

SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

MAGAZINE

JAARGANG 18 | 1 | 2024

“VAN BINNEN HUIL IK BLOED”

OPLEIDINGENSPECIAL



OPLEIDINGEN

Samensmelting van kennis
en innovatie

PERSONENSCHADE

Intervisie op de voorgrond

BRANCHEORGANISATIE

Levendige discussies over
duurzaam schadeherstel

Kom jij werken bij Crawford & Company?

Wij zoeken een:

- Regres jurist
- Schade-expert Personenschade
- Marine schade-expert
- Bouwkundig schade-expert
- Aansprakelijkheidsexpert
- Schadebehandelaar Letsel
- Schadebehandelaar Motor
- Schadebehandelaar Marine
- Schadebehandelaar Aansprakelijkheid
- Secretaresse Personenschade

Wij bieden jou:

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

crawford.werkenbijcrawco.nl

Check onze vacatures op je mobiel!



SCAN MIJ

Heb je interesse in een van onze vacatures?

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

V O O R W O O R D



Cindy van der Helm, hoofdredacteur

EEN VAN DE MOOISTE BEROEPEN TER WERELD

Het is alweer meer dan vijf jaar geleden dat ik ermee instemde om het hoofdredacteurschap van dit magazine op mij te nemen. 'k Zou het hooguit een paar edities doen om de uitgever uit de brand te helpen, die van de een op de andere dag in de steek gelaten was. En kijk mij nou. Iedere twee maanden weet ik toch maar mooi weer zo'n blad van circa 50 pagina's vol te pennen. En keer op keer sluit ik mij vlak voor de deadline een paar dagen op om 'm te halen. Met als sluitstuk: het voorwoord.

Het voorwoord schrijven, dat is het laatste wat mij ook dit keer nog te doen staat. Deze editie is een opleidingspecial. Dan zou je verwachten dat ik het daarover ga hebben. Over de mooie ontwikkelingen die in de markt zichtbaar zijn ten aanzien van opleiden en leren.

Ik kan genoeg schrijven over al die gave interviews waarvan ook ik steeds weer wat leer. Over hoe blij ik ervan word als ik anderen mag helpen met het verwoorden van hun gedachten. Als ik mijn digitale pen mag pakken en mag opschrijven wat ik hoor en wat ik voel.

Dat is wat ik heb gedaan bij het openingsartikel. Ik heb opgeschreven wat ik hoorde en vooral, wat ik voelde. Verdriet. Dat voelde ik. Verdriet, maar ook hoop. Hoop dat de geïnterviewde haar leven nog meer op de rit zou krijgen. Dat zij anderen zou kunnen inspireren met dit verhaal.

Iemand die als kasplantje door het leven zou, wist toch maar mooi met de hulp van een hersteldeskundige weer in beweging te komen. Letterlijk. Want ze leerde weer lopen, tillen, praten, logisch nadenken...

Wat ik daarvan geleerd heb? Dat het beroep van hersteldeskundige minstens zo mooi is als mijn beroep. Misschien zelfs wel mooier.



2



14



22



42

IN DIT NUMMER

- 2 "Van binnen huil ik bloed"
- 8 Stichting Beroepsopleiding Personenschade
- 10 Troostwijk Academy: samensmelting van kennis en innovatie
- 12 Hbo-geaccrediteerde opleider NIVRE-expert Personenschade gaat lustrumjaar in
- 14 Column: opleiden, opleiden, opleiden
- 18 NIS en NIVRE: intervisie op de voorgrond
- 22 Balans opmaken: terugblikken en vooruitkijken met NARIM
- 25 Schadeboulevard
- 26 VNAB: over een andere boeg
- 28 De Vereende: oplossingen bieden voor maatschappelijke issues in de schadeverzekeringsbranche
- 33 Column: "Voorop in waterschadepreventie en duurzaamheid"
- 34 Kies voor de hoog gewaardeerde en meest flexibele opleiding in de personenschadebranche (advertorial)
- 36 Vaststelling hagelschade motorvoertuigen
- 38 "Slagvaardigheid is de kracht van de SAR"
- 40 NIVRE: levendige discussies over duurzaam schadeherstel
- 42 Jonge professionals: Kaylee Jurjens
- 46 Schadeboulevard
- 47 Schadetransfers

“VAN BINNEN HUIL IK BLOED”

Ze zou nooit meer kunnen praten. Nooit meer kunnen lopen. Voor altijd verlamd en dus nooit meer vrijwilligerswerk kunnen doen. De Turkse Necla Kara verloor in één seconde haar lichaam. En haar zoon. En nu zit ze voor me op de bank. Deels verlamd. Haar lichaam weliswaar vol metalen platen, maar ze zit er en communiceert met mij. Met moeite en erg langzaam, maar ze praat weer. Nog nooit heb ik gejangt tijdens een interview. Tot die bewuste vrijdagmiddag.



De Turkse Necla Kara verloor in één seconde haar lichaam en haar zoon. Ook al was het interview zwaar, er werd gelukkig ook gelachen.

Ik hield mijn gezicht afgewend en mijn ogen op haar man gericht toen hij de situatie schetste, want ik wilde voorkomen dat Necla overstuur zou raken bij het zien van mijn emoties. Waar een wil is, is een weg. Dat werd mij eens te meer duidelijk. Necla is daar het levend bewijs van. Een voorbeeld. Dat is wat zij wil zijn voor al die anderen die in een dergelijke situatie terechtkomen. Haar boodschap: geef nooit op!

