

# SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

MAGAZINE

JAARGANG 17 | 2 | 2023

## Samen naar een hoger level

Personenschadespecial



### BRANDONDERZOEK

Onderzoeksbureau zorgt voor  
'equality of arms'

### PERSONENSCHADE

Grote uitkomst voor  
de ZZP'er

### SCHADE-EXPERTISE

NIVRE wil óók een  
beroepsorganisatie zijn



# 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.



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)

JAARGANG 17  
 NUMMER 2  
 2023



Cindy van der Helm, hoofdredacteur

## KANS OF BEDREIGING?

In mijn vorige voorwoord heb ik tools als Bard en ChatGPT al even aangehaald. Hoewel ik echt wel inzie dat artificial intelligence voor sommigen een uitkomst kan zijn, vind ik het persoonlijk helemaal niets. Nou ja, helemaal niets is misschien wat overdreven, maar voorlopig blijf ik lekker zelf teksten schrijven. Waarom? Lees mijn vorige voorwoord nog maar eens. Dan snap je dat ik die persoonlijke touch er in mis. En dat is toch wel een van de redenen waarom ik opdrachten binnenhaal.

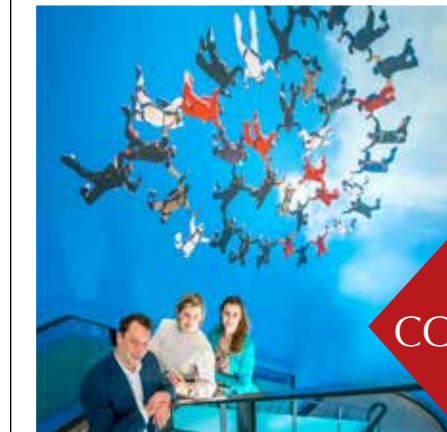
En wat zo'n tool volgens mij al helemaal niet kan is goed luisteren, letten op signalen afgegeven door non-verbale communicatie, tussen de regels door lezen of doorvragen. Of ik nu een positioneringstraject doe of een tekst schrijf, dat is wat ik doe en wat maakt dat ik goed werk lever. Want als ik dan terugkrijg dat iemand 'eigenlijk niet zo goed wist in welk opzicht hij nou het verschil maakt, maar vindt dat ik het fantastisch verwoord heb', tja, dan doe ik toch iets goed. En ik vraag me serieus af of zo'n tool dat ook kan.

Daarbij komt ook nog eens dat de kans best groot is dat iets net even verkeerd op papier komt. Iedere tekst moet je heel en dan ook echt heel goed nalezen. Omdat een tool als ChatGPT lerend vermogen heeft en dus al eerder ingevoerde data gebruikt, bestaat de kans van fout op fout. Oké, ik ben beter met letters dan met cijfers, maar volgens mij wordt de kans dat een verkeerde tekst uiteindelijk helemaal uit zijn verband gerukt wordt alleen maar groter naarmate een foute tekst vaker hergebruikt wordt. Kijk maar naar wat er vaak gebeurt tijdens het welbekende fluisterpel. Aan het begin van het spel is er sprake van een schoorsteenbrand in een woonhuis naast een kerk. Aan het eind is een kerk afgefikt en zit de eigenaar van het woonhuis achter slot en grendel, omdat hij de kerk in brand gestoken zou hebben.

Durf jij je uit te spreken over dit onderwerp? Degene met de meest gedurfde of best onderbouwde uitspraak krijgt in een volgende editie een podium!

# SCHADE

## MAGAZINE

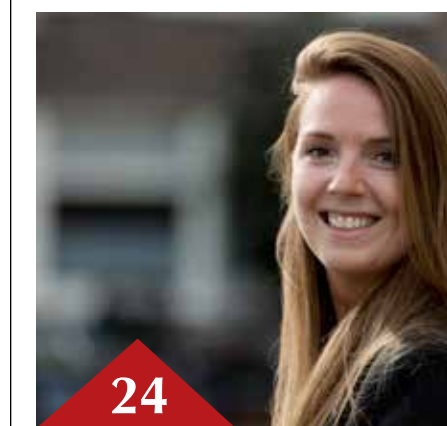


SAMEN NAAR EEN HOGER LEVEL

COVERSTORY



- 2 Letselschade.com en Ottenschot: samen naar een hoger level
- 6 ZZP-Herstel Support laat zien dat caring echt counts
- 8 "Het wetenschappelijke inzicht is: ga stofzuigen"
- 10 Koninklijke onderscheiding voor initiatiefnemer Rekenmethodiek Overlijdensschade
- 12 Het inschakelen van een letselschade-advocaat levert hoogste schadevergoeding op



- 15 Geslaagde 1e lichte Opleiding NIVRE-expert Personenschade
- 16 De VJPP brengt ruim 450 professionals samen
- 19 Veelbelovende nieuwe behandeling van post commotioneel syndroom
- 21 Mini-symposium bij eerste lustrum MAB
- 22 Column: Iemand, niemand, iedereen
- 24 Jonge professionals: Evelien Linders
- 28 Onderzoeksbureau zorgt voor 'equality of arms'



- 30 De Context belofte vanaf nu in de volle breedte
- 34 Jong geleerd oud gedaan: Ron de Gooijer
- 36 NIVRE: "Wij willen óók een beroepsorganisatie zijn"
- 38 POG in uw adviespraktijk: nu met duurzaamheid
- 43 Column: Balanceren kunnen we leren
- 44 Nieuw partnership: VNAB en Erasmus Centre for Data Analytics
- 46 Schadetransfers
- 46 In memoriam



## Toekomstbestendig Letselschade.com en Ottenschot



Een toekomstbestendig Letselschade.com. Dat is wat het expertisebureau uit Papendrecht beoogt met het benoemen van Register-Experts Georgette Kuntz en Joost Groot tot lid van het managementteam. De komende periode staat in het teken van het overdragen van kennis en verantwoordelijkheden, terwijl de kersverse MT-leden die tijd ook gebruiken om hun visie op de toekomst van Letselschade.com verder te ontwikkelen. Het ultieme doel? Continuïteit en stabiliteit voor klanten en collega's waarborgen.

Wie kent de naam Groot Expertisebureau niet? Onder die naam zag Letselschade.com in 1990 het levenslicht. Oprichter Berth Groot was jarenlang werkzaam als letselschade-expert voor verzekeraars tot hij met de oprichting van zijn eigen bureau het roer omgooide. Letselschade.com zet zich namelijk alleen in voor de belangen van gedupeerden en is inmiddels zelfs een van de grootste onafhankelijke letselschadebureaus van Nederland, gespecialiseerd in complexe schades. Georgette: "Wij helpen slachtoffers met het rechtzetten van de gevolgen van een ongeval. Het welzijn van de cliënt staat bij ons dan ook centraal en krijgt de hoogste prioriteit. Dat hoor je natuurlijk vaker, maar bij ons is het iets dat echt geworteld is in de bedrijfscultuur. Als expert krijg je alle ruimte om zelf te bepalen wat de beste oplossing is voor jouw dossier. Natuurlijk is het wel de verantwoordelijkheid van de expert om de juiste balans te vinden, maar als een expert vindt dat het voor de cliënt beter is om een bezoek af te leggen in plaats van alleen te bellen, dan krijgt die expert die vrijheid. Ook al weten we van tevoren dat er hoogstwaarschijnlijk geen vergoeding tegenover staat en dat het financieel dus eigenlijk niet aantrekkelijk is.



Georgette Kuntz

## ALS EXPERT KRIJG JE ALLE RUIJTE OM ZELF TE BEPALEN WAT DE BESTE OPLOSSING IS VOOR JOUW DOSSIER

Want het gaat niet om euro's. Het gaat om mensen. Om de zorg voor het slachtoffer. En om de zorg voor onze medewerkers. Medewerkers krijgen echt de kans om iets van hun eigen baan te maken. Willen ze iets oppakken? Dan is daar ruimte voor. Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich op zijn plek voelt en stimuleren medewerkers om zichzelf te ontwikkelen. Zo dagen we ze uit om hun baan leuk te houden. Deze werkwijze hanteert ons bedrijf al sinds de oprichting en die aandacht voor de mens willen we graag behouden. Een fijne werksfeer, dat vinden wij als bureau belangrijk. "Wat ook tekenend is voor het bedrijf, is het gemak waarmee collega's naar elkaar stappen", vult Joost aan. "Heb je een ingewikkeld dossier? Dan is het heel gewoon om bij een collega binnen te lopen om te overleggen, want er is altijd wel iemand die even met je mee kan kijken. Ook al kan iedereen thuiswerken, collega's werken graag op kantoor."

### Vergaande samenwerking met Ottenschot

Zo'n twee jaar geleden kwam het Letselschade.com ter ore dat het merendeel van de aandeelhouders van Ottenschot met pensioen wilde gaan. In het kader van de continuïteit en schaalvergroting bleek Ottenschot voor Letselschade.com de ideale

partner om een vergaande samenwerking mee aan te gaan. Ottenschot is een letselschadebureau met dezelfde normen en waarden waar medewerkers ook alle ruimte en slachtoffers de juiste aandacht krijgen. Een partij waarmee een intensieve symbiotische relatie opgebouwd kon worden zodat beide spelers meer slagkracht hebben. De twee bureaus werken weliswaar onder hun eigen naam, maar vullen elkaar goed aan en werken als één front samen. Ze hanteren bovendien dezelfde persoonlijke aanpak en de aandeelhouders werken net zo hard mee. Waar Letselschade.com vooral in het westen van het land werkzaam is, focust Ottenschot zich op het oosten en is daar ook een gevestigde naam. Met vestigingen in Papendrecht, Amsterdam, Amersfoort, Almelo en Oosterwolde bieden ze samen landelijke dekking en een erg breed pakket aan diensten. Directeur Leonie Kemperink is er al 11 jaar werkzaam en sinds 2017 mede-eigenaar. Zij was dan ook nauw betrokken bij de start van de samenwerking tussen Ottenschot en Letselschade.com. Leonie: "We kunnen veel van elkaar leren en wisselen regelmatig kennis uit. Het is fijn dat we gebruik kunnen maken van de kennis en het brede aanbod aan diensten van Letselschade.com. Daarnaast is de samenwerking ook heel praktisch. Nu we samen groter zijn is het gemakkelijker om je staande te houden in de markt. Dossiers komen vaak in pieken en nu kunnen we over en weer wat gemakkelijker klappen opvangen door de dossiers in verschillende regio's onder te brengen.

Als een cliënt van ons in Rotterdam woont kunnen we die bovendien doorverwijzen naar onze collega's van Letselschade.com en hoeven we niet zelf het hele land door. Dat scheelt niet alleen reistijd, maar zorgt er ook voor dat onze medewerkers vooral in hun eigen regio kunnen werken en cliënten snel kunnen bedienen. Dat wekt vertrouwen. Omdat zowel cliënt als





Leonie Kemperink

expert in dezelfde regio woonachtig zijn levert dit vaak ook nog eens een wederzijdse klik op. Dat vinden wij heel belangrijk. Bij het aannemen van een dossier kijken wij dan ook altijd goed of er een match zou kunnen zijn tussen het slachtoffer en de expert, eigenlijk net zoals Letselschade.com dat doet. Het was dan ook absoluut geen grote overgang toen wij deze samenwerking aangingen. Beide bureaus zijn extreem dienstverlenend en helpen slachtoffers ook bij vragen over iets wat helemaal niet bij het eigenlijke takenpakket hoort, maar waar de cliënt wel erg bij geholpen is. Fijn ook om te zien hoe we elkaar scherp houden en dat er leuke, nieuwe kruisbestuivingen uit de samenwerking voortkomen!

Want er valt gelukkig nog genoeg van elkaar te leren. We sparren dan ook veel over innovaties, ontwikkelingen in de markt en projecten en weten elkaar zo naar een hoger level te krijgen!"

### Uitbreiding van het management

Joost Groot is sinds 2018 werkzaam in de letselschadebranche. Joost: "Ik was journalist wat ik een leuk beroep vond, maar na een paar jaar ging mijn hart toch uit naar een commerciële rol. Uit een gesprek met mijn vader – nee, het is geen toeval dat ik dezelfde achternaam heb als Berth – bleek dat Letselschade.com best wel wat extra handen kon gebruiken. Ik zou het bedrijf een jaar ondersteunen. Zo kon ik wat werkervaring in een ander werkveld opdoen en was mijn vader ook geholpen. Maar na een jaar was ik nog lang niet op het werk uitgekeken. Ik besloot te blijven en ik volgde de opleiding tot Register-Expert. Je NIVRE-titel halen wordt overigens sterk gestimuleerd bij zowel Letselschade.com als Ottenschot. Zo houden we de kwaliteit van onze dienstverlening hoog. Wil je als bureau in aanmerking

komen voor het Nationaal Keurmerk Letselschade, dan is het bovendien een vereiste dat 50% van de experts NIVRE-re is. Om de kwaliteit te waarborgen hebben beide bureaus niet alleen dat keurmerk, maar ze zijn ook lid van vooraanstaande instanties binnen de branche, zoals het NIVRE, het NIS, de NLE en de Letselschaderaad.

Nu ik hier zo'n vijf jaar zit kan ik zeggen dat ik werkelijk geen moment spijt heb gehad van de overstap. Het werk is uitdagend en enorm dynamisch. Ook vind ik het heel leuk dat je altijd met mensen bezig bent en interessante gesprekken voert. Daar haal ik veel energie uit. Voorlopig blijf ik dit werk met veel plezier doen."

Georgette Kuntz is al wat langer aan boord. Zij ging in 2000 bij Letselschade.com aan de slag, eigenlijk meteen na haar rechtenstudie. "Gelukkig is het werk nooit gaan vervelen. Ik word nog steeds blij als we een gedupeerde een grote zorg uit handen kunnen nemen. In de eindfase van mijn opleiding, tijdens het schrijven van mijn scriptie over het voegen van benadeelde partijen in het strafproces, ontstond mijn interesse al voor de materie en ik vind het nog steeds super interessant. Ruim twintig jaar geleden begon ik als binnendienstmedewerker bij Letselschade.com en mocht al vrij snel als schade-expert aan de slag. Sinds een paar jaar ben ik daarnaast meer betrokken bij de organisatorische kant van het bedrijf, onder meer omdat ik aangaf veel ideeën te hebben over onze toekomst.

Ook als bedrijf hebben wij een mening over ontwikkelingen in de branche. Wij besteden dan ook veel tijd aan bestuursfuncties bij toonaangevende brancheverenigingen en hebben zitting in diverse commissies. Zo ook bij het NIVRE en de Letselschaderaad. En als wij vinden dat bepaalde zaken niet goed zijn of beter kunnen, dan maken wij dit zeker kenbaar. Denk aan het memo van professor Hoogduin over de rekenrente. Daar zitten inconsistenties in en samen met andere kwaliteitskantoren hebben we daar vanuit de NLE via een statement op gereageerd.

Een ander voorbeeld is de BKB-regeling. Die regeling voorkomt een hoop discussie, maar is inmiddels zo ver uitgekleeft dat veel kantoren overwegen ermee te stoppen. Door ons actief te mengen in dit debat proberen we verzekeraars te bewegen om een positieve stap te zetten."

### Loonschade.com

Letselschade.com heeft zich in de loop der jaren aangepast aan de veranderende behoefte en ontwikkelingen in de markt. Zo is het bureau in 2005 onder de naam 'het Rekenbureau' een samenwerking met Rob Andriessen aangegaan wat uiteindelijk geresulteerd heeft in de oprichting van De Bureaus als geheel zelfstandige entiteit. Daarnaast beschikt Letselschade.com zelf

ook over een eigen rekenafdeling die de meest complexe schadeberekeningen doet. Dit rekenkundige werk doen ze niet alleen voor Ottenschot en Letselschade.com, maar de afdeling wordt ook regelmatig door advocaten als partijdeskundige in rekenzaken ingeschakeld.

Het bureau behandelt daarnaast ook al jaren loonschades en voert het regres voor werkgevers, bijvoorbeeld als een werknemer arbeidsongeschikt is geraakt door een ongeval waar een andere partij aansprakelijk voor is. Omdat dit een gerichte dienstverlening is voor werkgevers en Letselschade.com altijd voor het slachtoffer optreedt, hebben ze in 2021 besloten deze dienstverlening los te koppelen.

## ER VALT GELUKKIG NOG GENOEG VAN ELKAAR TE LEREN

Joost: "Veel werkgevers weten niet goed hoe loonschade werkt en laten het daarom links liggen. In 2021 hebben we Loonschade.com opgericht. Het is dus een losstaand bedrijf met een eigen website, zodat werkgevers die op de term loonschade zoeken meteen op die site terechtkomen. Nu Loonschade.com een zelfstandige entiteit is, is er meer ruimte om gerichte hulp te bieden en de dienstverlening op werkgevers aan te passen. Onze partner Ottenschot heeft overigens ook al sinds jaar en dag een loonschadeafdeling. Samen gaan we de komende jaren hard werken aan Loonschade.com, zodat het een nog sterker bureau wordt."

### Terugblikken om vooruit te komen

Joost en Georgette richten hun blik op de toekomst, maar gaan niet voorbij aan de lessen die het verleden ze geleerd heeft. Joost: "Letselschade.com heeft een rijke geschiedenis waar we veel van kunnen leren. In de jaren '90 maakten we een periode van flinke groei door. Toen er rond 2004 wat grote opdrachtgevers wegvielen moesten we helaas ons kantoor in Amsterdam sluiten. Sindsdien richten we ons op continuïteit en stabiliteit in plaats van op groei." "We streven er niet naar om het grootste kantoor in Nederland te zijn, maar wel het beste", voegt Georgette toe. "Daarom focussen we ons op de kwaliteit van onze dienstverlening. Iedereen gaat met plezier naar zijn werk en met onze klanttevredenheid scoren we heel hoog. Dat is echt belangrijk voor ons."

Vooral bij complexe dossiers leggen ze de lat hoog. Georgette: "Wij zijn het enige kantoor in Nederland met een sterke rekenkundige afdeling die de meest complexe berekeningen zelf kan doen. Daar zijn we best trots op. Onze kracht ligt vooral in de complexere schades waar soms ook veel mensen bij be-



Joost Groot

trokken zijn. Zo hebben we bijvoorbeeld een belangrijke rol gespeeld in het dossier van de schietpartij in Alphen aan de Rijn. Dat soort zaken zijn enorm uitdagend, niet alleen door de complexiteit maar ook omdat er veel emoties bij spelen. Op dit moment werken we ook mee aan de toeslagenaffaire. Weer zo'n onwijs complexe, maar tegelijkertijd interessante zaak."

Waar Letselschade.com een aantal grote opdrachtgevers heeft, werkt Ottenschot voor veel kleinere opdrachtgevers. Leonie: "Zo vullen we elkaar mooi aan. Doordat wij voor veel verschillende opdrachtgevers werken is onze werkdruk vrij stabiel. Een grote hoeveelheid opdrachten kunnen we nu, mede door de grotere groep collega's en de landelijke dekking, samen oppakken."

### Feedback om een nog hoger level te bereiken

Letselschade.com en Ottenschot kiezen beide voor de persoonlijke aanpak. Leonie: "Elke cliënt krijgt een vaste contactpersoon. Daarmee voorkom je dat een slachtoffer keer op keer hetzelfde verhaal moet vertellen. Je krijgt zo bovendien de kans om een vertrouwensband op te bouwen.

Ook wij houden nauw contact met onze cliënten en horen graag hun feedback. De meeste bureaus sturen alleen na afhandeling van het dossier een enquête, maar dat is in onze ogen net iets te gemakkelijk. De cliënt is dan immers blij omdat het traject is afgesloten. Wij sturen daarom standaard na negen maanden ook al een enquête, zodat we nog iets kunnen doen met de feedback van de cliënt.

Want ook al zijn we van mening dat onze dienstverlening nu al van hoge kwaliteit is, wij blijven continu streven naar een alsmat hoger level. Niet alleen, maar samen met Letselschade.com." <

## Grote uitkomst voor de ZZP'er onder werkend Nederland

# ZZP-Herstel Support laat zien dat caring echt counts

Van de 1,2 miljoen ZZP'ers in Nederland heeft er maar één op de vijf een arbeidsongeschiktheidsverzekering. In het pensioenakkoord is door het kabinet bepaald dat zelfstandigen verplicht zullen worden zich te verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid. Zo'n verzekering is echter behoorlijk prijzig en veel ZZP'ers zien de noodzaak er niet van in. Maar als het noodlot toeslaat en je helemaal op jezelf bent aangewezen is het niet gemakkelijk om terug te keren op de arbeidsmarkt.

Bij Sedgwick zijn er al langer zorgen over het enorme risico dat veel ZZP'ers lopen. Daarom slaat Sedgwick de handen ineen met Perspectief, een bureau voor arbodienstverlening, arbeidsmobiliteit en duurzame inzetbaarheid. Samen bieden zij zelfstandigen een holistische aanpak van verzuim via ZZP-Herstel Support.

Martin de Haan is vanaf 2000 werkzaam bij Sedgwick en verantwoordelijk voor de afdeling Personenschade. Die bestaat uit alle mogelijke specialisten waaronder zorgschade-experts (ergotherapeuten), rekenkundige experts en arbeidsdeskundigen. Martin, die zowel personenschade-expert als arbeidsdeskundige is: "Op onze afdeling behandelen we alle vraagstukken rondom arbeid. We ondersteunen bij re-integratie, stellen arbeidsongeschiktheid vast en brengen na een ongeval in kaart wat de situatie zonder ongeval zou zijn geweest en wat de mogelijkheden zijn voor herstel."



