

SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

MAGAZINE

JAARGANG 17 | 3 | 2023

Benelux speler wil een doorbraak forceren



Nichespecial

BEVEILIGING

Het beveiligen van schadelocaties is specialistenwerk

VERZEKERINGEN

Een nieuwe standaard voor wereldwijde verhuisverzekeringen

FRAUDEDETECTIE

Zo gaan partijen de strijd aan tegen verzekeringsfraude



NIEUW!

ALTIJD ONBEZORGD ONDERWEG

VERKEERSDEELNEMERSVERZEKERING VOOR HET HELE GEZIN

Op de (brom)fiets, wandelend, in de auto én in het openbaar vervoer: verkeersdeelnemer is iemand in veel rollen. Daarom introduceren wij de verkeersdeelnemersverzekering voor het hele gezin. Zo kan iedereen onbezorgd op weg: met de kinderen wandelend naar school, op de fiets naar de winkel of een dagje erop uit met het gezin.

Voordelen

- ✓ Als losse verzekering af te sluiten
- ✓ Ook als fietser en voetganger verzekerd
- ✓ Verzekerd in heel Europa
- ✓ Schade aan spullen én schade door letsel verzekerd
- ✓ Dekking voor het hele gezin



Meer informatie?
Scan de QR-code



JAARGANG 17
NUMMER 3
2023



Cindy van der Helm, hoofdredacteur

VOORWOORD

NICHESPECIAL

Een nichespecial. Leuk bedacht, maar zouden er voldoende nichespelers zijn die mee willen werken aan een special? Sterker nog: zouden er wel voldoende spelers zijn om een hele special te vullen? Nou, meer dan! Mooi om te zien hoe diverse partijen zich onderscheiden door iets anders, iets unieks op te pakken waarmee zij het verschil kunnen maken.

Wat dacht je van een online platform voor internationale verhuisverzekeringen en een AI-tool om fraude en mogelijkheden tot regres te detecteren, om zomaar even twee nieuwkomers op de markt te benoemen. En dat zijn ook nog eens nieuwkomers waar de markt met smart op zat te wachten en die zeker impact gaan maken.

Of een expertisebureau dat met een verrassende, wereldwijde aanpak inzet op fraudedetectie en een verzekeraar die het verzekeren van niches tot haar core business heeft gemaakt. Ergens zou ik me moeten schamen, want ik loop al meer dan 30 jaar in dit wereldje rond en heb de afgelopen twee maanden weer zoveel nieuws gehoord.

Nu kan je je natuurlijk afvragen aan wie dat ligt: aan mij of aan die partijen die het niet goed voor het voetlicht weten te brengen? Aan wie het ook ligt (uiteraard niet aan mij), ergens is het jammer. Als branche doen wij zoveel mooie dingen en vooral ook dingen die ertoe doen. Als we dit goed wisten over te brengen – niet alleen richting de markt maar ook bij het grote publiek – dan zouden we wellicht ook nog eens meer jongeren aan ons weten te binden, de groep die betekenisvol werk wil doen.

Je snapt dat ik, die in het dagelijks leven bedrijven help met hun positionering, twee maanden lang heb gesmuld van alle interviews en mijn stinkende best heb gedaan om al die verhalen goed te verwoorden. Ik heb met heel veel plezier dit magazine volgeschreven en hoop dat jij met net zoveel plezier de artikelen leest.

SCHADE MAGAZINE



**BENELUX SPELER
WIL EEN DOORBRAAK
FORCEREN**

COVERSTORY



14

- 6 Sedgwick Nederland gaat de strijd aan tegen verzekeringsfraude
- 9 Column: In een compleet particulier aanbod zitten ook nicheproducten
- 10 Crawford: de jongere garde is aan de bal
- 14 Bolster Insurance: "Transparantie in alles wat we doen"



18

- 18 Nieuwe aanpak en AI-oplossing om verzekeringsfraude te bestrijden
- 20 Hienfeld pakt de niches op die andere verzekeraars laten liggen



32

- 23 Column: Niche
- 24 Het beveiligen van schadelocaties
- 26 Zorg voor archieven en documenten
- 28 Er is vaak meer aan de hand dan je met het blote oog kan zien
- 32 Jonge professionals: Pleun Jagers
- 36 NIVRE Basisopleiding Schade-expertise start in september 2023
- 38 SAR: Duurzame inzetbaarheid voor inkomensverzekeringen
- 40 VNAB: Van Contract Zekerheid naar Co-polis
- 42 NARIM: Jaap Meijers en Bonny Lepidis grote winnaars op NARIM Congres 2023
- 46 Schadeboulevard
- 47 Schadetransfers

XOLUTIONS zet voet op Nederlandse bodem

Benelux speler wil een doorbraak forceren

XOLUTIONS BV is een van origine Belgisch expertisebureau dat sinds de oprichting in 2019 snel en gestaag groeit. Het bureau doet het zo goed dat het momenteel een plek verworven heeft in de top drie van grootste expertisebureaus in België. Inmiddels breidt het ook al uit naar andere landen.



Het bureau dat opgericht werd als expertisebureau met als specialisatie automotive, vaart inmiddels een totaal andere koers. Door tal van overnames heeft XOLUTIONS in no time een breed palet aan specialismen binnengehaald, waardoor het alle mogelijke expertises kan leveren. Denk daarbij naast rollend materieel aan bijvoorbeeld brand/varia, aansprakelijkheid, toedrachtonderzoek en claims. En daarnaast heeft het bedrijf een tweede poot dat onder de naam X! Plus opereert

en gespecialiseerd is in het outsourcen van verzekerings-specialisten.

De drie founding fathers van XOLUTIONS zijn allen afkomstig uit de expertisector. Tom Coorevits, voormalig CEO van DEKRA Belux werkte jarenlang samen met Sjoerd Monteyne en Lieven Vermoesen alvorens zij in 2019 besloten om samen een bedrijf te starten.

Voornaamste reden: het kunnen aanbieden wat ze toen ook al deden, maar dan op een andere en betere manier. Over de naam hoefden zij niet lang na te denken. Het woord XOLUTIONS vertegenwoordigt alles wat het bedrijf biedt: oplossingen voor schades via een klantgerichte aanpak. Of het nu een verzekeraar is, een verzekerde, makelaar of tussenpersoon: iedereen wordt snel en vakkundig geholpen.

Forse uitbreiding door overnames

XOLUTIONS heeft de portefeuille in korte tijd fors uitgebreid, met name door een flink aantal overnames. Tom: "Als je CEO bent geweest van de grootste expertisegroep heb je geen zin om op de achterste rij in de klas te zitten. Je wilt naar voren, want dan gaan mensen naar je luisteren. En dat is precies wat wij hebben gedaan: door in drieënhalve jaar tijd 12 expertisebureaus over te nemen zijn we van een kleine speler ineens een van de grootste in België. En dat is mooi, want nu kunnen wij een partner van betekenis zijn voor onze opdrachtgevers." Ook heeft het bedrijf inmiddels vestigingen in Luxemburg en Nederland en is het hard op weg om in de gehele Benelux een grote speler te worden.

Andere manier van werken

"Wij hadden alle drie het gevoel dat het oude systeem ons in de weg zat", vervolgt Tom. "We hadden te maken met lange procedures die ten koste gingen van de snelheid en kwaliteit. Dit is dan ook direct wat XOLUTIONS anders doet. Dankzij onze manier van werken zijn wij slagvaardiger dan de grote, naar onze mening loggere spelers."

Lieven: "Grote organisaties kennen veel managementlagen en zijn daardoor minder wendbaar. Dat altijd maar weer wachten tot er een besluit genomen werd, werkte frustrerend. Als mensen ons nu iets vragen zoeken wij een antwoord en komt er snel een oplossing. Altijd." Dankzij deze werkwijze en hun jarenlange ervaring krijgt het bedrijf veel vertrouwen vanuit de markt. Tom: "Het is ook wel een kwestie van gunnen. De markt kent ons, wij weten wat onze mensen kunnen en die aspecten leveren vertrouwen op. Zonder dat vertrouwen, die kennis en onze aanpak was dit ons niet gegund. Dan hadden we niet zo snel werk gekregen en was het ons niet gelukt om zoveel overnames te doen."

Samenwerkende mede-werkers

Wat die aanpak kenmerkt? Medewerkers van XOLUTIONS worden gezien als 'mede-werkers', zoals Tom het zo mooi omschrijft. Sjoerd licht dit toe: "Alle mensen van XOLUTIONS werken hard en werken met elkaar samen. Ook wij aandeelhouders werken net zo hard mee. Daardoor is onze binding met het bedrijf groot en dat zie je terug in de betrokkenheid van onze mede-werkers. Inmiddels hebben we nu rond de 90 mensen in dienst en daar zijn we best trots op."



Sjoerd Monteyne

Wij willen niet de grootste, maar wel de beste zijn. Wij zijn niet begonnen om de bakker op de hoek te spelen, maar wilden een bedrijf waar we trots op kunnen zijn, zodat onze mensen er op hun beurt trots op zijn dat zij bij ons werken. We zien dat dat inmiddels ook zo is. Dat is onze kracht."

Waarom de aandeelhouders trots zijn? Tom: "Iedereen werkt hard en iedereen gaat voor de extra meters. Wij ook. Nu doe ik het werk ook graag. Ik denk, zonder pretentius te zijn, dat ik de markt en de mensen in de sector goed ken, zowel nationaal als internationaal. Gedrieën kennen wij veel mensen. En mensen kennen ons, waardoor er zich snel deuren openen."

Gelukkig hebben wij het vertrouwen gekregen van onze partners, onze klanten. Met onze komst is de expertisewereld door elkaar geschud. Toen wij startten was de markt verzadigd. Je had twee grote spelers en niemand zat op de derde plaats. Nu zijn wij er, ook nog eens met eigen Belgisch kapitaal. Omdat wij zelf aandeelhouder zijn bepalen wij welke kant het bedrijf opgaat. En het leuke is: onze mede-werkers werken niet alleen op dossiers, maar denken mee, zetten graag die extra stap en werken mee aan de progressie van het bedrijf."

Interesse voor klanten en collega's

Lieven vult aan: "Alle mede-werkers kennen elkaar, hebben oprechte interesse voor klanten en collega's. Wij zijn klein be-



Tom Coorevits

gonnen en hebben de ambitie om naar voren te schuiven. Ons voordeel ten opzichte van een zwaar hiërarchisch bedrijf is dat wij drietjes met de voeten in de modder staan. Wij voelen wat de markt voelt en houden feeling met het hart van ons bedrijf, onze mensen, en met onze opdrachtgevers. Die feeling met opdrachtgevers en collega's is en blijft belangrijk voor het succes van onze organisatie."

Tom: "Ik zag vroeger op de markt overnames gebeuren, terwijl ik niet op de hoogte was van eventuele kansen. Ik was van de markt vervreemd en dat leverde frustraties op, omdat je achter de feiten aan holde. Nu staan we weer vooraan in de rij."

Onderscheidende aspecten en waarden

Het belangrijkste kapitaal voor XOLUTIONS is het personeel. Daarnaast maakt het bedrijf gebruik van innovatieve systemen die alles meten en monitoren. Deze tools doen op de achtergrond hun werk, zodat noch medewerkers noch klanten er last van hebben, maar wel veel profijt. Want wat telt is dat verzekeren niet nodeloos lastiggevallen worden en tevreden zijn. Als zij tevreden zijn, zijn verzekeraars ook tevreden. Tom: "Het gaat ons om het kunnen bieden van totale ontzorging. Het gebruikmaken van innovatieve systemen betekent overigens niet per se dat het alleen maar hightech systemen zijn. Voor ons houdt innovatief werken ook in dat je creatief bent, want het is ons streven om problemen van mensen die in nood zijn snel te tackelen. Door de omvang van het bedrijf en de manier waarop het is ingericht kan er snel een beslissing genomen

worden en snel geschakeld worden. Daardoor voelen klanten zich gehoord."

Wat XOLUTIONS daarnaast anders maakt dan andere bedrijven? Het bedrijf voelt als een familiebedrijf, want er wordt op een menselijke manier omgegaan met medewerkers, verzekeren en opdrachtgevers. Het bedrijf staat ook garant voor snelle service. Ook buiten 'normale' werktijden kan er contact worden opgenomen en wordt er op maat een oplossing gezocht voor elk specifiek probleem, want experts worden ook in het weekend ingeroosterd als dat nodig is.

Kwaliteit wordt ook geleverd, doordat de dossierbeheerders ieder een beperkt aantal verzekeraars dedicated bedienen. Daardoor kennen ze de procedures van die maatschappijen door en door. Door vaak met een vast team op een bepaalde opdrachtgever te werken wordt kwaliteit, efficiency en dus ook snelheid gecreëerd.

Daarnaast zijn de aandeelhouders zelf vakmensen en nog steeds nauw betrokken bij het werk. Lieven: "Het feit dat wij aandeelhouders zelf meewerken en dat het bedrijf laagdrempelig en flexibel is, levert ons een enorm concurrentieel voordeel op. Wij zijn en blijven bovendien dankbaar voor elke opdracht die ons wordt toevertrouwd, hoe klein of hoe groot ook.



Lieven Vermoesen

Elk dossier zien wij als een nieuwe kans om anderen te helpen. Klanten mogen ons werkelijk alles geven. Geen enkele vraag is te groot of te ingewikkeld, want het is aan ons om het probleem te begrijpen en de klant een oplossing te bieden. Aandacht dus voor mensen en hun problemen. Waar grote bedrijven naar cijfers kijken, kijken wij naar mensen en service."

"Wij zijn nu eenmaal de ambassadeur van verzekeringsmaatschappijen", vult Sjoerd aan. "Uiteraard moet een schade correct beoordeeld worden. Daarnaast verlangen we van onze mensen dat ze proactief zijn en met een oplossing komen. Dat is iets dat je als bedrijf moet uitdragen. Wie deze visie draagt, is welkom bij XOLUTIONS. Customer service vinden wij immers heel belangrijk. Ben je een goede technische expert, maar nors en onbeleefd, dan kom je bij ons niet aan de bak."

Uitbreiden naar Nederland

XOLUTIONS is momenteel in België het kleinste expertisebureau van de drie grootste, maar de grootste van de kleine bureaus, aldus Tom. Het bureau heeft gediversificeerd qua branches en qua regio's in België en Luxemburg. Om door te kunnen blijven groeien en verder te diversifiëren is inmiddels ook in Nederland voet aan de grond gezet. Daarmee is XOLUTIONS een Benelux speler geworden. Tom: "Een Benelux speler opent deuren, zo heb ik gemerkt. Toen de kans zich voordeed hebben we in maart jongstleden Zeeland Expertise overgenomen, een bureau dat zich sinds 2002 richt op brand/varia en automotive expertises en taxaties van old timers en klassiekers. Leander Sinke, die jarenlang in de auto-schadeherstel heeft gewerkt en inmiddels zo'n vijf jaar als expert aan het in Goes gevestigde bureau is verbonden, zal zich samen met Sjoerd op de Nederlandse markt richten."

Leander: "De markt in Nederland zit anders in elkaar dan in België en we ambiëren dan ook een andere, wat minder snelle groei-strategie. Wat wij wél hetzelfde willen doen als XOLUTIONS België is landelijke dekking creëren door per provincie bureaus over te nemen, omdat je met lokale mensen die de opdrachtgevers en reparateurs kennen de beste service kan verlenen.

Daarnaast zullen wij met diverse Nederlandse platformen blijven werken, omdat de Nederlandse verzekeringsbranche dat nu eenmaal van ons verlangt.

Qua werkwijze en cultuur passen wij goed bij elkaar. Ook wij leveren maatwerk en kunnen snel schakelen. Mensen bellen ons gewoon dag en nacht op ons mobiele nummer in de wetenschap dat het geregeld wordt. Net als bij XOLUTIONS België laten wij onze collega's de tijd nemen om er te zijn voor gedupeerden. Liever drie keer een kopje koffie bij ze drinken zodat ze zich gehoord voelen, dan alleen maar telefonisch contact."



Leander Sinke

Toekomst

De komende tijd wordt het voor Leander afwachten wat er op zijn pad komt en of het mogelijk is om de Nederlandse markt te benaderen en te overtuigen. Verder blijft het voor zowel XOLUTIONS Nederland als XOLUTIONS België een kwestie van verder groeien, en dit door zowel autonome expansie als overnames.

Het enige waar het bedrijf op wil letten is het behouden van de flexibiliteit ten opzichte van opdrachtgevers en gedupeerden. Totale ontzorging en snelle oplossingen, daar staan ze voor.

Het moge duidelijk zijn dat deze nieuwe, jonge, dynamische en innovatieve speler probeert in te beuken op de monopoliepositie van partijen in de markt. XOLUTIONS wil met behulp van innovatieve systemen en gemotiveerde medewerkers die meedenken met het bedrijf een doorbraak forceren. En als ze op deze voet doorgaan gaat ze dat lukken ook. <

OPLOSSINGEN VOOR
SCHADES VIA EEN
KLANTGERICHTE
AANPAK

Internationaal fraudebestrijdingsprogramma

Sedgwick Nederland gaat de strijd aan tegen verzekeringsfraude

Verzekeraars betrappen ieder jaar weer verzekerden op het plegen van fraude met verzekeringen. In 2021 waren dat 13.000 mensen waarmee in totaal maar liefst 85 miljoen euro gemoeid was. En ieder jaar weer meldt het Verbond van Verzekeraars een stijging van het aantal frauduleuze claims. Alle reden voor Sedgwick om vanuit een sterk gevoel voor rechtvaardigheid de strijd aan te gaan tegen verzekeringsfraude. Niet alleen in Nederland, maar internationaal. Branchebreed.



De spil in het internationale fraudebestrijdingsprogramma wordt gevormd door de afdeling toedracht- en fraudeonderzoek. Velen kennen gespecialiseerd onderzoeker Gert Vos die Manager Onderzoek is. Samen met Nadine van Werkhoven vormt hij een geweldig team, gebaseerd op de jarenlange ervaring van Gert en de diepgaande kennis van nieuwe media en moderne onderzoeksmethoden die ingebracht wordt door Nadine. Nadine heeft namelijk forensisch onderzoek gedaan met focus op digitale aspecten. Ze kwam na haar eerste functie

in de bedrijfsrecherche terecht waar ze zich specialiseerde in tactisch onderzoek. Ze deed ervaring op met allerlei soorten onderzoek variërend van integriteitskwesaties tot onderzoek naar de cultuur op de werkvloer. En bij Sedgwick richt ze zich weer op totaal andere zaken, waaronder onderzoek naar vermeende diefstal, ongevallen, overvallen, personenschade en onderzoek in het kader van overlijdensrisicoverzekeringen. Op werkelijk tal van verschillende scenario's wordt de hulp van de afdeling ingeroepen, want waar iemand iets op kan claimen,

daar kan onderzoek naar gedaan worden. En dat is typisch iets waar je een opleiding voor moet hebben gevolgd en een vergunning voor moet hebben.

Sedgwick's internationale fraudebestrijdingsprogramma

De afdeling toedracht- en fraudeonderzoek gaat in de tweede helft van 2023 een nieuwe fase in. Sedgwick heeft namelijk een wereldwijd programma opgezet waar Sedgwick Nederland ook aan deel gaat nemen. Vanaf het moment dat de systemen voor Nederland zijn ingericht zal Sedgwick Nederland iedere claim standaard screenen op fraude-indicatoren waardoor de toedracht- en fraudeonderzoeken tot forse besparingen kunnen leiden. Gert: "Dit is ongeacht de schadebranche en ongeacht het land waar de schade wordt gemeld, want waar nodig zetten wij collega's uit andere landen in. En dat betekent dat wij verzekeraars, makelaars en volmachtkantoren niet alleen wereldwijd kunnen helpen met het verlagen van de schadelast door het sneller detecteren van frauduleuze claims, maar wij kunnen opdrachtgevers ook helpen met het versterken van hun reputatie, want claims kunnen hierdoor snel en adequaat afgehandeld worden. En uiteindelijk helpen wij ze om klanten te behouden, want dankzij die verminderde schadelast kunnen zij de verzekeringspremie laag houden."

Erkend Particulier Onderzoeksbureau

Sedgwick Nederland heeft een vergunning, is daardoor een Erkend Particulier Onderzoeksbureau en mag derhalve onderzoeken voor derden verrichten. Gert: "Wij hebben jarenlange recherche- en onderzoekservaring, zijn beiden in het bezit van het verplichte legitimatiebewijs, de zogenaamde Gele Pas, en conformeren ons aan de geldende gedragscodes voor verzekeraars en particuliere onderzoeksbureaus. Ik ben als Register-Expert ingeschreven in het Register van het NIVRE, Nadine zal zo snel als mogelijk als Kandidaat Register-Expert worden ingeschreven."