HET ONGEVAL

Het was 1 december 2018. Necla was met haar 15-jarige zoon Erdem, haar moeder en schoonzus op weg naar een bruiloft. Haar man

Ömer had nachtdienst. Op de snelweg kreeg de auto naast hen een klapband. Die auto raakte in een slip, raakte de band van Necla's auto waardoor haar auto ook een klapband kreeg. De airbags gingen uit en wat er daarna gebeurde en vooral waarom, dat is tot op de dag van vandaag één groot raadsel. Feit is dat Necla en haar zoon om de een of andere reden uit de auto zijn gestapt. Wellicht geschrokken van de airbags? De reden is nog onbekend en zal naar alle waarschijnlijkheid nooit bekend worden. Feit is dat beiden geschept werden door een voorbijganger. Erdem kwam 20 meter verderop terecht. Zowel hij als Necla werden met spoed naar het ziekenhuis gebracht. Ömer werd op

zijn werk gebeld. Of hij als de wiedeweerga naar het ziekenhuis kon komen. Meer informatie kreeg hij niet. Daar aangekomen kreeg hij nog steeds weinig informatie. Zijn vrouw mocht hij nog niet zien: meerdere teams van specialisten waren aan het werk om al die lichaamsdelen die kapot waren te redden. Werkelijk bijna alle botten in Necla's lichaam waren gebroken. Een slagader was beschadigd, haar tong was eruit gerukt. Ze lag in coma. Pas na een week kwam ze weer bij. In de tussentijd was haar zoon, die vanaf dag één aan machines had gelegen, aan zijn verwondingen overleden. Ömer moest naar Turkije om de begrafenis te regelen en zijn zoon te begraven. Zonder zijn vrouw, die pas veel later te horen kreeg dat haar zoon niet meer leefde.

“MEVROUW ZAL NOOIT MEER KUNNEN LOPEN OF SPREKEN”

De gehele Turkse gemeenschap leefde met het gezin mee. Op het nieuws was er uitgebreid aandacht aan het ongeval geschonken en op de herdenkingsdienst waren meer dan 2000 mensen aanwezig. Ook veel onbekenden, puur omdat zij geraakt waren door het enorme verdriet. “Ze kenden mijn zoon niet, maar kwamen langs voor het laatste afscheidsgedeb voor Erdem. Niet alleen mensen uit de Turkse gemeenschap, maar ook Nederlanders. Dat gevoel van verbondenheid geeft zoveel kracht als je zoiets zwaars hebt meegemaakt”, vertelt Ömer. Hij leefde in een roes. De klap kwam pas een jaar later.

ALLEEN REDDE HIJ HET NIET

Ömer nam de huishoudelijke taken van Necla over. Ze hadden immers nog een dochter, de 9-jarige Nisa-Nur die ook verzorging nodig had. Het lukte hem mentaal echter niet om naast alles wat hij moest doen ook nog voor zijn dochtertje te zorgen en zij ging uiteindelijk bij oma wonen. Gelukkig stonden de zussen van Necla klaar om hem te ondersteunen, want alleen redde hij het simpelweg niet. Ook was hij de Nederlandse taal niet genoeg machtig om de administratieve zaken te regelen en de gesprekken met de belangenbehartiger te voeren.

NIET-AANGEBOREN HERSENLETSEL

Na een maand mocht Necla van de intensive care. Niet lang daarna werd ze overgeplaatst naar een revalidatiecentrum. Er werd geconstateerd dat ze niet-aangeboren hersenletsel aan het ongeval had overgehouden. Haar tong was inmiddels weer aangenaaid, maar ze kon nog niet praten en reageerde aanvankelijk helemaal nergens op. Ze hoorde daarentegen wel wat de artsen zeiden. “Mevrouw zal nooit meer kunnen lopen of spreken. Ze zal verlamd blijven en of er nog kwaliteit van leven voor haar inzigt? Kleine kans.” Volgens Necla ‘de domste uitspraak die zij ooit gehoord had’. Precies door die uitspraak werd zij aangezet om te vechten voor haar leven. Ingegeven door haar liefde voor haar man en dochter vocht ze uit alle macht om haar leven weer terug te krijgen. Ondanks het grote verdriet om het verlies van haar zoon gaf ze niet op. Ze deed alle artsen verstedd staan.



COGNITIEVE BEPERKINGEN

Alles, maar dan ook werkelijk alles moest Necla weer opnieuw leren. Ze lag aanvankelijk in bed. Ömer zat iedere dag aan haar zijde om oefeningen met haar te doen om de hersenen weer aan het werk te zetten. Praten kon ze niet. Met één hand kon ze wel dingen aanwijzen. “Wijs een boot aan”, zei hij dan. Ze wees een poppetje aan. Na enige tijd voelde Necla ineens een tinteling in haar tenen. De revalidatie werd in gang gezet, onder andere met hydrotherapie en fietstraining. In cognitief opzicht was ze echter nog fors in de war. “Op een gegeven moment werd zij achter een rollator gezet en ging ze lopen. Weliswaar de verkeerde kant op – ze liep achteruit – maar ze liep! Ze is altijd al bijzonder geweest”, grapt Ömer. Het interview was zwaar, maar er werd gelukkig ook gelachen. Ook door Necla. “Wij lachen, maar van binnen huilen wij bloed”, zo geeft Necla aan.

Ze ging door een hel, maar leerde beetje bij beetje weer te lopen. En na vijf weken kwam het eerste woordje eruit: ‘pappa’. Wat waren ze blij met dat ene woordje. Aanvankelijk praatte Necla heel weinig. Ze luisterde alleen maar.

Ze kon tot een jaar geleden wel een beetje lopen, maar nog niet zelfstandig. Alleen naar het toilet gaan lukte nog niet. En nu, vijf jaar na



De trapconstructie op de begraafplaats van Erdem, waardoor Necla na drie jaar eindelijk een bezoek kon brengen aan het graf van haar zoon.

het noodlottige ongeval, lukt het haar weer zelf naar het toilet te gaan. Moeizaam, maar het lukt. Zichzelf wassen en aankleden lukt haar niet en dat zal ze door de gedeeltelijke verlamming ook nooit meer kunnen. Maar ze heeft weer wat meer de regie over haar eigen leven, en is weer enigszins mobiel.

INSCHAKELING VAN HERSTELDESKUNDIGE

Ömer en een zus van Necla die heel nauw betrokken was, kregen een zware terugslag. Haar zus, die ook druk was met haar eigen gezin en daarnaast alle administratieve zaken en het contact met de belangenbehartiger op zich had genomen, raakte op een gegeven moment overbelast. Niet lang daarna volgde ook Ömer. Hij redde het niet meer om zijn vrouw, die met alles hulp nodig had, goed te ondersteunen. Drie jaar geleden zagen partijen in dat het zo niet langer kon en werd de hulp van hersteldeskundige Özlem Adsiz, NIVRE-rd van Tensiz ingeschakeld. Haar opdracht? "Doe wat in je vermogen ligt om de kwaliteit van leven van mevrouw te verhogen."