NIVRE-re Martin de Haan is General Manager Personenschade bij Sedgwick.

### ZZP'ers een reële kans bieden

"Ook al ben ik leidinggevende, ik heb het altijd belangrijk gevonden om zelf ook dossiers te behandelen, zodat ik weet wat er in het veld gebeurt. Zo werk ik als schade-expert regelmatig met ZZP'ers die een ongeluk hebben gehad. Dergelijke dossiers zijn een extra grote uitdaging, omdat er geen werkgever is om zo'n gedupeerde te ondersteunen. Zo moeilijk om te zien dat iemand na een ongeval geen inkomen heeft en ook nog eens geen enkele medische begeleiding. Daar wil ik me al langere tijd hard voor maken. Ik heb een jaar geleden contact gezocht met een onafhankelijke arbodienst, Perspectief. Samen met de commercieel directeur van Perspectief Peter Wijnholds ben ik gaan kijken hoe we ZZP'ers, 'de zelfstandigen zonder polis' zoals ik ze weleens gekserend noem, kunnen helpen terug te keren in het arbeidsproces. Het doel is ze een reële kans te bieden om met voldoende hulp de arbeidsmarkt weer op te gaan. Want dat is wat er mist. Als zelfstandige ben je momenteel helemaal op jezelf aangewezen."

Perspectief levert een brede range aan diensten op het gebied van preventie, verzuim, arbeidsmobiliteit en duurzame inzetbaarheid. Het bedrijf heeft ruim 500 medewerkers en heeft als ultiem doel werkend Nederland vitaler te maken. Niet verwonderlijk dat Martin juist bij Perspectief heeft aangeklopt. Peter: "Het idee van ZZP-Herstel Support sluit mooi aan bij de visie van Perspectief. Wij streven ernaar elke gedupeerde met een persoonlijke aanpak een zo goed mogelijke kans op de arbeidsmarkt te bieden. Daarnaast hebben we een holistische aanpak, want herstel gaat niet alleen om het medische aspect. Een ongeval heeft ook grote impact op iemands mentale gezondheid en privésituatie. We kijken naar functionele mogelijkheden en proberen de dingen die het herstel belemmeren te veranderen. Die gepersonaliseerde en holistische aanpak willen we nu graag toespitsen op een vergeten groep van werkend Nederland: de ZZP'ers. Wist je dat er nu zo'n 1,2 miljoen in

Nederland rondlopen? Stel dat die massaal uitvallen, dan heeft Nederland echt een groot sociaal maatschappelijk probleem. Daarom is het van belang dat iedereen die uitvalt de kans krijgt om terug te keren naar werk. Dus ook die zelfstandige."

### Dynamische vragenlijst

Inmiddels wordt er al een jaar achter de schermen aan het initiatief gewerkt en binnenkort gaat het project dan eindelijk echt van start. Martin: "ZZP-Herstel Support is een samenwerkingsverband. Het zwaartepunt van het werk ligt echter bij Perspectief, want zij doen de intake en bieden de arbodienstverlening. Wij vervullen een bemiddelende rol en leveren, bij akkoord van partijen, het arbeidsdeskundige werk."

De meldingen zullen veelal via ons netwerk bij de ZZP-Herstel Support Desk binnenkomen. Vervolgens worden ze doorgezet naar Perspectief. Peter: "Als een melding bij ons binnenkomt loopt het dossier vaak al een tijdje. Wij willen graag de vaart in het proces houden. Daarom schetsen we zo snel mogelijk een beeld van de factoren die het herstel belemmeren, zodat we meteen aan de slag kunnen om die factoren weg te halen. Dat doen we op de manier waarop wij altijd werken: met behulp van een dynamische vragenlijst. Zo'n lijst begint met een aantal standaardvragen en op basis van de antwoorden worden verdiepende vragen voorgelegd. Op basis van de data die we verzamelen kunnen we vervolgens gericht aan het werk gaan. We voeren daarnaast altijd nog een of meerdere persoonlijke gesprekken, zodat we de belangrijkste onderwerpen direct kunnen bespreken. Zo werken we efficiënt en houden we de vaart erin. Perspectief heeft ook een 'cliëntenportaal', zodat de cliënt diens eigen dossier altijd in kan zien en berichten kan verzenden. Op die manier blijven cliënten nauw betrokken en 'in control'."

### Kijken naar medisch én functioneel herstel

ZZP-Herstel Support gaat dus verder dan het poortwachtersmodel, want er wordt niet alleen gekeken naar het medisch, maar ook naar het functioneel herstel. Zo'n werkwijze hanteren Perspectief en Sedgwick altijd al en die wordt nu ook doorgevoerd bij ZZP-Herstel Support. Martin: "Zelfstandigen missen veelal de sociaal ondersteunende werkomgeving en moeten het herstel alleen doen. Vaak kan het bieden van een luisterend oor al helpen. Het gevoel dat iemand met je meedenkt en écht naar je luistert kan een groot verschil maken. Als ZZP'er ben je zo enorm kwetsbaar. Als je niet meer kan werken heb je ook meteen geen inkomen meer, terwijl de medische kosten – die veelal voor eigen rekening komen – hoog kunnen oplopen. De meeste ZZP'ers beseffen niet wat voor risico ze lopen zonder AOV en zeker jonge mensen voelen zich onschendbaar. Maar een ongeluk zit in een klein hoekje."

### Teamwork

Alhoewel het een gedeeld project is, draagt Perspectief dus de zwaarste last. Peter: "Sedgwick draagt op een andere manier in



Peter Wijnholds is commercieel directeur van Perspectief.

grote mate bij. Sedgwick is een groot bedrijf – zo'n 550 collega's in Nederland, 33.000 wereldwijd – en kan onze doelgroep gemakkelijk bereiken. Daarnaast beschikt Sedgwick over veel kennis en ervaring in de branche. Zij kunnen vooral op het gebied van praktische hulp veel voor ons betekenen, terwijl wij hun kennis en kunde juist mooi aanvullen met onze ervaring in case management. Samen kunnen we veel meer betekenen voor ZZP'ers dan ieder apart. Hoe zegt Martin dat altijd zo mooi? Vertrouwen en verbinden levert voortgang op? Bij Perspectief krijgen we regelmatig bedrijven over de vloer met een pitch over een samenwerking. Wij kijken dan altijd kritisch of die samenwerking goed aansluit op onze visie en identiteit en of we er voldoende vertrouwen in hebben om ons aan ze te verbinden. In het geval van Sedgwick is dat vertrouwen er volop."

### Caring counts

Uit dat vertrouwen is een mooie samenwerking ontstaan, want ZZP-Herstel Support kan een groot verschil maken. Martin: "Toen ik eind jaren '80 begon met werken in de letselschadewereld was de werkwijze erg hard. Het leek er soms op dat verzekeraars er naar streefden om zo min mogelijk geld uit te keren, terwijl belanghebbenden juist een zo hoog mogelijk bedrag wilden ontvangen. Gelukkig zijn er sindsdien grote stappen gemaakt en wordt er steeds meer samengewerkt aan de beste uitkomst voor gedupeerden. Maar er blijft altijd ruimte voor verbetering. Met dit project hopen we echt het verschil te kunnen maken voor ZZP'ers. Zelfs bij de meest nare situaties zijn er mooie oplossingen. Met intensieve begeleiding zetten we in op volledig herstel. Niet alleen van de fysieke gezondheid, maar ook bij het verwerken van het trauma. We denken in mogelijkheden en bieden perspectief. Daarbij hou ik altijd mijn inmiddels gevleugelde uitspraak in mijn achterhoofd: V + V = V. Verbinden + vertrouwen = voortgang. En als je daar dan ook nog eens aan toevoegt 'Caring Counts' heb je de essentie van ons initiatief wel te pakken." <



# “Het wetenschappelijke inzicht is: ga stofzuigen”

Tijdens de gratis webinars van LetselLab gaan verschillende partijen uit de letselschadebranche met elkaar in gesprek over actuele onderwerpen. Het initiatief heeft sinds de start in september 2022 al bijna 1000 deelnemers geworven. Oprichters Uitgeverij-Studiecentrum Kerckebosch en Flyct Letselschade zijn natuurlijk tevreden over hun succesvolle samenwerking. Maar op welke manier voegt LetselLab waarde toe voor de letselschadebranche?



## Een open online discussieprogramma

LetselLab is een open online discussieprogramma voor en door de letselschadebranche. Tijdens webinars komen letselschade-professionals bij elkaar om kennis en ervaring uit te wisselen over actuele en interessante thema's. De webinars zijn gratis online te volgen en bedoeld voor iedereen uit de branche. Van beginnende tot ervaren letselschadeprofessionals, van letselschadespecialisten tot verzekeraars en medisch specialisten.

Er zijn al verschillende onderwerpen besproken, onder andere schadevergoedingen in whiplashzaken, de buitengerechtigde kosten en fiscale schade. Het concept is elke maand hetzelfde: vier experts uit verschillende hoeken van de letselschadebranche gaan met elkaar in gesprek onder leiding van presentator Tom van 't Hek. De deelnemers zijn online aanwezig via Zoom. Zij hebben de mogelijkheid om vragen te stellen en mee te praten via de chat.

## “Het moet geen Kerckebosch- en Flyctshow zijn”

De oprichters van LetselLab zijn twee bekende partijen uit de branche: Uitgeverij-Studiecentrum Kerckebosch en Flyct Letselschade. David Daamen van Kerckebosch: “We vinden het belangrijk dat LetselLab geen Kerckebosch- en Flyctshow is.

Daarom hebben we gekozen om te werken met een redactieraad. In deze raad zitten, naast vertegenwoordigers van Flyct en Kerckebosch, drie onafhankelijke redactieleden. Dit zijn Arjan Loonstra van Q-Consult Insurance, Mariken Peters van AV&L Advocatuur en Marco Speelmans van Aegon.”

Daamen vertelt dat de redactieraad samen bepaalt welke onderwerpen worden besproken en welke experts aan tafel zit-ten tijdens de webinars. “Zo zorgen we voor een afwisselend programma met sprekers uit alle hoeken van de letselschadebranche. Ook werken we samen met Martijn van Driel van Letselschade.nu. Hij verzorgt elke maand het laatste nieuws uit de branche. Zo is de kijker van LetselLab meteen op de hoogte van actuele ontwikkelingen.”

LetselLab is dus zeker geen show van de oprichters, toch is het Kerckebosch- en Flyctgehalte niet helemaal nul. Tessa 's Gravemade, algemeen directeur van Flyct, presenteert namelijk het nieuws. En de afleveringen worden uitgezonden vanuit Studio Kerckebosch in Zeist.

## Bijdragen aan een hoger kennisniveau

Mark van Dijk van Flyct Letselschade legt uit waarom LetselLab een goede toevoeging is in de branche. “Ik ben zo enthousiast over LetselLab omdat het gaat om kennis delen over letselschade. Met onze webinars dragen we bij aan betere discussies in de branche en een hoger kennisniveau. Het zou natuurlijk helemaal mooi zijn als we door de gesprekken in LetselLab tot betere procedures en samenwerkingen komen en zo slachtoffers nog beter kunnen bijstaan.”

Daamen vult aan wat voor Kerckebosch de reden was om te starten met LetselLab: “Kennis delen is voor ons als studiecentrum natuurlijk waar wij dagelijks mee bezig zijn. Ons doel is om kennis op een toegankelijke en aantrekkelijke manier beschikbaar te maken. In onze ogen is een open gesprek tijdens

een webinar een uitstekende manier om belangrijke kwesties te signaleren en met de gasten aan tafel te duiden.”

## Mooie discussies aan tafel

Van Dijk: “We vinden het belangrijk om een goede doorsnede van de branche aan het woord te laten tijdens de webinars. Belangenbehartigers, verzekeraars, advocaten, medisch specialisten. Door met elkaar in gesprek te gaan, en dit open te doen, krijgen we met elkaar meer inzicht in de knelpunten in onze branche. We hopen dat zowel deelnemers als experts met nieuwe inzichten naar huis gaan. En deze inzichten ook toepassen in hun werk.”

Inmiddels heeft LetselLab al een groot aantal deelnemers. Bijna 1000 professionals uit de branche hebben zich aangemeld en elke maand volgen honderden van hen de webinars. Daamen: “LetselLab is een plek waar professionals elkaar kunnen ontmoeten, vragen aan elkaar kunnen stellen en in discussie kunnen. Daarom nodigen we deelnemers van harte uit om tijdens webinars vragen te stellen aan de experts aan tafel en zo actief deel te nemen.”

Niet alleen tijdens een webinar kunnen deelnemers met elkaar in gesprek, ook na de uitzending is er op de website van LetselLab de mogelijkheid om een opmerking achter te laten. Alle uitzendingen zijn ook terug te kijken via de website. Daamen gaat verder: “Tijdens de uitzending proberen we de interactie nog verder te vergroten door een aantal vragen te stellen via een poll. We vragen aan het begin én aan het eind van de uitzending hoe de deelnemers over het onderwerp denken. Het zou natuurlijk mooi zijn als we tijdens de uitzending iets in beweging kunnen zetten bij de deelnemers zodat ze na de uitzending beter geïnformeerd op de vragen kunnen reageren.”

## “Hulp is vaak gericht op het passief maken van mensen”

Dat de webinars inderdaad zorgen voor interactie en discussie, is goed te zien tijdens de vierde webinar van LetselLab. Het onderwerp tijdens deze webinar was: Whiplash - werkelijkheid of waanzin? Aan tafel zat onder andere Henk van Katwijk, advocaat bij OAK advocaten. De discussie ging over de rol van een belangenbehartiger in het herstel van een cliënt. Hebben mensen met een whiplash baat bij weer actiever worden, ondanks hun klachten? En stimuleer je je cliënt dus om weer huishoudelijk werk te gaan doen of volg je als belangenbehartiger het tempo van de cliënt? Van Katwijk zei daarop: “Hulp is vaak gericht op het passief maken van mensen. Terwijl het wetenschappelijk inzicht is: ga stofzuigen.” Zijn opmerking zorgde meteen voor flink wat reacties bij de kijkers. Van Dijk geeft aan dat dit soort discussie precies is waarom hij zo enthousiast is over LetselLab. “Het is zo mooi om te zien hoe we elkaar tijdens dit soort discussies scherp houden en van elkaar kunnen leren.”



## Overdonderd door de belangstelling

De twee initiatiefnemers hadden van tevoren niet kunnen bedenken dat ze zoveel mensen betrokken konden krijgen bij LetselLab. “We zijn echt overdonderd door de belangstelling en het succes”, vertelt van Dijk. “We waren al blij geweest als er tijdens de eerste uitzending in oktober 20 mensen hadden gekeken. Het werden er ruim 100!”

De oprichters zijn blij met LetselLab en ook deelnemers waarderen het initiatief. Zij dragen zelf ideeën aan voor onderwerpen en doen dus actief mee aan de discussie tijdens de uitzending. Ook geven de deelnemers soms suggesties voor de webinars, bijvoorbeeld over nieuwe onderwerpen of over hoe de webinars nog interactiever kunnen worden.

## Doe mee met LetselLab

Benieuwd geworden naar de webinars van LetselLab? Aanmelden kan via de website van LetselLab. Zo blijf je op de hoogte van de komende webinars en kijk je gratis de vorige uitzendingen terug. Wil je eerst weten of LetselLab iets voor je is? Kijk dan een aflevering terug op Youtube of volg LetselLab via LinkedIn. En heb je zelf een idee voor een onderwerp of wil je als gast aanschuiven aan tafel? Stuur dan een e-mail naar LetselLab.

## De volgende afleveringen zijn:

- 1 juni Fraude: onrechtvaardig of onrechtmatig?
- 29 juni Alternatieve geschilbeslechting: waardevol of wassen neus? <



## Onverwachte wending op afscheidssymposium van Jessica Laumen

# Koninklijke onderscheiding voor initiatiefnemer Rekenmethodiek Overlijdensschade

Jessica Laumen is een bekende naam in de letselschadewereld. Zij stond aan de wieg van het vak van rekenkundige en was initiatiefnemer bij de ontwikkeling van de nieuwe rekenmethodiek voor overlijdensschade. Voor deze enorme prestatie mocht zij op haar afscheidssymposium op 3 februari jl. een koninklijke onderscheiding ontvangen van de burgemeester van Ede, René Verhulst. Al anderhalf jaar was er in het geheim aan deze onderscheiding gewerkt.



Jessica Laumen is meer dan 35 jaar werkzaam geweest in de letselschadebranche. Het begon allemaal in 1989 toen zij in dienst trad bij schadebureau Boschman. Jessica: "Het grappige is dat mijn beroep toen nog helemaal niet bestond. Ik vond het rekenwerk direct erg interessant, terwijl het voor mijn collega's een bijzaak was. Daarom mocht ik het op me nemen."

Dat was het begin van het vak van rekenkundige, een expertise die inmiddels niet meer weg te denken is uit de branche. Na zes jaar ging Boschman zich richten op WA verzekeringen en

besloot Jessica om haar eigen rekenkundig bureau op te richten, Rekencentrum Valau, de voorloper van Laumen Expertise. Met haar bedrijf timmerde ze hard aan de weg zodat het vak steeds bekender werd. Rekencentrum Valau groeide hard en ook haar man Emile en dochter Vera stapten in het bedrijf dat werd omgedoopt tot Laumen Expertise. Inmiddels waren rekenkundigen niet meer weg te denken uit de branche, maar de rekenmethodiek die werd gebruikt liet nog veel te wensen over. Er was veel vraag naar een gestandaardiseerde manier om overlijdensschade te berekenen. Daar wist Jessica wel raad mee.

### Denktank

In 2009 zag de denktank Rekenmethodiek Overlijdensschade het levenslicht. Jessica: "Een hele nieuwe methodiek kon ik niet zomaar in mijn eentje uit mijn mouw schudden. Maar ik wilde wel heel graag dat er verandering zou komen, dus toen heb ik een denktank bij elkaar geroepen. Die bestond uit veel verschillende partijen waaronder advocaten, belangenbehartigers, verzekeraars, wetenschappers en rekenkundigen, zodat we het probleem vanuit meerdere hoeken konden bekijken. We hebben er vijf jaar lang aan gewerkt voordat er een officiële notitie was. Met het eerste concept zijn we het hele land door gereisd om feedback te vragen aan de branche. Uiteindelijk is het namelijk het belangrijkste dat de nieuwe methodiek geaccepteerd wordt door de branche, anders wordt deze natuurlijk niet gebruikt. Dat we om die feedback vroegen zorgde ervoor dat de branche nauw betrokken was bij het proces van de ontwikkeling. Binnen een jaar was de methodiek al niet meer weg te denken uit de branche. Dat hadden we van tevoren niet durven dromen!"

### Ook voor het niet traditionele gezin

"De nieuwe methodiek is ontwikkeld voor overlijdensschade in gezinnen. De eerste notitie werkte alleen voor het traditionele gezin met een moeder en een vader. Drie jaar later, toen de – inmiddels niet meer zo – nieuwe methodiek in heel Nederland werd gebruikt, is de denktank opnieuw bij elkaar gekomen om de notitie uit te breiden. Inmiddels is de methodiek van toepassing op meerdere gezinsvormen."

methodiek, die al bijna 15 jaar geleden is bedacht, wordt nog steeds standaard gebruikt voor het berekenen van een overlijdensschade. Het levenswerk van Jessica heeft ontzettend veel betekend voor de letselschadebranche, en dat is zeker niet onopgemerkt gebleven. Zo is zij beloond met de PIV Giraffe. Ook heeft Jessica gedurende haar carrière veel les gegeven. Niet alleen vanuit Laumen Expertise, maar onder ander ook op de Grotius academie, voor OSR en voor NIBE-SVV.

### Ridder in de Orde van Oranje-Nassau

Het is dus niet voor het eerst dat Jessica in het zonnetje wordt gezet als dank voor haar betekenisvolle werk, maar het ter ere van haar afscheid georganiseerde Symposium van afgelopen februari eindigde op een wel heel bijzondere manier. Het begon met een aantal voordrachten. Jarco van de Ketterij, Menno Neeser en Coen de Koning spraken elk over hun werkervaring met Jessica. Jarco noemde Jessica een bruggenbouwer die alle partijen in de letselschadebranche met ieder een eigen agenda heeft verbonden tijdens de ontwikkeling van de nieuwe methodiek voor overlijdensschade. De letselschadebranche is toch wel een aparte tak van sport en veel goedbedoelde initiatieven sneuvelen al op voorhand in dit dynamische wereldje. Knap werk noemde hij het. Menno is al rekenkundige sinds het begin van het vak en vertel-

de het publiek over de ontwikkeling van de schadeberekening. Pas in de jaren '90 begon men te beseffen hoe ingewikkeld rekenkundig werk wel niet is en hoe belangrijk rekenkundigen zijn voor de schadeafhandeling.