DE GEHELE PORTEFEUILLE WORDT GESCREEND OP FRAUDE-INDICATOREN

De Nederlandse onderzoekers hebben dus hoogwaardige opleidingen gevolgd, voldoen aan de hoogst mogelijke standaarden en zijn gespecialiseerd in het onderzoeken van verdachte claims met behulp van de nieuwste digitale technologieën en interviewtechnieken.

Met al deze kennis en ervaring neemt Sedgwick Nederland deel aan het succesvolle internationale fraudebestrijdingspro-



gramma dat Sedgwick enkele jaren geleden heeft ontwikkeld en dat nu wereldwijd wordt uitgerold. Dat programma is onderverdeeld in een aantal vaste onderdelen, te weten detectie, triage, onderzoek en fraudebestrijdingsadvies.

Detectie

Het systeem zal zo zijn ingericht dat werkelijk de gehele portefeuille, ongeacht de branche, bij aanvang standaard gescreend zal worden op fraude-indicatoren. Als uit die screening blijkt dat er mogelijk sprake is van fraude, dan wordt automatisch de afdeling toedracht- en fraudeonderzoek ingeschakeld.

Triage

Verdient een claim geen nader onderzoek, dan verloopt de afhandeling van de claim volgens het normale proces. "Komen we daarentegen fraude-indicatoren tegen, dan duiken wij dieper in de materie om de claim te analyseren en te bepalen welke vervolgstappen noodzakelijk zijn", vervolgt Gert. "Maar, als de indicatoren zo heftig zijn dat het haast wel een frauduleuze claim moet zijn, dan wordt de expertiseopdracht direct stopgezet en nemen wij contact op met de opdrachtgever."

Onderzoek

Nadine neemt het stokje over. Zij geeft aan dat de fraudedetectie-checklist al ontwikkeld was voordat zij aan boord kwam, maar dat ze er wel mee aan de slag zal gaan. "Als er meerdere red flags zijn en de claim dus als verdacht aangemerkt wordt, dan onderzoeken wij of die claim terecht als verdacht is aangemerkt. Na akkoord van de opdrachtgever zullen wij op passende wijze met behulp van verschillende methoden, middelen en technieken waaronder openbronnenonderzoek en interviews, de claim onderzoeken. Vooral met openbronnenonderzoek heb ik veel ervaring opgedaan bij mijn vorige werkgevers."

In de praktijk merk je dat veel experts en verzekeraars ook zelf gebruikmaken van openbronnenonderzoek, terwijl dat typisch

iets is dat op een juiste manier uitgevoerd behoort te worden, want er zitten nogal wat haken en ogen aan het random googlen van feitjes en personen. En precies daar ligt Nadines expertise. Zij weet welke bronnen je het best kan gebruiken, hoe je een en ander op de juiste manier moet vastleggen en hoe je wat dieper kan zoeken, want er zijn meerdere wegen buiten de googleweg die naar Rome leiden.

Bijdrage leveren aan detectie van fraude

Dat Nadine hierin bedreven is, is eigenlijk geen toeval. Zij is 29 en heeft altijd al affiniteit gehad met computers. Ze is bovendien getrouwd met een expert op het gebied van cloud consultancy wat een ideaal persoon is om mee te sparren. "Ooit had ik wel wat weg van een ramptoerist. Ik wilde altijd weten wat er gaande was en was er als de kippen bij om te ontdekken hoe iets kon gebeuren. Ik besloot me aan te melden voor de opleiding Forensisch Onderzoek. Die kent een strenge loting waar ik doorheen gekomen ben en toen dat gebeurd was, zag ik het als mijn plicht om de opleiding ook daadwerkelijk te volgen en af te maken. Achteraf gezien ben ik daar heel blij mee, want gaandeweg ontdekte ik dat het onderzoekswerk mij op het lijf geschreven is. Als ik ergens niet uitkwam wilde ik het tot op de bodem uitzoeken, nieuwsgierig en leergierig als ik was en nog steeds ben.

Ik had werkelijk nooit bedacht dat ik ooit als particulier onderzoeker aan het werk zou gaan, maar vind het zo mooi om op deze manier bij te dragen om fraude aan het licht te brengen. Aantonen dat iets frauduleus is doen we overigens niet alleen voor onze collega schade-experts in binnen- en buitenland, maar ook voor externe opdrachtgevers die willen dat het onderzoek wordt uitgevoerd door personen die bevoegd zijn om persoonlijk onderzoek uit te voeren."

Gedragscode Persoonlijk Onderzoek

"Hoe een onderzoek in zijn werk gaat? Het begint veelal bij het lezen van het dossier en de stukken die beschikbaar zijn. Waar heb ik vervolgens nog vragen over? Hoe kan ik die beantwoorden? Welke bronnen zijn daarvoor nodig? Mijn bevindingen koppel ik terug naar de schade-expert of de opdrachtgever. Als deze akkoord gaan met de door mij voorgestelde werkwijze neem ik veelal eerst een verklaring af. Ik doe daarnaast bijvoorbeeld een achtergrondcheck en ga op zoek naar andere informatiebronnen die relevant zijn. Wat wij ook doen, we werken conform de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

Een groot deel van mijn werk bestaat uit het uitzetten van en zoeken naar informatie, contact opnemen met de politie, een bezoek brengen aan de locatie van een ongeval of overval. Kijken of er camerabeelden of getuigen beschikbaar zijn. Uiteraard moet je je onderzoek wel goed afbakenen, want het moet wel proportioneel blijven.

Zo moet je in het geval van personenschade een goede afwe-



ging maken. Is het wenselijk om persoonlijk onderzoek te doen met het oog op het feit dat de persoon in kwestie al veel leed heeft ondergaan? Iets dergelijks wordt goed overlegd met de betrokken schade-expert.

Soms kunnen we volstaan met een toedrachtonderzoek naar feiten en omstandigheden. Of ik kijk of ik informatie kan vinden op gegevensdragers. Dit laatste is overigens vrij specialistisch werk. Gelukkig weet ik welke mogelijkheden er zijn om gegevensdragers te onderzoeken en bij wie ik hiervoor kan aankloppen. In het verleden heb ik dergelijke onderzoeken namelijk ook zelf gedaan. Ik weet dus hoe het moet en of het goed gebeurt, maar ik doe dat soort onderzoeken niet meer zelf. Ik kan daarentegen wel de juiste vertaalslag maken.

Ook als iets op afstand uitgezocht moet worden schakel ik bijvoorbeeld mijn collega's in het buitenland in. Dat is het voordeel van een wereldwijde netwerk en dat voordeel kunnen wij ook inzetten bij de aanpak van verzekeringscriminaliteit."

Fraudebestrijdingsadvies

"Wij bieden dus via een gerichte aanpak verzekeraars ondersteuning in de aanpak van verzekeringscriminaliteit en wij helpen ze onder andere bij het ontwikkelen en invoeren van een effectieve strategie om verzekeringsfraude te voorkomen", besluit Gert. "En ook als klanten de detectie en triage in eigen beheer uitvoeren, kunnen zij gewoon gebruikmaken van onze kennis en diensten. Wij zorgen immers voor onze opdrachtgevers.

Door samen te werken met opdrachtgevers, door elkaar te versterken en jarenlange ervaring te combineren met kennis van de juiste methoden en moderne technologieën komen wij bovendien tot de beste aanpak. Door gezamenlijk de strijd aan te gaan tegen verzekeringsfraude helpen wij opdrachtgevers met het beperken van de schadelast en het beschermen van hun reputatie. Zodat zij hun klanten kunnen behouden. Want caring counts. Ook als het gaat om het helpen bestrijden van verzekeringscriminaliteit." <

In een compleet particulier aanbod zitten ook nicheproducten

Is het een trekker of een tractor? Stel de vraag aan een stadsmens en hij zal waarschijnlijk zeggen tractor. Vraag het aan een dorpling en hij noemt het een trekker. Hij rijdt op, niet in, zijn trekker. Net zoals je vroeger op je trekpaard zat. Bij Nh1816 noemen we het een hobbytractor, dat maakt gelijk duidelijk wat we verzekeren. Een van de niches bij Nh1816.

Nu vraag je je als lezer misschien af, wat doet een particuliere schadeverzekeraar als Nh1816 met tractoren? Die verzekeren we, is het eenvoudige antwoord. Niet allemaal, we verzekeren de particuliere (klassieke) tractoren (<3.500kg) op onze hobbytractorverzekering. Het is een niche, dat wel. Voor ons als particuliere schadeverzekeraar is het belangrijk dat we een consument een volledig verzekeringspakket kunnen aanbieden, mét combikorting.

Sloepen verzekeren

Om die reden vernieuwden wij ook onze bootverzekering. De Nh1816 bootverzekering biedt een ruime dekking en op deze verzekering kunnen we de meeste bootjes en sloepen verzekeren tegen een scherp tarief. Heerlijk toch, op een zonnige dag met een sloep door Nederland varen. Ook al zien we onszelf niet als een bootverzekeraar, een particuliere klant kan de boot achter het huis of de sloep in de beveiligde haven prima bij ons verzekeren.

Voertuigen met drie wielen

De trike, een motor met drie wielen, verzekeren we ook. Daar hebben we een apart product voor. De trike is een echte toermotor en wordt zelden gebruikt voor woon-werk verkeer. Daar is onze premie dan ook op gebaseerd. Want als we een trike verzekeren op de motorverzekering is de premie niet aantrekkelijk genoeg voor deze doelgroep. En bovendien, als je de eigenaar van een trike vraagt naar zijn motor, antwoordt hij waarschijnlijk dat hij geen motor heeft. Het is een trike.

Klantbelang voorop

Als het enigszins kan, bieden we graag een passende verzekeringsoplossing voor onze verzekerden. Soms is dat een niche binnen ons aanbod en soms een niche in de markt. Een niche kan ook een uniek product zijn. En dat hebben we. Een wens die wij veel hebben gehoord is een verkeersdeel-



Janwillem Swart, senior manager commercie, Nh1816 Verzekeringen

nemersverzekering voor gezinnen. Daar zijn er niet veel van op de markt. Maar als je het vanuit het belang van de klant en het gezin bekijkt, is het juist een product waarmee je het verschil kunt maken. Ook als zwakkere verkeersdeelnemer zoals voetganger of fietser ben je hiermee goed verzekerd. De dekking is ruim en bij Nh1816 is de verzekering niet kenteken of voertuig gebonden. Zo voorziet Nh1816 in een behoefte, waarbij het belang van de klant vooropstaat.

Verzekerbaarheid

Ook de ontwikkelingen in duurzame oplossingen voor particulieren houden we scherp in de gaten. Eerst kwamen er steeds meer zonnepanelen, toen vele laadpalen en nu zien we de thuisaccu's in opkomst. Al deze duurzame oplossingen zijn bij ons standaard meeverzekerd op de woonhuisverzekering. Als het gaat om innovatieve bouwoplossingen of alternatieve woonvormen wordt het soms ingewikkelder. Ook in die situaties willen we graag een oplossing bieden. In eerste instantie met maatwerk en vervolgens als standaardoplossing door productontwikkeling.

Sleutelrol

Onze productontwikkeling-kalender wordt mede bepaald door de behoefte in de markt. Bij ons aangesloten adviseurs hebben hierin een sleutelrol. De signalen die wij van hen ontvangen verzamelen we en gebruiken we als startpunt voor ons eigen marktonderzoek. Aangesloten adviseurs zijn daarom enorm tevreden over het productaanbod. Recent wonnen we voor de vierde keer op rij de Gouden Lotus voor beste woonverzekeraar. Dat is voor ons de bevestiging dat we juiste de dingen doen. En dat ook niches interessant zijn voor Nh1816. Net zoals de niche voor wie we het allemaal doen, voor jou, de adviseur.

Verjongingsslag in Crawfords MT Property

De jongere garde is aan de bal

Het management van de Property afdeling van Crawford zet in op verjonging. Marius Rijnten, verantwoordelijk voor de afdeling Brand & Techniek in Nederland, zal per 1 september het stokje overdragen aan Dennis Jansen. Per gelijke datum zal operationeel manager Bart de Vos, verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op het kantoor en manager van de medewerkers Brand & Techniek in Eindhoven, worden opgevolgd door Pim Doomen.



Ooit waren het Marius en Bart, nu zijn Dennis en Pim aan de bal.

Marius Rijnten geeft leiding aan alle property experts van Crawford. Een stevige functie, want Property vormt op de Crawford vestigingen de grootste activiteit. Omdat Crawford een vakgroepgestuurde organisatie is, heeft iedere vestiging een eigen manager Property die, van oudsher, de leiding heeft over het kantoor. Vanaf 1 september wordt Dennis als vak-

groepmanager Property Nederland verantwoordelijk voor de aansturing van al die vestigingsmanagers Property, te weten Hendrik-Sipke van der Land in Drachten, Nik Randolph in Amsterdam en Pim Doomen, die Bart de Vos opvolgt in Eindhoven. De property-experts in Apeldoorn en Capelle aan den IJssel vielen sinds zijn indiensttreding onder Dennis Jansen, waar-

mee Dennis ook al de leiding had over beide kantoren. Vanaf het moment waarop hij de taken van Marius overneemt, wordt hij dus eindverantwoordelijk voor alle property-experts van Crawford. Dit impliceert dat hij het MT van Property zal aansturen en dat hij rechtstreeks aan countrymanager Niels de Kock rapporteert. Het totale MT van Niels bestaat naast hem uit vakgroepmanager Personenschade Désirée Lam, vakgroepmanagers CAR/Varia Dick Emmink en Twan Meulendijks, vakgroepmanager Marine/Transport Ivar Bol, manager Recovery Stefan Remmerswaal en manager TPA Frederieke Schubert.

Stapje terugdoen

Na de overdracht van de functie zal Marius een stapje terugdoen. "Onze carrière is nu eenmaal eindig. Ik ga een dag minder werken en dan moet je bepaalde zaken laten. Ik ga me weer echt focussen op het expertisewerk. Verder zal ik me bezighouden met kwaliteitscontrole en het opleiden en begeleiden van experts. De bedoeling is om gewoon tot mijn pensioengerechtigde leeftijd te werken en op dat moment te stoppen. Het is niet mijn intentie om langer door te werken. Er is een tijd van komen en een tijd van gaan. Ik kijk ernaar uit om iets te minderen, want ik merk dat de werkdruk steeds hoger wordt. Kon je je vroeger nog verschuilen achter het feit dat de post nog niet geweest was, verwachten de mensen nu haast dat je vandaag al reageert op een bericht dat morgen pas binnenkomt. Grapje, maar het ad hoc-gehalte is door de nieuwe communicatiemiddelen wel toegenomen."

Meewerkend voorman

Marius was nog vrij jong toen hij het vak inrolde. Hij werd al snel leidinggevende. Nog voor zijn dertigste moest hij rapporten en andere correspondentie controleren van collega's. Ook van oudere collega's met een langere staat van dienst. Een vreemde gewaarwording. "Ik ben altijd meewerkend voorman geweest want naast het aansturen heb ik altijd zelf schades willen doen. Vanuit schades bereik je namelijk de markt, ben je zichtbaar. Je regelt schades en vanuit die rol is het gemakkelijker om commerciële activiteiten op te pakken. Dat is een van de redenen waarom Dennis ook schades zal blijven doen. Wil je het als leidinggevende goed doen, dan kost het tijd en energie. Maar inmiddels ben ik de 60 gepasseerd en werk ik nog steeds aanzienlijk meer dan 100 procent. Daar wil ik nu wel vanaf." Het is zijn intentie om nog zes jaar door te gaan tot hij de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt, en dan te stoppen met werken. Bart daarentegen denkt totaal niet aan stoppen en ziet voldoende mogelijkheden om actief te blijven.

Noodzakelijke overdracht

Dennis heeft al diverse leidinggevende functies bekleed. "Maar dit is wel even andere koek", geeft Dennis aan. Er valt in zijn ogen nog veel te leren. "Er zal een kennisoverdracht moeten komen, want Marius beschikt natuurlijk over enorm veel kennis



Marius Rijnten

en ervaring. Als voormalig eigenaar en directeur van expertisebureaus heeft hij de markt goed leren kennen en weet daarom als geen ander hoe de hazen lopen. Het is dan ook goed om van zijn ervaring en kennis te leren en het is fijn om met hem te kunnen klankborden.

Bij mijn laatste werkgever lag de nadruk vooral op het commerciële vlak. Hoewel ik het er goed naar mijn zin had, was de uitdaging die Crawford mij bood een flinke, maar ook een erg mooie. Het werk bij Crawford is uitdagend. Crawford is een high-end dienstverlener en dat vind ik mooi: werken voor een partij die op de co-assurantiemarkt actief is. Daar heb je toch te maken met een ander type schades, met een andere wijze van behandeling en communicatie. Daarnaast is het gehele takenpakket interessant, variërend van uitvoerend, een commerciële trekkersrol, operationele verantwoordelijkheid en het borgen van kwaliteit."

Participerend leiderschap

Dennis gelooft in participerend leiderschap. "Als meewerkend voorman ben ik meer onderdeel van het geheel dan wanneer ik experts alleen maar zou begeleiden. Ik hecht veel waarde aan een losse omgangsvorm. Ik geloof er bovendien in dat de productiviteit stijgt als iemand goed op zijn plek zit en het werk mag doen dat hij of zij leuk vindt. Daarom vind ik het ook zo belangrijk dat mensen zich prettig voelen, zodat ze feedback durven geven en zichzelf durven zijn, en dat er een leuke werksfeer



Dennis Jansen

heerst. Ik heb dus best wel ideeën over hoe ik ga leidinggeven en zal moeten bekijken hoe het gaat lopen vanaf september, maar ik weet nu al dat ik het managementoverleg eenvoudig en laagdrempelig wil houden.

Als vakgroepmanager Property Nederland sta ik weliswaar boven de managers Property op de escalatieladder, maar ik wil absoluut geen afstand creëren. De managers zijn spreekbuis namens de kantoren en kennen de experts en het plaatselijke reilen en zeilen als geen ander. Hierom is informeel en regelmatig contact essentieel.

De dagelijkse gang van zaken, waaronder het nakijkwerk, houd ik decentraal, op kantooniveau. De beoordeling van de medewerkers blijft ook op kantooniveau plaatsvinden wat logisch is, want de managers maken de mensen dagelijks mee. Zij zijn en blijven het aanspreekpunt voor hun kantoorgenoten."

Borgen en vergroten van kwaliteit

"Het is mijn intentie om informatie te verzamelen zodat ik mij een beeld kan vormen op basis waarvan ik samen met de kantoormanagers een visie kan ontwikkelen waarmee ik richting de directie kan.

Een van de dingen die ik erg belangrijk vind, is het borgen en vergroten van de kwaliteit binnen de onderneming. Daaraan zal iedereen zijn of haar steentje moeten bijdragen. Hier ligt een belangrijke taak voor zowel het management als de senioren. Crawford heeft een goede naam en reputatie, waar we zui-

nig op moeten zijn. Dit borgen en uitbreiden van kwaliteit moet gestructureerd gebeuren."

Toekomstplannen? "Eerst maar eens in de functie groeien, het MT van Property formeren en goed inrichten, regelmatig monitoren of we op de goede weg zijn en het eerste jaar zien te overleven", grapt Dennis. "Het zal vast een uitdaging worden, maar dat is goed, want iedere uitdaging biedt kansen."

Wisseling van de wacht in Eindhoven

Ook Eindhoven staat voor een wisseling van de wacht die op initiatief van Bart in gang is gezet. Bart: "Een jaar geleden heb ik mijn wens en idee om mijn taak over te dragen besproken met HRM en Niels de Kock. Het is mijn overtuiging dat dit tijdig en ruim voor de pensioengerechtigde leeftijd moet gebeuren, waar Niels zich volledig in kon vinden. In overleg is vervolgens Pim benaderd voor deze functie.

Na een periode van ruim 24 jaar het kantoor in Weert geleid te hebben, zijn wij twee jaar geleden verhuisd naar Eindhoven. Daar hebben wij een ruim, modern kantoor met alle faciliteiten betrokken en is ook met de komst van de medewerkers van BosBoon een goed team neergezet. Wij hechten veel waarde aan de kantoorfunctie, een prettige plek om



Bart de Vos

samen te komen en contact te hebben met collega's op zowel zakelijk vlak als privé.

Als manager van het kantoor ben ik verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in Eindhoven. Daarnaast ben ik inhoudelijk verantwoordelijk voor de afdeling Property, met uitzondering van CFAS (forensic accounting), CAR/Varia en Personenschade. Pim gaat mijn taken overnemen en ik zal hem tot mijn pensioen, wat nog wel even duurt, bijstaan en mij bezighouden met de inhoudelijke kant van het werk.