ZE GING DOOR EEN HEL

Tensiz, een herstelgerichte dienstverlener gespecialiseerd in interventies op het gebied van re-integratie, arbeidsdeskundig advies en herstelcoaching voor medewerkers en slachtoffers van ongevallen met een bi-culturele achtergrond, benadert de zaken holistisch. Er wordt niet alleen gekeken naar manieren om terug te keren naar werk – iets wat in het geval van Necla niet realistisch is – maar ook naar de fysieke en mentale gezondheid van de betrokkenen. Zo streven ze ernaar om de kwaliteit van leven van slachtoffers te verhogen.

AANPASSINGEN OM TE KUNNEN FUNCTIONEREN

Özlem is zelf van Turkse afkomst en begrijpt als geen ander hoe de familie Kara in elkaar steekt. Necla spreekt goed Nederlands, Ömer wat minder, maar als het al lastig wordt om iets aan specialisten uit te leggen, dan kunnen ze op Özlem terugvallen. "Er moesten gesprekken gevoerd worden met specialisten om bepaalde hulpmiddelen te mogen aanschaffen. Omdat Necla veel dingen niet meer kan, moesten er creatieve oplossingen bedacht worden waardoor zij weer wat regie over haar eigen leven terug zou krijgen." Dankzij een goede onderbouwing heeft Özlem uiteindelijk op alles akkoord gekregen. Zo werden er onder andere zaken als een sta-op stoel, traplift, elektrische rolstoel en automatische deuropener geregeld en werd de badkamer, de entree en de toegang tot de tuin aangepast. Met die aanpassingen kan Necla eindelijk weer zelf het huis uit en haar eigen tuin in. Daarnaast heeft Özlem zich ook hard gemaakt voor een trapconstructie op de begraafplaats van Erdem, zodat Necla na drie jaar eindelijk een bezoek kon brengen aan het graf van haar zoon. Een zeer emotioneel moment voor haar, maar uiteindelijk ook noodzakelijk in het verwerkingsproces. En dit is alleen nog maar de praktische kant van het verhaal: de hulpmiddelen en aanpassingen die nodig zijn om weer een beetje te kunnen functioneren. Özlem is daarnaast volgens het echtpaar een echte bruggenbouwer. Necla heeft vijf specialisten om zich heen, waaronder een ergotherapeut, fysiotherapeut, psychiater, logopedist en thuiszorgmedewerker, die regelmatig op initiatief van Özlem samen overleggen om te zien hoe alles loopt en wat er nodig is. Daarnaast onderhoudt Özlem goed contact met de belangenbehartiger en verzekeraar, zodat ook zij altijd op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen.

MET VEEL VERSCHILLENDE PETTEN OP

Özlem: "Gedurende het proces heb ik heel veel verschillende petten opgezet om Necla zoveel mogelijk te ontzorgen. Ook Ömer nam ik mee in mijn plannen. Vergis je niet, Ömer en Necla zijn extreem sterk met elkaar verbonden. Ik ken geen stel dat zoveel liefde voor elkaar uitstraalt. Als zij pijn heeft, voelt hij dat. Als hij ergens mee zit, heeft dat zijn weerslag op haar. Ze vormen één geheel en je moet ze dan ook samen ondersteunen. Ik voerde bijvoorbeeld coachingsgesprekken met Ömer. Hij durfde Necla namelijk niet alleen te laten: stel dat zij weer een epileptische of migraineaanval zou krijgen als hij niet thuis was. Maar het ging gewoon niet goed meer met hem. Hij kreeg last van zijn rug, omdat hij Necla constant moest ondersteunen en optillen. Daarop hebben we bijvoorbeeld die sta-op stoel geregeld. Bovendien was hij dag en nacht met de zorg voor zijn vrouw bezig. Nu durft hij haar af en toe even alleen te laten om een rondje te gaan hardlopen."

DE ROLLEN ZIJN OMGEDRAAID

Necla geeft aan dat de rollen in haar leven omgedraaid zijn. Voor het ongeluk was zij heel actief als vrijwilliger. In haar directe omgeving zijn er veel ouderen van Turkse afkomst die de taal niet machtig zijn. Necla was zowat iedere dag op pad met mensen die naar het ziekenhuis of de gemeente moesten. Ze was hulpmoeder op school en hielp mee in de moskee. Mensen waren afhankelijk van haar. En nu is zij dat van

"ÖZLEM IS EEN ECHE BRUGGENBOUWER"

anderen. Hoe moeilijk het ook is om hulp te aanvaarden, geeft ze aan heel blij te zijn met Özlem die helpt met het navigeren door het zorgmoeras.

KWALITEIT VAN LEVEN HELPEN VERHOGEN

"Er moet zoveel geregeld worden", geeft Özlem aan. "Ze wilden haar terug hebben naar de situatie van voor het ongeval. Hoe dan? Je brengt dit slachtoffer niet meer terug. Mentaal is ze beresterk. Ze straalt zo'n kracht en energie uit. Maar fysiek zal zij al die dingen nooit meer kunnen. Ik kan daarentegen wel helpen om de kwaliteit van leven te verhogen. En dat is waar ik me op heb gestort sinds oktober 2020. We gaan met elkaar het gesprek aan. Want je bent veel duurzamer uit als je het gesprek aangaat."

LETSELSCHADETRAJECT VERGEMAKKELIJKEN

Hoe het tot nu toe verlopen is? Necla antwoordt dat de dingen soms moeilijk waren. "Özlem is gelukkig een makkelijke en toegankelijke vrouw met wie wij een klik hebben. Ik kan werkelijk alles met haar delen. Zij vindt niets gek en ik durf over alles met haar te praten. Vertrouwen is heel belangrijk. Özlem heeft het hele letselschadetraject voor mij makkelijker gemaakt.

Vóór het ongeval was ik degene die zich bezighield met de kinderen. Opeens stopte dat. Wie kon ons helpen? Mijn zus kon dat een jaar vol-

houden, maar zij heeft ook een gezin. Ik durfde niet steeds een beroep op haar te doen, maar voor Özlem is het haar werk. Zij kent alle wegen. En wij hebben een klik. Ze is meegegaan naar de orthopeed. De neuroloog. Het zijn kleine punten, maar wel heel belangrijk. Bij de medische consulten zat Özlem erbij, maar hield zich op de achtergrond. Pas als wij vergaten essentiële informatie te verstrekken, greep ze in. Ze biedt emotionele steun. Het is fijn dat er iemand bij is die ook nog eens alles weet tot op detailniveau: van medisch tot de thuissituatie en de werksituatie. Zij weet werkelijk alles van ons, en dat geeft rust. Wij kunnen haar gemakkelijk bellen en mogen dat ook. Dag en nacht. Doordat je de mogelijkheid hebt om altijd vragen te kunnen stellen krijg je ook meer rust in je hoofd."