Coen de Koning vertelde over zijn samenwerking met Jessica door de jaren heen. Ruim twintig jaar geleden werkte hij als advocaat voor een gedupeerde aan een dossier en was Jessica ingeschakeld door de aansprakelijke verzekeraar. Coen verwachtte dat Jessica wel in haar eigen voordeel zou rekenen en was dan ook erg verbaasd toen bleek dat zij de schade op een eerlijke en kundige manier berekende. Sinds die eerste ontmoeting hebben Coen en Jessica regelmatig met plezier samengewerkt. Naast zijn waardering voor de prettige samenwerking sprak Coen ook zijn bewondering uit voor Jessica's prestaties en goede kwaliteiten.

### Weduwe Caroline Bolink

Ook Jessica's dochter Vera deed het woord over de imposante carrière van haar moeder en blikte terug op de meest noemenswaardige momenten. Heel bijzonder was de bijdrage van weduwe Caroline Bolink. De uitspraak na het overlijden van haar man was de directe aanleiding tot het oprichten van de denktank en zij heeft de impact van de nieuwe rekenmethodiek van dichtbij meegemaakt.

Aan het einde van het symposium stapte ineens burgemeester René Verhulst het podium op. Jessica: "Ik had er helemaal niet over nagedacht dat hij in functie aanwezig was. Hij gaf een mooie speech over mijn werkzaamheden en sprak toen ineens de gevleugelde woorden 'Het heeft Zijne Majesteit behaagd' uit. Dat verraste mij en maakte mij erg emotioneel. De onderscheiding heb ik ontvangen voor het initiëren van het vak van rekenkundige en mijn werk aan de rekenmethodiek. Ik waardeer het enorm dat mijn inzet zo erkend wordt. Nu ben ik Ridder in de Orde van de Oranje-Nassau! Het speldje, waar ik erg trots op ben, heeft een bijzondere plek in mijn huis gekregen."

### Terugblikken

Na een carrière van ruim 35 jaar in de letselschade heeft Jessica een boel prestaties om trots op te zijn. Sinds 1 juli 2022 is ze officieel met pensioen. Jessica: "Ik heb er gelukkig niet veel moeite mee om het werk los te laten. Mijn dochter Vera heeft al een paar jaar de leiding en ik heb het volste vertrouwen in haar. Het enige wat ik mis is het samenwerken met Vera. We zagen elkaar elke dag en nu moeten we ineens afspraken inplannen. Dat is wennen."

Het is inmiddels wel duidelijk hoeveel Jessica heeft betekend voor de letselschadebranche. Een compleet nieuw vak uit de grond stampen is niet zomaar iets. Vera is dan ook trots op wat haar moeder heeft bereikt. En terecht. <

# Het inschakelen van een letselschadeadvocaat levert hoogste schadevergoeding op

Slachtoffers van verkeersongevallen doen er bij de afwikkeling van hun letselschade verstandig aan een belangenbehartiger in de hand te nemen. Uit nieuw wetenschappelijk onderzoek blijkt namelijk dat dit de hoogste schadevergoeding oplevert. Toch wordt maar liefst 38% van alle letselschadezaken afgewikkeld zonder tussenkomst van een belangenbehartiger.

Waarom dat onverstandig kan zijn, illustreert het rapport *Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met en zonder belangenbehartiger* van vier vermaarde onderzoekers van de Vrije Universiteit Amsterdam, waaronder prof. mr. Arno Akkermans.

## Doelstelling aansprakelijkheidsrecht

Wie in het verkeer een ongeval overkomt, kan daarvoor mogelijk jegens een andere partij aanspraak maken op vergoeding van zijn geleden schade. Voorwaarde is dat die tegenpartij aansprakelijk is voor het ontstaan van de schade. Uitgangspunt is dat de primaire doelstelling van het aansprakelijkheidsrecht ligt in het herstel van schade en het voorkomen van toekomstige schade. Het herstel van de schade wordt geëffectueerd middels een betaling van een schadevergoeding ter compensatie van de geleden schade.

## Afhandeling letselschade: wel of geen belangenbehartiger?

In Nederland geldt dankzij de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen een verplichte WA-verzekering voor alle motorrijtuigen. Overkomt u een ongeval in het verkeer door toedoen van een motorrijtuig dat daarvoor aansprakelijk is, dan kunt u zich dankzij artikel 6 van Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen rechtstreeks tot de WA-verzekeraar van het motorrijtuig wenden voor de vergoeding van uw letselschade. Met de verzekeraar zal vervolgens een discussie volgen over de hoogte van de vergoeding van de geleden schade. De daadwerkelijke veroorzaker van de schade is daarbij doorgaans geen onderhandelingspartij.

Verkeersslachtoffers kunnen ervoor kiezen om zich bij het voeren van deze discussie met de verzekeraar te laten begeleiden door een belangenbehartiger, bijvoorbeeld een letselschadeadvocaat. Deze belangenbehartiger zal namens het slachtoffer het contact onderhouden met de verzekeraar en onderhandelen over een schadevergoeding. Een kleine minderheid van



Mr. Demen Bülbül is advocaat bij Jeroen Bosch Advocaten, gespecialiseerd in letselschade.

alle letselschadeslachtoffers, 38%, wordt na een verkeersongeval niet bijgestaan door een belangenbehartiger. Deze minderheid onderhoudt het contact met de verzekeraar zelf en komt dus ook zonder tussenkomst van een belangenbehartiger met de verzekeraar tot overeenstemming over een afhandeling van de schade. Dit lijkt onverstandig. Belangenbehartigers hebben niet alleen kennis van wet- en regelgeving, maar ook van het juridische speelveld en de toe te passen (onderhandelings)strategie op dat speelveld.

De wetgever heeft het inschakelen van een belangenbehartiger betrekkelijk toegankelijk gemaakt voor verkeersslachtoffers. Artikel 6:96 BW bepaalt namelijk dat de (redelijke) kosten die verkeersslachtoffers na een ongeval maken voor het inschakelen van rechtsbijstand, boven op de geleden letselschade, vergoed dienen te worden door de aansprakelijke partij. Dit betekent concreet dat het inschakelen van een belangenbehartiger na een ongeval waarvoor een andere partij aansprakelijk is, verkeersslachtoffers doorgaans niets kost. Deze kostenpost komt voor rekening van de aansprakelijke WA-verzekeraar.

## Uitkomsten kwantitatief dataonderzoek

Wie als voornaamste doel heeft om een zo hoog mogelijke schadevergoeding te verkrijgen ter compensatie van de geleden schade, doet er ontzettend verstandig aan zich bij de afhandeling van zijn letselschade te laten begeleiden door een belangenbehartiger. Uit het rapport 'Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met en zonder belangenbehartiger' blijkt immers dat benadeelden die na een verkeersongeval worden bijgestaan door een belangenbehartiger in het algemeen meer schadevergoeding ontvangen dan zij die ervoor kiezen om zelf het contact te onderhouden met de verzekeraar en te onderhandelen over een schadevergoeding.

De onderzoekers voerden – om inzicht te krijgen in de hoogte van de uitgekeerde schadevergoedingen na verkeersongevallen – een kwantitatief dataonderzoek uit. Dit kwantitatieve dataonderzoek werd gebaseerd op een grote dataset van de Letselschadestatistiek (LSS). In de LSS wordt van 24 Nederlandse verzekeraars informatie over afgeronde letselschadezaken bijgehouden, waaronder de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding. De onderzoekers maakten een onderscheid in de aard en ernst van het letsel. Daarbij maakten zij gebruik van drie typen letselschadecategorieën: fracturen, whiplash/nekklachten en kneuzingen/schaafwonden. Per letselschadecategorie zochten zij uit welke invloed het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger had op de hoogte van de verkregen schadevergoeding. Daarnaast maakten de onderzoekers een onderscheid gebaseerd op de verwachte hersteltijd. Daarbij werden eveneens drie categorieën gecreëerd: een hersteltijd van minder dan één jaar, een hersteltijd van meer dan één jaar waarbij op enig moment wel herstel optreedt en een hersteltijd van meer dan één jaar waarbij sprake is van blijvende klachten.

De resultaten illustreren: wie als voornaamste doel heeft om een zo hoog mogelijke schadevergoeding te verkrijgen, doet er verstandig aan zich bij de afhandeling van zijn letselschade te laten begeleiden door een belangenbehartiger. In de uitgevoerde analyses werd, ongeacht het type letsel en de verwachte hersteltijd, bij benadeelden met een belangenbehartiger steeds een hogere schadevergoeding gevonden dan bij benadeelden zonder belangenbehartiger. Binnen elke categorie, ongeacht het type letsel en de verwachte hersteltijd, zijn de uitgekeerde schadebedragen in de groep met belangenbehartiger minstens twee keer zo hoog als in de groep zonder rechtshulp. De grootste verschillen bevinden zich binnen de gevalcategorie 'benadeelden met blijvende neklachten'. Binnen die groep ontvingen benadeelden met een belangenbehartiger gemiddeld 4,5 keer meer schadevergoeding dan slachtoffers zonder belangenbehartiger. De onderzoeksuitkomsten van het kwantitatieve dataonderzoek zijn in bovenstaand tabel samengevat.

## Tevredenheid over schadevergoeding

Benadeelden die na een verkeersongeval worden bijgestaan door een belangenbehartiger ontvangen dus in het algemeen meer schadevergoeding dan benadeelden zonder belangenbehartiger. Dat wil echter niet zeggen dat zij ook automatisch tevredener zijn over het uitgekeerde schadevergoedingsbedrag. Sterker nog: uit empirisch onderzoek van de onderzoe-

| Aard letsel             | Aantal personen zonder BBH | Aantal personen met BBH | Verwachte hersteltijd | Zonder BBH (€) | Met BBH (€) | Vershil met vs. zonder (€) |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------|-------------|----------------------------|
| Fracturen               | 163                        | 182                     | < 1 jaar              | 1.150          | 3.325       | 2.175**                    |
|                         | 18                         | 47                      | > 1 jaar met herstel  | 3.200          | 9.708       | 6.508*                     |
|                         | 68                         | 262                     | Blijvende klachten    | 6.500          | 16.250      | 9.750**                    |
| Whiplash/nekklachten    | 310                        | 322                     | < 1 jaar              | 268            | 750         | 482**                      |
|                         | 28                         | 62                      | > 1 jaar met herstel  | 1.675          | 3.925       | 2.250**                    |
|                         | 53                         | 213                     | Blijvende klachten    | 1.400          | 6.250       | 4.850**                    |
| Kneuzingen/schaafwonden | 795                        | 548                     | < 1 jaar              | 250            | 500         | 250**                      |
|                         | 36                         | 47                      | > 1 jaar met herstel  | 775            | 2.500       | 1.725**                    |
|                         | 95                         | 106                     | Blijvende klachten    | 800            | 2.00        | 1.200**                    |

N = 3.355 \* p < .05 \*\* p < .001

kers blijkt namelijk dat benadeelden zonder belangenbehartiger ondanks dat zij minder schadevergoeding krijgen, wel tevredener zijn over het uitgekeerde schadevergoedingsbedrag.

De onderzoekers suggereren dat de hogere mate van tevredenheid mogelijk verklaard kan worden doordat belangenbehartigers aanvankelijk hoger inzetten dan wat de verzekeraar uiteindelijk uitkeert. Als het geaccepteerde bedrag lager ligt dan het oorspronkelijk gevraagde bedrag, wordt de waarde van het uiteindelijk uitgekeerde bedrag voor benadeelden mogelijk gekleurd door het (ervaren) te kort en de onderhandelingen. Dit kan leiden tot een lagere tevredenheid. Daartegenover staat vervolgens dat benadeelden die hun eigen schade afhandelen mogelijk minder vroegen en er waarschijnlijk minder scherp werd onderhandeld, zodat deze groep weinig tot geen tekort ervaart.

Het argument dat de hogere mate van tevredenheid mogelijk verklaard wordt doordat belangenbehartigers aanvankelijk hoger inzetten dan wat de verzekeraar uiteindelijk uitkeert, kan mijns inziens eenvoudig door de belangenbehartiger getackeld worden middels goed verwachtingsmanagement. Het ligt op de weg van de belangenbehartiger om zijn cliënt realistisch in te lichten over de mogelijkheden in diens letselschadezaak. Daarbij hoort dat de belangenbehartiger zijn cliënt erop voorbereidt dat de uiteindelijke schadevergoeding lager kan uitvallen dan het gevorderde schadevergoedingsbedrag. In het onderhandelingsproces zullen alle partijen – de verzekeraar enerzijds en de cliënt anderzijds – doorgaans immers water bij de wijn moeten doen teneinde een compromis te bereiken.

## Conclusie

Wie de primaire doelstelling van het aansprakelijkheidsrecht in het oog houdt - herstel van schade – moet concluderen dat slachtoffers van verkeersongevallen er bij de afwikkeling van hun letselschade verstandig aan doen een belangenbehartiger in de hand te nemen. Uit het in deze bijdrage besproken onderzoek blijkt: benadeelden die na een verkeersongeval worden bijgestaan door een belangenbehartiger ontvangen in het algemeen meer schadevergoeding dan benadeelden zonder belangenbehartiger, ongeacht de aard en ernst van het letsel. Het onderzoek onderstreept wel het belang van goed verwachtingsmanagement door de belangenbehartiger: alleen dan zal een hogere schadevergoeding mijns inziens ook automatisch tot een grotere tevredenheid bij slachtoffers over de verkregen schadevergoeding leiden.

Deze bijdrage is gebaseerd op het rapport 'Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met en zonder belangenbehartiger' van vier vermaarde onderzoekers van de Vrije Universiteit Amsterdam, waaronder prof. mr. Arno Akkermans. Om een volledig beeld te krijgen van alle onderzoeksresultaten, kan online het rapport geraadpleegd worden.



ELKE DAG HELPEN  
WE MENSEN IN  
ONVERWACHTE  
SITUATIES.

Lengkeek verder.



Lengkeek regelt schade en taxeert in de (groot)zakelijke markt. Onze experts en taxateurs zijn specialisten op hun vakgebied. Onze mensen hebben oog voor de klant en voor elkaar. Samen met de klant realiseren we de beste oplossing. Lengkeek maakt daarmee het verschil bij impactvolle gebeurtenissen.

We zijn gespecialiseerd in schade-expertise, taxaties, waardebeoordeling, (risico-)inspecties en bouwkundige opnames. Met vestigingen in Rotterdam, Amsterdam, Zwolle en Eindhoven bedienen we niet alleen de Nederlandse markt, maar zijn we ook internationaal actief. Mede door de toetreding tot het netwerk van VRS Adjusters kunnen we namelijk nu ook de internationale markt nog beter van dienst zijn.

Onze klanten staan bovenal centraal in alles wat we doen. We bieden vooruitzicht om verder te kunnen. Lengkeek verder.

  
**LENGKEEK**  
TAXATIE · SCHADE · VERDER

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

## Geslaagde eerste lichter Opleiding NIVRE-expert Personenschade

Tijdens een sfeervolle bijeenkomst ten kantore van de Bureaus in Utrecht, werden op 7 maart jl. de eerste diploma's uitgereikt van de Opleiding NIVRE-expert Personenschade. Deze opleiding startte in september 2022 met het maximale aantal van 16 deelnemers.

De opleiding is opgezet aan de hand van de door het NIVRE voorgeschreven pijlers: Kennis, Vaardigheden en Externe Deskundigheid. Letsel Opleidingen ontwikkelde zelf de specifieke leermethodiek waarmee de studenten zich de stof eigen moesten maken: de LO-methode©. Studenten leren daarmee complexe letselschadematerie terug te brengen tot de kern. Zij gebruiken daarvoor de 3-stapsmatrix, die de studenten helpt om de feiten, regels en rechtsgevolgen in kaart te brengen. "Wij hopen dat de LO-methode niet alleen tijdens deze studie, maar ook in de praktijk nuttig blijkt", aldus Francie Peters, directeur van Letsel Opleidingen en ontwikkelaar van die LO-methode. "Als je met deze methodiek werkt, word je als letselschade-expert niet alleen gedwongen alle aspecten van een letselschadezaak in ogenschouw te nemen, maar bovendien wordt overdracht of tijdelijke overname van een dossier veel gemakkelijker. Je ziet immers meteen wat de gedachtegang van je voorganger is geweest. Dan hoef je niet meer het hele dossier door te nemen om te weten welke problematiek er speelt en dat scheelt veel tijd."

### Helicopterview ontwikkelen

De LO-methode© wordt voor alle pijlers gebruikt, al is er voor de module Vaardigheden wel een variant bedacht. "Die matrix heeft veel meer betrekking op de mate waarin je in staat bent aan zelfreflectie te doen", zo geeft Francie aan. "Ook dan start je vanuit de feiten, maar dan wordt vooral gefocust op hoe je op die feiten reageert en wat een gepaste professionele reactie zou zijn. Op die manier kweek je op vaardigheidsgebied een helicopterview en dat kan in de emotionele setting die de letselschadeonderhandeling vaak is, van enorme meerwaarde zijn."

Naast werken met de LO-methode© is er tijdens de opleiding ook veel aandacht voor rekenvaardigheden. "Wij vinden het belangrijk dat NIVRE-experts niet alleen weten hoe er gerekend wordt, maar dat ze zelf ook in staat zijn basale berekeningen zelf te maken. Dit wordt ook getoetst met een Rekentoets", aldus Francie.



Al die inspanningen hebben geleid tot een positief resultaat, want hoewel een aantal deelnemers op bepaalde onderdelen herexamens moest doen, is uiteindelijk de hele groep geslaagd. Tijdens de bijeenkomst werd ook stilgestaan bij het plotselinge overlijden van Richard de Ridder, examinator van de module Vaardigheden en medeschrijver van de Entreetoets reader Vaardigheden. Conform zijn wens ging de bijeenkomst toch door en kreeg die, met zoveel geslaagden, ook een feestelijk tintje! <

JE WORDT GEDWONGEN  
ALLE ASPECTEN VAN  
EEN LETSELSCHADE-  
ZAAK IN OGENSCHOUW  
TE NEMEN



# De VJPP brengt ruim 450 professionals samen

De Vereniging Jonge Professionals Personenschade (VJPP) richt zich alweer bijna acht jaar op professionals tot 40 jaar, werkzaam binnen de wereld van personenschade in de meest brede zin van het woord: advocaten aan beide zijden, belangenbehartigers, (rechtsbijstand)verzekeraars, schaderegelaars, wetenschappers, evenals medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen en rekenkundigen.

Het doel van de vereniging is simpel: kennis delen en het in contact brengen van de ruim 450 leden. Dit doet de VJPP door het organiseren van lezingen met een aansluitende borrel.

## Terugblik

In de juni editie van vorig jaar hebben wij al teruggeblikt op de eerste twee lezingen uit 2022. De eerste lezing in februari 2022 vond nog online plaats, die van 11 mei kon weer live plaatsvinden. Wat was dat een feest! Op 23 juni 2022 vond een heel bijzondere lezing plaats. Het NIS, de LSA en de VJPP hadden de handen ineengeslagen. In het Spoorwegmuseum vertelde Marlou Overheul, promovenda bij de UU, over haar onderzoek naar compensatiesystemen voor beroepsziekten als alternatief voor het aansprakelijkheidsrecht en Eric-Jan Bakker, senior rekenkundig expert bij De Bureaus, over de actuele stand van zaken rondom de rekenrente. Na afloop konden de leden van de verschillende verenigingen met elkaar mengen onder het genot van een drankje met op de achtergrond klassieke treinen, zoals 'de hondekop'. In augustus vond weer de VJPP-pubquiz-lezing plaats bij beachclub Fonk in Scheveningen. Nils Jonker, advocaat bij Advocatenkantoor Zuiver Recht, heeft de VJPP het eerste uur bijgepraat over actualiteiten in het verkeersrecht. Het tweede uur stond in het teken van de legendarische pubquiz. De VJPP'ers moesten vragen beantwoorden over uiteenlopende onderwerpen van klassieke arresten tot vragen over sport. Na afloop konden de winnaars op hun overwinning proosten in de zon op het strand. De rest uiteraard ook ;). We hebben weer genoten met zijn allen. Het jaar 2022 eindigde met de workshop-lezingen in de Observant te Amersfoort. Er was een divers aanbod. Zo kon er gekozen worden voor een workshop door Bart Waterbolk, directeur en expert personenschade bij Cordaet Personenschade, die de deelnemers bijpraatte over het toedrachts- en schuldvraagonderzoek. Linda Kreeft, hulpcoördinator binnendienst bij Dé Letselschadehulpdienst, nam ons mee in de wereld van de Letselschadehulpdienst. Wat kunnen zij betekenen voor slachtoffers? Voor leden

die wat meer stress ervaren was er een workshop over de magie van ademhaling gegeven door Jantine van der Hurk, veiligheidkundige en ademcoach bij haar eigen bedrijf. Beduidend lichter liepen deze deelnemers de deur weer uit. Edwin van Slooten, managing director bij Letselschadebureau Klopenburg, ging dieper in op taal- en cultuurbarrières in de letselschaderegeling. Tot slot heeft Project March van de TU Delft de deelnemers meegenomen in de ontwikkeling van hun indrukwekkende robotpak. Een innovatief en veelzijdig exoskelet dat ingezet kan worden om mensen met een dwarslaesie weer te laten lopen. Uiteraard was er naar afloop een gezellige borrel. Inmiddels hebben wij er ook dit jaar alweer een lezing op zitten. In februari 2023 was de VJPP uitgenodigd door het Ministerie van Defensie op de Kromhoutkazerne. Majoor Martine Hueting en drs. Marieke Langemeyer, beiden werkzaam bij de Militaire Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) van Defensie, gaven een indrukwekkende presentatie over psychotrauma bij militairen en lieten ook weten hoe hun ervaringen nuttig zouden kunnen zijn voor de letselschadepraktijk. In het tweede deel nam Thijs Franssen, advocaat-partner bij Pels Rijcken, de VJPP mee in de wereld van overheidsaansprakelijkheid. Veel leden van de VJPP durfden deze dag aan en het was erg geslaagd!