Ook zal ik een expert gaan opleiden die uiteindelijk kan worden ingezet op schade aan juwelen en bij juweliers, waarbij het mijn voorkeur heeft dat deze expert al de nodige werkervaring heeft in de juweliersbranche."

Bart geeft aan het volste vertrouwen te hebben in Pim. "Hij kan goed met mensen omgaan. Zit tussen de generaties in. Dit is goed voor het stukje bewustzijn van de jonge generatie die Crawford aan zich weet te binden."

Bouwen aan het team en aan het vak

Pim geeft op zijn beurt aan erg veel zin te hebben in de nieuwe uitdaging. Creativiteit, vrijheid, omgang met mensen, dit zijn de dingen die hij belangrijk vindt, en die hij ook veelvuldig terugvindt in zijn werk als expert. "We hebben in Eindhoven een jong, gedreven en leergierig team. De aanwas van jonge enthousiaste experts is belangrijk in deze toch wat vergrijzende markt. Wanneer we vervolgens een juiste balans tussen jong en oud vinden, kunnen we er samen iets heel moois van maken. Ik zie het als mijn voornaamste taak om binnen Crawford te bouwen aan het team door mensen de juiste opleiding te bieden, ze te begeleiden en ze te laten ontdekken waar zij goed in zijn, zodat zij op persoonlijk vlak kunnen excelleren, en we samen op een hoger niveau kunnen komen. Ik geloof in een groot deel zelfstandigheid en creativiteit. Ik wil er zijn voor de



Pim Doomen

mensen. Niet alleen voor mijn collega's in Eindhoven, maar ook voor de collega's van de andere vestigingen.

Of ik uitdagingen zie? Ik ben me ervan bewust dat Bart veel kennis, een uitgebreid netwerk en een bekende naam in de markt heeft. Ik heb weliswaar inmiddels veel ervaring in de verzekerings- en expertisewereld, maar het uitgebreide netwerk en de gevestigde naam, dat zijn zaken die ik graag nog verder wil opbouwen. Dat zie ik dan ook als een van de belangrijke uitdagingen, want ik vind het belangrijk om actief een steentje bij te dragen aan de kwaliteit van het vak." <

Marius Rijnten studeerde aan – zoals dat destijds heette – de HTS Bouwkunde, ging aan de slag als schade-expert, kreeg steeds meer commerciële en leidinggevende taken, maar is altijd als meewerkend voorman werkzaam gebleven als bouwkundig expert.

Dennis Jansen is opgeleid als militair en switchte in 2007 van de politie naar de expertisewereld. Hij klom van expert roerende zaken op tot vakgroepmanager en trad een jaar geleden als manager Property in dienst van Crawford met de intentie om ooit als vakgroepmanager Property Nederland de taken van Marius over te nemen.

Bart de Vos was, voordat hij het expertise vak in ging, werkzaam als juwelier. Met Barts achtergrond als juwelier is het niet verwonderlijk dat ruim een derde van zijn expertisewerk juweliersschades betreft.

Pim Doomen deed de Kunstacademie, volgde diverse verzekeringsgerelateerde opleidingen, is inhoud specialist en algemeen expert. Na een korte carrière als fotograaf stapte Pim in 1999 de verzekeringswereld in en maakte in 2008 de overstap naar het expertisevak.

Online platform voor internationale verhuisverzekeringen Bolster Insurance:

“Transparantie in alles wat we doen”

Bij een internationale verhuizing komt meer kijken dan verwacht. Veel mensen zijn in de veronderstelling dat een gewone inboedelverzekering voldoende is als je naar een ander land of continent verhuist. Helaas valt dat vaak vies tegen. Verhuisschade-expert Annemieke Verhorst-Lemson beet zich hierin vast en lanceerde eind april Bolster Insurance: de nieuwe standaard voor wereldwijde verhuisverzekeringen.



Annemieke Verhorst-Lemson tijdens de lancering van Bolster Insurance. De Bolster-tulp staat symbool voor bescherming en groei.

Met de legendarische woorden “Wij gaan vandaag geschiedenis schrijven, want de wereld van het verzekeren van inboedels tijdens verhuizingen wordt na vandaag nooit meer hetzelfde”, startte Annemieke Verhorst-Lemson de presentatie van een splinternieuw concept voor de internationale verhuismarkt. Internationaal verhuizen blijkt een stuk ingewikkelder dan wanneer je bijvoorbeeld van Utrecht naar Groningen verhuist. Annemieke: “Je moet je inboedel overdragen aan verhuizers en maar hopen dat je spullen heel uit de vrachtwagen of contai-

ner komen, waar ze soms meerdere weken in hebben gezeten. Verzekeringen voor internationale verhuizingen worden tot nu toe vaak geregeld door verhuisbedrijven zelf. Maar dat is niet helemaal volgens de regels, want de meeste verhuizers hebben geen Wft-certificering. Dit wordt al jaren door de vingers gezien, omdat er geen andere opties werden aangeboden. Tot nu. Bolster is een platform waarmee particulieren en medewerkers van bedrijven (expats) hun inboedel kunnen verzekeren tegen alle risico's bij internationaal transport. Op donderdag

20 april vond de feestelijke lancering van het volledig digitale platform plaats. En inmiddels heeft Bolster zijn eerste klanten mogen verwelkomen.”

Gespecialiseerd in verhuisschades

Annemieke bouwt al vanaf 2019 aan Bolster Insurance. Zij was jarenlang schade-expert met als specialisatie verhuisschades en zag hoeveel impact een verhuisschade kan hebben op mensen. “Je raakt er als schade-expert pas bij betrokken als het noodlot al heeft toegeslagen en de emoties vaak hoog opgelopen zijn. Soms liep een dossier al weken voordat het op mijn bureau belandde en meer dan eens leek het echt onmogelijk om de schade fatsoenlijk op te lossen. Het frustreerde mij hoe inefficiënt en moeilijk het verzekeren van internationale verhuizingen ging. Dat moest toch zeker beter kunnen?! Een goed gesprek met een verhuisbedrijf bracht me op nieuwe ideeën en het zaadje van Bolster Insurance was geplant. Met Bolster kan ik bijvoorbeeld aan het begin van het proces van internationaal verhuizen al van betekenis zijn en de frustrerende situatie van een onverzekerde schade voorkomen.”

DE LANCERING VAN BOLSTER IS VOOR ALLE PARTIJEN POSITIEF

Europese richtlijn legt verhuizers aan banden

Bolster is een online platform voor internationale verhuisverzekeringen waarin verzekerden zelf precies kunnen kiezen wat ze willen verzekeren. Via het systeem worden ze bovendien goed geïnformeerd over alle relevante risico's en geboden dekkingen. Het platform is gericht op internationale verhuisbedrijven en werkgevers van expats en biedt de mogelijkheid om verzekeringen aan te passen op de individuele situatie. Annemieke: “Verhuizers kunnen zich aansluiten bij Bolster en hun klanten bij ons laten verzekeren in plaats van dat zelf te doen. Sommige verhuisbedrijven zijn daar terughoudend in omdat zij verzekeren als onlosmakelijk onderdeel van hun dienstverlening zien, maar ze vergeten dat verzekeren en verhuizen twee verschillende dingen zijn. Sterker nog, het gaat soms alleen maar ten koste van hun goede reputatie, dus in feite kost het ze meer dan ze denken. Daarnaast is er de Europese richtlijn, waarvan het de verwachting is dat die zeer binnenkort nader wordt uitgewerkt, waarbij de verhuizer geen verzekering meer mag aanbieden. Wij hebben een goed alternatief bedacht, waarbij verhuizers beloond worden als zij goed werk leveren; een soort bonus-malus systeem. Als de verhuizer geen schade maakt, krijgt hij daar een bonus voor terug. Zo kan een goede verzekering op een positieve manier winstgevend zijn voor verhuis-



Het eerste verhuisbedrijf dat zich bij Bolster aansloot is De Haan Verhuizingen uit Alblasterdam.

bedrijven en is er extra motivatie om goed werk te leveren. Dit komt degene die verhuist alleen maar ten goede.”

Positieve verandering

Het hele verzekeringsproces verandert met Bolster. Normaliter regelt het verhuisbedrijf de verzekering en is de verzekerde nauwelijks op de hoogte van wat er wel en niet onder die verzekering valt. Met Bolster levert het verhuisbedrijf de klanten aan en fungeert dus als lead generator. Vervolgens kan de verzekerde zelf zijn of haar verzekeringsaanvraag invullen. Dat kan via een persoonlijk account op het Bolster platform, waarin de verzekerde alle informatie over zijn of haar dossier kan inzien, de waarde van de verzekerde inboedel kan invullen en foto's en aankoopbewijzen kan uploaden. Annemieke: “De waarde van de te verhuizen inboedel werd altijd al van tevoren bepaald, maar bij Bolster gaan we een stap verder. We vinden het belangrijk om een duidelijk beeld te krijgen van de staat van de inboedel voorafgaand aan de verhuizing, zodat we bij eventuele schade precies kunnen zien wat ermee is gebeurd. Ook in de verzekeringen zelf doen wij een stapje extra. Tot op heden kwam de keuze voor een verzekering neer op het beantwoorden van de vraag ‘Wil je verzekeren, ja of nee?’. Verder bepaalde het verhuisbedrijf wat er precies gedekt was. Bij schade kwam de verzekerde echter voor nare verrassingen te staan. Soms bleek schimmelschade maar voor 20% gedekt te zijn, terwijl de klant daar van tevoren niet in gekend was. Dat soort situaties willen wij voorkomen. Met ons systeem weet de verzekerde precies waar hij aan toe is en kan zijn eigen keuzes maken. Als je in de zomer van Nederland naar België verhuist hoef je niet



Uw schade.
Onze zorg.



Niemand zit te wachten op schade, maar als uw verzekerden er mee te maken hebben, wilt u dat ze goed en snel worden geholpen. Schadeherstel in natura is in goede handen bij uClaim. Mocht de schade te omvangrijk of complex blijken, dan staan de schade-experts van Lengkeek klaar om verder te helpen.

uClaim coördineert schadeherstel van uw verzekerde, persoonlijk en direct. De volledige schade-coördinatie nemen we uit handen. Door onze landelijke dekking is er altijd een professionele herstellpartner in de buurt.

Daarnaast streven we ernaar schadeherstel niet alleen efficiënt en vakkundig uit te voeren, ook hebben we oog voor duurzaamheid. Daarom zijn alle aannemers waar uClaim mee werkt voorzien van het GroenGedaan! keurmerk.

Een vooraanstaand keurmerk voor reparatie, herstel en onderhoud op een duurzame manier. Hiermee kunt u erop vertrouwen dat het schadeherstel-project van uw verzekerde in goede handen is.



Neem contact met ons op om meer te ontdekken over onze duurzame aanpak. Samen werken we aan een groene en duurzame toekomst.



T. 088 5540005 | E. uclaim@lengkeek.nl | www.uclaim.eu

WIE GROOT WIL EINDIGEN, MOET KLEIN BEGINNEN

per se een dekking tegen schimmel te nemen. Ga je daarentegen per boot naar Zuid-Amerika waar je spullen ook nog eens een paar maanden in een container moeten blijven, dan is het weer wel verstandig om schimmeldekking af te sluiten. Zo voorkom je vervelende verrassingen achteraf.

De lancering van Bolster is voor alle partijen positief. Voorheen werd er vaak meer uitbetaald dan noodzakelijk, omdat er geen duidelijk beeld van de schade-oorzaak gekregen kon worden. Niemand wist immers wat er precies voor vertrek in die containers gegaan was. Dat soort situaties kunnen wij voorkomen. Uiteindelijk zal verzekeren met Bolster dus voor alle betrokken partijen meer helderheid in de verwachtingen geven, waarna de eventuele claimsafhandeling ook beter aansluit bij de realiteit. En dat is precies een van de uitgangspunten van Bolster: transparantie in alles wat we doen."

Data bijhouden voor schadepreventie
Omdat elk verhuisbedrijf tot nu toe zelf zijn verzekeringen regelde is er weinig data over verhuisschades beschikbaar. Het platform van Bolster houdt daarentegen schade-oorzaken bij.

Op die manier kunnen structurele problemen onderkend, wellicht opgelost en voorkomen worden. Niet alleen bij specifieke verhuizingen, bijvoorbeeld van Nederland naar Brazilië, maar ook bij specifieke verhuisbedrijven. Annemieke kan elk verhuisbedrijf waar zij mee samenwerkt met dezelfde maatstaf beoordelen en dus een duidelijk beeld vormen van goed en minder goed werk. Die informatie is niet alleen nuttig voor de verhuisbedrijven zelf, maar ook voor verzekeraars en verzekerden. Het delen van zogenaamde 'best-practices' en preventie van schade is een vast onderdeel van de dienstverlening van Bolster.

Dream Big, Start Small
Wat is nu de volgende stap? Annemieke: "Na vier jaar zijn we er helemaal klaar voor! Ik heb ontzettend veel positieve reacties en steun ontvangen en kan zeggen dat al het harde werk niet voor niets is geweest. Er zijn meer verhuisbedrijven waar ik momenteel mee in gesprek ben, en ook vanuit het buitenland hoor ik positieve geluiden. Sterker nog, ik heb al aardig wat online gesprekken gevoerd met overzeese verhuisbedrijven die heel graag gebruik willen gaan maken van ons platform. Alles stap voor stap, maar ik heb zeker de ambitie om Bolster wereldwijd te lanceren. Een andere ambitie van Bolster is om particulieren rechtstreeks te kunnen helpen. Op dit moment kan dat nog niet, want de driehoek verhuizer-verzekering-klant is een van de pijlers waar Bolster op rust. Ik ben van plan om daar binnenkort mee aan de slag te gaan. Maar voor nu richten we ons op de eerste offertes in Nederland. Ik heb grootse dromen, maar wil je groot eindigen, dan moet je klein beginnen." <

SCHADEBOULEVARD

Ketenpartners ondertekenen Manifest Duurzaam Schadeherstel

Duurzaam herstel moet de norm worden bij het afhandelen van schade, in plaats van vervangen.

Geplaatst op 07-06-2023

Circulair glas

Unigarant, schadeherstellpartner Uniglas en GSF Glasgroep slaan de handen ineen om circulair glas onderdeel te maken van de ANWB/Unigarant woonverzekering.

Geplaatst op 06-06-2023

Deens techbedrijf Peopleway betreedt Nederlandse markt

Nieuwe aanpak en AI-oplossing om verzekeringsfraude te bestrijden

Fraude detectie, regres detectie, workforce efficiency en sales. Dat zijn de vier gebieden die de Peopleway solution aanpakt. Met behulp van een in Scandinavië ontwikkeld model dat is gebaseerd op artificial intelligence worden gedragspatronen versterkt met als doel meer fraude en mogelijkheden tot regres te detecteren, een hogere efficiency en sales te bereiken. Cijfers tonen aan dat dit alles leidt tot een significante stijging van de bedrijfsresultaten. Niet op termijn, maar al binnen enkele maanden na implementatie. Nu Peopleway zich in Scandinavië al meer dan bewezen heeft, is het tijd om voet te zetten op Nederlandse bodem.



Het team van Peopleway dat aanwezig was tijdens de Schademiddag van het Verbond van Verzekeraars.

De Nederlandse verzekeringsmarkt maakte begin juni tijdens de Schademiddag van het Verbond van Verzekeraars kennis met het team van Peopleway. Het team wist indruk te maken door cijfers te tonen die aanwezen dat het aantal ontdekte fraudegevallen gemiddeld verdrievoudigd is sinds invoering van Peopleway.

Het bedrijf werd ruim 15 jaar geleden opgericht door de Deense CEO Lars Julin. Samen met countrypartner Stephan Jonathan maakt Peopleway de komende maanden een roadshow langs de claimsdirecteuren van een aantal grote Nederlandse verzekeraars. Lars is van origine psycholoog en richt zich met zijn bedrijf op de ontwikkeling van mensen en bedrijfsresultaten. Hij

werkt met toonaangevende partijen in de wereld van financiën, de fast moving consumer goods en de productie industrie. Het bedrijf deed 15 jaar lang onderzoek naar en verzamelde zo'n 40 miljoen datapunten op de link tussen gedrag en prestaties. Uit dat onderzoek bleek dat slechts een fractie van het geld dat een bedrijf in de ontwikkeling van mensen stopt, zich vertaalt naar blijvende gedragsaanpassingen. Slechts een paar procent van deze gedragsaanpassingen leiden tot verbeterde bedrijfsprestaties en zijn dan ook niet lonend.

Na vele jaren gefocust onderzoek en ontwikkeling heeft Peopleway een nieuwe AI aanpak ontwikkeld om gedragsverbeteringen en daarmee bedrijfsresultaten te versnellen. Deze aanpak is ontwikkeld in samenwerking met leidende Scandinavische verzekeraars.

Focus op verzekeringen

Lars: "De focus op verzekeringen is eigenlijk pas drie jaar geleden ingezet, toen we door een van de twee grootste Scandinavische verzekeringsmaatschappijen werden uitgedaagd om mee te denken. Zij hadden veel geïnvesteerd in oplossingen en raamwerken voor fraudedetectie, maar waren niet tevreden over de resultaten en vroegen zich af hoe ze het detectievermogen van frauduleuze schadeclaims konden verbeteren.

Daarop gingen we specifiek nadenken over de link tussen gedrag en bedrijfsresultaat: als het gaat om het verbeteren van bedrijfsresultaten, waarom zijn sommige gedragspatronen dan belangrijker dan andere? AI heeft voor ons een doorbraak gerealiseerd door de missing links te vinden.

Gebruikmakend van gedragswetenschap ontrafelden we hoe we deze resultaat-verbeterende gedragspatronen konden sti-

muleren. Hoe kun je de schadebehandelaar helpen meer fraude te vinden en daarmee meer te besparen?

Gebruik makend van AI en intelligente digitale 'nudging' oftewel 'aansporing', ontwikkelden we de Peopleway solution om schadebehandelaars te laten doen wat het belangrijkste is om kwalitatief hoogwaardige fraudeleads te vinden. Een model dat de human factor in fraudedetectie versnelt en dat ook de net gestarte of minder ervaren claimsbehandelaar direct op een hoger niveau brengt. Als je de software activeert, wordt bij de schadebehandelaar de intuïtie, het onderbuikgevoel, de trots, ethiek en het juiste professionele gedrag zowel versneld als versterkt. Onze cijfers tonen aan dat het aantal ontdekte fraudegevallen verdrievoudigd is sinds de invoering van Peopleway en dat die winst verrassend snel behaald kan worden."

Countrymanager Nederland van Peopleway Stephan Jonathan is er vrij open over: "Ik ben zelf inkoper geweest en geloofde aanvankelijk niet zoveel van het verhaal toen ik nog voor Nationale Nederlanden werkte. Ik hoor het me nog denken: 'Leuk verhaal, maar laat eerst maar wat resultaten en output zien'. Nou, die heb ik gezien. Naast gedragsverandering zag ik ook echt de win-win situatie voor verzekeraars. Er vond niet alleen een gedragsverandering plaats, maar verzekeraars waren tegelijkertijd door de inzet van Peopleway aan het digitaliseren, iets wat in hun ogen – en in de ogen van de markt – ieder zichzelf respecterende verzekeraar eigenlijk wel behoort te doen. Peopleway kan al binnen vier tot zes weken geïmplementeerd zijn, zonder noemenswaardige belasting van de medewerkers van de verzekeraar. Vaak is er al na een paar weken resultaat zichtbaar. Sterker nog, de proof of concept wordt al binnen enkele weken terugverdiend. Het is een zelflerend model dat voortdurend geoptimaliseerd wordt om het gedrag van schadebehandelaars te versnellen en te versterken."

Gedragsverandering met behulp van AI

De vraag aan Peopleway was: hoe kunnen we meer fraude ontdekken? Lars: "Op basis van al onze data en onderzoeken hebben wij gemeend dat we mensen niet moeten leren hoe ze hun werk moeten doen, maar we moeten juist het gedrag vinden dat het verschil maakt. Dus de oplossing is dat onze AI het gedrag vindt dat daadwerkelijk leidt tot grotere besparingen. Onze AI vindt niet alleen het gedrag, het zorgt daarnaast ook voor het tweede deel van de oplossing: het aansporen van de medewerkers om goed gedrag te tonen."