INSPIRATIE

Necla hoopt dat mensen geïnspireerd raken door haar verhaal. "Omarm je gezondheid, het leven. Omarm alles en iedereen om je heen. Leef iedere dag. Soms vraag ik me af, waar maken mensen zich druk om? Mensen snappen niet dat je leven van de een op de andere seconde totaal op zijn kop kan staan.

Ik zou nooit meer kunnen praten, nooit meer kunnen lopen, ben naast mijn lichaam ook mijn kind verloren. En nu zit ik hier en heb ik weer een leven voor me. Geef daarom nooit op! Daar is het leven te kostbaar voor."

Maar hoe fijn Necla het ook vindt dat zij nog leeft en de dingen kan doen die zij nu doet, hoe vaak zij ook lacht, van binnen huilt zij bloed.

Dit is Özlem Adsiz

Geboren en getogen Rotterdamse Özlem Adsiz (43) studeerde psychologie en is al 16 jaar getrouwd met een rasechte Hagenees met wie ze een zoon (11) en een dochter (12) heeft. Op de momenten dat ze niet werkt neemt ze de tijd voor haar gezin, voor haar vrijwilligerswerk als handbalcoach van de Haagse handbalvereniging Hercules en is ze minstens drie keer per week in de fitnesszaal te vinden. Ze houdt van koken en muziek. Daarnaast is ze altijd met sport en gezondheid bezig, iets wat niet vanzelfsprekend is in de Turkse cultuur. Ze komt uit een gescheiden gezin, wat ook gevoelig ligt binnen de Turkse gemeenschap. Als ervaringsdeskundige weet Özlem hoe het is om in meerdere culturen op te groeien, want zij is geboren uit een Turkse vader en een Koerdische moeder en opgegroeid in Nederland. Beroepsmatig plukt zij daar nu de vruchten van. Met haar HR-achtergrond is zij namelijk altijd bezig met het coachen van mensen.

Omdat zij hoog sensitief is, komen energie en verdriet hard bij haar binnen. Als je dan ook één woord op haar kan plakken, dan is het wel inlevingsvermogen, iets wat in haar beroep als arbeids- en hersteldeskundige uitstekend van pas komt. De avonden en weekenden door-



Özlem Adsiz NIVRE-rd is arbeids- en hersteldeskundige bij Tensiz.

werken? Werken zonder de volledige tijd betaald krijgen? Dat maakt haar niet uit. Zij gaat voor commitment en geeft alles wat zij in zich heeft.

Zo weet Özlem vaak snel een vertrouwensband met anderen op te bouwen. Vindt ze iets niet rechtvaardig? Dan gaat ze op de barricades. Het verdriet, dat kan ze niet wegnemen. Maar ze kan wel goed luisteren, zich onbevooroordeeld opstellen, zich inleven en oprechte interesse tonen. En dat voelen mensen. Ze laat ook tranen, genoeg zelfs, maar met betrokkenen meehuilend, daar doet ze niet aan. Ze zal eerder met een stukje humor mensen die vast zitten weer in beweging krijgen. En zo helpt ze om het leven voor slachtoffers weer wat gemakkelijker en leuker te maken. De gevleugelde uitspraak van Necla en Ömer wanneer Özlem langskomt? "Het zonnetje is er weer."

Wat anderen zeggen

In dit artikel hebben de betrokkenen Necla en Ömer het woord gekregen. Om ook van anderen te horen wie Özlem Adsiz is en wat zij vinden van de werkwijze van Tensiz, zijn twee schadebehandelaars benaderd die in het verleden al regelmatig met Özlem hebben gewerkt: Antoine Schonenberg en Joop Haverkamp, beiden werkzaam op de afdeling Personenschade van Allianz. Ook zijn er twee belangenbehartigers bevestigd op hun contact met Özlem. Voor de duidelijkheid: deze vier personen zijn niet betrokken bij het dossier van Necla Kara.

Behandelaar personenschade Antoine Schonenberg

Antoine is sinds 2006 behandelaar personenschade bij Allianz. Op de afdeling Personenschade behandelt hij langlopende letselschadezaken. Ook Joop is al 12 jaar als schadebehandelaar werkzaam op diezelfde afdeling en doet hetzelfde werk. Daarbij schakelen zij tal van professionals in, waaronder medisch adviseurs, schaderegelaars, rekenkundigen, arbeidsdeskundigen en herstelcoaches. En zo kwamen zij met Özlem in aanraking. Antoine: "Wij kijken altijd goed naar het slachtoffer en maken vervolgens een inschatting met welke professional het slachtoffer een klik zou kunnen hebben. Daarbij wordt gelet op regio en deskundigheid, maar ook of de professional de moedertaal van de betrokkene spreekt of bekend is met de cultuur, zodat betrokkenen zich beter gehoord voelen."

Als ik een slachtoffer heb met een Bulgaarse of Turkse nationaliteit of afkomst, dan is de kans groot dat ik Özlem inschakel, want ik heb goede ervaringen met haar. Ze is arbeidsdeskundige en herstelcoach, heeft verstand van zaken, is ervaren, heeft oog voor de situatie en het contact verloopt bovendien heel plezierig. Ze kan zich goed inleven en toont empathie. Tegelijkertijd werkt ze daadkrachtig naar herstel toe. Daar maakt ze ook afspraken over.

Je merkt dat ze erg betrokken is en verder kijkt dan wat gebruikelijk is.



In haar vrije tijd is Özlem handbalcoach van de Haagse handbalvereniging Hercules.

Ze weet mensen weer uit de put te helpen. Niet door alleen maar met ze te huilen, maar juist ook door met ze te lachen.

Özlem zit er achteraan. Ze analyseert zorgvuldig de behoeften van cliënten en biedt ondersteuning op alle mogelijke gebieden. Omdat ze zowel arbeidsdeskundige als herstelcoach is weet ze iemand te activeren en ook weer richting werk te helpen."