## Vooruitblik

Hoewel wij nog aan het nagenieten zijn van de afgelopen lezing en borrel, kijken wij ook alweer vooruit naar de volgende VJPP-lezing. Op 11 mei a.s. is het zover. Op een hele mooie locatie in Rotterdam, namelijk Lommerijk, gaan Vera Waaijbergen, directeur bij Laumen Expertise BV en rekenkundige, en Coen de Koning, advocaat bij Slot Letselschade, de VJPP-leden bijpraten over overlijdensschade. Na afloop is er een borrel aan het water met hopelijk een heerlijke zonnetje daarbij! Op 31 augustus a.s. zal weer de jaarlijkse BBQ-pubquiz-lezing plaatsvinden. Dit keer niet in Scheveningen, maar een andere heerlijke locatie aan zee/het water. Dat blijft nog even een verrassing. Wij kijken hoe dan ook naar beide enorm uit!

## Dankwoord

Speciale dank gaat tot slot wederom uit naar onze sponsors. Een en ander was de afgelopen acht jaar niet mogelijk geweest zonder hun gulheid. Tijdens de BBQ-pubquiz-lezing in augustus a.s. zetten wij hen weer extra in het zonnetje!

## Bestuur

De vereniging wordt momenteel bestuurd door (van links naar rechts op de foto) Annerie Joxhorst (Lauxtermann Advocaten), Chantal van der Roest (SAP Advocaten), Eva Hijma (Cordaet Personenschade), Guido van der Corput (Berntsen Mulder Advocaten) en Joris Buijs (Smit & De Hart Advocaten). Joris heeft echter besloten zijn functie als bestuurslid neer te leggen en zal tijdens de augustus-lezing aftreden. Interesse in een functie als bestuurslid en zodoende bijdragen aan de lezingen en de professionalisering van de VJPP? Stuur je motivatie naar [info@vjpp.nl](mailto:info@vjpp.nl). <



## WATER-SCHADE

### ONDER UW ZWEVENDE DEKVLOER?

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

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



# VEELBELOVENDE NIEUWE BEHANDELING VAN POST COMMOTIONEEL SYNDROOM

## GETROFFENEN ERVAREN FORSE VERBETERING

Van post commotioneel syndroom (PCS) wordt gesproken wanneer de gevolgen van licht hersenletsel (hersenschudding) langer dan drie maanden aanhouden. Ten aanzien van PCS bestaat onder letselschade professionals de nodige handelingsverlegenheid. In dit artikel geef ik eerst een overzicht van de omvang en de behandelmogelijkheden van PCS in Nederland. Daarna ga ik in op een nieuwe behandeling in de Verenigde Staten. Wetenschappelijk bewijs ontbreekt nog maar de eerste resultaten zijn zonder meer spectaculair, ook op langere termijn.

Jaarlijks worden in Nederlandse ziekenhuizen zo'n 90.000 mensen met traumatisch hersenletsel gezien. Het werkelijke aantal is minimaal twee keer zo hoog, want patiënten die alleen bij de huisarts komen of die helemaal geen hulp inroepen worden niet (centraal) geregistreerd. Ongeveer 85% van alle patiënten heeft licht hersenletsel, ofwel een hersenschudding. Verreweg de meeste patiënten met een hersenschudding genezen volledig binnen enkele weken, maar zo'n 20% houdt klachten die maanden of jaren en niet zelden zelfs levenslang aanhouden. Als er na 3 maanden nog klachten zijn dan wordt van PCS gesproken. De meest voorkomende klachten zijn: hoofdpijn, vermoeidheid, overgevoeligheid voor licht en geluid, problemen met concentratie, geheugen en emotieregulatie, geïrriteerdheid, slaapproblemen, visuele problemen en balansproblemen. PCS heeft een slecht begrepen ziektebeeld en het aantal patiënten met PCS is niet bekend. Ik schat dat er op enig moment in Nederland vele tienduizenden mensen met PCS zijn.

### Behandeling

Bij mensen met PCS worden op de CT- of MRI scan vrijwel nooit afwijkingen gevonden. Er kan in dergelijke gevallen geen diagnose gesteld worden en dus is er ook geen ziekte. Toch hebben deze mensen veel functionele klachten. In een beperkt aantal gevallen worden ze naar de revalidatie verwezen. Daar wordt ze geleerd om hun klachten te accepteren en worden strategieën aangeleerd om ermee om te gaan. Veel mensen zijn daar tevreden mee maar een toenemend aantal is dat niet. 'Wat er in Nederland aangeboden wordt kan ik geen revalidatie noemen, dat is pappen en nathouden' is een uitspraak die ik in een recent onderzoek onder PCS-patiënten vaak heb gehoord. Deze mensen willen méér en blijven zoeken naar mogelijkheden tot verbetering.

### Veelbelovende behandeling in Utah

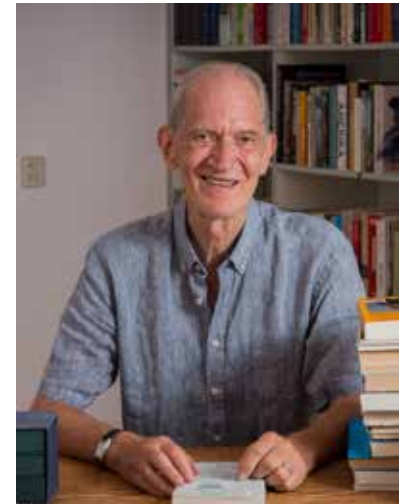
Die mogelijkheid tot verbetering wordt gevonden in de privé kliniek Cognitive FX in de stad Provo in Utah (VS). Hier wordt een behandeling aangeboden die gericht is op genezing en die in bijna alle opzichten sterk afwijkt van de behandeling in Nederland. Een van de verschillen is dat in Utah een functionele MRI wordt gemaakt. Een functionele MRI maakt opnames van

de bloedstroom in de hersenen terwijl deze aan het werk zijn. De patiënt krijgt van de therapeut cognitieve opdrachten die uitgevoerd moeten worden terwijl hij in de scanner ligt. Hersencellen die geactiveerd worden krijgen normaal gesproken meer zuurstofrijk bloed aangevoerd.

De therapeut weet welk hersengebied bij een bepaalde opdracht van bloed moet worden voorzien en kan controleren of dit ook gebeurt. De functionele scan wijst bij vrijwel alle patiënten uit dat hersencellen die in principe gezond zijn onvoldoende worden doorbloed. De behandeling duurt 5 dagen en is erop gericht om met zeer intensieve therapie de doorbloeding in de inactieve hersengebieden blijvend te verbeteren. Patiënten krijgen een individueel oefenschema mee en thuis moet er nog maandenlang worden doorgedaan met oefenen. Een ander belangrijk verschil met Nederland is dat de neuro-optometrie in Utah een standaard onderdeel is van de diagnostiek en de behandeling. In de Nederlandse revalidatie speelt de neuro-optometrie geen enkele rol.

Intussen zijn er al meer dan 700 Nederlanders voor behandeling naar Utah afgereisd. Ik heb onderzoek gedaan onder Nederlandse patiënten die al langer dan drie jaar geleden in Utah zijn behandeld. Meer dan 80% beschouwde zichzelf als fors hersteld in vergelijking met hun eerdere toestand. Ongeveer 15% beschouwde zichzelf als matig hersteld en voor een kleine groep gold dat ze geen verschil merkten of zelfs verslechterd waren. De Hersenstichting laat momenteel wetenschappelijk onderzoek uitvoeren naar de effectiviteit van de behandeling.

Cognitive FX is begonnen als kliniek voor de behandeling van gevolgen van een hersenschudding. Intussen worden er ook patiënten behandeld met gevolgen van ander en ernstiger hersenletsel. In een vrijblijvend online intakegesprek wordt vooraf een zo goed mogelijke inschatting gemaakt van de behandelbaarheid. <



Dr. Eric Hermans is medisch socioloog, gezondheidswetenschapper en auteur van het boek 'Hersenherstel in Utah' (maart 2023). Website: [www.overhethoofdgezien.nl](http://www.overhethoofdgezien.nl)

Sophie van ARAG:

Uw adviseur heeft u naar ons verwezen? Wat fijn.

## Zeker weten dat uw klant de beste juridische hulp krijgt? Adviseer dan ARAG.

Ruim 15.000 klanten beoordelen onze zaakbehandeling gemiddeld met een 8,4. Ons telefonisch juridisch advies wordt zelfs beoordeeld met een 8,7. Als u ARAG adviseert kunt u vertrouwen op excellente dienstverlening en persoonlijk contact voor uw klant. U een blijde klant, wij een blijde klant.

Wilt u meer weten over wat wij voor u en uw klanten kunnen betekenen? Ga naar [arag.nl/intermediair](http://arag.nl/intermediair)

ARAG

juridisch  
probleemoplossers



## Groei van het NIVRE positief signaal voor de branche



Het NIVRE heeft in het afgelopen jaar opnieuw een gestage groei doorgemaakt. Op 31 december 2022 sloot de beroepsorganisatie het jaar af met een totaal aantal ingeschrevenen van 2435.

Geplaatst op 27-03-2023

## Zieke medewerker kost gemiddeld €250 per dag



Uit onderzoek van TNO i.s.m. CBS is gebleken dat het aantal verzuimdagen veroorzaakt door werkstress van 2020 naar 2021 is gestegen met ruim 2 miljoen. Dit kost de werkgever enorme verzuimkosten.

Geplaatst op 17-03-2023

# Mini-symposium bij eerste lustrum MAB

In elke letselschadezaak is het een cruciaal stuk: het medisch advies. Helemaal toegespitst op het uitbrengen van snelle, heldere en gespecialiseerde adviezen is het Medisch Advies Bureau (MAB) in Amsterdam. MAB verzorgt het medisch adviesrapport dat noodzakelijk is voor het bepalen van de klachten en beperkingen van een letselschadeslachtoffer. Het bureau viert dit jaar zijn eerste lustrum en groeit nog steeds.

Van huisarts tot tandarts, van traumachirurg tot internist, van orthopeed tot neuroloog: het MAB heeft een groot aantal artsen en medisch specialisten onder contract die louter voor belangenbehartigers adviseren. Medisch directeur René Tan: "Wij zetten specialisten in die zelf in de praktijk werkzaam zijn, in plaats van verzekeringsartsen die alleen maar zaken van papier kennen, en haast nooit echte mensen zien. Een specialist met een eigen praktijk heeft vaak een veel beter beeld van de consequenties van letsel voor het dagelijks leven, én bezit meer kennis op zijn of haar vakgebied."



Medisch directeur René Tan van MAB.

Traumachirurg Roeland den Boer bijvoorbeeld zag jaarlijks veel letselschadeslachtoffers. Den Boer: "Bij letselschadezaken kan een traumachirurg echt het verschil maken, doordat je heel veel letsels al hebt gezien in allerlei stadia, soms al vóór een ziekenhuisopname. Dat scheelt. Een verzekeringsarts stelt bijvoorbeeld na een ongeluk dat het traumamechanisme daarvan zo laag was, dat er nauwelijks nog klachten zouden moeten zijn. Dan zeg ik: een val van een keukentrapje kan wel een hoogenergetisch letsel opleveren, terwijl een ongeluk met een auto die met 100 kilometer per uur in een spin komt en uiteindelijk stilstaat op de vluchstrook, wel helemaal niks kan wezen."

### BREED OPGELEIDE TRAUMACHIRURG

"Een traumachirurg is heel breed opgeleid. Je opereert bloedvaten, maar ook darmen. In de meeste andere landen komt er na een ongeluk een orthopedisch chirurg om de botbreuk te behandelen, maar in Nederland is dat in de meeste gevallen een traumachirurg. Wel komen er steeds meer spoedeisendehulp-artsen, die na binnenkomst van een slachtoffer de regie nemen, en bij toerbeurt andere specialisten aan het bed vragen. Maar zeker in een traumacentrum als het AMC is een traumachirurg altijd de eerste 24 uur de hoofdbehandelaar, omdat die getraind is om het overzicht te houden. Hij zal ook altijd de dagen erna blijven controleren hoe het gaat."

Bovendien: wij zien die botbreuken altijd vers, zoals een open botbreuk bijvoorbeeld vanaf het begin. Dan kan de verzekeraar wel zeggen: 'Dat is na drie tot zes maanden weer over', maar dat is vaak helemaal niet over, dat zijn verschrikkelijke wonden, met huidproblemen, revalidatietrajecten, problemen in de pijnstilling, enzovoorts. Dat zijn heel andere patiënttrajecten dan een gemiddelde orthopeed ziet. Daar komt iemand binnenlopen en zegt dat 'ie een nieuwe heup wil. Een traumachirurg snapt ook waarom het herstel blijft hangen, waarom die patiënt maar niet geneest, waarom hij zo lang klachten blijft houden. En dan vind ik het weleens flauw, dat zo'n verzekeraar dan zegt dat er niks aan te tonen valt. Ja, moet je kijken waar die patiënt allemaal doorheen gegaan is!"

### Mini-symposium

Voor bestaande en potentiële nieuwe opdrachtgevers houdt MAB op 16 mei een mini-symposium in Amsterdam. De focus ligt daarbij op de juridische aspecten van medische adviezen. Traumachirurg Roeland den Boer is een van de sprekers. Het mini-symposium is op 16 mei 2023 van 16:00 tot 19:00 uur in Amsterdam, inclusief een hapje en een drankje na afloop. Opgave vóór 10 mei via [info@medisch-advies-bureau.nl](mailto:info@medisch-advies-bureau.nl).



## - Risico Management

## - Inspecties

## - Claims







Onze diensten richten zich op Risico Management, Inspecties en Claims op het gebied van Bouw & Infrastructuur, Real Estate, Transport & Logistiek en Renewable Energy.

**Onze schade expertises op een rij:**

- Weg- en Waterbouw, Elektrotechniek en Werktuigbouwkunde
- CAR / Transport & Montage / Machineschade
- Transport (Casco en Goederen)
- Brand (gebouwen, inboedel, inventaris, bedrijfsschade)
- Milieu
- Agrarisch (gebouwen, inventaris, werkmaterieel en levende have)
- Kabels en leidingen
- Werkmaterieel (Casco en Aansprakelijkheid)
- Aansprakelijkheid (WAM, AVP/AVB, BAV)
- Rechtsbijstand en gerechtsexpertise
- Bedrijfsschade (inclusief ALOP/DSU claims)
- Claim-handling

SOCOTEC Netherlands B.V.  
Utrechtseweg 161  
6862 AH OOSTERBEEK  
[www.socotec.nl](http://www.socotec.nl)



# Iemand, niemand, iedereen



Mieke Dadema is eigenaar van Draad consultancy en Soepel.

Sinds 2006 hebben we met z'n allen de Gedragscode Behandeling Letselschade. De GBL. In 2012 werd hij aangepast. Tien gedragscodes. En we waren allemaal blij en we keken tevreden naar ons mooie werk. Als je die punten leest, denk je: hoe is het mogelijk dat het nodig is dit op te schrijven met elkaar? Het zijn niet meer dan logische zaken waar je je aan moet houden. Bijvoorbeeld: stuur een ontvangstbevestiging of: betaal binnen twee weken uit na vaststelling van het schadebedrag. Allemaal hele normale dingen. En toch is het blijkbaar nodig om dit soort regels af te spreken (ik las ergens dat er destijds drie jaar over is gepraat, er een commissie voor nodig was en ook nog subsidie????). Het aantal vraagtekens achter de vorige zin geeft wel aan wat ik ervan vind.

Probleem is alleen dat de afwikkeling van veel te veel letselschade nog steeds veel te lang duurt. 'Men' zegt dat in 90% van de gevallen de termijn van twee jaar wordt gehaald en ongeveer 10% niet. Ik kan hier alleen geen onderbouwing voor vinden. Maar laten we er vanuit gaan, dat een heleboel mensen dus wel redelijk snel (als je binnen twee jaar snel mag noemen)

duidelijkheid hebben. Er is een onderzoek afgerond in 2020 over de lange doorlooptijden. Die kan je hier vinden: <https://deletselschaderaad.nl/wp-content/uploads/Langlopende-letselschadezaken-rapport.pdf>. Het onderzoek richtte zich op dossiers die langer dan twee jaar liepen. De belangrijkste redenen waren:

- In 44% van de gevallen was er nog geen medische eindtoestand (dus er was nog steeds niet duidelijk wat de uiteindelijke schade was)
- In 24% van de dossiers was er nog steeds na twee jaar discussie of er een verband was tussen de oorzaak en het gevolg, merendeel whiplashdossiers.
- 24% van de dossiers had als openstaande reden onenigheid over de hoogte van de schadevergoeding.
- Dan zijn er nog steeds enkele dossiers waarin de verzekeraar niet of niet tijdig reageert (8%) en hetzelfde geldt voor belangenbehartigers of gedupeerden (14%).

Meestal zorgde een combinatie van deze zaken dat een dossier nog niet was afgewikkeld. Het frappante is de volgende conclusie: "Het is voor ons duidelijk geworden dat de langlopende letselschadezaken die wij onderzocht hebben veelal ontstaan vanwege onvermijdelijke en **niemand na te dragen** redenen (denk aan: wachten op de medische eindtoestand van de gedupeerde, de re-integratie in het arbeidsproces en de onduidelijkheid over de door het ongeval veroorzaakte beperkingen). **Het over en weer 'de ander' in het afwikkelingstraject verantwoordelijk houden voor extra tijdsverloop is, gegeven de karakteristieken van lang-**

## HET IS JUIST IEDEREEN NA TE DRAGEN!

*lopende letselschadezaken, dan ook geen houdbaar standpunt. Uiteraard doet de onvermijdelijkheid van het tijdsverloop dat wij vaak aantreffen voor het overige niets af van de collectieve verantwoordelijkheid van alle professionals binnen de gehele letselschadebranche om (binnen het geldende systeem) te zorgen voor een zo'n vlot mogelijk procesverloop."*

Ik vind het wat tegenstrijdig, niemand na te dragen én tegelijkertijd is het over en weer de ander verantwoordelijk houden. Ik denk dan, het is dus juist iedereen na te dragen! Het doet mij denken aan het aloude versje iemand, niemand, iedereen (zie kader). Ga gewoon je werk doen, haal die ruis weg en pak je verantwoordelijkheid. Ik begrijp dat er veel geld mee gemoeid is, maar degene met letsel mag gewoon niet zo lang wachten op duidelijkheid!

Er waren eens drie mensen: iedereen, iemand en Niemand. Op een dag moest er een belangrijke opdracht worden vervuld. Iedereen dacht dat iemand die taak wel op zich zou nemen. Hoewel iedereen de opdracht kon vervullen, deed Niemand het. Daarom werd iedereen boos op iemand. Het was zijn taak en nu had Niemand die uitgevoerd! Iedereen dacht dat Niemand de opdracht had kunnen doen, maar Niemand had zich gerealiseerd dat iedereen juist zo graag wilde. Aan het einde beschuldigde iedereen iemand omdat Niemand deed wat iedereen had kunnen doen.

## SCHADEBOULEVARD

### Beroepsvereniging Herstelcoaching Nederland officieel opgericht



Op woensdag 29 maart is de Beroepsvereniging Herstelcoaching Nederland (BvHCN) officieel opgericht. Bestuursleden Naziha Oumansour, Ellen van den Berg, Sabine Gigengack en Marleen Keij-Korstanje hebben daarvoor een bezoek gebracht aan de notaris.

*Geplaatst op 31-03-2023*



# Evelien Linders

**Naam:** Evelien Linders | **Leeftijd:** 28 jaar | **Functie:** Senior Expert Personenschade | **Studie:** Rechtsgeleerdheid aan: Universiteit van Maastricht en de Universiteit van Amsterdam | **Werkt bij:** Sedgwick | **Sinds:** mei 2018

## Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden

Empathisch, toegankelijk, sociaal, sensitief, verstandig.

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

In mijn werk als expert personenschade merk ik dat de eigenschappen 'empathisch' en 'toegankelijk' mij goed helpen in het uitvoeren van de functie. Als expert personenschade ga je namens de verzekeraar op huisbezoek bij een slachtoffer van een ongeval. Het komt regelmatig voor dat er een slachtoffer tegenover je zit die verdrietig en/of boos is vanwege het ongeval dat zij hebben meegemaakt. Ik probeer tijdens zo'n bezoek echt te luisteren naar wat het slachtoffer wil vertellen en ik ben tijdens een bezoek ook oprecht geïnteresseerd naar iemand zijn verhaal. Dit leidt ertoe dat ik eigenlijk altijd een fijn en open gesprek met iemand kan voeren waarin de emoties op een gegeven niet meer de boventoon voeren, maar waarvoor wel degelijk ruimte is geweest.