Stephan: "De oplossing helpt de individuele schadebehandelaar herinneren wat belangrijk is. We stimuleren dus de menselijke factor door het onderbuikgevoel, de intuïtie, de neus en het bewustzijn te versterken of te versnellen tijdens het claimsafhandelingsproces. Dat zijn factoren die van nature in schadebehandelaars zitten die goed presteren. Zij kunnen dit,



CEO Peopleway SA Lars Julin (l.) en countrypartner Stephan Jonathan (r.).

zij weten wat fraude is, zij weten hoe ze fraude moeten vinden, maar soms vergeten ze het gewoon. Of soms zijn ze even niet alert genoeg. Onze AI helpt schadebehandelaars dus om alert te zijn op momenten dat ze fraude of mogelijkheden tot regres tegenkomen. Het helpt ze hun menselijke kracht te gebruiken. Dit gebeurt op meerdere manieren, door verscheidene intelligente micro 'nudging' technologieën toe te passen. Gevolg: significant lagere verwerkingstijd van de claims, meer ontdekte fraudegevallen en regresmogelijkheden en een lagere schadelast."

Verdrievoudiging van de fraudedetectie

Onderzoek laat zien dat minstens 10% van alle claims frauduleus is. Slechts 1% van alle claims wordt door verzekeraars daadwerkelijk aangemerkt als frauduleus.

Scandinavische verzekeraars die de Peopleway solution gebruiken, zo tonen cijfers aan, besparen minimaal 1% extra op hun totale schadeclaim kosten.

Stephan legt uit: "Het probleem is natuurlijk dat we eigenlijk nog veel méér moeten doen om verzekeringsfraude tegen te gaan en dat we elkaar moeten helpen om die resterende 9% fraude aan te pakken. Bedrijven moeten vooral niet stoppen met het gebruik van hun huidige technologieën. Wij voegen simpelweg iets nieuws toe aan de kaders voor fraudedetectie dat naast alle andere methoden kan bestaan.

In 2021 keerden Nederlandse verzekeraars ruwweg 12 miljard euro uit aan schadeclaims. Volgens het CBV van het Verbond van Verzekeraars werd slechts 85 miljoen euro bespaard op frauduleuze claims wat de detectie-ratio rond 0,7% brengt. Het toevoegen van 1% additionele besparingen is goed voor 120 miljoen euro extra besparingen. Een serieus bedrag dat ten goede komt aan de combined ratio, de verzekeringspremies en dus de winstgevendheid. <

Het verzekeren van niches is de core business

Hienfeld pakt de niches op die andere verzekeraars laten liggen

Hienfeld werd in 1874 opgericht als handelaar in assurantiën en huizen op de beurs van Amsterdam. Al snel richtte het bedrijf zich volledig op de assurantiëkant en geleidelijk aan ontwikkelde Hienfeld zich als een specialistische speler door de niches op te pakken die andere verzekeraars lieten liggen. Nu, bijna 150 jaar later, staat Hienfeld bekend als partner van makelaars en verzekeringsadviseurs met specialistische kennis van nichemarkten, die van maatwerk zijn core business heeft gemaakt.



Johannes Matthes is CCO/COO van Hienfeld

CCO/COO van Hienfeld Johannes Matthes begon zijn carrière 20 jaar geleden in de financiële wereld als compliance officer bij ING en stortte zich al snel op de verzekeringskant. Het specialistische verzekeringswerk daarentegen leerde hij pas kennen toen hij vijf jaar geleden in dienst trad bij Hienfeld. De verzekeraar richt zich sinds het millennium namelijk alleen nog maar op nicheverzekeringen. Hienfeld is partner van zo'n 1150 aangesloten adviseurs. Niet alleen de grote makelaars zitten bij

Hienfeld, ook de provinciale adviseur wordt door Hienfeld bediend, evenals de top van de Nederlandse zakelijke markt en de vermogende particulier met zijn luxe jachten en kunstvoorwerpen. Want ook daar is Hienfeld goed in.

Niches is de core business

Waar nicheproducten bij andere verzekeraars verwerkt moeten worden in systemen die er eigenlijk niet geschikt voor zijn, is het verzekeren van niches Hienfelds core business. Uiteraard komt dit de kwaliteit en efficiëntie van het werken alleen maar ten goede.

Johannes: "Niches zijn altijd al onze specialiteit geweest en wij kunnen daarin echt het verschil maken voor de klant van onze klant. Voor grotere verzekeraars die er een nichemarkt bij doen is het nou eenmaal lastiger om werk van hoge kwaliteit te leveren. Je moet er immers veel tijd insteken en moeite voor doen terwijl het maar om een klein deel van je portefeuille gaat. Wij zijn een relatief klein bedrijf, maar kunnen veel betekenen op dit gebied, omdat dit het enige is wat wij doen en nog goed ook, want het gebeurt met veel passie. Reden waarom bijvoorbeeld een ongevallenverzekeraar, die veel polissen op de Nederlandse markt had, de verzekeringen naar ons heeft overgebracht, want die pasten nu eenmaal niet in hun systeem en organisatie. Wij hebben daarentegen een zeer deskundige IT-afdeling die een eigen systeem heeft gebouwd waar niche polissen in passen. We kunnen het ook nog eens aanpassen aan de specifieke wensen van al onze klanten."

Ontwikkeling van eigen producten

"En dat is nodig, want wij ontwikkelen veel eigen producten. Daar bepalen wij de prijs voor, doen de acceptatie en, mocht het mis gaan, dan verzorgen we ook de schadebehandeling. En

zo maken wij het verschil voor de polishouders. Het systeem, dat in de basis een Microsoftsysteem is, hebben we door onze programmeurs zo laten ombouwen dat het voor ons toepasbaar is. Daarin werken zowel de afdelingen acceptatie, schadebehandeling, marketing & sales als finance. Uiteraard zitten daar chinese walls tussen. Is er echter sprake van een claim, dan kunnen onze claimshandlers ook bij de informatie die de acceptanten erin hebben gezet, want die hebben zij nodig om de schade te kunnen behandelen. Zo kunnen wij op een efficiënte en effectieve manier werken. Daardoor is het heel beheersbaar en scoort Hienfeld hoog op klanttevredenheid en performance. Want als je van het ene systeem in het andere moet om een claim te kunnen behandelen, gaat dat ten koste van de kwaliteit, want dat zou tijd kosten en bovendien foutgevoelig zijn."

Security op juiste niveau

"We zijn ISO 27001-gecertificeerd, wat impliceert dat we de security op het juiste niveau hebben. Maar naast het systeem waar wij in werken hebben we daarentegen wel een front end waarin makelaars en verzekeringsadviseurs hun premieberekeningen kunnen maken, offertes kunnen opvragen en aanvragen kunnen doen. Ook qua interoperabiliteit zit het wel goed, want er is middels een API een koppeling gemaakt tussen beide systemen. Daardoor is de kans op fouten geminimaliseerd, want gegevens hoeven niet handmatig van het ene in het andere systeem overgezet te worden. We kunnen vervolgens eenvoudig via Time en straks Applaza digitaal onze polissen en nota's ontsluiten richting de makelaars. Snel, efficiënt en foutloos, zodat de drempel om een aanvraag te doen laag is."

Hienfeld besteedt veel aandacht aan klantgerichtheid. Een van de niches van Hienfeld is Business Travel Insurance. "Wij hebben een app ontwikkeld om de klant voorafgaand en tijdens een reis te ondersteunen. In die app staat veel informatie, reizigers krijgen handige tips en kunnen vanuit de app bijvoorbeeld direct het noodnummer bellen. Die klantgerichtheid zie je ook terug in het contact met klanten. Als je belt, krijg je gelijk een underwriter of claimshandler aan de lijn, zonder tussenkomst van een servicedesk. Klanten hebben dus rechtstreeks contact met de specialist die ze direct verder kan helpen. Wel zo laagdrempelig en efficiënt."

Hecht team

Hienfeld bestaat uit een team van ongeveer honderd man. Door de schaalgrootte kan er plezierig worden samengewerkt. Het team kan in grofweg drie verschillende specialisaties worden opgedeeld: Accident & Travel, Fine Art, Private & Specialty Lines en Financial Lines. Die teams worden apart van elkaar aangestuurd, maar werken nauw samen. Dat betekent voor medewerkers enerzijds veel vrijheid om zelf invulling te geven aan de werkwijze en anderzijds dat er genoeg collega's met andere specialismen te vinden zijn om even mee te sparren. Jo-

hannes: "We zijn een bedrijf met een hecht team. Het gros van mijn collega's werkt al jaren bij Hienfeld. Een 40-jarig jubileum is ons niet vreemd, want het gebeurt zelden dat iemand binnen een paar jaar alweer weggaat. Dat alleen al is een goed teken. De structuur is redelijk plat: leidinggevenden staan naast hun teamleden en de ervaren collega's hebben veel beslissingsbevoegdheid. Je hoeft dus niet eindeloos heen en weer te rapporteren aan leidinggevenden. Nee, we plaatsen de beslissingsbevoegdheid bij degenen die de kennis hebben. Daar ben je immers specialist voor."

Niet zomaar de eerste de beste

"Wij zullen dan ook nooit zomaar de eerste de beste aannemen, maar alleen zij die oog voor detail hebben, die graag specialistisch werk doen en daar wat voor over hebben. Want als je ergens specialist in wil worden, dan kost dat tijd, want je moet je echt vastbijten in de materie en veel, heel veel leren.

Mensen die van hun werk genieten en echt dat stapje extra willen zetten, die passie hebben voor een specialisme, die zitten bij ons dan ook helemaal op hun plek. Niets bij ons is standaard en ook onze werkwijze passen wij helemaal aan per niche. Neem bijvoorbeeld de vermogende particulieren. De manier waarop wij acceptatie voor hen hebben ingericht is totaal anders dan bij een reguliere verzekeraar. We bekijken alles in de brede context en bieden iedere klant maatwerk aan. Ons werk kan je dan ook niet op de automatische piloot doen en dat vraagt veel inzet van onze mensen. En dat is de houding die we ook in nieuwe collega's zoeken.

KLANTEN HEBBEN RECHTSTREEKS CONTACT MET DE SPECIALIST

Gelukkig hebben wij, in tegenstelling tot branchegenoten, geen problemen met het vinden van jonge mensen. Jongeren willen graag betekenisvol werk doen en dat is precies waar ze zich bij ons op kunnen uitleven. We zitten vlak bij Amsterdam en krijgen vaak studenten van de UvA, de VU en de Hogeschool van Amsterdam over de vloer die een kijkje komen nemen. We merken dat het specialistische werk hen aantrekt. Daar zijn we heel trots op. Van 'mannen in saai grijs pakken' is er bij ons gelukkig absoluut geen sprake. Wij hebben bovendien evenveel mannen als vrouwen in dienst, en er zit ook veel variatie in de leeftijden van onze medewerkers."

Het verschil maken

Dat Hienfeld de nichemarkt heeft bestormd is niet het enige onderscheidende kenmerk van de verzekeraar. Voor Hienfeld staan betrouwbaarheid en deskundigheid voorop. Niet alleen afspraken nakomen en klaarstaan voor je klanten als ze je nodig hebben, maar ook betrouwbaarheid op de lange termijn. Hienfeld is niet voor niets Nederlands oudste coverholder van Lloyds. We vinden het belangrijk om zulke samenwerkingen te onderhouden.

Als partner van de makelaar/adviseur hoeft ons logo echt niet op iedere polis. Wij zijn er om makelaars en adviseurs te ondersteunen en als dat betekent dat een polis onder hun label en met hun branding naar buiten moet worden gebracht, dan doen we dat. De klant is de klant van de makelaar/adviseur. Wij zijn alleen maar de partij die ze helpt om hun klant goed te bedienen. Daar kunnen ze op vertrouwen en dat weten ze. Een nicheverzekering is vaak maar klein deel van het geheel van de verzekeringsportefeuille, maar wel vaak een verdomd belangrijk deel, want als je als makelaar ook maar één deel van

**NIETS BIJ ONS IS
STANDAARD**

de portefeuille niet goed kan invullen of als blijkt dat je klant bij een schadeclaim niet correct wordt behandeld, dan heeft die klant het gevoel dat je hem niet goed kan bedienen. Precies daarom doen wij er alles aan om hun klant goed te helpen.

Naast betrouwbaarheid is deskundigheid onze belangrijkste kernwaarde. We kunnen op veel kennis en ervaring terugvallen en werken er altijd aan om die deskundigheid te vergroten. Dat is onze 'license to operate'.

Daarnaast denk ik dat goede klantenservice ook gewoon heel belangrijk is. Voor een verzekeringsadviseur is het fijn om snel en adequaat antwoord te krijgen op zijn aanvraag. En dat de polis in één keer goed in elkaar zit. Dat klinkt simpel, maar in de praktijk kan dat best ingewikkeld zijn. Polissen in de niches zijn nu eenmaal maatwerk." <

Niche

Ik heb er nooit over gedacht. Ik werk namelijk voor veel klanten die zich in een 'niche' begeven in de verzekeringssector. Een niche evenementen, een niche kampeerauto's of een niche elektrische fietsen. Ik zie ook verzekeraars, tussenpersonen en volmachten met een niche horeca, een niche bouw. Een niche hier en daar. Iedereen lijkt wel niches te hebben. Ik dacht altijd dat het woord niche betekende, dat we ons ergens in specialiseren. We werken alleen in die specifieke groep of doelgroep. En weten daar dan ook alles over (in relatie tot verzekeren, uiteraard).



Mieke Dadema is eigenaar van Draad consultancy en Soepel.

Dus toen het SCHADE magazine een themanummer over niches aankondigde, ging ik bedenken waarom het volgens mij zo goed is om je te specialiseren. Ik geloof echt dat gebundelde kennis heel belangrijk is voor je klanten. Van alles een beetje doen? Daar is denk ik nog nooit een klant beter van geworden. Dat soort dingen gingen door mijn hoofd. Maar ja, een column over hoe fantastisch niches zijn en hoe je je er mee kan onderscheiden op zowel acceptatie als schade, daar kan ik denk ik geen 500 woorden mee vullen.

En ineens (ik hou van taal) zei mijn hoofd tegen mij: maar Mieke, wat is dat eigenlijk voor een raar woord, 'niche'? Iedereen in onze sector gebruikt het te pas en te onpas, maar wat betekent het nou eigenlijk? En dan is de Dikke van Dale mijn grote vriend. Die heeft altijd het juiste antwoord. Tot mijn stomme verbazing zei de Dikke (of mag dat niet meer in dit woke tijdperk?) dit:

ni-che (de; v(m); meervoud: niches)¹(biologie) geheel van omgevingsfactoren die van belang zijn voor handhaving van een planten- of diersoort

Uhm...mijn hersenen hadden wat moeite met het antwoord. Dus ik ga het nog even aan Google vragen. Er ontbrak blijkbaar een woord in mijn zoekvraag. Nichemarkt of economische niche leverde als snel passendere omschrijvingen op. Zoals deze:

"wanneer er wordt gesproken van een economische niche, dan gaat het over een specifiek en afgebakend deel van de economische markt, waar bepaalde goederen of diensten kunnen worden afgezet die niet op de markt zelf worden aangeboden." Een niche wordt in de economie soms vrij vertaald als een 'gat in de markt'. Maar helemaal tevreden was ik er niet mee.

Dus nog een Google poging gedaan. Verzekeringniche. Het antwoord was als volgt: "Niche-verzekering is een vorm van gespecialiseerde verzekering die een ongewone vorm van zaken of onderneming dekt, wanneer dat bedrijf nog steeds een aanzienlijk risico op financieel verlies heeft. [...] Deze bedrijven worden soms geconfronteerd met unieke risico's die gewone verzekeringspolissen mogelijk niet dekken onder normale omstandigheden."

Ook dat is het niet helemaal, maar alles bij elkaar genomen, kunnen we wel stellen dat een niche iets te maken heeft met: 1. iets gespecialiseerd 2. iets afgebakend 3. iets bijzonders en 4. iets wat bijna niemand doet. Ik denk dat, als we dit als uitgangspunt nemen, we een stuk minder niches in Nederland hebben dan we denken. Maar goed, het blijft overeind, dat ik nog steeds geloof dat expertise bundelen, kennis vergaren en je specialiseren, de beste manier is om je klanten bij te staan. Niche of geen niche.

**WATER-
SCHADE
AAN EEN PARKETVLOER?**

Door het tijdig inschakelen van Triton Droogtechniek kan blijvende schade aan een parketvloer worden voorkomen! Wij beperken de waterschade door de ruimte te conditioneren met onze Infrarood-Condensdrogers. Door de juiste luchtcondities te creëren kunnen we de parketvloer behouden en de schadelast beperken. Dankzij onze efficiënte werkwijze minimaliseren wij de overlast voor de bewoners en worden kosten aanzienlijk bespaard!



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

Triton

Gespecialiseerd beveiligingsbedrijf breidt diensten uit met detectie en inspectie

Het beveiligen van schadelocaties

Na een calamiteit is de kans op nog meer schade door bijvoorbeeld diefstal of vernieling best aanwezig. Crown Security Services is een nichespeler die zich heeft gespecialiseerd in het binnen 24 uur beveiligen van schadelocaties en het beschermen van mensen die er aan het werk zijn in geval van persoonlijke bedreiging, wat bijvoorbeeld bij stalbranden weleens gebeurt. Het zes jaar geleden door Sinan Hayir opgerichte bedrijf bedenkt regelmatig nieuwe methoden om het beveiligingsniveau te verhogen of kosten te verlagen.



Crown Security Services is 's Nederlands grootste in calamiteiten gespecialiseerde beveiligingsbedrijf.

Crown Security Services werkt voor van tal van opdrachtgevers, variërend van schadeherstelbedrijven, verzekeraars en (contra-)experts tot aannemers en getroffen ondernemers. Momenteel is het bedrijf uitgegroeid tot het grootste in calamiteiten gespecialiseerde beveiligingsbedrijf van Nederland. Het bedrijf bestaat uit 150 medewerkers die gezamenlijk landelijke dekking bieden. Zij maken gebruik van vaste flexpools die verspreid door heel Nederland kunnen worden ingezet. Door gebruik te maken van deze flexpools kan er snel worden geschakeld wanneer beveiligers of apparatuur ingezet moeten worden na een calamiteit.

Sinan werd in zijn tijd als beveiligers weleens door grotere bedrijven met schade gevraagd om mee te draaien om terreinen te beveiligen. Hij zag dat dit een tak van sport was waar be-

hoefte aan was en waar nog weinig aanbod van was. Er viel dus veel winst te behalen voor bedrijven die zich hierin wisten te specialiseren. Hij besloot een eigen bedrijf op te richten dat de naam Crown Security Services meekreeg.

Sinan: "In het begin werden wij vaak gebeld voor ondersteuning bij kleine branden, maar inmiddels worden we meer en meer ingeschakeld voor de beveiliging van panden en terreinen die getroffen zijn door grotere schades en de mensen die daar aan het werk zijn om schade te herstellen of – in geval van een stalbrand – kadavers af te voeren. We worden dus niet alleen ingezet om het getroffen gebied of pand te beveiligen na brand-, water of stormschades, maar ook in geval van bedreigingen of andere onverwachte situaties. Denk aan het uitvallen van de stroom waardoor alarminstallaties niet meer werken. Naast de fysieke ondersteuning en beveiliging op locatie verzorgt Crown Security Services ook de nodige trainingen aan mensen die ingezet kunnen worden bij calamiteiten. Want niet iedereen is zomaar geschikt om calamiteitendiensten te draaien omdat er vaak ook emotionele schade bij komt kijken. En daar moet je mee om kunnen gaan."

Landelijke dekking

Crown Security Services biedt met kantoren in Zwolle, Utrecht, Den Haag, Amsterdam, Bergen op Zoom, Eindhoven en Hendrik-Ido-Ambacht landelijke dekking. Dankzij deze spreiding kan er altijd binnen drie uur na melding iemand op locatie aanwezig zijn. Als ze die garantie niet kunnen bieden, dan accepteren ze de opdracht niet.

"Dit sluit ook aan op onze kernwaarden die gericht zijn op snelle en totale ontzorging. Ik wil niet een klein stukje, maar een compleet pakket aan diensten aan kunnen bieden en snel

kunnen schakelen. Mensen met een 9-tot-5-mentaliteit neem ik dan ook niet aan. Als wij ergens nodig zijn, dan zijn wij daar, ongeacht het tijdstip."

Crown Security Services werkt volgens vier belangrijke richtlijnen die zij hun 'garantiepunten' noemen. Zo staan zij voor een preventieve en proactieve aanpak van de medewerkers, bieden zij landelijke dekking, zal de locatie binnen drie uur beveiligd zijn en staan zij garant voor het gebruik van de slimste en laatste technieken.