“Ze toont empathie en werkt tegelijkertijd daadkrachtig naar herstel toe”

Behandelaar personenschade Joop Haverkamp

Joop liep er weleens tegenaan dat het contact met slachtoffers met een andere culturele achtergrond lastig verliep vanwege taalproblemen. Daarop schakelde hij een arbeidsdeskundige van Tensiz in, omdat die zich richtten op slachtoffers met een niet-westerse nationaliteit. Dat werd Özlem. Joop: "Het is belangrijk om naar het culturele aspect te kijken. Als je niet snapt hoe slachtoffers met een andere achtergrond denken en handelen, kan dat tot misverstanden leiden.

Özlem is heel proactief. Ze regelt Teams meetings met de belangenbehartiger en met mij om te bespreken hoe wij de situatie zien. Ze straalt enthousiasme uit en dat werkt aanstekelijk.

Het is bij Özlem niet alleen een kwestie van opschrijven wat iemand zegt, maar zij gaat iemand ook echt begeleiden, omdat zij die drive

heeft om iemand weer op weg te helpen. Ze zit betrokkenen dan ook achter de broek als dat nodig is.

Ze is bovendien vrolijk, vriendelijk, inlevend, een goede planner en heeft kennis van zaken. Ze heeft een soort van knuffelrelatie met betrokkenen en is continu bezig met het activeren van mensen. Daarbij speelt kennis van iemands cultuur wel heel duidelijk een grote rol."

“Ze straalt enthousiasme uit en dat werkt aanstekelijk”

Letselschadejurist Nicole Dijkshoorn

Nicole Dijkshoorn NIVRE-re is al zo'n 8 jaar letselschadejurist. Na haar studie rechten en de verdieping Aansprakelijkheid en Verzekering van de master aan de VU trad ze in dienst bij JBL&G. Als belangenbehartiger is zij de schakel tussen betrokkenen en verzekeraars.

Zo stond zij onlangs een Turkse ZZP'er bij die arbeidsongeschikt was geraakt door een bedrijfsongeval en die helaas beperkt Nederlands sprak. Toen het herstel uitbleef heeft zij in overleg met de verzekeraar Özlem als herstelcoach ingeschakeld, omdat Özlem goed de vertaalslag weet te maken naar de Turkse cultuur. Het vraagstuk dat Özlem werd voorgelegd: hoe kunnen we deze meneer weer laten deelnemen aan de maatschappij? Op dat moment nog niet per se richting een betaalde baan, maar kunnen we hem activeren zodat hij uiteindelijk ook weer loonvormende arbeid kan verrichten?

"Haar toegevoegde waarde zit 'm enerzijds in haar kennis van de cultuur. De verzekeraar en ik hadden op sommige punten wat vraagtekens en zij kon ons goed uitleggen waarom hij de dingen deed op de manier waarop hij ze deed en wat voor hem van belang was. Een groot aantal zaken bleken heel gebruikelijk te zijn binnen de Turkse cultuur. Doordat we hem beter konden begrijpen, kregen wij direct meer grip op de situatie.

Als ik moet aangeven in welk opzicht zij daarnaast het verschil maakt, dan is dat toch wel dat stukje betrokkenheid. Ik ben met haar op bezoek geweest bij mijn cliënt. Toen bleek dat ze werkelijk de hele familie kende, dat ze erg betrokken was bij de familie en dat ze een goede band met ze had opgebouwd. Zo persoonlijk had ik het nog niet meegemaakt.

Je kon merken dat ze niet probeerde om het onderste uit de kan te halen. Ze kon goed aanvoelen waar de behoeften lagen van zowel de betrokkene, mij en de verzekeraar en wist ook duidelijk bij de cliënt aan te geven wat de opties zijn waar hij uit kon kiezen en wat er bij deze

opties van hem verlangd werd. En zo deed ze haar best om alle partijen nader tot elkaar te brengen."

“En zo deed ze haar best om alle partijen nader tot elkaar te brengen”

Letselschadeadvocaat Hasan Koç

Hasan Koç is letselschadeadvocaat bij Spuistraat 10 Advocaten. In een dossier van een slachtoffer van Turkse afkomst hadden partijen behoefte aan iemand die de culturele achtergrond begrijpt en de taal spreekt. Ze wilden immers het slachtoffer zo goed mogelijk helpen. Op voorspraak van de wederpartij kwam Özlem in beeld.

"Ik kende Özlem op voorhand niet, maar het bleek een goede keuze om haar in te schakelen. Ze had al snel een klik met het slachtoffer en ik merkte hoe betrokken ze was bij de zaak. Toch stelde ze zich onafhankelijk op. Inmiddels heb ik haar op best wel veel andere dossiers voorgesteld. Ze is hersteldeskundige en beheerst dus meerdere expertises, waardoor ze een aantal zaken beter kan begrijpen dan andere deskundigen die slechts één vak beheersen. Ook als er geen sprake is van een niet-westerse culturele achtergrond of taalachterstand zou ik haar inschakelen, want ze is een specialist in haar vak die ook nog eens zeer toegewijd is. Wat ik heel fijn vind aan de werkwijze van Özlem is haar multidisciplinaire aanpak die typerend is voor Tensiz. Zij probeert er een totaalpakket van te maken en kijkt waar ze kan helpen. Moet er bijvoorbeeld een psycholoog ingeschakeld worden, dan legt ze daar contact mee. Ze gaat mee naar gesprekken als haar aanwezigheid van toegevoegde waarde is. Bij andere herstelcoaches moet ik sommige dingen zelf oplossen, terwijl zij doortastend is en mij zaken uit handen neemt als dat binnen haar vermogen ligt. Ze zal bovendien nooit loze beloftes doen. Dat is heel fijn, ook voor de slachtoffers. En dat ze daarnaast ook heel benaderbaar is en snel reageert is al helemaal fijn."

“Dat ze ook heel benaderbaar is en snel reageert is al helemaal fijn”

STICHTING BEROEPSOPLEIDING PERSONENSCHADE

Na verschillende ontevreden geluiden over het opleidingsaanbod voor de letselschadebranche, staken 22 partijen in 2020 de koppen bij elkaar om een hoogwaardige opleiding te ontwikkelen voor Personenschadeprofessionals. Dit mondde uit in de oprichting van de Stichting Beroepsopleiding Personenschade. Nu, bijna vier jaar later, spreken wij met voorzitter Meint Wichers en programmamanager Bianca Dorré over de stand van zaken en de toekomst van de Stichting.