## Hoe ben je geattendeerd op jouw huidige functie?

Tijdens mijn bachelor Rechtsgeleerdheid heb ik een stage gelopen bij een advocatenkantoor in Breda. In principe was het de bedoeling dat ik vooral met een strafrechtadvocaat mee zou lopen, maar tijdens de stage ben ik ook een aantal keer mee geweest met een advocaat die zich specialiseerde in letselschade. Daarvoor had ik eigenlijk nog nooit van deze branche gehoord, maar ik merkte dat ik dit vakgebied erg interessant vond (en minder 'heftig' dan het strafrecht). Om die reden heb ik in mijn mastervakken gekozen op het gebied van aansprakelijkheid- en verzekeringsrecht. Na mijn studie ben ik vooral op internet gaan zoeken naar functies voor junioren binnen de letselschadebranche. Het is in die periode geweest dat ik door een vriendin van mijn moeder werd gewezen op (toentertijd) het bedrijf Cunningham Lindsey. Via via kwam ik in contact met Martin de Haan. Ik had een heel leuk sollicitatiegesprek waarin Martin mij enthousiast had gemaakt over de functie als junior expert personenschade. Gelukkig was Martin net zo enthousiast en daarna duurde het niet lang voordat ik aan de baan begon.

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

Eerlijk gezegd: ik had geen verwachtingen. Ik had geen idee wat ik precies zou gaan doen, omdat je binnen de studie Rechten nauwelijks in aanraking komt met letselschade. Het vak van expert personenschade richt zich ook vooral op de praktijk en het voeren van gesprekken met de mensen. Tijdens de studie gaat het vooral om de literatuur en het schrijven van stukken. Wel kan ik mij herinneren dat juist het praktijkgericht werken mij aantrok in het vak. Ik vind het leuk om met de mensen in gesprek te kunnen gaan en hierin mijn bijdrage te leveren. Ik heb het idee dat ik mensen écht kan helpen.

## Hoe is dat nu?

Ik ben ervan overtuigd dat ik het juiste vak heb gekozen. Het vak van expert personenschade past mij heel goed. Wat ik bijzonder vind aan ons vak, is dat wij mensen helpen en niet alleen bezig zijn met literatuurstudie of

rechtspraak. Wij gaan ook 'de wereld in' en ontmoeten mensen die wij in onze eigen sociale kring waarschijnlijk niet zouden ontmoeten. Dit vind ik erg bijzonder.

## Wat vind jij het allerleukste aan je baan?

Het bezoeken van de slachtoffers. Dit is soms ook het moeilijkste aan mijn baan, omdat ik regelmatig ook te maken krijg met heftige emoties of kritische gesprekken. Dit is soms zwaar en ik ben soms ook heel moe als ik thuis kom van een dag bezoeken brengen, maar het is het wel waard als iemand je daarna bedankt voor het fijne gesprek. Mensen zijn dankbaar als zij hun verhaal kunnen doen in 'real life' en niet alleen maar via de mail of telefonisch.

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

Het grootste vooroordeel is toch wel dat iedereen denkt dat 'de verzekeraar zo min mogelijk wil uitkeren'. Dit is simpelweg niet waar. Ik vertel mensen die dit denken altijd dat wij proberen in kaart te brengen waar iemand recht op heeft en dat iemand ook krijgt waar hij/zij recht op heeft. Dat een verzekeraar soms kritische vragen stelt of onderbouwing wil zien, lijkt mij logisch. Ik vind het zelf vooral belangrijk dat het proces eerlijk gaat.

## Vind jij dat er te weinig jongeren in de branche werkzaam zijn?

Ja, dat vind ik absoluut. De reden is denk ik heel simpel: op de universiteiten wordt nauwelijks aandacht besteed aan de letselschadebranche. Hierdoor kennen studenten de branche niet. Ik denk daarnaast dat verzekeraars of expertisebureaus nog meer zichtbaar kunnen zijn op banenmarkten of bedrijvendagen. Ik heb zelf tijdens mijn studententijd een bedrijvendag georganiseerd en ik heb gemerkt dat dit een goede gelegenheid is om ambitieuze studenten te leren kennen (en als student om in contact te komen met diverse bedrijven).

## Wat kunnen jongeren leren van senioren?

Veel, heel veel. Als ik kijk naar de senioren binnen Sedgwick dan kan ik alleen maar zeggen dat ik zonder hen niet op de plek was geweest waar ik nu sta. De afgelopen jaren ben ik begeleid door meerdere senioren en hierdoor heb ik zo veel – zo snel – geleerd. Aan de ene kant werd ik vrij gelaten om mijn eigen zaken op te pakken, maar aan de andere kant was geen vraag te veel. Ik denk dat een goede balans tussen senioren en jongere medewerkers van groot belang is voor een goed samenwerkend team.

## Wat kunnen senioren leren van jongeren?

Zoals ik al aangaf, denk ik dat de balans in een team heel belangrijk is. De senioren kunnen van jongeren juist weer nieuwe inzichten leren, maar ook nieuwe of snellere werkwijzen. Het gevaar is natuurlijk dat je vastroest in bepaalde patronen.

## Van welke werksituatie heb je het meest geleerd?

Vooraf in de beginperiode kon ik onzeker zijn als ik alleen op pad ging en ik tegenover een belangenbehartiger kwam te zitten die een 'oude rot in het vak' was. Dan voelde ik mij onzeker over mijn ervaring en kennis. Uiteindelijk heb ik geleerd dat je met een goede voorbereiding en zelfvertrouwen



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

### AVEZAAT CRANES SPECIALIST IN:

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

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

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

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

heel ver kan komen. De les die ik mezelf heb geleerd, is om met op een opgeheven hoofd naar binnen te stappen en je soms een klein beetje door het gesprek heen te bluffen. Dit heeft mij uiteindelijk het zelfvertrouwen gegeven dat ik nu heb.

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

Het zou fijn zijn als we binnen de letselschadebranche met minder lange termijnen te maken krijgen. Het is op dit moment zo druk (bij alle partijen) dat een dossier soms niet de aandacht krijgt dat het verdient. Het liefst zou je aan ieder dossier evenveel tijd besteden, maar helaas lukt dat soms niet.

### Wat vind je belangrijk in jouw werkende leven?

Het belangrijkste aan mijn werkende leven is de balans tussen privé en werk. Ik heb vanaf het begin gezegd dat ik werk(tijd) en privé(tijd) wil scheiden. Dit betekent dat ik na de werkdag mijn telefoon uitzet en ik niet meer bereikbaar ben. Hetzelfde geldt voor het weekend en voor mijn vakanties. Dit houd ik nog altijd goed vol en ik merk dat ik daardoor nauwelijks te maken krijg met stress of het gevoel van 'overwerkt' zijn. Ik denk dat de balans ook belangrijk is voor een goede mentale gesteldheid. Het is niet voor niks dat dit tegenwoordig zo'n belangrijk thema is.

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

Mijn ambitie was om senior te worden en dat ben ik in januari 2023 geworden na vijf jaar bij Sedgwick te hebben gewerkt na het afronden van mijn studie. Hier ben ik ontzettend trots op! Vanaf nu wil ik mij vooral door blijven ontwikkelen en uitzoeken of er thema's zijn waar ik mij op zou willen specialiseren. Er valt in ieder geval nog genoeg te leren. Daarnaast ben ik recent mentor geworden van een collega. Dit vind ik ook erg leuk om te doen, vooral ook omdat ik zelf veel geleerd heb van mijn mentoren.

### En nu nog iets over jezelf:

#### Wat is je favoriete vakantiebestemming?

Ik heb niet één favoriete vakantiebestemming, want ik zou simpelweg niet kunnen kiezen tussen de fantastische plekken die ik al heb mogen bezoeken. Tijdens een tussenjaar heb ik vier maanden gereisd en heb ik zowel een aantal landen in Azië als Australië bezocht. Australië vond ik fanatisch door de combinatie van zon, zee, strand, sfeer en uitgestrekte natuur. Na mijn studie heb ik de andere kant van de wereld bezocht, namelijk Cuba, Peru, Bolivia en het prachtige Patagonië. In Patagonië is mijn liefde voor de bergen gegroeid en sindsdien probeer ik vaker mijn vakantie in de bergen door te brengen, ook dichterbij huis. Zo heb ik de afgelopen jaren onder andere een prachtige vakantie gehad in de Dolomieten en heb ik een huttentocht door de bergen van Oostenrijk gelopen. Mijn meest recente vakantie was een rondreis door Mexico en ook dat land heeft mij positief verrast door de prachtige natuur en geweldige sfeer. Kortom; genoeg favoriete plekken!

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

Deze vraag zou ik niet kunnen beantwoorden, omdat ik eigenlijk nooit concerten bezoek. Wat ik wel heel graag doe, is het bezoeken van festivals. Het laatste festival is met ADE (Amsterdam Dance Event) geweest en dit jaar heb ik kaarten voor Lowlands weten te bemachtigen.



### Wat is je levensmotto?

Geniet van iedere dag. Het is een simpel motto, maar het afgelopen jaar is bij mij privé duidelijk geworden dat het leven ook zomaar voorbij kan zijn. Dus ik probeer zoveel mogelijk te genieten van het hier en nu met vrienden en familie om mij heen.

### Waar geniet je het meest van in het dagelijks leven?

Ik merk dat ik onwijs geniet van de kleine dingen, zoals de eerste zonnestralen op je gezicht zodra het lente wordt. Ik geniet ervan om dan lange wandelingen te maken of na werk naar het strand te rijden om daar de zonsondergang te bekijken.

IK PROBEER ZOVEEL  
MOGELIJK TE GENIETEN  
VAN HET HIER EN NU



Cindy Veerman gaat de strijd aan tegen ongelijkheid tussen partijen

# Onderzoeksbureau zorgt voor 'equality of arms'

De onderzoekswereld is Cindy Veerman verre van vreemd. Ze studeerde Chemie met als specialisatie Crime Science, volgde de leergang brandonderzoek en deed onderzoek naar de bijdrage van materialen in de dakconstructie aan het ontstaan van – soms onverkleerde en onverwachte – rookgasexplosies waar ze een prijs mee won. Momenteel legt ze bovendien de laatste hand aan haar opleiding tot NIVRE-re toedrachtonderzoeker. De kersverse operationeel manager van het NLOI, een onderzoeksinstituut dat puur en alleen voor gedupeerden werkzaam is, zorgt samen met de netwerkpartners voor 'equality of arms'.



Onderzoeker Cindy Veerman BSc waarborgt als operationeel manager de kerntaken van het NLOI.

een eigen deskundige. Alleen zo kunnen ook gedupeerden goed geïnformeerd zijn over het onderzoek, weten wat het onderzoek inhoudt en wat de consequenties van zo'n onderzoek zijn. Gelukkig zijn er meer partijen die er zo over denken, want het NLOI wordt sinds de oprichting in 2014 steeds vaker ingeschakeld om gedupeerden bij te staan. Aangezien het NLOI – mede vanwege gezondheidsproblemen van de directeur Jaap Terhenne – wel wat ondersteuning kon gebruiken, is Cindy aangetrokken als operationeel manager. Zij neemt tevens een aantal kerntaken van de directeur over, zodat deze taken geborgd zijn en Jaap zich kan richten op zijn herstel.

Cindy: "Vanuit mijn vorige werkgevers heb ik kennisgemaakt met het NLOI. Vanaf dag één draag ik ze al een warm hart toe. Hoe mooi is het dat ik nu de kans krijg om zelf het onderzoek vanuit de kant van gedupeerden in te vullen! Het NLOI doet overigens niet alleen onderzoek naar de directe en achterliggende oorzaken van een incident of schade. Het werkt bovendien aan het voorkomen van schade, onder andere door cultuur en gedrag te veranderen. Met al die diensten heeft het NLOI natuurlijk een super mooie propositie en kunnen we gedupeerden echt helpen."

## Evenwicht tussen partijen

Cindy heeft al veel ervaring opgedaan op het gebied van brandonderzoek, brandveiligheid en het uitvoeren van brandwerendheidstesten. In haar onderzoek, waar zij de IFV-VVBA-scrip-tieprijs 2017 voor kreeg, stonden zowel de causaliteit tussen de rookgassen van de materialen en de explosies als de vroegtijdige herkenning van een mogelijk naderende rookgasexplosie

centraal. Zij kijkt dan ook niet alleen naar de oorzaak, maar ook naar mogelijke preventieve maatregelen of signalering van een mogelijk aankomende gevaarsituatie. Dit sluit nauw aan bij de werkwijze van het NLOI dat een netwerkorganisatie is waarin deskundigen in wisselende samenstellingen gezamenlijk aan incidenten of schade werken of aan het voorkomen daarvan.

Cindy: "Die deskundigen zijn werkzaam binnen diverse vakgebieden en het netwerk wordt gevormd door advocaten, onderzoekers, risicodeskundigen en trainers. Gezamenlijk staan wij gedupeerden bij in het geval van een calamiteit. Het mooie aan dit netwerk is dat alle partners het grondbeginsel van het NLOI – 'equality of arms' – omarmen. En dat bindt ons. Dat is ook waar gedupeerden enorm mee geholpen zijn. Zij hebben vaak geen idee wat ze overkomt en realiseren zich ook niet dat het belangrijk is dat een eigen onderzoeker vanaf dag één bij het brandonderzoek betrokken zou moeten zijn. Anders zijn de sporen mogelijk al vernietigd. Daardoor kan een reconstructie niet meer volledig gevormd worden op basis van het eigen beeld van de onderzoeker. Dat maakt dat die direct al twee nul achterstaat in het onderzoek. Door vanaf het eerste moment samen op te trekken kan iedere onderzoeker een volledig beeld vormen van de situatie en kunnen discussies achteraf voorkomen worden. Tevens kan de onderzoeker door de betrokkenheid direct de juiste gevraagde informatie richting de onderzoeker van de verzekeraar verzorgen. En heeft de verzekerde ook een eigen persoon met wie hij alle zaken over het onderzoek kan bespreken. Uiteraard komt dit het onderzoek van verzekeraars ten goede en geeft het verzekerden veel rust."



## Kerntaken waarborgen

Directeur Jaap Terhenne is heel blij met de komst van Cindy. Zij neemt, totdat Jaap weer aan de slag gaat, een aantal kerntaken van hem over wat hem de tijd en rust geeft om aan zijn herstel te werken. Jaap: "Steeds meer bedrijven zijn inmiddels doordrongen van de noodzaak om een eigen deskundige in te schakelen. Dit besef dringt gelukkig ook langzaam door tot verzekeraars en makelaars. Ik ben heel blij dat we Cindy hebben kunnen binnenhalen, omdat we met haar inzet de kerntaken van het NLOI kunnen waarborgen." <

## SCHADEBOULEVARD

### Letselschade onderzoek 'Doe Het Zelf' van de Vrije Universiteit Amsterdam

Onderzoekers van de Vrije Universiteit Amsterdam hebben recent onderzoek gedaan naar de ervaringen met de afwikkeling van letselschade als gevolg van een verkeersongeval met en zonder belangenbehartiger.

Geplaatst op 28-03-2023





## Het alternatief voor de internationale expertisemarkt

# De Context belofte vanaf nu in de volle breedte

De laatste maanden waren ze regelmatig in het nieuws: Context. De nichespeler is met de recente integratie van RVJ Expertises & Taxaties en de samenwerking met Interlloyd Averij hard op weg een breedtespeler te worden. Zeker als je daar de al bestaande samenwerking met letselschadebureau Lindesk én het internationale Context netwerk bij optelt, is Context in één klap een nóg serieuzer alternatief. Ook internationaal.

Context stond al als preferred adjuster op een groot aantal polissen. Zou dat aantal toenemen nu Context zoveel meer disciplines kan aanbieden? Managing Partner Michael Blonk hoopt van wel. "Dankzij de laatste ontwikkelingen kunnen wij een nog veel breder programma servicen. Sterker nog, onze one-stop-shop-ambitie is werkelijkheid geworden nu wij alle lines of business – op autoschades na – kunnen aanbieden. Al deze samenwerkingen zijn aangegaan vanuit de visie om bestaande opdrachtgevers continuïteit te bieden en een allround partner te zijn op het gebied van schade-expertise en consultancy met behoud van dezelfde hoge mate van professionaliteit, kennis en service die ze van ons gewend zijn. Daarom hebben we in binnen- en buitenland altijd gezocht naar partners die werken met dezelfde betrokkenheid, empathie en oplossingsgerichte aanpak." Niet verwonderlijk dat Context juist met partijen als Lindesk en Interlloyd Averij samenwerkingen is aangegaan. En RVJ is zelfs helemaal opgegaan in Context.

### Zowel de co-assurantie alsook de provinciale markt bedienen

Pieter-Paul Verhorst van voorheen RVJ Expertises & Taxaties: "Ik ben blij met deze samenwerking. Dat blijkt wel uit het feit dat wij volledig onder de vleugels van Context verdergaan. De afgelopen 35 jaar heb ik de kar getrokken van het inmiddels 65 jaar oude RVJ. Het werk als schade-expert vind ik nog altijd geweldig en daar wilde ik dus ook niet mee stoppen. Wél had ik behoefte aan meer inhoudelijk sparren met gelijkgestemden. En dan moet je beslissingen nemen. Het idee om op te gaan in Context is vrij spontaan ontstaan. Eigenlijk omdat ik tijdens gesprekken al snel ontdekte dat we aan alle kanten bij elkaar pasten. Het bedrijfsmodel, de sfeer en de manier waarop de collega's te werk gaan.



Managing partner van Context Michael Blonk.

Wij zijn ervan overtuigd dat met deze stap iedereen wint. Alle disciplines zijn namelijk in huis en dus kan Context een hoge mate van professionaliteit, kennis, service en continuïteit bieden. Daarnaast zal nu niet alleen de co-assurantiemarkt, maar ook de provinciale markt goed bediend kunnen worden. Want daar hebben wij ook onze sporen verdiend.

Voor ons geldt dat wij onze medewerkers én onze opdrachtgevers continuïteit willen bieden. Meer diensten met dezelfde persoonlijke aanpak die ze van ons gewend zijn. Er verandert dus eigenlijk niet zo heel veel voor het team en voor onze op-



Voormalig RVJ directeur Pieter-Paul Verhorst gaat onder het Contextlabel verder.

drachtgevers. Eigenlijk alles als vanouds, maar dan onder een geweldig nieuw label."

### Toegang tot een schat aan kennis en ervaring

Collega Kees Heijboer schuift aan bij het gesprek. Kees is de jongste van het team en is sinds 2020 verbonden aan Context. Hij is gespecialiseerd in productaansprakelijkheid en werkt regelmatig samen met collega's op recallschades: "Soms moet uit onderzoek blijken of er sprake is van productcontaminatie. Gaat het om een chemische stof, dan ben ik heel blij met collega's die veel kennis hebben van chemie. Daarnaast richt ik mij regelmatig tot onze bedrijfsschade-experts als er sprake is van een financieel complexe situatie. Geen mens heeft alle expertise op alle vakgebieden in huis, maar samen, als team, hebben we dat wel, dus ik maak dankbaar gebruik van ieders kennis.

Ook als er iets internationaals speelt dan haal ik er regelmatig een partner van Context International bij. Ons netwerk bestaat uit buitenlandse expertisebureaus die eveneens nichespeler zijn, die jarenlange ervaring hebben, bloedserieus aan het werk gaan en topkwaliteit leveren. Dat schakelt prettig. Zij hebben net als wij geen grote massa dossiers op het bureau en nemen direct de verantwoordelijkheid, want ook zij willen graag de volgende opdracht verdienen. Zij gaan dus direct aan de slag en komen met een oplossing."

Kees vindt het fantastisch om toegang te hebben tot een schat aan kennis en ervaring. "Dat maakt dat je zelfverzekerd een



Context partner Kees Heijboer.

breed scala aan opdrachten kan accepteren en kwaliteit kan bieden. Wat ik bovendien mooi vind is het feit dat je bij Context geen nummer bent. Je bent een van de partners en mag meebeslissen over zaken die ertoe doen.

Hier heb je ook nog eens toegang tot het grote werk. En wat ik ook mooi vind aan onze club: we doen het op onze manier, zonder concessies te doen. We hebben geen verantwoording af te leggen aan aandeelhouders. Geen targets. Wat wij doen is persoonsgericht in plaats van resultaatgericht. En als partner krijg je vanaf dag één de verantwoordelijkheid over je eigen dossiers. Je haalt je werk binnen en doet je werk goed, zodat je morgen ook weer werk binnenkrijgt. Last, maar zeker niet least: het is fun om hier te werken. We doen ons ding en we doen het samen."

## WE DOEN HET OP ONZE MANIER, ZONDER CONCESSIONS TE DOEN

### Oudste Lloyd's agent voor de transport-gerelateerde schades

Naast diepgaande kennis op het gebied van brand- en bedrijfschade, aansprakelijkheidsschade, technische en bouwkundige schade, cyberschade, productrecall, risicoanalyses, continuïteitsplannen en letselschade kan Context vanaf april dus ook specialistische kennis met betrekking tot transportscha-





Directeur van Interloyd Averij Bert van Riessen.

des en retailshades leveren. Waarom de samenwerking met Interloyd Averij is gezocht? Michael licht dit toe: "Wij hebben klanten die producten over de hele wereld transporteren. Dankzij deze samenwerking kunnen wij hen nu naast het productaansprakelijkheidsdeel ook helpen met transportschades. Interloyd Averij heeft ruim 200 jaar ervaring met transportgerelateerde claims, wereldwijd, en beschikt derhalve over een schat aan kennis. Zij zijn niet de eerste de beste, want zij zijn de oudste Lloyd's agent ter wereld en de enige in Nederland. Daarnaast werken zij ook als agent voor het Franse CESAM-netwerk, het American Institute of Marine Underwriters (AIMU), de Duitse VHT en tal van andere markten."