Er is volgens Sinan nog niet echt concurrentie op de markt. Alles wat nodig is om de getroffen locatie te beveiligen heeft het bedrijf in eigendom. Denk ook aan zaken als mobiele cameramasten, detectieboxen en de MCU, de mobiele commando unit. Het voordeel is dat alles kan worden aangepast aan de wensen van de klant. Omdat apparatuur en materialen nooit gehuurd hoeven te worden kan het bij een calamiteitenmelding bovendien direct worden ingezet, waardoor snelheid geboden kan worden. Verder onderscheidt het bedrijf zich met de inzet van nieuwe technologieën. Zo beschikt het bedrijf sinds kort over detectieboxen en drones.

Detectiebox biedt betaalbare oplossing

De detectiebox is een van de nieuwste hulpmiddelen die kan worden ingezet bij calamiteitenmeldingen. Een detectiebox kan worden gezien als de vervanger van een cameramast, maar de box is uitgebreid met geavanceerde artificial intelligence-technologie. Zodra er beweging is start de box met het opnemen van beelden die realtime in de meldkamer bekeken kunnen worden zodat mogelijk gevaar in kaart gebracht kan worden en beveiligers op pad gestuurd kunnen worden. De detectie kan al naar gelang de situatie op verschillende niveaus worden ingeschakeld. Er kan bijvoorbeeld alarm worden geslagen als er een mens, dier of auto wordt gedetecteerd. Het is ook mogelijk dat er alleen alarm wordt geslagen als er juist andere vervoermiddelen dan personenauto's het terrein op rijden, zodat er bij een opslag personenauto's gewoon het terrein op kunnen rijden, maar geen busjes en vrachtwagens. Of dat er bijvoorbeeld geen melding wordt gemaakt als er een dier voorbijloopt, maar wel als een mens zich op het terrein begeeft. Deze filtering zorgt ervoor dat er alleen in geval van een verdachte situatie een melding inclusief screenshot van het beeld wordt verzonden naar de meldkamer.

De toegevoegde waarde van deze box? "Beveiliging via zo'n box is goedkoper, want er hoeft geen beveiligers meer dag en nacht op locatie aanwezig te zijn. Verder kan de box binnen en buiten worden ingezet, is hij bestand tegen sabotage en kan hij 300 tot 400 dagen zonder stroom. Al met al kost inzet van een detectiebox ten opzichte van een fysieke beveiligers ongeveer de helft van het geld."



Crown Security Services wil zich met behulp van drones meer richting detectie en inspectie begeven.

Toekomstplannen

In welk opzicht het bedrijf zich onderscheidt? Sinan: "Als wij worden gebeld, dan staan we er. Als er materiaal nodig is, dan hebben we dat. Als er meer nodig is dan het materieel dat wij in eigendom hebben, dan regelen we dat er méér komt. Wij adviseren, denken vooruit, en beschikken over goed doordachte technieken. Mensen kunnen op ons bouwen, want ons grootste doel is het ontzorgen van onze klanten en dat zit ingebakken in ons DNA. Wij onderscheiden onszelf momenteel met de technieken die wij gebruiken bij calamiteiten en de service die wij daarbij aanbieden. Maar wat wij nu bieden vinden wij nog niet genoeg."

Als bedrijf willen wij meer richting detectie en inspectie en daar gaan we drones op inzetten. Met behulp van drones kunnen wij een 3D-model maken en zo vrij snel schades in kaart brengen. Duurt het momenteel nog enkele weken voordat er een compleet model van de schade is gecreëerd door gebouwen in te scannen, wij kunnen dit straks met behulp van dronevluchten in slechts twee tot drie dagen. Met behulp van drones kunnen wij bovendien voor nachtelijke monitoring zorgen. Zo kunnen wij bijvoorbeeld ook nachtelijke schade van dieren op het platteland in kaart brengen maar ook vliegen in de nachtelijke uren."

En daar stopt het toekomstbeeld van Crown Security Services niet. Het bedrijf wil zich graag gaan richten op de andersoortige, grotere projecten waaronder het beveiligen van grotere evenementen. Sinan: "Als er ook maar iets is in Nederland waar specialistische beveiliging voor nodig is, dan willen wij worden gebeld. Want al die kennis die wij in huis hebben en die methoden die wij nu gebruiken zijn speciaal ontwikkeld voor en gebaseerd op de calamiteitenbranche. Maar wij kunnen die ook heel goed inzetten in andere situaties. Wie weet wat we daar weer van leren. Het zou super zijn als we dat vervolgens weer voor de schadebranche zouden kunnen gebruiken." <

Zorg voor archieven en documenten

Bedrijven en instellingen die werken met papieren documenten, weten dat deze kwetsbaar zijn. Aantasting door bijvoorbeeld schimmel, ongedierte, water- en roetschade kan een grote bedreiging vormen voor collecties en archieven. Gelukkig kunnen eigenaren en collectiebeheerders - met de juiste hulp - veel leed voorkomen.



Aankomst van beschadigde documenten bij de vacuümdroger

Zo kunnen zij tijdens een Collectie Hulpverlening Training al in één dag leren wat te doen bij calamiteiten. Wanneer de boeken of documenten al aangetast zijn is herstel in veel gevallen gelukkig mogelijk, mits er snel en goed gehandeld wordt. De document herstel specialisten van VANWAARDE werken dagelijks in dit interessante vakgebied.

Brand- of waterschade aan documenten

Bij een lekkage, overstroming of brand kunnen documenten beschadigd raken. Wanneer vervolgens niemand goed weet wat te doen, is er een groot risico op extra gevolgschade. Bij calamiteiten is het daarom belangrijk dat men zo snel mogelijk de aangetaste documenten beschermt. Met het 24/7 calamiteitenondersteuning abonnement van VANWAARDE kan onnodig leed worden voorkomen.

De specialisten van VANWAARDE maken regelmatig mee dat men pas vele dagen later contact opneemt voor advies over documenten die door een calamiteit zijn aangetast. Na het blussen van de brand of het wegpompen van het water wordt bijvoorbeeld gedacht: "Morgen zien we wel weer verder, 's nachts kunnen we toch niets doen." Begrijpelijk, zeker ook in de stress van het moment. Toch ligt het bij documenten anders: beter handelt men spoedig wanneer papier is aangetast, dus ook 's nachts. Een eerste stap is het bellen van een noodnummer van een document herstel specialist zoals VANWAARDE. Zij kunnen dan advies geven over wat te doen om de schade waar mogelijk te beperken. Wanneer binnen 24 – 48 uur wordt gestart met het invriezen van documenten wordt het risico op het ontstaan van schimmel gereduceerd en daarmee hogere kosten voor desinfectie voorkomen.

Beschadigde en aangetaste documenten herstellen

Na het verlenen van deze 'eerste hulp bij calamiteiten' is in veel gevallen specialistische behandeling noodzakelijk. Wat precies nodig is, hangt onder andere af van de vorm van aantasting. Enkele voorbeelden van veel voorkomende calamiteiten en de bijbehorende herstelmethoden zijn:

- **Herstel van grote hoeveelheid door water beschadigde documenten**

VANWAARDE kan grote hoeveelheden documenten snel opnemen, invriezen en vervolgens gecontroleerd drogen en herstellen middels de unieke vacuümdroger. De document herstel specialisten weten vervolgens precies wanneer welke behandeling nodig is, zoals: luchtdroging, sorptiedroging en zowel warme als koude vacuümdroging. Hierbij wordt schimmelvorming of het uitlopen van inkten voorkomen. Het wederom raadpleegbaar maken van de



Papierherstel in de aanvezelstraat

documenten is het doel. Vaak moeten documenten daarna opnieuw worden verpakt. Dit gebeurt met zuurvrije verpakkingsmiddelen om de documenten zo goed mogelijk te conserveren voor de toekomst.

- **Afdoden van schimmels en desinfectie**

Schimmels en insecten die zijn genesteld in waardevolle collecties kunnen 100% effectief worden bestreden. Dit doet VANWAARDE door gammastraling of röntgenstraling. Niet alle materialen zijn hiervoor geschikt. In dat geval wordt mechanische desinfectie ingezet. Vervolgens worden alle stukken en aangetaste delen in de ruimte handmatig gereinigd. Wanneer de oorzaak zich in de klimaatomstandigheden van de bewaar ruimte bevindt, kan VANWAARDE met uitgebreid onderzoek de kern van het te vochtige klimaat opsporen en bestrijden of een plan van aanpak bieden.

- **Beschadigde documenten 'aanvezelen'**

Wanneer een document dusdanig beschadigd is dat delen papier ontbreken, kan VANWAARDE deze documenten 'aanvezelen' met de in eigen beheer ontwikkelde aanvezelstraat. Tijdens dit proces worden hiaten en oneffenheden in het beschadigde document opgevuld met Japans papier door middel van vacuümtechniek. Deze vorm van documentherstel voorkomt het verder afbreken van kwetsbare, beschadigde documenten.

- **Papier restauratie**

In bepaalde gevallen is herstel met de hand nodig; document voor document en door professionele restauratoren. Denk bijvoorbeeld aan charters met zegels, oude brieven, prenten, aquarellen, tekeningen, landkaarten en meer.

Preventie door een CHV training

Beheerders van archieven en collecties kunnen gelukkig ook veel doen aan preventie. Het helpt namelijk als zij de kennis in huis hebben, zodat ze snel en goed kunnen handelen wanneer een archief of collectie daadwerkelijk in gevaar is. VANWAARDE verzorgt speciale CHV trainingen waarin dit in één dag aangeboden wordt. Het is dit soort kennis die onnodige reparaties en zelfs onherstelbare beschadigingen helpt voorkomen. Een goede investering dus, voor iedereen die verantwoordelijk is voor papieren documenten in iedere vorm. <

Over VANWAARDE

VANWAARDE, sinds 2019 onderdeel van Polygon Group, restaureert al meer dan een halve eeuw beschadigde documenten, archieven en andere waardevolle (kunst)objecten. Daarnaast kan men bij VANWAARDE terecht voor beheeradvies, inspecties en CHV trainingen. Onder de klanten van VANWAARDE zijn particulieren, schade-experts, verzekeraars, erfgoedinstellingen, notariskantoren, kerken, musea, bibliotheken, grote bedrijven en meer.

Freemont

Er is vaak meer aan de hand dan je met het blote oog kan zien

Freemont is een bekende naam als het gaat om binnenmilieu- en roetschadeonderzoek. Het onafhankelijke onderzoeksbureau werd in 2008 opgericht en heeft in de loop der jaren enkele specialismen toegevoegd aan het dienstenpalet. Ook is het aantal medewerkers gestegen. Ondanks deze veranderingen heeft het bureau zijn identiteit weten te behouden. Freemont blijft een kleinschalig, deskundig en gecertificeerd onderzoeks- en adviesbureau dat 24/7 klaarstaat om opdrachtgevers te helpen.



Het Freemont-team, dat TÜV-gecertificeerd is, bestaat inmiddels uit vijf zeer deskundige medewerkers.

Angelique van Paassen en Henny Poulussen vormen samen de directie van het onafhankelijke bureau dat voor onder andere verzekeraars, schade-experts, reconditioneringsbedrijven, ondernemers, de overheid en particulieren werkt. Na een afgeronde studie aan de Hogeschool voor Toerisme & Verkeer rolde Angelique 20 jaar geleden de schadewereld in en werd gelijk gegrepen door het vak. Ze werkte al een paar jaar bij een vergelijkbaar adviesbureau toen zij samen met haar voormalig compagnon Edmond Spanjersberg besloot Freemont op te richten. Inmiddels heeft ze tal van opleidingen achter de rug en is ze nog steeds enorm enthousiast over haar vak.

“Bij een inspectie blijkt vaak dat er veel meer schade is veroorzaakt door bijvoorbeeld brand, water, chemische stoffen

of schimmels dan je met het blote oog kan zien”, vertelt Angelique. “Aan ons de taak om te onderzoeken wat er nou exact aan de hand is. Soms lijkt het alsof je voor een onmogelijke opgave staat, maar als je eenmaal begint met puzzelen kom je er vrijwel altijd uit. Dat geeft me veel voldoening, vooral ook omdat een slecht binnenklimaat verstrekkende gevolgen kan hebben voor de gezondheid van de mensen die in die ruimte werken of wonen. Juist de ingewikkelde en uitdagende schades vind ik het leukst om te behandelen.” Ook Henny praat met veel enthousiasme over zijn werk. In 2010, na het plotselinge overlijden van oprichter Edmond, werd hij mede-eigenaar van Freemont. Henny heeft met zijn technische opleiding ruim dertig jaar ervaring in de brandschade- en reconditioneringsbranche en kent deze wereld als geen ander. Naast onderzoek naar

roetschade hebben beiden zich gespecialiseerd in schades veroorzaakt door schimmels en water.

Het Freemont-team bestaat inmiddels uit vijf zeer deskundige medewerkers. Enerzijds is het bureau klein genoeg om nauw contact met collega's te onderhouden en anderzijds is het groot genoeg om landelijke dekking te kunnen bieden. De gulden middenweg dus.

Roetschade

Met ruim vijftien jaar ervaring in het doen van specialistisch onderzoek naar roetvervuiling heeft Freemont zijn strepen meer dan verdiend. Henny: “Het gaat bij roetschade vooral om het zichtbaar maken van onzichtbare schade. Dat muren zwartgeblakerd zijn kan elke leek zien, maar schade aan spouwmuren of in de ruimte boven verlaagde plafonds is moeilijker te ontdekken. Wij nemen veegmonsters die wij onderwerpen aan microscopische analyses. Op basis daarvan kunnen we een beeld vormen van het verloop van een brand. Het komt wel eens voor dat er alleen brand was in ruimte A, terwijl wij ook roetdeeltjes aantreffen in ruimte C. Het is dan wel zo fijn om te weten hoe dat mogelijk is. Een goed schadebeeld opstellen leer je vooral door heel veel vliegrepen te maken, veel te lezen, te sparren en door nieuwsgierig te blijven. Onze methodiek is dan ook gestoeld op onze kennis én jarenlange ervaring, waardoor we haarfijn het onderscheid kunnen maken tussen brand afkomstig koolstof en overige koolstoffen uit de natuur of het verkeer.”

Plan van aanpak en een advies

“Naast het vaststellen van het roetpercentage in de getroffen ruimtes stellen we, indien de opdrachtgever dat wenst, ook een plan van aanpak op en een advies met betrekking tot de reiniging. Ook als het gaat om constructief ingewikkelde schades”, voegt Angelique toe. “Met dat advies onderscheiden wij ons toch wel van onze conculega's. Omdat we zoveel ervaring en kennis hebben, kunnen we ons uitspreken over mogelijke vervolgstappen en kunnen we ons advies stevig onderbouwen. Vaak zijn wij de spil tussen partijen die er samen niet uitkomen. Sinds kort geven we bij onder andere expertisebureaus ook presentaties over onze manier van onderzoek doen. Voor die presentaties krijgen experts die ingeschreven staan in het Register van het NIVRE drie PE-punten. Zo dragen wij ons steentje bij aan de ontwikkeling van onze branche. Om de hoge kwaliteit van onze onderzoeken te blijven garanderen zijn we TÜV-gecertificeerd en zijn in het verlengde daarvan bezig om onze methodiek te laten valideren.”

Binnenmilieu

Naast roetonderzoek heeft Freemont zich ontwikkeld in het doen van onderzoek naar de kwaliteit van het binnenmilieu. In onder andere scholen, kantoren en woningen brengen de



Freemont neemt veegmonsters die worden onderworpen aan microscopische analyses.

FOGGING KOMT SINDE DE ENERGIECRISIS REGELMATIG VOOR

onderzoekers de luchtkwaliteit in kaart. Dit wordt gedaan door middel van metingen van temperatuur, luchtvochtigheid en CO₂, en door onderzoek naar het gedrag van de bewoners of bezoekers. Het kan natuurlijk voorkomen dat de slechte staat van het binnenmilieu te wijten is aan de bewoner zelf, bijvoorbeeld als diegene weinig ventileert of binnen rookt, maar de oorzaak kan ook liggen bij bijvoorbeeld enkel glas of slechte luchtafvoer. Freemont rapporteert de staat van het binnenmilieu en adviseert hoe het klimaat verbeterd kan worden. Henny: “We worden steeds vaker ingeschakeld om onderzoek te doen naar aansprakelijkheid. Dat is best een uitdaging, want bij schimmels of bacteriën is de oorzaak vaak minder eenduidig vast te stellen dan bij roetschade. We kunnen dan ook niet altijd glashard bewijzen wat de oorzaak is. Wel brengen we de schade in kaart en rapporteren we wat de mogelijke oorzaken zouden kunnen zijn. Daarbij proberen we altijd een stapje verder te gaan. We tonen niet alleen aan dat er schimmel is gevonden, maar ook welk type schimmel en wat voor gevolgen zo'n specifieke schimmel kan hebben.”

Kom jij werken bij Crawford & Company?

Wij zoeken een:

- Junior Regres-medewerker
- (technisch) Aansprakelijkheids-expert
- Bouwkundig Schade-expert
- Technisch expert
- Expert Personenschade
- Schade-expert Transport
- Schadebehandelaar Motor
- Schadebehandelaar Property
- Schadebehandelaar Letsel
- Teamlead Kabelregres

crawford.werkenbijcrawco.nl

Wij bieden jou:

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

Check onze
vacatures op
je mobiel!



SCAN MIJ

Heb je interesse in een van onze vacatures?

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

Fogging

Freemont doet ook steeds vaker onderzoek naar fogging, een fenomeen dat sinds de energiecrisis regelmatig voorkomt. Mensen stoken en ventileren namelijk minder, waardoor woningen spontaan zwart worden. Fogging, oftewel 'black magic dust', is geen schimmel maar een zwarte vervuiling die tot stand komt door negatieve invloeden op het binnenmilieu, zoals stookgedrag, hoge luchtvochtigheid en slechte ventilatie. Angelique: "Fogging is bij veel schade-experts onbekend en zorgt dus regelmatig voor problemen bij schade-onderzoek. Enige tijd geleden deed ik in het kader van een aansprakelijkheidskwestie onderzoek bij iemand die net een nieuwe televisie had gekocht, omdat de muur achter de televisie zwart werd. De gedupeerde wilde hiervoor de televisieproducent aanklagen, maar wij konden aantonen dat er was sprake van fogging en dat die televisie er dus niets mee te maken had. Dat soort onduidelijkheden zijn voor alle betrokken partijen heel vervelend. Als we fogging aantreffen gaan we vaak eerst in gesprek met bewoners over hun leefgewoonten. We leggen uit hoe fogging ontstaat en wat je kan doen om het te voorkomen."

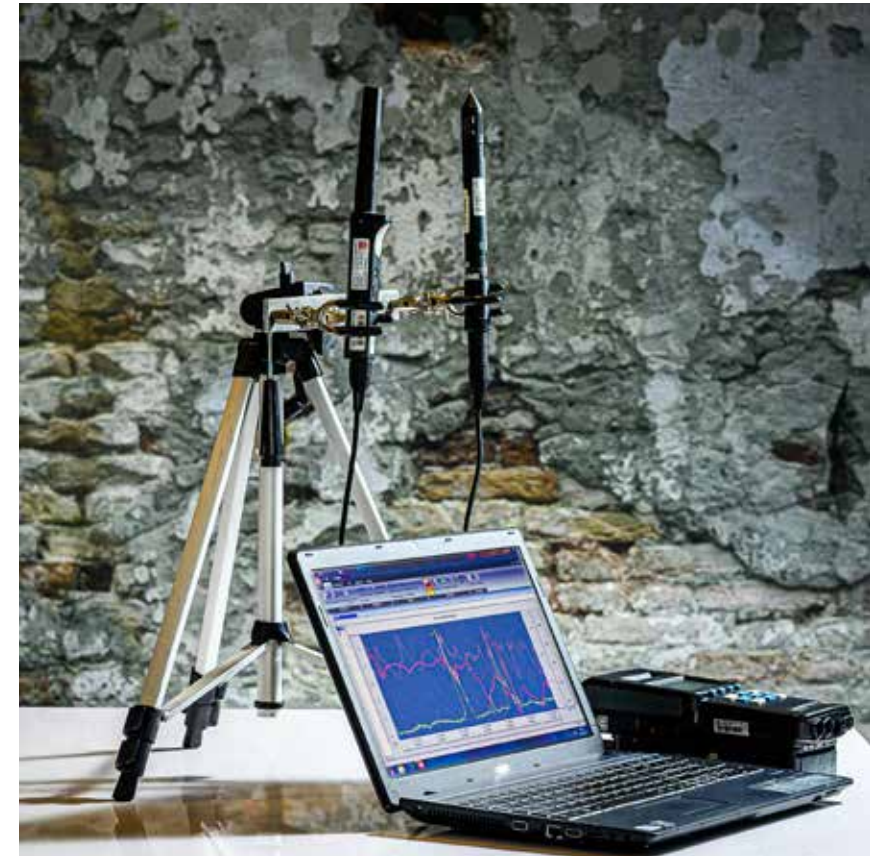
Mobiele laboratoria

Naast nieuwe specialismen heeft Freemont zich ook in de manier van onderzoeken kunnen ontwikkelen. Henny: "We hebben twee mobiele labs. Onze engineers hebben die altijd mee als ze naar een schade gaan. Als snel handelen noodzakelijk is, zoals in de levensmiddelenbranche, dan kunnen er namelijk meteen op locatie monsters worden genomen. Door een vooranalyse te doen wordt direct zichtbaar of een ruimte gecontamineerd is."