Meint Wichers is in het dagelijks leven afdelingsmanager Personenschade bij Univé. Daarnaast is hij voorzitter van de Stichting Beroepsopleiding Personenschade. (foto Cindy van der Helm)

Meint Wichers is in het dagelijks leven afdelingsmanager Personenschade bij Univé. Hij is al sinds 2007 werkzaam in de letselschadebranche en is vanaf het begin betrokken bij de stichting. Univé, waar Meint werkzaam is, is een van de grondleggers van de stichting. Onze andere gesprekspartner, Bianca Dorré, is werkzaam bij Q-Consult Insurance (QCI) en is van daaruit vanaf dag één als programmamanager betrokken bij de Stichting. Zij houdt zich bezig met de opleidingsstructuur, de inhoud van de opleiding en alle organisatorische werkzaamheden.

Organisatieadviesbureau Q-Consult Insurance heeft zijn sporen verdiend in de letselschadebranche. Het bureau richt zich onder andere op kwaliteitsonderzoeken en verricht audits voor het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). Toen QCI negatieve geluiden opving over het opleidingsaanbod hebben zij een aantal partijen bij elkaar gebracht die uiteindelijk de grondleggers werden van de Stichting Beroepsopleiding Personenschade. Dat QCI op zou treden als programmamanager

was daar een logisch gevolg van, met name omdat Bianca ook een opleidingsdeskundige achtergrond heeft.

GEZAMENLIJK INITIATIEF

Vanuit de markt bleek er behoefte aan een nieuwe manier van opleiden. De grondleggers, die stuk voor stuk ingeschreven zijn in het Nationaal Keurmerk Letselschade, zijn gezamenlijk eigenaar van de opleiding en investeerden tijd en financiële middelen in het ontwikkelen van een kwalitatief hoogwaardige opleiding.

Bianca: "Zij zijn gezamenlijk begonnen met een blanco canvas. Omdat geen van de grondleggers ervaring heeft met het opzetten van een opleiding, hebben wij vanuit QCI het proces begeleid. Er was uiteraard regelmatig contact met marktpartijen als het NIVRE, het Verbond van Verzekeraars, de NLE, de Letselschaderaad en het NIS. Het belangrijkste doel was geaccrediteerd worden door het NIVRE.

Vanuit de grondleggers werd er een content team en een approval team geformeerd en gaandeweg kreeg de opleiding onder onze begeleiding steeds meer gestalte. Omdat geen van de trainers aanvankelijk over voldoende didactische vaardigheden beschikten, werden zij vanuit de Universiteit Utrecht begeleid. Ook werd het niveau van het curriculum getoetst door de Universiteit Utrecht. En zo ontstond er een opleiding van, voor en door de markt."

PERMANENTE EVALUATIE

Ondertussen zijn er al twee groepen die de opleiding hebben afgerond. Meint vertelt: "Na elke lesdag wordt er geëvalueerd. Hierdoor kunnen wij snel reflecteren wat voor de cursisten natuurlijk ook prettig is." Ondanks het hoge niveau van de opleiding en het zware juridische gedeelte ervan, zijn deelnemers tot nu toe veelal positief. Bianca: "Wij horen af en toe kritische geluiden over het niveau van de opleiding, dat echt wel pittig is. Wij zien echter ook dat deelnemers hier naderhand de meerwaarde wel van inzien." De grondleggers zijn eveneens

positief. Idealiter bestaat een cursusgroep uit een mix van belangenbehartigers, advocaten, personenschade-experts en WA-verzekeraars. Zij moeten immers samen op een dossier werken en er worden tijdens de opleiding waardevolle contacten gelegd. Bianca: "De branche is erg klein en je ziet dat dossiers gemakkelijker behandeld worden, omdat mensen elkaar tijdens de opleiding hebben leren kennen. Dan is het zoveel gemakkelijker om even de telefoon te pakken."

VEEL BELANGSTELLING VOOR DE OPLEIDING

Ook groep drie en vier zijn inmiddels van start gegaan. Waar de deelnemers van de eerste twee groepen voornamelijk werkzaam waren bij een van de grondleggers, ziet de opleiding nu steeds meer aanwas van buitenaf. Om te mogen deelnemen aan de opleiding moeten deelnemers wel voldoen aan een aantal eisen. Om te beginnen moeten deelnemers de basisopleiding licht letsel met goed gevolg hebben afgelegd. Ze moeten daarnaast minimaal anderhalf jaar werkzaam zijn in de branche en ook al wat ervaring opgedaan hebben met zwaardere dossiers.

Op dit moment worden de voorbereidingen getroffen voor de start van groep vijf, die al op het maximum aantal deelnemers zit. Met het oog op de interactie en de dynamiek binnen de groep, is de groepsgrootte namelijk beperkt tot 16 personen. In groep zes, die Q3/Q4 van 2024 van start gaat, zijn er echter nog wel enkele plaatsen vrij. De opleiding bestaat uit zeven modules en telt ook zeven hoofddocenten. Alle hoofddocenten zijn werkzaam bij een van de grondleggers. Het gehele docententeam daarentegen bestaat uit wel 25 à 30 docenten, waaronder een aantal deskundigen vanuit de branche die zijn aangedragen door de hoofddocenten. Deze experts, die dus niet perse werkzaam zijn bij een van de grondleggers, doorlopen een uitgebreide sollicitatieprocedure om te toetsen of zij passen bij de visie van de opleiding. "Alle docenten zijn constant bezig met anticiperen op de veranderingen in de branche. Sterker nog, zij dragen zelfs af en toe ideeën aan voor modules van andere docenten. Een mooiere manier om de opleiding te verbeteren kan bijna niet, vooral als je daarbij optelt dat ook deelnemers hier hun steentje aan bijdragen. Door de eerder genoemde evaluatiemomenten kan er snel worden ingespeeld op de behoeftes vanuit zowel de markt als de deelnemers", zo geeft Bianca aan. "Als bijvoorbeeld blijkt dat onderwerpen te dicht op elkaar volgen en als er ook op het werk teveel druk op de cursisten is, dan trekken we de cursusdagen gewoon wat uit elkaar. Maar we zorgen er wel voor dat de inhoud behouden blijft, want we zijn er wel op gefocust om de accreditatie van het NIVRE te behouden."