Directeur van Interloyd Averij Bert van Riessen: "Wij werken in Nederland voor lokale en buitenlandse transportverzekeraars als schade-expert en claim & regres specialist. In het verleden hebben wij een aantal specifieke opdrachten gehad waar ik de expertise van Context voor heb ingeroepen. Denk daarbij aan schades aan vliegtuigmotoren en grote industriële printers. Het contact verliep goed, met name omdat we beide enthousiasme en passie voor het vak hebben, deskundig en transparant zijn in onze werkwijze en de verbinding zoeken met onze relaties."

Jarenlang maken wij regelmatig gebruik van elkaars diensten, ook nog eens zonder commerciële opslag over elkaars diensten. Dat blijft intact, ook nu we de samenwerking geformaliseerd hebben. Het is dus geen overname, maar Interloyd

maakt nu wel formeel deel uit van het one-stop-shop-concept van Context, waarbij wij de Transport – ofwel de Marine – discipline op ons nemen.

Zowel voor Context als voor ons geldt dat wij bestaande en nieuwe klanten nu een breder aanbod van diensten kunnen aanbieden dankzij de samenwerking met een partij die ook dossiers op een pro-actieve wijze behandelt. Die ook wat vaker belt en afspreekt in plaats van alleen maar te mailen. Die objectief het belang van de relaties probeert te dienen in de driehoek verzekeraar-makelaar-verzekerde. Het feit dat zij vaak als 'expert unique' op de polis staan onderstreept dit alleen maar. Er is zelfs al een mooie kettingreactie op gang gekomen. Wij hebben namelijk ook overeenkomsten gesloten met partners van Context International die wij op afstand helpen met transportgerelateerde schadeclaims en schade-expertise. Zo helpen we elkaar. Wereldwijd."

## WAT WIJ DOEN IS PERSOONSGERICHT IN PLAATS VAN RESULTAATGERICHT

### Letselschade-experts met oplossingsgerichte insteek

Lindesk en Context zijn al enkele jaren samenwerkingspartners. Maarten van der Linden, directeur/oprichter van letselschadebureau Lindesk, over de samenwerking: "Zowel Context als Lindesk geloven in de kracht van het delen, in een onafhankelijke positie en in open communicatie naar partijen. Zijn er discussiepunten? Dan worden die besproken. En geloof me, discussiepunten zijn er voldoende. Als letselschade-experts praten wij immers met twee partijen die niet voor elkaar gekozen hebben. Dan is het aan ons om dat proces te sturen. Rechtvaardig, open, direct én ook nog eens snel. Alle collega's hebben namelijk slechts een beperkt aantal dossiers, waardoor ze bovenop de zaak kunnen zitten en altijd in de lead zijn. Eigenlijk precies zoals Context werkt. Zowel bij Context als bij Lindesk wordt er snoeihard gewerkt, maar we lachen ook heel wat af. En we lossen het met z'n allen op."

Mede-eigenaar Jan Jagers, die vrij snel na de start van Lindesk aan boord is gekomen, neemt het gesprek over: "Dat oplossingsgerichte is ons team – dat bestaat uit hoogopgeleide NIVRE-experts met jarenlange ervaring met ingewikkelde, complexe letselschades – wel toevertrouwd. Dat team zijn wij aan het aanvullen met jong talent dat wij deels zelf opleiden en dat daarnaast aangemoedigd wordt om de titel Register-



Maarten van der Linden, directeur/oprichter van letselschadebureau Lindesk (r.) en mede-eigenaar Jan Jagers (l.).

Expert te behalen. Vanaf het moment dat we met Context samenwerken maken we dankbaar gebruik van hun kennis, bijvoorbeeld als het gaat om technische, bouwkundige of chemische aspecten bij toedrachtonderzoeken. Wij kijken met een juridische bril naar zo'n onderzoek, maar Context kan beoordelen of er mogelijk een chemische reactie is vrijgekomen en of een machine niet goed kan hebben gefunctioneerd waardoor er letsel is ontstaan."

Maarten: "Daarnaast zetten we ook regelmatig een bedrijfschade-expert in als het slachtoffer zelfstandig ondernemer is. Die bedrijfsschade-experts hebben minder tijd nodig dan een rekenbureau en leveren een pragmatisch document van slechts enkele A4'tjes op in plaats van een duimendik rapport. In hun rapportage staat het probleem van de ondernemer én de oplossing. Zo'n rapportage is dus begrijpelijk, ligt snel op mijn bureau en het is ook nog eens oplossingsgericht. Daar hebben partijen wat aan. De insteek van Lindesk is mensen verder helpen met focus op de afwikkeling. Dat is ons eindpunt. En daar helpt Context ons bij."

### Jonge professionals aantrekken

Hoe ziet de toekomst eruit voor Context? Michael neemt het stokje weer over: "Nu Context alle beoogde disciplines in huis heeft is het tijd om langzaam maar gestaag te groeien zodat we de continuïteit kunnen waarborgen. Wij zullen ons daarbij richten op het aantrekken van jonge professionals die we intern

zullen opleiden en zullen stimuleren om de NIVRE-titel te behalen. Vóór de komst van RVJ was dat opleiden best wel een lastig verhaal. Wat Context doet is nu eenmaal complex. Een schade kan in verzekeringstechnisch opzicht complex zijn, maar ook in de zin van aanpak of risico's. Een schade hoeft dus niet per se groot te zijn, maar kan daarbij wel ingewikkeld zijn. Soms spelen er krachten waardoor je heel voorzichtig moet manoeuvreren. Dat vereist een hoge mate van sensitiviteit, goede communicatieve vaardigheden en vooral: veel vlieguren. Daar kan je een junior niet zomaar op loslaten. Met het toevoegen van retailshades hebben we jongeren gelukkig wel meer te bieden. Niet omdat die schades eenvoudig zijn hoor, want die kunnen expertise-technisch ook heel complex zijn en je wordt ook nog eens geconfronteerd met emoties van gedupeerden, wat het extra lastig maakt. Maar ze zijn wel beter geschikt om die vlieguren te maken. Wij zijn dan ook enorm blij met de komst van het team van RVJ en de daarbij horende portefeuille."

## SOMS SPELEN ER KRACHTEN WAARDOOR JE HEEL VOORZICHTIG MOET MANOEUVREREN

### Een en al maatwerk

Groei dus. Niet alleen door het binnenhalen en opleiden van jong talent maar ook door wat meer ervaren experts aan zich te binden. Daarvoor zal Context de oude structuur van Partners deels loslaten en hedendaagse vormen van arbeidsverhoudingen introduceren. "Net als ons werk – dat altijd maatwerk is – is ook het werken bij Context gebaseerd op een maatwerkoplossing", aldus Michael, die niet voor niets bekend staat als een 'veelzijdige omdenker barstensvol creativiteit'. "Wil iemand zich bij ons aansluiten, dan bespreken we samen hoe die persoon zich aan Context wil verbinden en bekijken we samen de vorm en beloningsstructuur."

Maatwerk dus. Zo typisch Context. <

## ZO HELPEN WE ELKAAR. WERELDWIJD



Door Eva Boef en Cindy van der Helm

# “Accepteer wat je niet kan veranderen”

Afgelopen maart vierde Ron de Gooijer, de Technical Manager bij AREPA, zijn 40-jarig jubileum bij het bedrijf. Het mooiste wat hij heeft bereikt in deze periode? Het feit dat hij met heel veel plezier al 40 jaar bij hetzelfde bedrijf in dienst is. Deze periode is dan ook groots met collega's en branchegenoten gevierd. Het jubileum is er ook om te vieren wat Ron allemaal heeft geleverd aan het succes van het bedrijf.



Er is de afgelopen jaren voor AREPA veel veranderd in technologisch opzicht en de markt is ook constant in beweging. Ron heeft dit allemaal meegemaakt. Hij begon als fi-re-new technicus en heeft eigenlijk alle functies doorlopen. Hij is zelfs vijf jaar directeur geweest en heeft het hoofdkantoor in Amersfoort laten bouwen. De leukste functie vindt hij de uitvoering, iets wat hij tot op de dag van vandaag nog met veel plezier doet en waar hij zich blijft focussen op de kernwaarden van AREPA: kwaliteit, betrouwbaarheid en klantenservice. Ron heeft niet

echt meer iets wat hij nog wil bereiken. Hij geniet nog dagelijks van zijn werk. Het enige onaantrekkelijke aspect binnen zijn werk? Dat het meestal stinkt. Ron kan niet stiekem thuis komen als hij bij een brandschade is geweest. Hij draagt altijd een brandlucht bij zich.

Ron had vroeger geen idee wat hij wilde worden. Toen hij eenmaal zijn Atheneum had behaald was er niet meteen een beroep dat hij graag wilde uitoefenen. Een beroepskeuzetest

wees uit dat hij in de dienstverlenende sector op zijn plaats zou zijn. Zo is hij via een uitzendbureau bij AREPA terechtgekomen, en nooit meer vertrokken. Het verlangen naar een ander beroep of andere werkgever is er dus ook nooit geweest.

Wat niemand van Ron weet, is dat hij ook wel graag voor AREPA in Denemarken had willen werken. Oorspronkelijk is AREPA namelijk een Deens bedrijf, en Ron had wel kunnen aarden in Denemarken. “Niet alleen vind ik de Deense inwoners een heel fijn volk, maar de natuur is daar ook heel rustgevend.”

Is er iets wat je in de praktijk van alledag graag ziet veranderen? “Wat ik zie is dat mensen nog iets te makkelijk omgaan met meldingssystemen die je waarschuwen bij brand. Sinds 1 juli 2022 is een rookmelder op elke verdieping in huis verplicht. Niet iedereen houdt zich hieraan terwijl het toch wel fijn is dat je 's nachts gewaarschuwd wordt als er brand uitbreekt. Het verbaast me ook dat er nog steeds mensen zijn die onderverzekerd zijn. Mijn advies is om je polisvoorwaarden eens goed na te kijken en te zorgen dat je niet nog meer ellende krijgt na een brand.”

Iets wat voor Ron voor altijd moeten blijven zoals het nu is, is Stichting Salvage. Hij vindt het mooi hoe deze stichting zich het hele jaar inzet voor gedupeerden en na brand een coördinator stuurt die helpt met het beperken van schade en het verstrekken van advies.

## Wat kunnen jongeren en senioren van elkaar leren?

“Ik werk persoonlijk liever met jongeren. Het werk is namelijk best wel arbeidsintensief. Je moet vaak 's nachts en in het weekend werken en dan soms ook nog eens bijvoorbeeld een gebouw met computers leeghalen. Je springt dus uit je bed en je levert daarnaast ook nog eens een fysieke inspanning.

Wat jongeren kunnen leren van senioren is dat het soms beter is om je mond te houden. Jongeren zijn vaak spontaan in hun uitlatingen. Als je net na een brandschade bij een slager binnenloopt en je jongere collega zegt dat in ieder geval zijn vlees lekker gerookt is, is dat natuurlijk humoristisch bedoeld maar bij zo'n emotioneel gedupeerde slager komt dat niet goed aan. Jongeren kunnen wel beter omgaan met de laatste technieken en hebben vaak een beter geheugen. Ze zijn over het algemeen heel leergierig en staan open voor nieuwe ontwikkelingen.”

Ron is nu dan ook de grote leermeester voor alle nieuwkomers binnen AREPA. “We zien een tekort aan jonge sollicitanten. Wij denken dat het komt door de onregelmatige diensten. Jongeren hebben vaak andere bezigheden in het weekend en vinden het niet fijn om onverwacht opgeroepen te worden.”

## VERANDER WAT JE NIET KAN ACCEPTEREN

### Wat vind je het leukste aan je werk?

“Alle lunch- en dinerafspraken die ik heb meegemaakt met opdrachtgevers en collega's. Ik ga graag uit eten en doe graag smaakbelevingen op, omdat dit een van de weinige dingen is die je elke dag kunt veranderen. Verder is het soms onwaarschijnlijk waar je terechtkomt na schade, maar het is zeker afwisselend en nooit saai. Zo heb ik met helikopters van de NAM naar booreilanden gevlogen waar brand was uitgebroken in de besturingskasten. Verder heb ik in London met Ray Davies, je weet wel, die van popgroep The Kinks, aan tafel gezeten om zijn mengpaneel te reconditioneren. En ik ben in Zuid-Korea op een schip in aanbouw geweest bij Daewoo shipyards. De meest opvallende vak gebeurtenis van de afgelopen tijd vond ik wel de 'Main Industry'. Dit is een vakgebeurtenis voor smart industry en maintenance met de nieuwste trends op het gebied van technologie en innovatie.”

### Positieve kijk op onverwachte situaties

De coronacrisis en de oorlog hebben geen invloed gehad op de werkzaamheden van Ron. Aangezien de metingen op locatie plaatsvinden, werd hij niet beperkt in zijn werkzaamheden. Ron: “Een groot voordeel was wel dat ik niet meer in de file stond onderweg naar een locatie.” Deze positieve kijk op onverwachte situaties sluit naadloos aan op zijn levensmotto, te weten, 'Accepteer wat je niet kan veranderen, omarm dat, en verander wat je niet kan accepteren.' <

## SOMS IS HET BETER OM JE MOND TE HOUDEN



Verbinder pur sang NIVRE-bestuurslid Daniëlle Emsbroek:

## “WIJ WILLEN ÓÓK EEN BEROEPSORGANISATIE ZIJN”

Eind 2022 trad Daniëlle Emsbroek toe tot het stichtingsbestuur van het NIVRE. In het dagelijks leven is zij directeur bij DEKRA Claims and Expertise, binnen het NIVRE-bestuur vormt zij de linking pin met het werkgeversbestuur. Het verbinden van mensen, dat is wat haar drijft en dat is ook wat zij het NIVRE te bieden heeft. Met zo’n intrinsieke motivatie zit zij goed op haar plek bij het NIVRE.

Direct na haar installatie ging Daniëlle met zwangerschapsverlof waardoor zij niet eerder dan maart jongstleden haar bestuursfunctie kon oppakken. “Mijn eerste actieve deelname aan een bestuursvergadering was direct een tweedaagse heisessie. In één plons werd ik ondergedompeld in alles wat het NIVRE te bieden heeft en achteraf gezien is dat eigenlijk wel heel mooi. Zo ben je in één keer up-to-speed. Ik ben werkgever, kom uit de personenschadehoek en kende het NIVRE vanuit de zijlijn als een hoogstaand kwaliteitsmerk. Het NIVRE wordt van oudsher ervaren als een kwaliteitsinstituut dat relevant is en nu ik meer achtergrondinformatie heb, ben ik ervan overtuigd dat het als kwaliteitsinstituut relevant zal blijven. Ik zie tegelijkertijd dat het zich steeds meer gaat gedragen als een belangrijke beroepsorganisatie en er valt nog wel wat winst te behalen in de zichtbaarheid daarvan. In mijn optiek is het NIVRE met name bij de oude garde bekend. Hoewel het per branche verschilt kennen jongere experts het NIVRE stukken minder. Daar moeten wij als NIVRE aan werken en dat doen we gelukkig ook. Maar het is natuurlijk niet alleen de taak van het NIVRE als instituut en van het stichtingsbestuur. Ook bij de branchebesturen leeft de urgentie van het zichtbaar willen zijn en het ertoe doen. Daarom ben ik zo blij met het visiestuk ‘Samen naar de Toekomst’ waar strategiepijlers in staan die dit beogen.”

### Werken aan zichtbaarheid en aanspreekbaarheid

“Het geeft energie om mee te denken over de toekomst van het NIVRE. Tegelijkertijd realiseer ik me dat het goed is om inhoudelijk sterk te staan, maar als je er niet mee naar buiten treedt heb je er weinig aan.

Daarom willen wij de in- en externe zichtbaarheid vergroten, de structuur opener maken en de aanspreekbaarheid verhogen. Dat zijn zaken waar het bestuur onder andere mee bezig is.

Een heel groot deel van waar wij mee bezig zijn – namelijk antwoorden op vragen als wie we zijn en wat we willen zijn – speelde al voor mijn komst. Een van de dingen die daaruit is voortgekomen is dat wij óók een beroepsorganisatie willen zijn. Ik stap dus op een rijdende trein, maar wel één die het eindpunt nog niet bereikt heeft en waar nog bijgestuurd kan worden.”



NIVRE-bestuurslid Daniëlle Emsbroek is in het dagelijks leven directeur bij DEKRA Claims and Expertise. Zij vormt de linking pin richting het werkgeversbestuur.

### De rol van het stichtingsbestuur

Dat sturen gebeurt door het stichtingsbestuur dat momenteel bestaat uit voorzitter Klaas Brand, penningmeester Stefan Meerkerk, portefeuillehouder Opleidingen Michiel Jongeneel, Daniëlle Emsbroek die de linking pin is richting het werkgeversbestuur en Joost Groot die namens NIVRE Start zitting heeft in het bestuur. Samen houden zij zich voornamelijk bezig met de dagelijkse gang van zaken binnen het NIVRE en het bepalen van het beleid.

“Ik ben voorgedragen door het werkgeversbestuur en heb vol enthousiasme besloten om zitting te nemen in het stichtingsbestuur. Ik ervaar dat iedereen hier vanuit zijn eigen achtergrond en zijn eigen waarden een bijdrage levert. Zo zijn we hier allen deel van en eigenlijk is het gewoon heel leuk om te mogen bouwen aan het NIVRE. Als ik had kunnen kiezen, had ik wel eerder willen instappen, maar dat is nu eenmaal niet het geval. Ik ben heel blij dat ik hier nu onderdeel van ben. De piketpaaltjes zijn gezet. Nu moeten we er concrete invulling aan geven en gaan bouwen.”

### Update van de huisstijl

“Wij zitten als bestuur middenin het jaarplan 2023 en richten ons op de strategie naar 2025. Dit alles vanuit de speerpunten: nieuwe aanwas, kwaliteit, marktautoriteit, zichtbaarheid en onafhankelijkheid. De ingestelde commissies maken mooie vorderingen die snel zichtbaar(der) zullen worden, zoals de ontwikkelingen op het gebied van opleidingen en onze communicatiestrategie. Zo is er een merkboek neergezet met een frisse update van de huisstijl met een bijbehorend nieuw logo. Een waardevolle aanvulling vind ik de enquête over Grensoverschrijdend gedrag die onlangs is verstuurd. De relevantie is groot, wat ook blijkt uit het hoge aantal respondenten en ik verwacht dat we hier, als beroepsorganisatie, de juiste opvolging aan kunnen geven.

Vanuit het jaarplan maken de branchebesturen ieder jaar weer hun eigen deelplannen. De deelplannen 2023 zijn inmiddels besproken op de branchebestuursdagen, zodat alle partijen aangehaakt zijn en het duidelijk is waar extra aandacht naar uit moet gaan. Zo blijft het NIVRE zich ontwikkelen.”

### Frisse blik

Ieder bestuurslid brengt zijn of haar eigen bagage mee. Wat Daniëlle meebrengt? “Om te beginnen mijn rol vanuit mijn achtergrond als werkgever. Ik ben veel bezig met het ontwikkelen van mensen. Daar kan het NIVRE dankbaar gebruik van maken. Wat bieden we nieuwe aanwas? Hoe helpen we ze in de doorontwikkeling? Dat verbinden en ontwikkelen is altijd al een rode draad in mijn carrière geweest, waarbij ik me ook focus op de omgang met zaken als diversiteit en inclusiviteit.”

Dit alles komt voort uit Daniëlle’s intrinsieke motivatie om mensen te verbinden, op een resultaatgerichte manier. Om mensen verder te brengen. Hoe komen we samen tot het beste resultaat? Wat heb je nodig, wat drijft jou en wat drijft de ander? Per generatie zijn er verschillende drijfveren te herkennen. De rode draad voor Daniëlle is toch wel het mense-

## IK WIL INZETTEN OP DAT STUKJE VERBINDEN EN VOORUITHELPEN

lijke karakter om anderen te helpen met hun ontwikkeling. En dat past heel goed bij het NIVRE als kwaliteitsinstituut én als beroepsorganisatie, want het is inmiddels ook echt meer dan alleen een instituut van experts. Het is ook een instituut vóór experts. En dat past bij Daniëlle.

### De uitdagingen

De grootste uitdaging waar het stichtingsbestuur nu tegenaan loopt is het verder uitrollen van het project ‘Samen naar de Toekomst’ met de bijbehorende budgetten.

Ook het vergroten van de zichtbaarheid van het NIVRE is iets waar het stichtingsbestuur tegenaan loopt en wat het samen met de branchebesturen wil oppakken zodat het voor eenieder duidelijk wordt wat het NIVRE te bieden heeft.

### De toekomst

“Wat ooit startte als kwaliteitsinstituut is langzaam opgeschoven richting een beroepsorganisatie”, besluit Daniëlle. “Je merkt alleen al daaraan dat we met elkaar vernieuwend bezig zijn en dat we samen werken aan een soort van upgrade van alles wat er nu al staat.