Daarnaast verzorgt Freemont ook steeds vaker het projectmanagement. "We zijn in die rol het aanspreekpunt voor alle betrokken partijen en weten dus precies wat er speelt. Naast het in kaart brengen van de schade controleren we bijvoorbeeld ook de kwaliteit van het schadeherstel. Dat is een leuke nieuwe uitdaging waar we ons graag verder in willen ontwikkelen."

Het belang van goede kwaliteit

"Goed onderzoek is het halve werk", aldus Angelique. "Het is van groot belang om precies te weten wat de schade is voordat het reconconditioneren begint. Onlangs werden we benaderd voor een second opinion: een pand was na brandschade al hersteld maar er hing nog steeds een vervelende lucht. Bij nader onderzoek bleek dat men had aangenomen dat er buiten het zichtbare geen schade was, waardoor een groot deel van de vervuiling over het hoofd was gezien. Het hele reconconditionerings- en herstelproces diende dus weer van vooraf aan gestart te worden. Als er na de brand gelijk zorgvuldig onderzoek was gedaan, dan was het pand in één keer goed gereinigd en hersteld, was er veel tijd en geld bespaard en was het emotionele



Meetboom voor de meting van het binnenklimaat.

leed van de verzekerde beperkt gebleven. Uiteindelijk is de situatie goed afgehandeld, maar het maakte voor alle betrokkenen wel onomstotelijk duidelijk hoe ontzettend belangrijk het is om gedegen onderzoek uit te voeren. Ook tijdens projectbegeleiding letten we hier goed op; wij houden bij elke stap van het proces toezicht en controleren bij wijze van spreken iedere vierkante meter op achtergebleven roetdeeltjes, want we willen kunnen garanderen dat alles weer helemaal roet- en brandgeurvrij, danwel acceptabel, is." <

WE WORDEN STEEDS
VAKER INGESCHAKELD
OM ONDERZOEK TE
DOEN NAAR
AANSPRAKELIJKHEID

Pleun Jagers



Naam: Pleun Jagers | **Leeftijd:** 29 jaar | **Functie:** Expert Personenschade | **Studie:** Criminologie en Opsporingscriminologie aan: Erasmus Universiteit Rotterdam en Vrije Universiteit Amsterdam | **Werkt bij:** Lindesk | **Sinds:** 1 januari 2023

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden

Als ik er vijf mag kiezen, dan kom ik op oplossingsgericht, analytisch, gedisciplineerd, empathisch en behulpzaam.

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

Ik denk de combinatie van meerdere eigenschappen. Je komt bij mensen over de vloer die een ongeval hebben meegemaakt. Er zijn klachten, beperkingen en bijvoorbeeld een huishouden dat de soep in loopt. Daar moet je tegen kunnen en de betrokkenen op een juiste manier kunnen benaderen. Tegelijkertijd probeer je ook alle voor de schade relevante informatie helder te krijgen en bij te dragen aan een passende oplossing om het leven van de persoon in kwestie zoveel als mogelijk te herstellen.

Hoe ben je geattendeerd op jouw huidige functie?

Mijn vader is al zo lang als ik me kan herinneren werkzaam in het vak. Daar heb ik veel van meegekregen. Het vak heeft me altijd aangesproken en sluit in mijn ogen ook erg goed aan op de studie die ik heb gedaan. Ik ben na mijn opleiding in eerste instantie gaan werken bij een financiële instelling. Op een gegeven moment was ik toe aan een andere uitdaging en toen was het werk als expert Personenschade hetgeen dat ik wilde gaan doen.

Waarom heb je gesolliciteerd op jouw functie?

Tijdens mijn vorige baan merkte ik dat ik op zoek was naar twee elementen die ik miste in mijn werk. Meer met mensen werken en meedenken over en invulling geven aan de oplossing van een probleem. Wat mij betreft twee kernelementen van het werk als expert Personenschade. Ik heb dan ook niet hoeven nadenken om te solliciteren. De gesprekken die ik daarna heb gehad bij Lindesk gaven mij direct de bevestiging dat het de juiste keuze was.

Wat waren de verwachtingen toen je in dienst trad?

Ik wist dat ik een overstap maakte naar een andere branche dan waarin ik werkzaam was. Van de inhoud was ik best een beetje op de hoogte, maar de meer uitgebreide complexe materie en de gang van zaken waren nieuw voor mij. Een mooie uitdaging dus. Daarnaast had ik het beeld van een zeer afwisselende functie. Veel op pad, met mensen om de tafel die stuk voor stuk hun eigen verhaal hebben en daar vervolgens mee aan de slag gaan.

Hoe is dat nu?

Vrijwel dagelijks word ik in positieve zin verrast. Niet dat ik dat niet had verwacht, maar meer in de zin dat je na een bezoek de deur uitloopt en beseft dat je echt een leuk en nuttig gesprek hebt gehad. Of dat je echt iets voor iemand kan betekenen. Het kunnen kleine dingen zijn, maar het geeft enorm veel voldoening.

Wat vind jij het allerleukste aan je baan?

De bezoeken die we bij Lindesk als expert Personenschade brengen aan betrokkenen. Je komt bij mensen thuis, hoort over het gezin, werk, hobby's en ziet hoe iemand daadwerkelijk leeft, al dan niet met beperkingen. Ieder gesprek is anders. Er zitten natuurlijk ook minder leuke gesprekken bij, maar dat zijn dan weer leuke uitdagingen om toch tot een goed einde te brengen. Ik vind de bezoeken ook echt van onschatbare waarde voor de behandeling van de schade. Het geeft zo veel meer informatie en inzicht dan het papieren beeld in het dossier.

Wat vind jij het minst leuke aan je baan?

Dat is de moeilijkste vraag tot nu toe. Dan kom ik meer op iets wat ik merk in de branche dan specifiek mijn functie. Soms krijg je de indruk dat een partij in een dossier er met een ander belang in zit dan het herstel van de betrokkene en het uiteindelijk komen tot een redelijke afwikkeling. Daar heb ik wel moeite mee.

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

Echt geen enkele zaak is hetzelfde. Op papier kan het dan lijken alsof je te maken hebt met een – helaas – veelvoorkomende achterop aanrijding. De behandeling, het beloop van klachten en beperkingen en de impact op het leven is voor iedere persoon anders. Bovendien zijn de mogelijkheden die vervolgens bestaan om iemand daarbij te helpen ook zeer uiteenlopend. Wat dat betreft ging er een hele nieuwe wereld voor me open.

Wat is het grootste vooroordeel over je werk/de branche?

Ik denk dat mensen het op voorhand kunnen zien als een strijd. Opboksen tegen een verzekeraar die niet wil betalen. Dat is uiteraard niet het geval, maar ik merk het af en toe wel. Met name wanneer er terechte vragen worden gesteld. En het uit zich ook wel eens wanneer mensen blij verrast zijn met de prettige benadering door een verzekeraar of de mogelijkheden die worden geboden.

Hoe zou de verzekeringsbranche meer jonge mensen aan kunnen trekken?

Aansluiting zoeken bij jongeren die afstuderen. Dat betekent niet dat je bij de uitgang van de collegezaal worden opgewacht, maar meer dat er voldoende wederzijdse bekendheid is. Ik zeg wederzijds omdat aan de ene kant de student of jonge professional bekend moet zijn met de branche, wat het werk inhoudt en dat hij of zij hier met de studie of eerste werkervaring goed op aansluit. Aan de andere kant is het voor de branche denk ik goed om in contact te komen met de doelgroep. Ik heb tijdens de laatste fase van mijn studie meegewerkt aan de oprichting van een landelijke alumnivereniging voor criminologen. Daarmee probeerden we een brug te slaan tussen de afgestudeerden/jonge professionals en diverse branches, onder meer door gezamenlijke activiteiten te organiseren. Dat heb ik erg goed zien werken.

Waarom is de branche aantrekkelijk voor jonge mensen?

Je doet echt waardevol werk. Je kan wat voor mensen betekenen, met name wanneer iemand iets is overkomen. Dat geldt voor alle partijen in de branche.

Welk advies zou je geven aan nieuwkomers in de branche?

Als je de mogelijkheid hebt, loop zoveel als mogelijk mee met ervaren collega's. Het is goed om je eerst voldoende in te lezen, zodat je begrijpt waar het over gaat. Maar uiteindelijk leer je het vak in de praktijk. Meelopen met ervaren collega's, vervolgens actief meewerken en steeds meer zelfstandigheid opbouwen is, wat mij betreft, de beste leerschool.

Wat kunnen jongeren leren van senioren en andersom?

Senioren hebben veel ervaring. Door al jarenlang werkzaam te zijn in het vak, hebben zij veel meegemaakt en kennen zij alle ins en outs van de praktijk. Als jongere collega blijf je lange tijd nieuwe vraagstukken tegenkomen waar senioren goed bij kunnen helpen.



Deskundigheid over vier kantoren, maar nu ook in veertig landen

infoNL@mclarens.com
mclarens.com/nl

KANTOOR ROTTERDAM
K.P. van der Mandelelaan 90
3062 MB Rotterdam
010-8516500

KANTOOR SCHIPHOL
Hendrik Walaardt Sacréstraat 405
1117 BM Schiphol
020-3473111

KANTOOR UTRECHT
Groenewoudsdijk 50
3528 BK Utrecht
030-2802012

KANTOOR EINDHOVEN
Freddy van Riemsdijkweg 4
5657 EE Eindhoven
040-3031790

Diensten van Corocor:

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



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

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

Iedere generatie brengt nieuwe ontwikkelingen en eigentijdse inzichten met zich mee. Dat kan ook de meer ervaren collega helpen. Zeker omdat je in dit vak te maken hebt met alle leeftijden. Als jongere sta je toch wat dichterbij leeftijdgenoten en kan je jezelf mogelijk wat meer voorstellen bij hun verhaal en perspectief.

Welke werksituatie is je tot dusver het best bijgebleven?

Dat is een dossier van iemand die een onderbeen is verloren door een ongeval. De positieve houding op de situatie en zaken die voor deze persoon geregeld konden en ook nog gaan worden, hebben veel indruk gemaakt.

Van welke werksituatie heb je het meest geleerd?

Mijn eerste zelfstandige bezoek. Ik had het uitvoerig voorbereid en besproken. Het gesprek verliep goed en mijn gesprekspartner was zichtbaar gerustgesteld. Voor mij was het erg leerzaam om te merken waar je in een gesprek allemaal tegenaan loopt en dat je op bepaalde momenten moet improviseren.

Wie is je grote leermeester?

Bij Lindesk ben ik terechtgekomen in een zeer ervaren, inspirerende en gezellige groep collega's. Een schat aan expertkennis en brede ervaring in de letselschadebranche om uit te putten. Zij hebben me enorm goed ontvangen en bieden mij alle mogelijkheden om het vak te leren en mezelf te ontwikkelen.

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

Ik zie toch regelmatig richting het einde van de schadebehandeling en de bespreking van een afwikkeling dat zich een min of meer vergelijkbare situatie voordoet. Er ontstaat discussie. En dan niet altijd over de zaken die centraal staan in de behandeling van de schade. Discussie kan goed zijn, maar je kan je hierbij vaak afvragen of dat wel zo is. Wanneer niet overal op wordt toegegeven, kan discussie snel verhard en worden onderhandelingen stroever. Soms komen er andere belangen van partijen boven drijven en dreigt het gesprek wat daadwerkelijk gevoerd moet worden, langzaam buiten beeld te raken. Opeens lijkt een afwikkeling ver weg. Ik denk dat deze situaties zoveel als mogelijk voorkomen moeten worden en ik merk ook dat daar veel aandacht voor is.

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

In eerste instantie door niet een klassiek pak met das aan te trekken. Naast het feit dat de associatie wellicht 'saai' is, creëert het wat mij betreft ook een afstand. Juist die afstand probeer ik te voorkomen door mezelf echt naast betrokkene te positioneren. Het gesprek en de situatie moeten zich er natuurlijk voor lenen, maar het mag soms ook wel luchtig zijn met af en toe een grapje.

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

Het eerste wat me te binnen schiet, is de (top)sport. Ik fiets fanatiek, maar maak me daarbij niet al te veel illusies hoor. Geen idee dus of dat als deelnemer of als functie rondom de sport zou kunnen zijn geweest. Het hard werken en veel investeren om het beste uit jezelf te halen en gefocust voorbereiden op specifieke doelstellingen, spreekt mij daar erg in aan.

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

Allereerst wil ik mij ontwikkelen tot een heel goede expert Personenschade bij Lindesk. Niet alleen op het gebied van kennis en ervaring, maar juist ook op een manier dat betrokkenen en partijen graag met mij samenwerken en tevreden kunnen terugkijken op de behandeling van een schade. Op de langere termijn heb ik wel de ambitie om in een ondernemende en leidinggevende rol actief te zijn in dit mooie vak.



Wat is je favoriete app?

Strava in combinatie met JOIN. JOIN bevatte mijn gepersonaliseerde trainingsschema's afgestemd op de eerstvolgende doelstelling. Op het sociale medium Strava kan ik in de gaten houden of mijn maten wel hard genoeg trainen. Overigens heb ik recent Intervals.icu ontdekt, een app met uitgebreide inzichten in je trainingsvoortgang en conditie. Voor fanatieke liefhebbers absoluut een aanrader.

Wat is de laatste film die je hebt gezien?

All Quiet on the Western Front. Niet direct de meest vrolijke, maar wel een indrukwekkende film.

Wat is je favoriete vakantiebestemming?

Ik ben opgegroeid met geweldige vakanties in Zuid-Frankrijk. Daar heb ik heel goede herinneringen aan. Frankrijk geeft voor mij het ultieme vakantiegevoel. De taal, kleine dorpjes waar niks is behalve een bakker, het afwisselende landschap met de typische zonnebloemvelden en goede wijn van het chateau om de hoek. Ik kom er nog altijd erg graag.

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

Een van de laatste optredens die me bij is gebleven was van Sven Hammond. Echt een goed optreden. Komende zomer staat in ieder geval Lowlands op de planning.

Wat is je favoriete sport?

Wielrennen. Ik fiets zo'n vier tot vijf keer per week. Op dit moment train ik voor de Marmotte Grandfondo Alpes. Daarna doe ik ook nog de Cinglé du Mont Ventoux.

Wat weet nog niemand van je?

Ik denk dat weinig mensen weten dat ik een heftige carrière als House DJ en festivalorganisator heb gehad. Nee hoor, dat valt reuze mee. Maar tijdens mijn studietijd heb ik een aantal leuke jaren in het uitgaans- en festivalleven gehad.

NIVRE BASISOPLEIDING SCHADE- EXPERTISE START IN SEPTEMBER 2023

Er is de afgelopen tijd door heel veel vrijwilligers hard gewerkt aan de uitwerking van het strategiedocument 'Samen naar de Toekomst' van het NIVRE. Een van de speerpunten voortvloeiend uit dat strategiedocument is 'kwaliteit'. Om de kwaliteit van het NIVRE-keurmerk te bestendigen is het opleidingshuis onder de loep genomen met als gevolg dat het opleidingstraject anders vormgegeven zal worden.



Michiel Jongeneel is bestuurslid NIVRE en portefeuillehouder Opleidingen

De verplichte opleiding om te komen tot registratie als NIVRE Register-Expert zal nog steeds bestaan uit een generiek basisdeel, de voormalige 'onderbouw', en een branchespecifiek deel dat vakinhoudelijk de diepte ingaat, wat voorheen de 'bovenbouw' werd genoemd.

Michiel Jongeneel, bestuurslid NIVRE en portefeuillehouder Opleidingen: "In het verleden had iedere branche een eigen invulling van de onderbouw en er waren ook verschillende leveranciers die eenzelfde module verzorgden. Daardoor was er onduidelijkheid over het kennisniveau van deze modules en miste de samenhang waardoor de continuïteit en kwaliteit onvoldoende waren geborgd."

Aangezien het NIVRE, in het kader van het kwaliteitsstempel, besloten heeft opleidingen te accrediteren, is er vanaf 2022 gewerkt aan een eenduidige en kwalitatief hoogwaardige basisopleiding voor alle branches. Directeur Susan Mogony legt het uit: "Om de kwaliteit en de continuïteit te borgen hebben wij samen met opleidingspartner NIBE-SVV een traject gestart om één brancheoverkoepelende NIVRE Basisopleiding Schade-expertise te ontwikkelen. Op die manier zal de NIVRE Basisopleiding een kwaliteitsstempel zijn voor de NIVRE Register-Expert. De markt maar ook de samenleving weet waaraan een NIVRE Register-Expert in de basis moet voldoen."

Om daar te komen heeft de Commissie Opleidingen van het NIVRE onder leiding van portefeuillehouder Michiel Jongeneel zich eerst gebogen over de vraag of het mogelijk is om de basisopleiding van alle branches gelijk te trekken. Dat proces is gestart met een bijeenkomst van de Commissie Opleidingen, waarvoor we NIBE-SVV hebben uitgenodigd om een presentatie te geven over de wijze waarop de basisopleiding vormgegeven zou kunnen worden. Maar daar stopt het natuurlijk niet. Naast vorm is immers ook inhoud van belang. Om de inhoud te kunnen beoordelen, hebben we een werkgroep ingericht die samen met NIBE-SVV de modules inhoudelijk heeft neergezet. Deze NIVRE Werkgroep Basisopleiding Schade-expertise is in januari 2022 van start gegaan en is tot maart dit jaar aan de slag geweest om een basisopleiding in te richten die voldoet aan de nieuwe maatstaven van het NIVRE."

Werkgroep Basisopleiding Schade-expertise

De Werkgroep Basisopleiding Schade-expertise bestaat uit NIVRE Register-Experts die branche-overschrijdend mee kunnen denken over welke modules in de leergang van de Basisopleiding worden opgenomen, alsmede over het niveau en de inhoud van die modules. Bij deze experts hebben zich vertegenwoordigers van NIBE-SVV en het NIVRE gevoegd. Michiel Jongeneel: "Kennis en kwaliteit moeten bovenaan staan als het gaat om NIVRE Register-Experts. Onze professionele betrokkenheid brengt grote verantwoordelijkheden met zich mee. Bij schaden met enige importantie kan immers het voortbestaan van een gedupeerde in het

geding zijn. Dan moet je qua kennis en vaardigheden op het gebied van integriteit en objectiviteit goed geëquipeerd zijn en het vertrouwen verdienen van gedupeerden en opdrachtgevers. Daarom vind ik opleidingen in het algemeen en de herontwikkeling van de Basisopleiding Schade-expertise zo belangrijk."

Om tot een nieuwe basisopleiding te komen heeft de geformeerde Werkgroep Basisopleiding samen met het NIBE-SVV vorm en richting gegeven aan de invulling. Logischerwijs komen de leerdoelen: verzekeringstechniek, ethiek, regelgeving, communicatieve en onderzoeksvaardigheden terug in de nieuwe basisopleiding. De totale opleiding kent tussentijdse tentamens en wordt uiteindelijk afgesloten met een assessment. De werkgroep rapporteert aan de Commissie Opleidingen die bestaat uit afgevaardigden vanuit de branchebesturen. Naast modules, inhoud en niveau van de modules is ook nagedacht over de kosten die behapbaar moeten zijn."

Voor wie?

De NIVRE Basisopleiding Schade-expertise bestaat uit modules die gericht zijn op vaardigheden en modules die het inzicht en de basiskennis bijbrengen van het schade-expertisevak. Deze opleiding kan gevolgd worden door personen die al expert zijn of die net van school komen en nog niet uitgeleerd zijn. Je hoeft dus nog niet als expert werkzaam te zijn.

Degenen die deze basisopleiding volgen kunnen zich bij het NIVRE laten inschrijven als NIVRE-aspirant. Zodra de basisopleiding door de NIVRE-aspirant is afgerond en de aspirant zijn certificaat op zak heeft, kan de aspirant, als eveneens wordt voldaan aan de overige inschrijvingseisen, ingeschreven worden als kandidaat NIVRE Register-Expert. Dat certificaat vormt tevens de toegang tot de vakinhoudelijke verdiepingsopleiding van de branche waar een expert in wil werken.