TOEKOMSTPLANNEN

En, wat staat er nog op stapel? Meint: "Omdat oud-cursisten nog veel contact met elkaar hebben, staat een alumni dag vrij hoog op het prioriteitenlijstje van de Stichting. Leuk om te zien hoe het contact groeit, want samenwerking en teamdenken worden door ons zeer gestimuleerd. Niet voor niets is het teammodel geïntroduceerd tijdens de allereerste lesdag. Je hebt immers gezamenlijk de verantwoordelijkheid om het voor de benadeelde op te lossen en we zien dat teammodel



Programmamanager Bianca Dorré is werkzaam bij Q-Consult Insurance (QCI).

dan ook graag terug in de praktijk. Het wordt ook gewaardeerd dat (oud) deelnemers actief meedenken. Op die manier hopen wij dat er een community ontstaat en dat de kwaliteit van de opleiding vanuit de coöperatieve gedachte doorontwikkeld. Het is belangrijk dat je doorontwikkelt en continuïteit hebt. Beginnen is één ding, maar die continuïteit en het verbeteren van de opleiding hebben het afgelopen jaar voor ons op nummer één gestaan."

De opleiding is nu gericht op middelzwaar letsel. De vraag of er ook een opleiding zwaar letsel zou moeten komen hangt nu in de lucht. Dit zou echter wel veel inspanning vragen van de grondleggers. Een verdiepingsopleiding licht letsel daarentegen zou sneller gerealiseerd kunnen worden. Sterker nog, er wordt nu een pilot gedraaid, een samenwerking tussen verschillende verzekeraars om ook gezamenlijk licht letselbehandelaren op te leiden.

"Het feit dat ze vanuit een coöperatieve gedachte met een aantal grondleggers in zo'n korte tijd een kwalitatief hoogwaardige opleiding hebben neergezet die geaccrediteerd is door het NIVRE, bevestigt dat de grondleggers er goed aan gedaan hebben om vier jaar geleden de handen ineen te slaan", aldus Bianca. "Het is geen statische opleiding, maar een die continu doorontwikkelt. Met de doorlopende aanvragen tot deelname wordt aangetoond dat zij hun plek verworven hebben in opleidingsland. Een opleiding die aansluit bij de behoefte vanuit de markt en die gewaardeerd wordt door de deelnemers. Waar zowel vanuit de groepen als vanuit het docententeam aan gesleuteld wordt omdat zij de meerwaarde ervan inzien. Waar het teammodel centraal staat. Want letselschadeprofessionals hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid om voor het slachtoffer een goede oplossing te vinden bij de behandeling van het dossier." <

Troostwijk Academy

SAMENSMELTING VAN KENNIS EN INNOVATIE

Troostwijk staat al decennialang aan de top van de markt voor waarderingen, schaderegelingen, risicobeoordelingen en research, waarbij het concern continuïteit biedt door risico's onder controle te houden. De reputatie van Troostwijk als kennisautoriteit wordt vanaf 1 januari jongstleden versterkt door de Troostwijk Academy.



Erik Prins is een van de trainers van de Troostwijk Academy

Voor die Academy wordt geput uit de kennis die het bedrijf in de afgelopen 90 jaar heeft vergaard om eigen medewerkers te trainen. Het vak van verzekeringstaxateur vereist immers praktijkervaring. Met de overname van Burghgraef van Tiel, een vooraanstaand bureau voor risico-inspecties, is de opleidingspoot aanzienlijk uitgebreid. Dit risicoinspectiebureau staat bekend om zijn opleidingen en leidt sinds de oprichting in 2008 niet alleen eigen personeel op, maar het traint ook medewerkers van toonaangevende makelaars, verzekeraars en tussenpersonen in het herkennen van risico's en het beoordelen daarvan.

De opleiding tot Riscodeskundige, erkend door brancheorganisaties met PE-punten, is uniek in Nederland en wordt zelfs internationaal aangeboden. Daarnaast verzorgt het op maat gemaakte incompany-trainingen, waarbij het aanbod wordt afgestemd op de behoeften van de klant.

GROEI VAN DE TROOSTWIJK ACADEMY

Trainer Erik Prins: "Onze opleidingsactiviteiten bij Burghgraef van Tiel vormen een fundament voor de groei van de Troostwijk Academy, waar steeds meer businessunits zich bij aansluiten om kennis te delen. Niet alleen binnen onze organisatie, maar ook daarbuiten. Naast opleidingen voor risico-inspecteurs bieden we trainingen aan op het gebied van bedrijfsschade en aansprakelijkheid. Daarnaast is het trainingsaanbod voor onze eigen taxateurs ook opgenomen in de Academy. De Academy voegt alles wat relevant is voor schadeverzekeringen samen. Hiermee vergroten we niet alleen de expertise van onze eigen medewerkers, maar delen we deze kennis ook graag met internationale collega's, partners en andere spelers in de verzekeringsmarkt."

Om ons opleidingsaanbod wereldwijd toegankelijk te maken, zijn we overgestapt naar het platform van aNewSpring. Zo kunnen we 'blended learning' aanbieden, waarbij we moderne leermiddelen omarmen. Dit nieuwe leersysteem, versneld ontwikkeld door COVID-19, stelt ook onze buitenlandse collega's in staat om op afstand begeleid te worden door onze ervaren taxateurs, volgens hetzelfde principe als bij de training van nieuwe medewerkers. Het platform ondersteunt onze trainers en opleiders bovendien bij het creëren van een ideale leerervaring. Dit leerplatform, dat begon als een simpele retentietool, is nu een allesomvattend systeem geworden waarin wij trainers onze trainingen kunnen ontwikkelen en het leerproces kunnen beheren. Met aNewSpring bieden we vanaf 1 januari 2024 cursisten een boeiende leerervaring, waarbij flexibiliteit, toegankelijkheid en effectiviteit centraal staan."



BLENDED LEARNING

"Door aNewSpring kunnen we het leerpad voor deelnemers individueel vormgeven, waarbij we geloven in blended learning: een combinatie van e-learning, online interacties en fysieke trainingen. Voorheen ontvingen alle deelnemers een grote syllabus. Omdat de wereld nu eenmaal verandert en de risico's dus ook, moet die informatie regelmatig geüpdatet worden. Door de theoretische kennis en de opdrachten via aNewSpring aan te bieden hoeven er geen syllabi meer geprint te worden. Alle deelnemers hebben namelijk toegang tot een centrale plek waar alles te vinden is over de training. Alle informatie is dus altijd binnen handbereik en altijd up-to-date. En het is ook nog eens beter voor het milieu."