Als ik kijk naar wat ik persoonlijk kan inbrengen voor de ingeschreven experts, dan wil ik inzetten op dat stukje verbinden en vooruit helpen. Dat is wat ik in het dagelijks leven ook doe. En dat is waar ik goed in ben. En ik hoop dat ik op dat vlak ook voor het NIVRE een zinvolle bijdrage kan leveren. Dat ik de ingeschreven experts duidelijk kan maken dat het – naast vakmanschap en kwaliteit – ook belangrijk is dat je daadwerkelijk in contact staat met de mensen die je in je werk tegenkomt. Zo zie ik de toekomst en zo hoop ik voor het NIVRE van waarde te zijn.” ●

## HET NIVRE WORDT VAN OUDSHER ERVAREN ALS EEN KWALITEITSINSTITUUT DAT RELEVANT IS



# Product Oversight Governance (POG) in uw adviespraktijk: nu met duurzaamheid

Sinds 2018 bestaat de Insurance Distribution Directive (IDD). Deze Europese Richtlijn is de tegenhanger van de al langer bestaande MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) voor beleggingsondernemingen. De IDD is omgezet in Nederlandse wetgeving. De wetgeving is dus terug te vinden in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgf).o).

*Dit artikel wordt u aangeboden door de Stichting Assurantie Registratie.*

In deze bijdrage gaan we in op het in de IDD geregelde productgoedkeuringsproces, wat vóór 2018 al een aantal jaren in de maak was, maar wat nog steeds tot nalevingsvraagstukken leidt. Veel verschillende stukken over Europese regelgeving naleven, het klantbelang dienen en de klant correct en volledig informeren. Het wordt er niet eenvoudiger op. We illustreren dat door nieuwe normen rondom duurzaamheid voor verzekering gebaseerde beleggingsproducten (IBIPs) toe te lichten. Deze raken aan andere Europese regels over informatieverstrekking over duurzaamheid, die tegelijkertijd van toepassing zijn. Als verzekeraar, bemiddelaar/adviseur of gevolmachtigd agent lost u doorgaans eerst een puzzel op over de toepasbaarheid op uw activiteit, voordat u aan de slag kunt.

## Doel van de IDD<sup>1</sup>

Het doel van deze richtlijn is het creëren van een gelijk speelveld binnen de Europese Unie<sup>2</sup> voor alle marktpartijen die verzekeringsproducten aanbieden of distribueren. De richtlijn bevordert gelijke concurrentievoorwaarden tussen marktpartijen en mede door de afweging van het klantbelang, een passende norm van consumentenbescherming. De richtlijn heeft daarnaast als doel om de sancties op overtredingen binnen de Europese Unie te harmoniseren. De klant moet weten wat hij krijgt en of het product ook bij zijn wensen en behoeftes past. En overall in de EU moet hij erop kunnen vertrouwen dat de toezichthouder zo nodig ingrijpt.

In Nederland bestonden deze verplichtingen al vóór de IDD. De IDD heeft daaraan details toegevoegd op het gebied van doelgroepbepaling, maar ook de verplichting voor de distributeur om met een eigen distributiestrategie een productdistributieproces in te richten.



Maud du Marchie Sarvaas

## Splitting IDD tussen Productontwikkelaar en Distributeur

De IDD maakt een splitsing tussen productontwikkelaar en distributeur. Ondanks diverse publicaties hieromtrent bestaat vaak nog onduidelijkheid wanneer een verzekeraar of distri-

buteur zich als productontwikkelaar kwalificeert, of juist niet<sup>3</sup>. Hier wordt onder productontwikkelaar verstaan verzekeraars of bemiddelaars die verzekeringen ontwikkelen, samenstellen en verkrijgbaar stellen. Onder distributeurs worden de adviseurs en bemiddelaars verstaan. Een eerste stap is altijd om te bepalen welke rol u heeft voor welk product. Zijn het er misschien meerdere?

## Welke productontwikkelingsnormen gelden er nu werkelijk voor u als adviseur?

De IDD geldt dus ook voor adviseurs van verzekeringsproducten, al dan niet met een beleggingsvariant. Distributeurs zijn bemiddelaars die verzekeringsproducten adviseren of verkopen die zij niet zelf hebben ontwikkeld. Voor distributeurs gelden de volgende regels:

- Inrichting: de distributeur richt een productdistributieproces in.
- Afstemming: de distributiestrategie en doelgroep zijn in lijn met die van de ontwikkelaar.
- Evaluatie: het productdistributieproces wordt periodiek geëvalueerd.
- Informatieverstrekking op verzoek van ontwikkelaar en uit eigen beweging.

## WELKE ROL HEEFT U VOOR WELK PRODUCT?

Om dit te bereiken, moet de distributeur voldoen aan een aantal nadere regels. Hij moet zijn beleid en proces afstemmen op wat de ontwikkelaar erover heeft bepaald. De eigen distributie moet hij evalueren en eventuele bijzonderheden over de doelgroep en eventuele mismatches terugkoppelen aan de ontwikkelaar. Dit vergt daarom een stelsel van interne product- en procescontroles. Nieuw in de IDD is dat de ontwikkelaar van tevoren al bepaald heeft of een product geschikt is voor execution-only of advies. U als distributeur mag dit verder inperken maar niet uitbreiden.

## Hoe zit dat met duurzaamheid en het productgoedkeuringsproces?

In een rechtstreeks werkende verordening over IBIPs, die bij de IDD hoort<sup>4</sup> zijn duurzaamheidsfactoren, risico's en voorkeuren voor producttoezicht en governance geïntegreerd. Voor distributeurs geldt dat zij 'de doelstellingen, belangen en kenmerken van klanten, met inbegrip van duurzaamheidsdoelstellingen' in aanmerking nemen. Op basis van wat de ontwikkelaar daarover heeft gemeld moeten zij de juiste klanten identificeren.

De IDD-verordening bepaalt dat duurzaamheidsfactoren worden geïntegreerd in productgeschiktheidsbeoordelingen en



Minke Verberk

de precontractuele geschiktheidsverklaring voor IBIP's. U moet als adviseur rekening houden met de duurzaamheidsvoorkeuren van de klant en hier ook opvolging aan geven. Het adviseren van een niet-duurzaam product kan dus een ongeschikt advies betekenen. En nee, vice versa niet. En nog wat gecompliceerder: als er geen geschikt advies mogelijk is vanwege (te ambitieuze) duurzaamheidsvoorkeuren van de klant, mag de klant pas weer verder als is vastgelegd dat deze voor dit advies afziet van zijn duurzaamheidsvoorkeuren.

## Transparantie-eisen IBIPs


Partijen die IBIPs aanbieden of klanten adviseren over de keuze van beleggingen binnen een IBIP, zijn – naast de IDD eisen – ook onderworpen aan transparantie-eisen op het gebied van duurzaamheid. De klant moet gespecificeerde duurzaamheidsinformatie ontvangen. Zelfs als het product niet als duurzaam product wordt verkocht. Ook dit komt rechtstreeks uit een EU Verordening, genaamd Sustainable Financial Disclosure Regulation (SFDR)<sup>5</sup>. De ontwikkelaar van een IBIP moet het IBIP hebben gelabeld met een bepaalde duurzaamheidscategorie. Wordt een IBIP als duurzaam aangemerkt, dan triggert dit een verplichting tot nadere uitleg over de duurzaamheid van het product. Maar ook bij een niet-duurzaam IBIP zal de ontwikkelaar moeten vermelden wat de negatieve effecten van het product zijn op ESG factoren, en wat de duurzaamheidsrisico's van de beleggingen binnen het product zijn. Dat resulteert wel



Reeds 30 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

BIESBOER Expertise B.V.

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



Ga je met **zorg en passie** onze **letselschadedossiers** behandelen? Dan gaan wij ook voor jou zorgen.

*Caring counts*




Scan de QR-code  
en solliciteer snel!

## HET ADVISEREN VAN EEN NIET-DUURZAAM PRODUCT KAN EEN ONGESCHIKT ADVIES BETEKENEN

enigszins in de spreekwoordelijke papierwinkel. Uiteindelijk is het de adviseur die al deze nuances en verschillende smaken van IBIPs moet kunnen uitleggen. En, vanuit IDD, de voorkeur van de klant moet matchen met het juiste product, om uiteindelijk een geschikt advies te hebben gegeven. Bij IBIPs heeft u dus te maken met duurzaamheidseisen op doelgroepniveau maar ook op klantniveau. De gedachte is dat klanten, dankzij SFDR goed geïnformeerd én dankzij IDD uitgevraagd over hun voorkeuren, voor duurzame beleggingen zullen kiezen.

### Constateringen toezichthouder: werk aan de winkel

De AFM heeft onlangs in een serie rapporten geconstateerd dat veel marktpartijen niet aan de genoemde SFDR transparantieregels voldoen, terwijl de regels al gelden<sup>6</sup>.

Uit de precontractuele informatie voor producten moet voor de belegger (en dus ook de IBIP verzekeringnemer) blijken op welke wijze duurzaamheidsrisico's worden geïntegreerd in de beleggingsbeslissingen.

Waar dit niet gebeurt, kan dit een overtreding zijn. We citeren: "Hierdoor krijgt de belegger geen volledig beeld van de duurzaamheid van de vermogensbeheerportefeuille of beleggingsverzekering als geheel. De AFM heeft verder op geen van de onderzochte websites periodieke verslaggeving met de voorgeschreven duurzaamheidsinformatie aangetroffen, terwijl dit wel al sinds 2022 verplicht is".

Let ook op non-selling beleggingsverzekeringen; ook hierover dient u informatie beschikbaar te hebben. AFM: "Dit betekent onder meer dat voor deze bestaande IBIP's in periodieke verslaggeving beschreven moet worden in welke mate aan de duurzame kenmerken of doelstelling van het product is voldaan. In haar onderzoek heeft de AFM dergelijke informatie niet op websites aangetroffen".

### Taxonomieverordening

Bepalen in welke mate een (verzekering gebaseerd) beleggingsproduct duurzaam is, kan alleen aan de hand van de Taxonomieverordening. Ook deze geldt al sinds 2022. Dit is een soort naslagwerk, te gebruiken als meetinstrument, wat echter als erg complex wordt ervaren. Deze verordening moet meerdere duurzaamheidsthema's belichten, maar is niet 'af', en is ook niet al te gemakkelijk leesbaar. Het vergt een flinke studie om na te gaan of een product 'in overeenstemming is met de taxonomie' (in het Engels: Taxonomy-aligned). Een probleem

hierbij is – naast de complexiteit – ook dat er nog onvoldoende duurzaamheidsdata over de onderliggende beleggingen zijn. Bent u zelf aanbieder of samensteller van een IBIP? Dan heeft u hiermee te maken. Als adviseur gaat u af op wat de productontwikkelaar publiceert.

### Tot slot

We hebben beschreven dat product governance van verzekeringsproducten niet alleen de aanbieders of samenstellers, maar ook de distributeurs raakt. Het is een doorlopende taak om de eigen distributiestrategie en de informatieverstrekking op orde te houden. En adviseert u over IBIPs - ook de lopende non selling portefeuille – dan dient u aan de SFDR te voldoen zonder daarbij nog precies te weten hoe 'taxonomy-aligned' de belegging is. Houd er rekening mee dat het hier al gaat om geldende regels, die steeds verder uitgediept worden. Een onontkoombare 'papierwinkel' voor alle betrokkenen. Hopelijk één die inderdaad aan het grotere doel bijdraagt dat kapitaalstromen op grote schaal verlegd worden naar duurzamere investeringen. <

**Minke Verberk** is directeur van De Verzekeringsanalyse BV (2008) en oprichter en initiator van Easyparp.nl. Zij studeerde naast Verzekeringskunde aan de UvA, ook verzekeringsrecht (CILE) en financieel recht (CSFL) aan de UvA. Daarnaast geeft zij als interim docent POG-cursus bij de Stichting Assurantieregistratie (SAR) en bij de UvA Academie voor Bank en Verzekeraars.

**Maud du Marchie Sarvaas** studeerde Europees recht/ Nederlands recht aan de Universiteit van Utrecht. Na een management traineeship werkte zij op Juridische Zaken bij ABN AMRO Bank tot eind 2006. Sindsdien werkt zij bij De Volksbank als bedrijfsjurist. Haar primaire aandachtsgebieden zijn (retail) beleggen, financieel toezichtrecht, en contractenrecht. Sinds 2014 verzorgt zij ook (gast) colleges over diverse financieel juridische onderwerpen.

<sup>1</sup> Zie ook 'Insurance Distribution Directive', op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/idd>.

<sup>2</sup> De lidstaten van de Europese Unie, plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland, als onderdeel van de Europese Economische Ruimte (EER).

<sup>3</sup> Zie 't Hart, NTHR 2018, afl. 1, p.17. Voor meer informatie over de IDD en productontwikkeling zie: De Jong, TAV 2018/6, p.34-40; De Jong & Verberk, TAV 2018/4, p. 25-30, Kerckhaert, FR 2018, nr.1/2, p. 5-11 en Verberk, TAV 2016/7, p. 25-30.

<sup>4</sup> Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358

<sup>5</sup> Verordening (EU) 2019/2088, ook wel Verordening Informatieverschaffing Duurzaamheid, of Transparantieverordening genoemd.

<sup>6</sup> Zie AFM rapport november 2022 :SFDR in de praktijk: blijvende aandacht nodig.



## UW PARTNER IN REPARATIE VAN ALLE SOORTEN HIJSKRANEN EN HOOGWERKERS

- Gespecialiseerd in gieken reparatie
- Mobiel kotten
- Internationaal opererend
- Inspectie rapportage van schades
- Reparatie advies commercieel en technisch
- Dealer en samenbouwer Cormach autolaadkranen
- Dealer Favelle Favco Offshore kranen
- Dealer Marinetravelift botenliften

Rusch bv  
Nederland  
+31 (0)227-540027  
info@ruschcranes.com  
www.ruschcranes.com



# Lekkage?

Geen paniek...





Lekdetectie



Herstel



Droogtechniek

**Lekkage opsporen zonder hak- en breekwerk**



**Lekkageservice van Gerven**

www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170



Ik heb gemeend dat ik mijn kennis en kunde moet delen met Inter-Focus. Op het spoor gebracht door een vriend, benadert door Ethem Emre, die ik nog van vroeger kende.

Van elk vak kun je leren, en je rugzak vullen met bagage. Ik was werkzaam bij een verzekeringmaatschappij als Hoofd Schade, maakte de switch naar buiten, door een verkeersongeval uitgeschakeld en min of meer gedwongen om als zelfstandige te werken als arbeidsdeskundige en verzuimmanager. En dan word ik benaderd door een oud-collega, waardoor ik weer in de letselschade terecht kwam. Daardoor was het noodzakelijk om NIVRE Registerexpert Personenschade te worden. Als freelancer werken voor verzekeringsmaatschappijen, maar uiteindelijk voor een advocatenkantoor, als belangenbehartiger aan de kant van slachtoffers. Ook daar kwam mijn arbeidsdeskundige achtergrond goed van pas.

Het is altijd leuk om kennis te delen, of te zorgen dat het gedeeld wordt. Ik heb daarom lang in één van de commissies van het NIS en het regiobestuur van de NVVA, zowel Noord als Zuid, gezeten. Als Drentse Zeeuw, die het grootste deel van mijn leven in Utrecht heb gewoond, maak en maakte ik de cultuurverschillen binnen Nederland mee, en begrijp hoe belangrijk het is taal en cultuur te kennen.

**Reint Rengers over Inter-Focus:**  
Sinds september 2022 ben ik werkzaam als management-adviseur bij Inter-Focus. Ik heb daar heel bewust voor gekozen, mijn motivatie deel ik graag met jullie.

**Spreek je moers taal!**  
Ervaring doe je op in het leven, tijdens je werk, in je privé, je nevenactiviteiten. Dat kun je voor jezelf houden, je kunt het ook delen.

**Samen verder met interculturele expertise!**

088 – 808 78 93  
info@inter-focus.nl  
www.inter-focus.nl  
Goudse Rijnweg 380  
3031 CK Rotterdam



# Balanceren kunnen we leren

Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Een uitdrukking die zeker ook geldt voor ons als schadeverzekeraars. Als financiële dienstverleners liggen we onder het vergrootglas en balanceren we op het lastige koord tussen klant en aandeelhouder. Met de toezichhouders op de grond die roepen hoe we moeten lopen. Dat koord is tegelijkertijd ook wat ons verbindt: we zijn mens. Laten we stevig blijven investeren in de menselijke maat in verzekeren. Zo blijven we in balans.

Innovatie, blockchain en data waren lang de 'buzz words' in verzekeringsland. Ze zijn inmiddels voorbij gestreefd door 'de menselijke maat'. Dit blijkt uit een onderzoek dat eind vorig jaar werd gepubliceerd in Schade Magazine. Dat is een mooie ontwikkeling want verzekeren raakt toch alles wat mens is? Directeur Verbond van verzekeraars Geike Feiter verwoordde het mooi in een interview in april vorig jaar: "Verzekeraars zijn druk bezig met het verbeteren van het letselschadetraject. Dat kan niet zonder oog voor de menselijke maat. Want of het nou gaat om een aardbeving, een overstroming of een verkeersongeval, het raakt altijd mensen!"

Wat is dan die menselijke maat? Een eenduidige betekenis bestaat niet maar het impliceert dat je oog hebt voor de mens waarbij het maatwerk moet passen. Dat betekent luisteren naar iemand en soms afwijken van de regels. De een wil geld, de ander heeft liever een duurzame reparatie van iets dat stuk is. Of soms alleen een preventief luisterend oor zoals bij een arbeidsongeschiktheidsverzekeraar.

Het klassieke beeld van de uitkeringsmachine vervaagt steeds meer. Verzekeraars positioneren zichzelf toenemend als ontzorgende organisaties. Dat is enerzijds ingegeven door het feit dat de financiële wereld een tijd lang flink onder het vergrootglas lag. Banken en verzekeraars zijn daardoor een andere koers gaan varen. Niet alleen onder invloed van de toezichthouder en de overheid. Ook zijn consumenten mondiger geworden. Ze willen weten wat er gebeurt met hun geld en vragen om transparantie in de manier waarop beleid wordt gevoerd.

De cynici onder ons kunnen de hoopvolle signalen vanuit verzekeraars 'green washing' noemen: het fenomeen waarbij duurzaamheid voor de Bühne is maar waarbij achter de coulissen nog steeds keuzes worden gemaakt die schadelijk zijn voor mens en milieu. En ja, we zijn nog niet het braafste jongetje van de klas maar stappen zetten we wel degelijk.

Zo zie je een geleidelijke transformatie van verzekeraars. Die bedrijfstak wordt steeds verder verrijkt door een generatie die duurzaamheid belangrijker vindt dan winst, of op zijn minst steeds de 'checks and balances' van



Barbara Enthoven is preventiemarketeer bij Movir, marktleider in individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

die twee in de gaten houdt. Ze zijn steeds meer bezig met purpose: wie zijn en we en waar staan we voor? En: wat is onze rol in onze samenleving? Deze mensen houden van binnenuit de verzekeringsmaatschappijen scherp op hun morele verantwoordelijkheid richting mens en samenleving.

Zo vinden we als schadeverzekeraars steeds meer aansluiting bij de maatschappij waarin we leven. Een mooi voorbeeld hiervan is de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar. Daar staan experts naast de klant in plaats van tegenover ze. Samen trekken ze op in een route naar duurzaam re-integreren. Niet te snel en niet te langzaam. Dat betekent ook een aanpassing van een functienaam die past bij de manier waarop we naar mensen kijken. Bij Movir noemen we deze professionals re-integratieadviseurs. Advies en geen dwang past bij de menselijke maat.

De ultieme verbinding tussen verzekeraars en samenleving is de 'social return on investment'. Daarmee laat je zien wat de maatschappelijke impact is van je handelen. Denk aan het verstrekken van een uitkering waardoor men geen aanspraak hoeft te maken op sociale voorzieningen. Of een preventietrajec waarbij de impact op de wachtlijsten in de GGZ wordt verminderd.

Waarde toevoegen. In euro's en aan maatschappelijke relevantie. Dat is waar je als verzekeraar naar toe wil. Doe je dat niet dan ga je kopje onder. En daarvoor zijn we te belangrijk. Of je nu van verzekeraars houdt of niet. <



**De eigen deskundige voor gedupeerde!**



Brandschade



Waterschade



Inbraak



Stormschade



Autoschade



Maritiem

Wij ontzorgen uw verzekerde tijdens het gehele proces.

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

www.hlpc.nl/schade



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



Droogtechniek



Lekdetectie



Schrob, veeg en zuigmachines



Bouwschoonmaak



Specialistische reiniging

24/7 088 - 873 00 00



Wij zijn er voor u



UW PROJECT, ONZE ZORGI

Alles onder één dak



UW SCHADE, ONZE ZORGI



UW PROJECT, ONZE ZORGI



# Nieuw partnership: VNAB en Erasmus Centre for Data Analytics

Een toekomstbestendige arbeidsmarkt om in Nederland grootzakelijke risico's te verzekeren, is een van de prioriteiten op de strategische agenda van de VNAB. De VNAB zet in op meer bekendheid van de grootzakelijke verzekeringsmarkt op de arbeidsmarkt met het uiteindelijke doel om steviger in te zetten op talent. Daarnaast is het behoud van kennis en het op peil houden van kennis over actuele trends en ontwikkelingen van cruciaal belang.