Die verdiepingsopleiding wordt afgesloten met een diploma, waarna de expert zich kan inschrijven als NIVRE Register-Expert. Maar dat kan alleen als de expert ook voldoet aan de overige eisen die gesteld worden aan een Register-Expert, waaronder eisen ten aanzien van werkervaring en onbesproken gedrag.

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

Opleidingstraject met vaste route

Over de te volgen route binnen het opleidingshuis is met de ontwikkeling van de nieuwe basisopleiding ook direct meer duidelijkheid gecreëerd. Waren experts in het verleden vrij om te bepalen in welke volgorde zij hun modules volgden, nu is er een verplichte route die start bij het volgen van de basisopleiding. Het voordeel van de route van het nieuwe opleidingstraject is dat experts nu al vanaf het begin van de opleiding beschikken over de benodigde vaardigheden.

Gedagdigden kunnen dus eerst als NIVRE-aspirant de NIVRE Basisopleiding Schade-expertise volgen. Daarna pas kunnen zij ingeschreven worden als kandidaat NIVRE Register-Expert. Vervolgens kunnen zij de verdiepingsopleiding volgen en als kers op de taart kunnen zij ingeschreven worden als NIVRE Register-Expert.

Start september 2023

"Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan de nieuwe, brancheoverschrijdende Basisopleiding Schade-expertise", besluit Michiel. "De beoogde startdatum van de nieuwe basisopleiding is september 2023. Op dit moment geven wij samen met het NIBE-SVV onder andere ook nog vorm aan een overgangsregeling voor aspiranten die al gestart zijn met de verschillende modules.

Met deze nieuwe NIVRE Basisopleiding Schade-expertise hopen wij een duidelijke en kwalitatief hoogwaardige opleiding voor schade-experts in het algemeen en de toekomstige NIVRE Register-Expert in het bijzonder te hebben neergezet.

Het tot stand brengen van de nieuwe basisopleiding is uiteraard gepaard gegaan met een grote inzet van de Commissie Opleidingen, de Werkgroep Basisopleiding en het bureau van het NIVRE. Ik spreek bij dezen mijn dank uit voor ieders inzet en betrokkenheid."

KENNIS EN KWALITEIT MOETEN BOVENAAN STAAN

De Werkgroep Basisopleiding Schade-expertise wordt gevormd door Register-Experts, aangevuld met vertegenwoordigers van NIBE-SVV en het NIVRE-bureau en bestaat uit:

Johan Brouwers (namens de Commissie Opleidingen)
Mascha Dol (Brand)
Ferry Kassir (NIVRE Start) (tot december 2022)
Kees den Ouden (Transport/Goederen)
Ellis Verhoeven (Personenschade)
Patricia van der Sande (NIBE-SVV)
Aart Verrips (NIBE-SVV)
Joke Gales (NIVRE)
Astrid Oosthof (NIVRE)

Duurzame inzetbaarheid voor inkomensverzekeringen

De AOW-leeftijd stijgt en het ziekteverzuim ook. Het een hoeft gelukkig niets met het ander te maken te hebben. Feit is dat werknemers in Nederland steeds langer moeten werken voordat zij van een welverdiend pensioen mogen genieten. Het is dan wel zaak om gezond de eindstreep te halen. Dat is echter niet binnen iedere beroepsgroep vanzelfsprekend en dat verklaart waarom er steeds meer aandacht is en budget vrijkomt voor duurzame inzetbaarheid. Ook inkomensverzekeraars hebben er belang bij om zoveel mogelijk verzekerden arbeidsgeschikt te houden. Hoe vertaalt zich dit in de praktijk? Welke ondersteuning bij, en financiering van duurzame inzetbaarheid is er beschikbaar op de private markt.



Janthony Wielink is directeur en trainer bij Enkwest Opleiding & Advies B.V. te Apeldoorn.

Voor de meeste werkenden ligt de AOW-leeftijd momenteel op 67 jaar en verdere verhoging ervan ligt in het verschiet. Dat betekent niet dat iedereen wil of kan werken tot die leeftijd. Uit de nationale enquête arbeidsomstandigheden 2022 van TNO en CBS blijkt dat werknemers gemiddeld denken te kunnen doorwerken tot 62,6 jaar. Wel of niet kunnen heeft uiteraard met arbeidsongeschiktheid te maken. In dezelfde enquête zien we daarover best alarmerende cijfers. Zo geeft 19 procent

van de werknemers aan door een chronische ziekte, aandoening of handicap belemmerd te zijn in de uitvoering van het werk en 20 procent van de werknemers zegt burn-outklachten te ervaren. Langdurig verzuim neemt toe naarmate de leeftijd stijgt. Dat is goed te zien in de 42e weekse ziekmeldingen die het UWV ontvangt en ook de meeste nieuwe WIA-uitkeringen worden toegekend aan werknemers vanaf 55 jaar. Kortom; er valt wel wat te winnen met die duurzame inzetbaarheid.

Gevaarlijk werk

Bij duurzame inzetbaarheid van een werknemer zal de werkgever waarschijnlijk eerst kijken naar de arbeidsomstandigheden. Dat is om twee redenen terecht. Allereerst het risico zelf. De Nederlandse Arbeidsinspectie schrijft in haar publicatie 'Staat van Gezond werk' dat jaarlijks ongeveer elf mensen per dag voortijdig overlijden als gevolg van ongezonde arbeidsomstandigheden. Volgens de inspectie is ongezond werk, na roken en overgewicht, de belangrijkste oorzaak van verloren gezonde levensjaren.

Ten tweede zal een werkgever eerst naar arbeidsomstandigheden kijken, omdat dit een aandachtsgebied is waarop hij invloed kan uitoefenen. Een geëigend instrument om die arbeidsomstandigheden te monitoren en zo nodig te verbeteren is de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E).

Dat hier winst te behalen valt, blijkt uit gegevens van de Nederlandse Arbeidsinspectie. De helft van alle bedrijven heeft momenteel geen RI&E uitgevoerd. Vooral kleinere werkgevers ervaren het inventariseren van risico's en het opstellen van een plan met maatregelen als complex en niet praktisch. Een arbodienst zou kunnen ondersteunen, maar arbocontracten zijn nog altijd primair gericht op verzuimbegeleiding in plaats van preventie. Advisering over preventie door de bedrijfsarts is slechts in 22 procent van de arbocontracten een onderwerp.

Aandacht voor combinatie werk en privé

De meeste risico's op arbeidsongeschiktheid die werknemers in de privésfeer lopen, kunnen en mogen werkgevers niet beïnvloeden. Er is echter een steeds belangrijker aspect waarop werkgevers wel invloed hebben en dat belangrijk is in het streven naar duurzame inzetbaarheid. Dat gaat om het zorgen voor een balans tussen werk- en privéleven. Uit onderzoek blijkt dat 7 procent van de werknemers een werk-privé disbalans ervaart; een belangrijke indicator voor potentiële ziekmeldingen. Een groep arbeidsdeskundige organisaties heeft daarom de multidisciplinaire preventieve richtlijn werk-privébalans ontwikkeld. De richtlijn focust op de richting van werk naar privé, omdat de beïnvloedingsmogelijkheden van de werkgever daar het grootst zijn. De organisaties wijzen op het nut van het Preventief Medisch Onderzoek (PMO) en de RI&E als instrumenten om verstoring van de werk-privébalans op te sporen en preventie-acties in te zetten.

Uit de Richtlijn wordt duidelijk dat succesvolle interventie op individueel en collectief niveau kunnen worden ingezet. Een voorbeeld van een individuele interventie is een training gericht op leefstijl en werk-privébalans voor een werknemer die in ploegendienst werkt, waarbij zijn of haar partner ook deelneemt aan de training. Voorbeelden van interventies die duurzame inzetbaarheid op collectief niveau kunnen bevorderen,

zijn de introductie van flexibel werken, lean werken of inspraak geven in roostering.

Duurzaam minder inzetbaar

Behalve preventie en aanpassingen kan duurzame inzetbaarheid ook worden bevorderd door simpelweg minder inzetbaar te zijn. Werknemers doen het wat rustiger aan. Zeker als die keuze niet uit luxe geboren is, zal de behoefte er zijn om dit onder de meest gunstige financiële condities te doen. Werknemers in de zogenoemde zware beroepen kunnen vanaf drie jaar voor hun AOW-leeftijd gebruikmaken van de Regeling voor vervroegde uittreding (RVU). De werknemer stopt in die periode met werken en ontvangt tot zijn AOW-leeftijd een overbruggende uitkering van de werkgever.

Een andere manier om minder te werken, is de 80/90/100-regeling. Een werknemer gaat dan minder (80 procent) werken, ontvangt minder salaris (90 procent) en behoudt wel zijn volledige pensioenopbouw (100 procent). Deze regelingen zijn erg populair in collectieve arbeidsovereenkomsten en staan bekend als generatieregelingen.

Hulp vanuit de overheid

Werknemers zo lang mogelijk zo gezond mogelijk laten werken is een speerpunt voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Er zijn dan ook tal van regelingen in het leven geroepen, die de werkgever en de werknemers daarbij moeten ondersteunen. Vreemd genoeg blijkt uit de praktijk dat er minder behoefte is aan die regelingen dan verwacht zou mogen worden. Een regeling waarvan in ieder geval veel gebruik is gemaakt, is de STAP-regeling. Werknemers kunnen een STAP-budget van maximaal 1.000 euro per jaar aanvragen voor scholing en ontwikkeling. De regeling lijkt aan zijn eigen succes ten onder te zijn gegaan en wordt vanaf 2024 wegbezuinigd. Andere regelingen blijken minder populair. Zo is er 'Nederland leert door' voor gratis individuele scholingstrajecten en sectorale ontwikkeladviezen, scholing en begeleiding. Van de grote 52 miljoen hoefde een derde niet uitgegeven te worden. Het budget voor de Stimuleringsregeling leren en ontwikkelen in het mkb (SLIM) is niet volledig uitgegeven en ook voor Maatwerk Duurzame Inzetbaarheid en Eerder Uittreden (MDIEU) is minder uitgegeven dan verwacht.

Nuttige cao-afspraken

Duurzame inzetbaarheid heeft in verscheidene vormen een plek in de meeste cao's in Nederland. De afspraken die werkgevers en werknemers maken, gaan vaak over de eerder in dit artikel aangehaalde generatieregeling. Een ander veel voorkomend instrument is een scan, waarvan de werknemer gebruik kan maken. Het gaat dan om employability- en loopbaanscans, die werknemers inzicht kunnen bieden in hun eigen duurzame inzetbaarheid. Daaraan gekoppeld kan een vitaliteitsprogram-

De volgende fase:

Van Contract Zekerheid naar Co-polis

De Nederlandse coassurantiemarkt is uniek: partijen die tegelijkertijd concurreren én samenwerken. De VNAB speelt nu en in de toekomst een centrale rol in de optimalisatie van deze co-opetition. Door de ontwikkeling van gestructureerde data, verdere digitalisering en end-to-end operational excellence, creëert de VNAB een meer efficiënte markt met ruimte voor het maatwerk van de beurs. In verlenging van het programma Contract Zekerheid, is de VNAB daarom gestart met de ontwikkeling van Co-polis.



Het belang van datakwaliteit, data-inzicht en data-uitwisseling neemt toe in de coassurantiemarkt. Co-polis voorziet in structuur waarbij de flexibiliteit van de coassurantiemarkt behouden blijft.

Eind 2021 is de VNAB gestart met het programma Contract Zekerheid om oplossingen te ontwikkelen voor de operationele uitdagingen van het huidige coassurantieproces, zoals inefficiëntie, onduidelijkheden en het niet nakomen van procesafspraken. Het programma heeft als doelstellingen om het gezamenlijke prolongatieproces te optimaliseren, verzekeraarbaarheid te stimuleren en daarmee de klanttevredenheid te verhogen. Met het programma Contract Zekerheid is ketenbreed een verbeterd werkproces ontwikkeld. De eerste verbeterde resultaten zijn intussen zichtbaar, maar we zijn er nog niet.

Het belang van datakwaliteit, data-inzicht en data-uitwisseling neemt toe in de coassurantiemarkt. Verzekeraars en makelaars

hebben in toenemende mate behoefte aan eenduidige en bewerkbare data voor trendanalyses, risicokwalificaties en premiestellingen. Via het bestaande VNAB IT-platform delen leden polissen als PDF documenten in combinatie met een beperkt aantal gestructureerde gegevens in e-ABS om gemaakte afspraken vast te leggen. Deze vorm biedt beperkte mogelijkheden voor geautomatiseerde verwerking en analyses van de polisdata.

Contract Zekerheid, verdere digitalisering en verbeterde toepasbaarheid van gestructureerde data zijn in 2022 door de leden van de VNAB als prioriteiten vastgesteld tijdens de strategische herijking van de vereniging. Met de ontwikkeling van Co-polis zet de VNAB samen met haar leden de volgende stap richting de realisatie van de strategische prioriteiten.

Snelheid en inzicht met behoud van flexibiliteit

De nieuwe online applicatie Co-polis brengt het offerte- en sluitproces samen. In Co-polis leggen marktpartijen alle informatie om tot een polis te komen eenmalig en gestructureerd vast. De applicatie voorziet in structuur waarbij de flexibiliteit van de coassurantiemarkt behouden blijft. De ontwikkeling van Co-polis richt zich op:

- **Snelheid**
Het reduceren van de doorlooptijd van de polisopmaak.
- **Eenmalige vastlegging aan de bron**
Het verminderen van het aantal controleslagen en het overtypen van data.
- **Weten waar je staat**
Inzicht in het proces en verzekerde risico's voor alle betrokkenen door vaste stappen in het proces en het centraliseren van alle informatie op één plaats.

- **Maximale integratiemogelijkheden**
Aansluiting op bestaande VNAB IT-platform en maximale aansluitingsmogelijkheden voor alle backoffices door het ontwikkelen van een vast datamodel (waar mogelijk SIV).
- **Gestructureerde data**
Gegevens voldoen aan een vooraf gedefinieerd datamodel en zijn daardoor relatief eenvoudig uit te lezen door andere systemen en te analyseren.
- **Behoud van flexibiliteit**
Ruimte voor eigen inhoud (zoals voorwaarden en clausules) en communicatie (zoals chat en visuele weergave van mutaties).

Uit de startblokken met de startgroep

Co-polis is een co-creatie van de VNAB met, voor en door de leden. De ontwikkeling is gestart met een groep van acht leden: Kröller Boom, Meijers, Raetsheren, VLC, Allianz, Corins, HDI en NN. In de afgelopen maanden zijn alle startgropleden individueel geïnterviewd om een goed beeld te krijgen van de wensen, verwachtingen en prioriteiten. Ook hebben de leden tijdens workshops input gegeven voor de (minimale) functionaliteiten die in fase één van Co-polis gerealiseerd zullen worden.

Hoe nu verder?

De ontwikkeling van Co-polis gebeurt de komende periode aan de hand van een agile aanpak. Deze aanpak werkt met een vastgesteld tijdsplan voor de ontwikkeling van functionaliteiten die de meeste waarde toevoegen. Al aan het einde van dit jaar gaan de startgropleden proefdraaien met een zo-

“DIGITALE ONDERSTEUNING VAN EEN SNELLER EN EFFICIËNTER OFFERTE- EN SLUITPROCES IN DE COASSURANTIEMARKT”

geheten alpha-versie om zo snel mogelijk de eerste feedback te verzamelen. In het tweede kwartaal van 2024 staat de eerste officiële release van Co-polis gepland. Vanaf dat moment gaat de VNAB haar leden gefaseerd ondersteunen bij de aansluiting op de applicatie. Co-polis breidt zich na de oplevering van de eerste release in verschillende fases, en met behulp van de eerste feedback van leden, steeds verder uit.

De voordelen op een rijtje

Wat levert de komst van Co-polis VNAB leden op?

- Minder errors and omissions
- Geen onnodige templateboekingen
- Geen verschillen bij rekeningcourant afrekeningen
- Toename van standaardisatie en beter beheersbare data
- Altijd inzicht in actuele stand van zaken
- Reductie van de doorlooptijd van de polisopmaak.

Wat is Co-polis?

Co-polis is een online applicatie waarin het offerte- en sluitproces inclusief bijbehorende communicatie digitaal wordt ondersteund. Door eenmalige en gestructureerde vastlegging van data aan de bron, ontstaat een efficiënter en inzichtelijker proces voor alle betrokkenen in de keten. Co-polis werkt samen met het bestaande VNAB IT-platform (e-ABS, Sanctiepl@tform en iDOSpl@tform) en biedt maximale integratiemogelijkheden voor alle backoffices. Binnen het systeem behouden leden van de VNAB ruimte voor flexibiliteit op het gebied van inhoud en communicatie.

“DE VNAB IS DE MARKT-MEESTER DIE EEN EFFICIËNTE COASSURANTIEKETEN ONDERSTEUNT”

Definitie gestructureerde data

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

Jaap Meijers en Bonny Lepidis grote winnaars op NARIM Congres 2023

Het NARIM Congres 2023 kreeg dit jaar de titel 'Transform to perform' mee en werd op 25 mei gehouden in het inspirerende InnStyle in Maarssen. In een werkelijk bomvolle zaal vond de uitreiking van de NARIM Award 2023 plaats die dit jaar door niemand minder dan Jaap Meijers in ontvangst werd genomen. Ook werd de winnaar van de Aon Scholarship bekendgemaakt: Bonny Lepidis.



NARIM-bestuur (v.l.n.r.): Lea Lelijveld van Cingelshouck (NN Group), Albert van Haastrecht (Ballast Nedam), Karina Broersen (VGA Verzekeringen Gemeente Amsterdam), Mark Hillhorst (Jacobsen Douwe Egberts), Hanneke van Oss (Bluewater Energy Services), Rosalie André (Signify), Darko Domic (Upfield), Rohini de Waard (Northland Power).

InnStyle in Maarssen bood de deelnemers alle ruimte voor inspiratie. Voor aanvang van het congres konden zij een zogenaamde 'podcastwalk' volgen door al lopend rond de vijver van de congreslocatie te luisteren naar een podcast van de keynote speaker Menno Lanting. Na deze 'podcastwalk' benutten de deelnemers de kans om te netwerken totdat het Congres werd geopend door dagvoorzitter Dorit Roest. Als eerste gast kondigde zij Menno Lanting aan, auteur van onder andere 'De disruptieparadox', die op een luchtige manier een mooie bijdrage aan het thema leverde.

Menno deelde een aantal waardevolle tips: stel de waaromvraag, denk andersom, begin klein, experimenteer en innoveer met de voor de hand liggende alledaagse zaken die anderen links laten liggen, zonder direct het primaire proces te verstoren. Als een nieuwe, al dan niet digitale, tool wordt geïmplementeerd, verwijder dan minimaal één oude tool en vergeet

vooral niet om de menselijke factor mee te nemen in het proces.

Tijdens de lunch die op zijn lezing volgde, zagen de deelnemers de kans schoon om te netwerken. Na de lunch gingen zij in groepen uiteen voor de 11 sub sessies die stuk voor stuk het transformatieaspect belichtten. Die sessies vonden zowel binnen als buiten plaats.

NARIM Award

Bestuurslid Hanneke van Oss (Bluewater Energy Services) en bestuursvoorzitter Albert van Haastrecht (Ballast Nedam) namen direct na de koffie- en theepauze de traditionele uitreiking van de Award voor hun rekening. Albert somde de redenen op waarom de winnaar door de leden genomineerd was: "Hij heeft een lange en indrukwekkende carrière achter de rug, wellicht onbekend voor sommige aanwezigen. Zijn rol als bruggenbouwer tussen kopers en verkopers van verzekeringen, waarbij hij zich richt op de belangen van de eersten en tegelijkertijd aandacht heeft voor de verzekeraar van complexe zaken, was, naast zijn commerciële activiteiten, altijd zijn drijfveer. Hij werd genomineerd vanwege zijn bijdragen aan nationale en internationale brancheverenigingen zoals NVA, NBvA en later Adfiz. Bovendien speelde hij een belangrijke rol bij de oprichting van BIPAR en was hij voor twee termijnen voorzitter, waarin hij het transparantieprotocol met FERMA afsloot. Hij blijft ook nu betrokken als voorzitter van het International Affairs Committee. Vanuit die positie zet hij zich nog steeds vol energie in bij de World Federation of Insurance Intermediaries, waarvan hij ook geruime tijd voorzitter was. Hij streeft er voortdurend naar de processen rondom verzekeringen en risicomanagement verder te verbeteren. Zowel Adfiz als WFII hebben vorig jaar zijn grote bijdrage erkend door hem een erelidmaatschap en een lifetime achievement award toe te kennen. Bovendien viert zijn bedrijf dit jaar het 50-jarig jubileum, wat voor enkele sponsors aanleiding was om niet alleen de indrukwekkende ontwikkeling van zijn bedrijf te benadrukken, maar ook zijn belangrijke rol bij het professionaliseren van de verzekeringssector, waarin veel NARIM-leden en andere aanwezige bedrijven actief zijn."



Keynote speaker Menno Lanting

Daarop werd Jaap Meijers gevraagd het podium te betreden. Gezien het feit dat hij met een auto opgehaald werd, had Jaap op voorhand vermoed dat hij weleens de winnaar van de Award zou kunnen zijn en was hij zo slim geweest een dankwoord voor te bereiden. Hij gaf in dat dankwoord aan zeer verveerd te zijn met de Award.

Jong talent

Na de uitreiking van de Award werd de winnaar van de Aon Scholarship bekendgemaakt. De winnaar was Bonny Lepidis, Insurance Manager bij Stichting Havensteder, die uit handen van Lex Moerings (Aon) en de winnaar van vorig jaar, Barbara van Berkum (TBI Holdings), een cheque in ontvangst mocht nemen. Bonny zal de driedaagse opleiding aan de Cambridge Judge Business School volgen in december 2023. Vervolgens gaven drie leden van Young Insurance, Mijke Grift, Stephanie Verhaar en Lennard Esveld, hun visie op de rol van technologie in de toekomst van de verzekeringsbranche. Andries Tunru zorgde tijdens het afsluitende optreden voor menige lachsalvo's. Als cabaretier en improvisatieacteur wist hij als de beste het publiek bij zijn optreden te betrekken, verzong hij ter plekke songteksten en wist zo op ieders gezicht een lach te toveren.



Winnaar NARIM Award Jaap Meijers, uitreikers bestuurslid Hanneke van Oss (Bluewater Energy Services) en bestuursvoorzitter Albert van Haastrecht (Ballast Nedam)



V.l.n.r. de winnaar van de Aon Scholarship Bonny Lepidis (Stichting Havensteder), uitreiker Lex Moerings (Aon) en de winnaar van vorig jaar, Barbara van Berkum (TBI Holdings).

Het congres werd afgesloten met een buffet waar – hoe verrassend – ook weer druk genetwerkt werd.

Een jaar lang 'transform to perform'

Voorzitter Albert van Haastrecht tot besluit: "Het is belangrijk om het NARIM Congres positief af te sluiten. En dat is dit jaar meer dan gelukt. Klasse wat Andries Tunru liet zien en horen. Hij verwerkte op een leuke manier alles waar we het gedurende de dag over hebben gehad in zijn optreden.

Het thema 'Transform to perform' stond vandaag centraal en zal het hele jaar centraal staan in de activiteiten en uitingen van NARIM. Zo zullen wij de komende tijd aandacht besteden aan de rol van ESG en de verzekeraar van initiatieven op het gebied van met name duurzaamheid. ESG is nu een hot topic, we zijn er allemaal mee bezig. Als wij initiatieven nemen op het gebied van duurzaamheid willen wij dat verzekeraars die op een acceptabele wijze verzekeren. Wat verwachten verzekeraars van ons en wat zijn daar de consequenties van en wat verwachten wij van verzekeraars. We houden hierover een inleiding op het congres van het VNAB en zijn met het Verbond bezig die verzekeraar te onderzoeken en te kijken hoe we dat op niveau kunnen houden." <



De zaal tijdens het NARIM Congres was nog nooit zo afgeladen als op 25 mei 2023.

Heilbron omgedoopt tot Alpina



De migratie van 12 Heilbron verzekeringskantoren naar de nieuwe naam Alpina is afgerond.

Geplaatst op 05-06-2023

Samenwerking



De Goudse Verzekeringen en verzuimspecialist Sazas starten een samenwerking.

Geplaatst op 31-05-2023

ma worden aangeboden, zoals in de sector Beroeps-goederenvervoer. Werknemers van Philips kunnen deelnemen aan workshops, testen, coaching en loopbaanadviesgesprekken die gericht zijn op het vergroten van hun inzetbaarheid.

Ook op bedrijfsniveau bieden cao's nuttige wenken voor duurzame inzetbaarheid. Zo regelt de cao van de Groothandel in bouwmaterialen dat de werkgever eens in de vier jaar een werkdrukmeting laat uitvoeren. De resultaten van deze meting worden opgenomen in een plan van aanpak, waarin staat hoe en wanneer de werkgever de knelpunten oplost. In het primair onderwijs mag iedere werknemer jaarlijks veertig uur van de werktijd besteden aan duurzame inzetbaarheid, zodat hij bijvoorbeeld een coachingstraject of een studie kan volgen. In de beveiligingsbranche hebben de cao-partijen besloten de roostersystematiek aan te passen om te komen tot werkdrukverlaging, meer rust en voorspelbaarheid in de roosters en voldoende hersteltijd.

De cao's kunnen ook verwijzen naar sociale regelingen die voor de inzetbaarheid van werknemers in de sector zijn ingevoerd. Een bekende regeling is Colland Arbeidsmarkt, die voor de agrarische- en groensector een ontwikkelingsfonds uitvoert. Werknemers kunnen er onder andere terecht voor (advies over) scholing en deelname aan een seniorenregeling. Een ander voorbeeld is de cao BTER voor de sector Bouw & Infra, die opleidingen regelt voor zowel werkgevers als werknemers. Bij werknemers gaat het om scholing ter verbetering van hun employability en duurzame inzetbaarheid en bij werkgevers om scholing die betrekking heeft op de arbeidsverhouding tussen werkgevers en werknemers.

Wat doet de inkomensverzekeraar?

Aanbieders van collectieve inkomensverzekeringen kunnen als aanvullende dienstverlening mede-investeren in de inzetbaarheid van werknemers. Een verzekeraar zal dit echter pas doen als er een financieel belang is. Dat is lastig vast te stellen als een werknemer niet ziek is en het ondanks de gezondheidsrisico's misschien wel nooit zal worden.

De eerste verzekering die te maken heeft met arbeidsongeschikte werknemers, is de ziekteverzuimverzekering. Primair vergoedt deze verzekering de kosten van loondoorbetaling bij ziekte onder aftrek van een eigen risico. Secundair kennen de meeste verzekeraars een regeling voor het vergoeden van re-integratiekosten. Voor het duurzaam inzetbaar houden heeft dat twee nadelen. Ten eerste moet de werknemer al zijn uitgevallen en ten tweede zal een verzekeraar eerst gaan rekenen en op basis van een kostenbatenanalyse zijn vergoeding vaststellen.

DUURZAME INZETBAARHEID IS EEN PRACHTIG DOEL

Wat een aantal verzuimverzekeraars zoals ASR wel aanbiedt, is advies over preventie van ziekteverzuim. Naast een vraagbaak kan de verzekeraar dan soms ook ondersteunen bij het opstellen van de RI&E of PMO. Bij De Goudse kunnen werkgevers terecht voor een preventiebudget van maximaal 500 euro per dreigend ziektegeval. De bedrijfsarts bepaalt eerst of er dreigend verzuim is en de preventieve activiteiten worden op zijn voorstel ingezet. Verzekeraar Nationale Nederlanden biedt een preventiepakket, dat wordt uitgevoerd door een arbodienst. Onderdelen van het pakket zijn hulp van een preventiecoach, een preventiescan van de onderneming en een telefonisch bereikbare coach voor werknemers.

De inkomensverzekeringen zijn dus voornamelijk van nut bij dreigend langdurig verzuim en daardoor ook meer in individuele gevallen. Vergoedingen kunnen pas verkregen worden na een kostenbatenanalyse of op voorspraak van een bedrijfsarts of casemanager. Een ander nadeel bij ingezette activiteiten door de verzekeraar, is dat de kosten ervan als schadelast worden meegenomen voor de experience rating. Al met al speelt de verzuimverzekering bij duurzame inzetbaarheid dus een op zijn hoogst marginale rol en komt alleen voor als onderdeel van een mogelijke preventiedienst. Het zal duidelijk zijn dat voor de aanbieders van WIA-verzekeringen nut en noodzaak van duurzame inzetbaarheid niet hoger op de agenda staat.

Belangrijk, niet eenvoudig

Duurzame inzetbaarheid is een prachtig doel om na te streven, maar niet eenvoudig te bereiken. Er is niet één succesformule. De aanpak verschilt per beroepsgroep, per werkgever en natuurlijk per werknemer.

Voor inkomensverzekeraars zal het daarom lastig zijn een standaard dienstverlening in de markt te zetten voor duurzame inzetbaarheid. Bovendien is de dienstverlening gebaseerd op een kostenbatenmodel en de kosten van de verzekeraar worden gevoelsmatig pas beïnvloedbaar zodra de werknemer vanwege arbeidsongeschiktheid niet meer inzetbaar is. Werkgevers kunnen momenteel beter terecht bij de overheid en hun branchevereniging, waarbij die laatste vanzelfsprekend de meest op maat gesneden hulp kan bieden. Via de cao en sectorfondsen worden de werkgevers en werknemers op vele manieren ondersteund bij hun streven naar duurzame inzetbaarheid. Iets waarmee uiteindelijk ook de inkomensverzekeraars blij zullen zijn. <



Zurich Innovation Championship

Spotr, een Nederlandse scale-up die met behulp van AI digitale inspecties van vastgoedportefeuilles op schaal uitvoert, is geselecteerd als een van de winnaars in de Zurich Innovation Championship 2023.

Geplaatst op 23-05-2023

Lekkage? Geen paniek...



Lekdetectie



Herstel



Droogtechniek

Lekkage opsporen zonder hak- en breekwerk

Lekkageservice van Gerven

www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170

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!

Neerlandse



Insurtechprovider RISK en Rhion hebben een volmacht-auto-verzekering ontwikkeld onder de naam Neerlandse.

Geplaatst op 26-05-2023

Staat stelt 3M aansprakelijk



Minister Mark Harbers heeft chemieconcern 3M officieel aansprakelijk gesteld voor de PFAS-schade die de fabriek heeft veroorzaakt in de Zeeuwse Westerschelde.

Geplaatst op 23-05-2023

Overname Paston Solutions



Roundcube Holding, moederbedrijf van CCS, breidt portfolio uit met overname van Paston Solutions B.V.

Geplaatst op: 23-05-2023



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

BIESBOER EXPERTISE B.V.

ONAFHANKELIJKE TECHNISCHE/TACTISCHE EXPERTISE

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



Ruud Indemans is medio april bij technisch expertisebureau Arntz | van Helden in dienst getreden ter versterking van de afdeling Marine. Daarnaast voert hij JH143 inspecties uit voor dochteronderneming Halyard Risk. Ruud was de afgelopen zeven jaar werkzaam als marine surveyor bij BMT.



Jacquelin Geuzinge is per 1 mei gestart als directeur particulier en zakelijk bij Vrieling Adviesgroep. Eerder werkte zij bij de Rabobank, KPN en TVM. De afgelopen 18 jaar lang heeft Jacquelin in verschillende rollen als manager en directeur gewerkt aan thema's die perfect aansluiten bij de functie van directeur bij Vriesling Adviesgroep.



Marcel van Dijk heeft de overstap gemaakt van verzekeraar Aegon naar MarshBerry International in Amsterdam. Hij vervult daar nu de rol van Director Strategic Consulting. Bij Aegon was Marcel Head of Sales, Marketing Business Development, en daarvoor heeft hij ervaring opgedaan bij Van Ameyde en CED.



MS Amlin Insurance heeft **Lise Lombard-Dumont** benoemd tot de nieuwe Chief Financial Officer. Zij is per 1 mei toegetreden tot het MS Amlin-managementteam met als standplaats Parijs. Als CFO wordt Lise verantwoordelijk voor alle MS Amlin locaties, waaronder Nederland. Lise verrijkt MS Amlin met haar grote expertise en uitgebreide kennis van de verzekeringsbranche.



Aad Meijburg is op 1 mei aan de slag gegaan als Chief Information Officer bij Hienfeld. Aad heeft 16 jaar ervaring opgedaan bij NN Investment Partners (nu Goldman Sachs) en werkte de afgelopen jaren als Chapter Lead/Executive Director. Zijn focus lag op cloud transformatie en innovatie.



DUAL Benelux heeft **Peter Kegel** benoemd tot Managing Director. De Beneluxmarkt zal worden bediend vanuit de nieuwe vestiging in Rotterdam. Peter heeft 38 jaar ervaring in de sector en was ruim vijf jaar werkzaam bij HDI Global, meest recentelijk als Head of Underwriting & Distribution.



Jack Hommel, directeur bij Achmea NV, gaat per 1 september met pensioen. Jack is verantwoordelijk voor de bediening van de zakelijke markt via Centraal Beheer en Avero Achmea. Hij heeft jarenlange ervaring in de verzekeringsbranche, waarvan meer dan 33 jaar bij Achmea.



Bas Verel (links) en **Roger Vermolen** (rechts) zijn beiden per 1 april in dienst getreden bij DUPI in Rotterdam. Bas is nu werkzaam als Claims Specialist. Hij werkte hiervoor vijf jaar als Claims Handler bij Ecclesia en heeft daarvoor gewerkt bij MS Amlin en Concordia. Roger is aan de slag gegaan als Senior Underwriter Marine. Hij heeft hiervoor vier jaar als acceptatiespecialist gewerkt bij SUREbusiness en werkte daarvoor bij o.a. De Vereende en Allianz.



Philip Cilon is per 1 mei 2023 benoemd tot Operationeel Manager en treedt daarmee toe tot het Management Team van de Andriessen Expertise Groep. De taken behorende bij zijn vorige functie van manager buitendienst maken onderdeel uit van deze functie. Philip kan in deze functie zijn uitgebreide inhoudelijke kennis van personenschadeafwikkeling combineren met zijn ruime ervaring als manager.



Per 1 maart is **Pascal Zegwaard** gestart als directeur Anker Rechtshulp. Pascal is 18 jaar werkzaam geweest bij Univé Rechtshulp en Univé Schade en neemt veel ervaring en expertise met zich mee. Hij gaat zich nu inzetten voor de verdere uitbouw en doorontwikkeling van Anker Rechtshulp.



Annemieke Nijhof is door minister van Financiën Sigrid Kaag herbenoemd als commissaris van overheidswege bij De Nederlandsche Bank met ingang van 1 juni. Annemieke is lid van de raad van commissarissen sinds juni 2015. Met haar ervaring in de publieke en private sector is zij in staat om beide perspectieven in te brengen in de raad van commissarissen.



Na tien jaar is het voor **Winston van Ee**, CIO van apc Holland, tijd voor een nieuwe uitdaging. In de zomer zal hij starten bij apc Holland-partner DIAS Software, waar hij als business consultant aan de slag gaat. In deze functie krijgt hij de kans om het intermediair te blijven versterken en zijn focus te verschuiven naar IT.



De raad van bestuur van Koninklijke BAM Groep nv heeft **Lidewij de Haas** per 1 juli benoemd tot executive director BAM Bouw en Techniek bv. Lidewij is momenteel country director van Arcadis Nederland. Zij volgt bij BAM Bouw en Techniek Mario Broos op, die de functie vanaf 1 januari op tijdelijke basis heeft vervuld.

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

Polygon beperkt en beheerst de gevolgen van water, brand en klimaat.
www.polygongroup.com/nl





Helmut Vissers heeft aangekondigd dat hij per 1 juli met pensioen gaat. Na een loopbaan van bijna vier decennia bij gerenommeerde bedrijven zoals Van Cappellen & Partners, Robins Takkenberg (thans Sedgwick), Crawford en de afgelopen 22 jaar bij Lengkeek, heeft Vissers besloten om een stap terug te doen en te gaan genieten van een pensioen.



Wido Roodink gaat aan de slag als Commercieel Manager binnen Polygon. Hij gaat zich richten op de groei strategie van Polygon en het samenwerken met het International Sales team, en hij wordt de contactpersoon voor de key accounts in Noord-Nederland. Wido was hiervoor vestiging- en accountmanager bij Dolmans Calamiteiten Diensten.



Letselschade.com heeft het team uitgebreid met **Evy Tsepelis** (links) en **Nicky Trijsenaar** (rechts). Per 1 juni is Evy aan de slag gegaan als Letselschade-expert bij het kantoor in Papendrecht. Evy was hiervoor drie jaar werkzaam als expert bij DAS Rechtsbijstand. Nicky versterkt per dezelfde datum vanuit Amsterdam de rekenafdeling als Rekenkundig Experts. Nicky was eerder onder andere werkzaam bij Stichting Adviespunt Letselschade.

Minister Kaag van Financiën heeft **Leontine van der Goes** per 1 juni benoemd tot lid van de raad van toezicht van de Autoriteit Financiële Markten. Van der Goes neemt de plek in van Wendy de Jong, die eerder dit jaar afscheid nam van de raad van toezicht. Leontine is zowel actief als toezichthouder bij diverse maatschappelijke en culturele instellingen, als uitvoerend werkzaam via haar eigen managementconsultantbureau.



De Zeeuwse Verzekeringen heeft het schadeteam versterkt met de aanstelling van **Fabian Franse**, die per 1 juni in dienst is getreden. Fabian heeft meer dan 20 jaar ervaring als schade-expert en heeft uitgebreide kennis opgebouwd in brand- en variaschade. Eerder was hij werkzaam bij onder andere DEKRA en KakesWaal.



Per 1 april heeft **Ton Waaier** afscheid genomen van ATHORA (voorheen VIVAT), waar hij meer dan zeven jaar heeft gewerkt, om zijn eigen onafhankelijke adviesbureau op te zetten. Ton gaat met Waaier Onderzoek & Advies zijn uitgebreide expertise inzetten als zelfstandig adviseur en onderzoeker op het gebied van veiligheid en integriteit.



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.



NN Group heeft bekendgemaakt dat **Fabian Rupprecht** per 30 juni 2023 terugtreedt als lid van de Raad van Bestuur van NN Group en Chief Executive Officer van International Insurance. Fabian zal per 1 oktober 2023 als Chief Executive Officer in dienst treden bij de Zwitserse verzekeraar Helvetia Group.



Lengkeek heeft het expertisecorps op de vestiging in Zwolle uitgebreid met **Mathijn Cazemier** als schade-expert Brand.



Het team van OAK advocaten is uitgebreid met **Nadia Roosken, Simone Schalks, Elly Bakker en Shanna van der Linden** (v.l.n.r.). Nadia en Simone zijn als schaderegelaar aan de slag gegaan, en Shanna heeft het advocatenkantoor - dat puur en alleen aan WA-zijde werkt - een zeer ervaren advocate in huis gehaald. Tot slot is Elly in dienst getreden als secretaresse.



Met ingang van 1 september vindt er een wijziging plaats binnen het MT Property van Crawford. Marius Rijntjes, verantwoordelijk voor de afdeling Brand & Techniek in Nederland, zal per 1 september het stokje overdragen aan **Dennis Jansen** die als Vakgroepmanager Property Nederland aan de slag gaat.



Per gelijke datum zal operationeel Manager Bart de Vos, verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op het kantoor en manager van de medewerkers Brand & Techniek in Eindhoven, worden opgevolgd door **Pim Doomen**.



Dave den Herder NIVRE re is na een uitstapje van 2,5 jaar weer terug bij Lengkeek. Dave vult als ervaren bouwkundig CVT-expert het team in Zwolle aan.

SCHADE magazine
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schade wereld: Schade-experts, mediators, letselexperts, assurantietussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurance managers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditionerings-bedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren.
Verschijnt zesmaal per jaar.

UITGEVER
EMG b.v.
Ingenhouszlaan 9,
5644 HM Eindhoven
telefoon 040 - 84 28 716
info@excellentmediagroep.nl

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

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

REDACTIE
Eva Boef
Rosalia de Groot
drs. Cindy van der Helm

E-MAIL REDACTIE
redactie@schade-magazine.nl

GASTSCHRIJVERS:
Mieke Dadema
Janwillem Swart
Janthony Wielink

FOTOGRAFIE
Raphaël Drent

DRUKKERIJ
EMG b.v.

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

ISSN 1875-4236.

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vernieuwvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechthebbers.

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

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



- 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

PARTIJGOEDEREN met brand- of waterschade?

Geen probleem, wij lossen het voor u op!

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

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

Dé Meerwaarde bij schades en faillissementen!

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



14:00 uur

Schademelding



16:00 uur

Inschrijving



17:00 uur

Gunning



07:00 uur

Start logistieke proces



17:00 uur

Missie voltooid



dé meerwaarde bij schades en faillissementen

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

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




expertise | bouwkundige opnamen | voor verzekerde

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



AREPA

We Keep the World Moving

Technische Reconditionering

DIENSTEN

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

AREPA.NL | +31 (0)33 453 50 30