Daarom legt de VNAB voor haar leden een brug naar de wetenschap en het onderwijs en zoekt waar mogelijk de samenwerking. Sinds dit jaar is de VNAB samenwerkingspartner met het Erasmus Centre for Data Analytics.

## Erasmus Centre for Data Analytics

Het doel van het Erasmus Centre for Data Analytics (ECDA) is om de Erasmus Universiteit Rotterdam en de publieke en private partnerorganisaties te faciliteren bij het voorbereiden op

een door data, digitalisering en artificial intelligence (AI) gedreven toekomst. Een hands-on en toepassingsgerichte aanpak en het centraal stellen van de mens zijn daarin cruciaal. Zij zien de sociale impact van digitale innovatie ook als stuwende kracht voor een duurzame wereld. In hun activiteiten richten zij zich zowel op het voorbereiden van studenten voor een impactvolle digitale toekomst, alsook het helpen van talent en medewerkers van partnerorganisaties zoals het VNAB en haar leden.

### De 4 aandachtsgebieden:

1. Het faciliteren van innovatie- en onderzoeksprojecten
2. Het activeren van de stakeholders door awareness sessies en het faciliteren van onderwijsprogramma's
3. Het verbinden en samenbrengen van praktijk, wetenschap en nieuw talent (studenten) via events, de fysieke hub (Erasmus Data Collaboratory) en het initiëren van toegepast onderzoek
4. Het delen van best practices en het inzicht geven in digitalisering en AI-ontwikkelingen en vraagstukken.

### Het partnership met VNAB

De VNAB en ECDA hebben de handen ineengeslagen om de weg naar data, digitalisering en de snel opkomende mogelijkheden van AI voor de leden van de VNAB toegankelijker en toepassingsgericht te maken. Dit omvat o.a.: het delen van kennis, inspiratie en inzicht opdoen m.b.t. de huidige ontwikkelingen en kennis te nemen van best practices via het bij-

wonen van events. Daarnaast het in contact komen met het netwerk van studenten aan de Erasmus Universiteit, door o.a. career events en gericht met een eigen challenge aan de slag te gaan in samenwerking met een groep studenten of het faciliteren van een master thesis project. Tot slot ontvangen de VNAB-leden korting op deelname aan alle Executive Leadership programma's aangeboden door de Rotterdam School of Management, Erasmus University.

Daarnaast organiseert ECDA activiteiten in nauwe samenwerking met de VNAB zoals C-suite executive kennissessies en levert het een bijdrage aan o.a. het VNAB College.

ECDA heeft een divers netwerk van stakeholders vanuit de private en publieke sector, andere kennisinstellingen en netwerkorganisaties in de regio, tech bedrijven en startups en vele studentenorganisaties. Het fundament ligt in het brede scala aan academici afkomstig van acht faculteiten, die zorg dragen voor de expertise binnen de ruim 25 expert practices. De kracht ligt in het verbinden van al deze groepen in de grotere community en het zoeken naar nieuwe dwarsverbanden.

Het is dan ook van grote waarde en het wordt als een logische stap gezien om de communities van de VNAB en ECDA aan elkaar te verbinden. Het zal ongetwijfeld leiden tot nog meer dynamiek en momentum m.b.t. digitalisering voor alle betrokken partijen. <

## XOLUTIONS opent eerste kantoor in Nederland



XOLUTIONS Nederland BV is 1 maart jl. opgericht. Per gelijke datum heeft het Zeeland Expertise overgenomen dat verdergaat onder de naam XOLUTIONS-Zeeland.

Geplaatst op 31-03-2023

## NLE organiseert een high-tea op een historische locatie



Op woensdag 21 juni 2023 organiseert de branchevereniging NLE voor de vierde keer een high-tea bijeenkomst op de historische locatie het Koetshuis van Kasteel De Haar in Haarzuilens.

Geplaatst op 31-03-2023





**Linn Musters** is op 15 februari 2023 gestart als de nieuwe algemeen directeur van N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij. Zij volgt Pieter van der Burg op, die na meer dan 30 jaar met pensioen gaat. Linn Musters was hiervoor werkzaam bij Unigarant/ANWB Verzekeringen waar zij sinds 2019 als chief operating officer in de directie zat.



**David Knibbe** zal in juni worden herbenoemd als lid van de Raad van Bestuur van NN Group. Ook wordt hij opnieuw aangewezen als CEO en voorzitter van de Raad van Bestuur voor een termijn van vier jaar. De herbenoeming zal ingaan na kennisgeving aan de algemene vergadering tijdens de AVA in juni.



**Luuk de Vos** is met ingang van 1 maart jl. benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen van Vrieling Adviesgroep. Zijn ruime ervaring in de financiële dienstverlening is van grote toegevoegde waarde voor Vrieling. Luuk vervangt aandeelhouder Gerrit Jan Vrieling, die in februari als commissaris is teruggetreden.



**Sven van Essen** is per 1 februari gestart bij Crawford & Company waar hij als expert de afdeling Crawford Forensic Accounting Services is gaan versterken. Sven brengt als Register Accountant gedegen ervaring mee om het CFAS-team te verrijken. Als auditor is Sven medeverantwoordelijk voor bedrijfsschades binnen Crawford.



**Mirjam Terhorst** heeft op 8 februari haar rol als toezicht- houder bij Stichting MKB Financiering overgedragen aan **Jack Hommel** die als algemeen lid toetreedt tot de Raad van Toezicht van Stichting MKB Financiering. Mirjam was op persoonlijke titel actief betrokken bij de voorbereiding en oprichting van Stichting MKB Financiering in 2018 en 2019 en heeft een grote bijdrage geleverd aan de professionalisering van de stichting.



**Michiel van Vugt** is met ingang van 1 maart de nieuwe voorzitter van de stichting Actief Klantbeheer (AKB). De stichting streeft naar het vergroten van de financiële gezondheid van consumenten door het verhogen van het niveau van relatieonderhoud door financiële dienstverleners. Michiel is in het dagelijks leven commercieel directeur bij NNEK Vermogensopbouw.



In februari zijn **Dominique Gardenier** (boven) en **Alparslan Kizilaslan** (onder) aangetrokken om het expertteam van NXT Expertise verder te versterken.

Alparslan heeft ervaring opgedaan in letselschadeafwikkeling en regres bij Trias Legal, ASA Legal Assist, DEKRA en EMN. Dominique heeft gewerkt bij ARAG Rechtsbijstand en Smart letselschade. Hiermee komt het jonge team van experts van NXT inmiddels op zeven en bedienen zij klanten in het segment van de Middel Zware Letselschade.



In memoriam



Op donderdag 23 maart 2023 is **Jacqueline Krijgsman** op 54-jarige leeftijd overleden. In de weken voorafgaand aan haar overlijden is duidelijk geworden dat zij ongeneeslijk ziek was. Jacqueline was de afgelopen 15 jaar werkzaam bij Meijers en was nauw betrokken bij de oprichting van Meijers Credit, dat onder haar leiding uitgroeide tot een belangrijke nichespeler. Het was haar uitdrukkelijke wens om Meijers Credit voort te zetten en verder uit te bouwen. Dit zal Meijers doen om zo ook haar legacy voort te zetten. Meijers: "Het is een reuze klap geweest, voor haar, haar familie en voor ons allemaal. Jacqueline was zeer geliefd bij collega's, verzekeraars en relaties. Haar lot stemt ons intens triest. Wij bewonderen voor altijd haar enthousiasme, haar ondernemerschap, haar doorzettingsvermogen en haar vakkennis." De collega's van Meijers en Meijers Credit zijn intens verdrietig door haar vroegtijdige overlijden.

In memoriam



**Janita Toren**, de oprichter en DGA van het UninU regieplatform, waar Uniglas, HerstelDirect en Unimeld onder vallen, is op 20 maart 2023 overleden. Uniglas is in 1993 door Janita opgericht. Unimeld en HerstelDirect zijn opgericht in 1997 en 2008. UninU is de tussenholding tussen deze verschillende bedrijven. Janita heeft het bedrijf 27 jaar lang geleid. Het overlijden van Janita is een groot verlies voor het bedrijf en vooral voor haar familie, vrienden en collega's. Ze was altijd bezig met het verbeteren van haar bedrijven om zo de beste service aan haar klanten te kunnen bieden. Haar medewerkers: "Voor ons als bemanning was zij het kompas en bezielde kapitein. Haar gedrevenheid en passie zullen voor altijd een voorbeeld blijven." Ze zal worden gemist.



Om aan de toenemende vraag naar taxaties van bedrijfsinventarissen te kunnen voldoen versterkt Senior Taxateur **Albert Dijkshoorn** sinds 1 maart het team van Von Reth Taxaties. Albert heeft al vele jaren ervaring in het taxeren van inventarissen en is gespecialiseerd in het taxeren van waterschappen en grote industrieën.



Na een lange en succesvolle carrière in de verzekeringsbranche heeft **Ruud Vredeveld** op 1 maart afscheid genomen als directeur van Intermont Assurantiën. Ruud is 20 jaar geleden begonnen als directeur bij Raetsheren Assuradeuren waarvan Intermont Assurantiën een op zichzelf staande entiteit is. Hij was sinds 2014 directeur.



QBE heeft op 1 maart **Gydo van Rheenen** (links) benoemd als Head of Underwriting Financial Lines. Hij zal leiding geven aan de ontwikkeling van de Financial Lines portefeuille van QBE, die onder meer

D&O, Cyber en PI omvat. QBE is verder uitgebreid met **Harry Hollander** (midden) als Liability Underwriter en **Benjamin Stibbe** (rechts) die de rol van Junior Underwriter op zich neemt.



**Tanja Knoester-Lagerwaard** heeft na bijna 24 jaar afscheid genomen van haar rol als belangenbehartiger bij Wijs Letselschade en gaat een nieuwe uitdaging aan bij Unigarant als Expert Personenschade. Bij Unigarant zal ze zich onder andere bezighouden met het beoordelen van letselschadeclaims.



Nationale Nederlanden heeft **Maaïke van Beijsterveldt** (33) benoemd tot directeur van Nationale Nederlanden Retail Schade & Zorg. Zij volgt hiermee Bianca Knispel op die Head of Protection NN Group wordt. Maaïke was directeur Strategie, Data, IT & Pricing bij NN Schade & Inkomen.



De aandeelhouders van Heinenoord Holding hebben **Maud Martens** (52) per 1 maart tot CEO van Heinenoord benoemd. Zij volgt hiermee Arie van den Berg op, die zijn oude rol in de operationele directie oppakt. Maud heeft een brede achtergrond in de financiële sector.



Op 1 maart 2023 is **Ton de Ruyter** begonnen als operationeel manager bij Freemont Onderzoek en Binnenmilieu Advies. Het team van Freemont richt zich op het uitvoeren van roetschade- en binnenklimaat onderzoeken. Ton komt bij Dolmans Calamiteiten Diensten vandaan waar hij 29 jaar werkzaam was.



**René de Feijter** is begin maart gestart als Consultant Risk Control bij Aon. René was de laatste 15 jaar werkzaam als projectleider brandonderzoek IAAI-CFI bij Efectis. Daarnaast was hij als brandonderzoeker verbonden aan het Nederlands Onderzoeks Instituut, het NLOI.



MultiBel heeft **Bauke Gerbens** in maart benoemd als nieuwe topman. Hij brengt 25 jaar ervaring in de ICT-infrastructuur en vliegtuigbouw mee. Bauke gaat met het MultiBel-team verder bouwen aan de ontwikkeling van het veiligheidsplatform en de internationale expansie van het bedrijf.



Letselschadejurist **Ivonne van Delft** is in maart geïnstalleerd in het bestuur van het NIS, het Nederlands Instituut voor Schaderegelaars. Zij volgt als secretaris Gysèle Vogeler op. Ivonne is regiomanager Oost van letselschadebureau JBL&G, NIVRE Register-Expert en docent aan de beroepsopleiding Personenschade.



**Judica Krikke** is op 1 maart als partner aangetreden bij Kennedy Van der Laan. Met het aantrekken van Judica wordt het technologie team nog verder versterkt, met name op het gebied van softwarelicenties, cloud-sourcing en IT-transacties. Eerder was Judica hoofd van de gecombineerde IE- en technologie, media & telecommunications praktijk van Stibbe.



**Prof. Niek Peters** is met ingang van 1 maart partner van advocatenkantoor Legaltree. Hij is allround arbitrage specialist, litigator en hoogleraar. Met Niek breidt Legaltree de groeiende arbitrage- en procespraktijk verder uit.



**Marc Agterberg** zet na meer dan 21 jaar gewerkt te hebben bij Nationale Nederlanden en Delta Lloyd zijn carrière voort als zelfstandig ondernemer. Met zijn uitgebreide ervaring in de verzekeringssector zal Marc als interim verzekeringsprofessional zijn kennis en expertise inzetten voor zijn eigen onderneming.



**Matthew Donahue**, die vanaf januari 2022 als directeur aan Kroll verbonden is, is met ingang van 1 maart benoemd tot Managing Director van Kroll. Als directeur gaf hij leiding aan het Fixed Asset Advisory Services team in Amsterdam en was hij verantwoordelijk voor waarderingen en adviesdiensten voor een breed scala aan cliënten.



**Tom Baken** is per 1 maart benoemd tot directeur competence center non-life van Ensuro NL. Tom heeft al een lange carrière in de verzekeringssector en heeft ruime ervaring in verschillende senior management rollen bij onder meer Allianz en diverse onderdelen van Nationale Nederlanden.



**Mikel Adriaansen** is op 1 maart 2023 in dienst getreden bij Terzet als Expert Re-integratie. Terzet is actief op het terrein van arbeidsdeskundige expertise en ergonomie. Mikel is al jaren een vertrouwd gezicht in de branche.



**Annelou de Groot** is benoemd tot Head of Netherlands door Internationaal vastgoedadviseur Cushman & Wakefield. Annelou was voorheen werkzaam bij IWG, een grote aanbieder van flexibele werkplekken. Met de benoeming van Annelou komt er veel kennis en ervaring van buiten het bedrijf naar binnen.



Annelou volgt **Jeroen Lokerse** op die de overstap maakt naar een wereldwijde rol binnen het bedrijf als Head of Product Innovation. Onder zijn leiding is Cushman & Wakefield uitgegroeid tot marktleider binnen de vastgoedwereld in Nederland.



**Michel Tjepkema** is benoemd tot hoogleraar Overheidsaansprakelijkheid en mijnbouwschade bij de faculteit Rechtswetenschappen door het College van Bestuur van de Open Universiteit in Heerlen. De benoeming is ingegaan op 1 maart 2023.



**Patrick van Duijnhoven** is benoemd tot commercieel directeur van Bovemij. CEO Hans Coffeng neemt de portefeuille commercie over van Mas van Steenis en Patrick van Duijnhoven gaat als commercieel directeur de commerciële organisatie aansturen. Daarnaast blijft Patrick verantwoordelijk voor de relaties met automotive bedrijven.



Op 1 mei is **Joeri Jedeloo**, die voorheen senior manager Product Management & Expertise was bij Schade Intermediair, gestart als directeur Strategie, Data, IT & Pricing bij Schade & Inkomen van Nationale Nederlanden. Hij neemt het stokje over van Maaïke van Beijsterveldt, die per 1 april aan de slag is gegaan als directeur Retail Schade & Zorg.





**Chantal Vergouw** is voorgedragen om per 1 juni 2023 toe te treden tot de Raad van Bestuur van KPN. Zij werkt sinds medio 2016 bij Achmea als divisievoorzitter van Interpolis. In deze periode heeft ze onder andere een belangrijke en verbindende rol gespeeld in de succesvolle samenwerking met Rabobank.



**Daphne Mooiman** is sinds 1 maart werkzaam als projectmanager bij Koenraads aannemersbedrijf met vestigingen in Breda, HI Ambacht en Lexmond. Daphne komt bij Polygon vandaan, waar zij aanvankelijk als medewerker bedrijfsbureau en later als projectleider werkzaam was.



**Claudia Stewart-Duijndam** is op 1 april gestart als operationeel directeur bij HCS. Zij volgt hiermee James van der Spek op die zijn loopbaan als zelfstandig ondernemer zal voortzetten. Claudia gaat deel uitmaken van het directieteam samen met Fred Toussaint (algemeen directeur) en Mayra Wergers (directeur Finance & IT).



**Marguerite Soeteman-Reijnen**, chairman van de Executive Board van Aon Holdings, heeft na 33 jaar voor Aon werkzaam te zijn geweest afscheid genomen van het bedrijf. Zij heeft verschillende leidinggevende functies bekleed, waaronder Global Chief Marketing Officer voor Aon Inpoint.



Op 3 april is **Stefan de Koning** in dienst getreden bij Hanselman Groep BV – a SOCOTEC Company als senior taxateur gebouwen en inventaris/machinery en risicodeskundige voor de vakgroep Waardebepalingen. Stefan was hiervoor in dezelfde functie ruim 14 jaar werkzaam bij CED.



Per april heeft **Kirsti Aasestrand** de rol van vice president/sales leader risk management bij Marsh Nederland op zich genomen. Voordat ze bij Marsh kwam, werkte ze bij Aon Risk Solutions en bij Crawford & Company.



**Perry Steenvoorden** is aangesteld als industry practice leader Marsh & Mercer. Ook hij werkte al enkele jaren bij Marsh. Daarvoor werkte hij in verschillende functies bij Aon.



De Rijksministerraad heeft ingestemd met het voorstel van minister Yesilgöz-Zegerius van Justitie en Veiligheid om **Chris van Dam** voor te dragen voor benoeming tot voorzitter van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV). De benoeming ging in op 1 mei 2023 voor een periode van vier jaar.



**Ralph van Helden** is begin april gestart als CEO bij de Licent Groep, een coöperatie van onafhankelijke assurantieadviseurs. Hij startte ooit bij een lokaal adviesbedrijf waarna hij werkzaam was bij Rabobank, Assurantiebedrijf ING Bank, Marsh, Lloyd's of London en Everest Insurance.



**Lennart Haar** is bij Licent Groep gestart als acceptant volmacht zakelijk. Hij werkte onder andere bij MJFP Financiële Planning, DAK Intermediaircollectief, ABN AMRO Verzekeringen, Cumela en Mandaat Assuradeuren.



**Marko Jongkind** is per 1 april in dienst gegaan bij Van Traa Advocaten als associate partner van de praktijkgroep Verzekering en Aansprakelijkheid. Marko is gespecialiseerd in het verzekerings- en aansprakelijkheidsrecht.



Op 1 april is **Nadine Wens-Werkhoven** gestart als particulier onderzoeker bij Sedgwick. Zij heeft ruime ervaring als investigator specialist en digitaal forensisch onderzoeker. Hiervoor werkte Nadine vier jaar als digitaal forensisch onderzoeker en drie jaar als analist bedrijfsrecherche.



**Klaudia den Ouden** vertrekt bij Ecclesia en volmachtbedrijf Veerhaven Assadeuren. Zij kwam hier in 2006 in dienst en maakte sinds 2012 deel uit van het directieteam als Director Broking & Claims en Director Veerhaven.



Het Nederlands Onderzoeks Instituut NLOI heeft onderzoeker **Cindy Veerman** aangetrokken als operationeel manager. Cindy zal zich, naast haar werk als onderzoeker, ontfermen over de contacten met bestaande en nieuwe klanten. Ook neemt zij een aantal kerntaken op zich.



Op 1 maart is **Erwin Roquas** begonnen bij DUPI Underwriting Agencies als Senior Underwriter Property. Erwin heeft hiervoor gewerkt bij VLC & Partners, Havelaar & van Stolk, Schouten Zekerheid en Tinke Assurantiën en komt nu DUPI's Property team versterken.

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, assurantietussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditioneringsbedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren.  
Verschijnt zesmaal per jaar.

**UITGEVER**  
EMG b.v.  
Ingenhouslaan 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  
Barbara Enthoven  
dr. Eric Hermans  
Maud du Marchie Sarvaas  
Minke Verberk

**FOTOGRAFIE**  
Raphaël Drent  
Arenda Oomen

**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, vermenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechtbehebbers.*

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



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

# Kom jij werken bij Crawford & Company?

## Wij zoeken een:

- Junior Regres-medewerker
- (technisch) Aansprakelijkheids-expert
- Bouwkundig Schade-expert
- Technisch expert
- Expert Personenschade
- IT Support Analist

## Wij bieden jou:

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

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

Check onze vacatures op je mobiel!



SCAN MIJ

## Heb je interesse in een van onze vacatures?

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



expertise | bouwkundige opnamen | voor verzekerde



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





# RECONDITIONERING

Al meer dan 40 jaar is reconditioneringsbedrijf AREPA de wereldleider op het gebied van technische reconditionering van apparatuur en het bieden van herstelopties. Bedrijfsonderbreking, productieverlies en vermindering van potentiële omzet zijn maar een paar risico's waar een bedrijf mee te maken krijgt als vitale apparatuur beschadigd is geraakt. Rampen kun je niet voorspellen, maar met de juiste partner kan er wel strategisch en deskundig mee worden omgegaan.

**Laat AREPA als ervaren technisch reconditioneringsbedrijf het vertrouwen in uw apparatuur herstellen.**

## Reconditioneringsdiensten

- Reconditionering na schade
- Conserveren & Stabiliseren
- Nooddiensten
- Verontreinigingsanalyse
- Reparatie & Hercertificering
- Preventief onderhoud en reconditionering