Cursisten kunnen daar bovendien online, dus buiten het klaslokaal om, met elkaar over bepaalde onderwerpen communiceren. Omdat ze alleen nog maar naar de fysieke trainingsmomenten hoeven te komen, wordt de reistijd fors verkort wat niet alleen tijd, maar ook kosten en CO₂-uitstoot bespaart."

PE-SESSIES OM KENNIS UIT TE BREIDEN

"In het kader van de snel gaande technologische ontwikkelingen organiseren we binnenkort ook PE-sessies. Dat zijn terugkomdagen voor cursisten die ooit de opleiding hebben gevolgd en hun kennis willen uitbreiden met informatie over de ontwikkelingen van de laatste jaren."

FLEXIBEL LEREN, TIJD BESPAREN EN GENIETEN VAN EEN BOEIENDE LEERERVARING

Denk daarbij aan cyberrisico's, lithium PGS 37-1, PGS 37-2, duurzaamheid en innovaties in de agrarische sector. Ook zij krijgen toegang tot het online platform waar alle informatie altijd up-to-date gehouden wordt.

Kortom, met de nieuwe manier van lesgeven kunnen cursisten flexibel leren, tijd besparen en genieten van een boeiende leerervaring. Daarnaast draagt het bij aan kosten- en tijdsbesparing, en is het ook nog eens duurzaam, wat perfect aansluit bij onze visie op een betere toekomst."

BLIJVEN INNOVEREN

"Troostwijk zal blijven innoveren en blijven streven naar kennisdeling, niet alleen binnen onze organisatie, maar over de hele wereld. Want samen leren en groeien we, en samen bereiken we meer." <

HBO-GEACCREDITEERDE OPLEIDER NIVRE-EXPERT PERSONENSCHADE GAAT LUSTRUMJAAR IN

Letsel Opleidingen viert dit jaar het eerste lustrum. Het opleidingsinstituut biedt tal van opleidingen op Hbo-niveau voor personenschade-experts en anderen met als kers op de taart de door het NIVRE-geaccrediteerde leergang die vereist is om als Register-Expert Personenschade ingeschreven te kunnen worden in het Register van het NIVRE.



Oprichter van Letselschade Opleidingen Francie Peters

De accreditatie alleen al was een veelomvattend traject. Oprichter van Letselschade Opleidingen Francie Peters is er open over: "Een accreditatietraject op Hbo-niveau is geen sinecure. We hadden acht maanden de tijd om onze zaakjes op orde te hebben, maar wat heeft deze accreditatie ons veel gebracht! Denk alleen al aan de aanbevelingen die de accreditatiecommissie deed om ons opleidingsinstituut in de juiste richting te helpen. Het was een veeleisend traject, maar wat ben ik er trots op dat het ons gelukt is om die accreditatie op Hbo-niveau binnen te slepen." En terecht. Als eerste en enige in de markt wisten zij de accreditatie op dit niveau te behalen. Een mooie manier om aan de buitenwereld te laten zien dat Letsel Opleidingen voldoet aan alle mogelijke kwaliteitsnormen die door het NIVRE aan de opleiding zijn gesteld. "Ook voor onszelf was het een heel goede exercitie, want de accreditatiecommissie zette ons echt op scherp. Het was een continu

proces van kleine veranderingen en verbeteringen totdat uiteindelijk de puntjes op de i stonden."

Het vele werk werd ook als heel leuk ervaren, zo geeft Francie aan. "Het was een nuttige exercitie, want aan het eind van de rit krijg je er iets voor terug, namelijk de zekerheid dat je een mooie opleiding hebt neergezet."

De leergang die opleidt tot NIVRE Register-Expert zou 'verrassend, betaalbaar en vernieuwend' zijn, aldus de in 2020 door Francie uitgesproken ambitie. Betaalbaar? Zeker. Het is de goedkoopste opleiding tot NIVRE-expert Personenschade die in de markt te verkrijgen is. "Niet alleen in termen van cursusgeld, maar ook als het gaat om de tijd van werknemers", aldus Francie. "Werkgevers willen hun werknemers zo declarabel mogelijk inzetten en daarom is het belangrijk dat opleiders zorgen dat de tijd die de medewerker kwijt is aan een opleiding zo efficiënt mogelijk wordt besteed. Ik heb er zelf een broertje dood aan als ik op een lesdag binnenkom en het van tevoren verkregen lesmateriaal passeert eerst uitgebreid de revue. Dat is toch zonde van iemands tijd? Ik wil liever nieuwe dingen leren. Uitgedaagd worden. Oplossingen bedenken. Aan het eind van zo'n dag wil ik het idee hebben dat de uren nuttig zijn besteed en met mij denken velen er zo over. Dat is dan ook waarom wij bij de NIVRE-opleiding Personenschade sterk hebben ingezet op het bespreken van casuïstiek. De casussen die in het werkboek staan zijn voor zowel aankomend als ervaren experts uitdagend. En misschien maakt dat de opleiding juist wel zo leuk en anders: het feit dat je niet zo één twee drie een antwoord hebt voor de casus. Dat het ook voor ervaren experts nog leuk is om hun tanden erin te zetten. Hoe leuk is het om – als een soort van detective – te achterhalen hoe het zit. Dat verrassende houden we er dan ook in."

BASISKENNIS IN EIGEN TIJD OPDOEN

In september gaat de vierde lichting van start. Om de efficiëntie van de opleiding te waarborgen heeft Letsel Opleidingen ervoor gezorgd dat

VERRASSEND, BETAALBAAR EN VERNIEUWEND

alleen deelnemers met voldoende basiskennis kunnen instromen naar de opleiding. "Studenten ontvangen drie readers die ze zich in hun eigen tempo door middel van zelfstudie eigen kunnen maken. Vervolgens maken ze de zogenaamde Entreetoets. Voor alle pijlers van de opleiding werden Entreetoetsen ontwikkeld. Studenten stromen alleen door als ze de drie Entreetoetsen gehaald hebben. Zo hoef je tijdens lesdagen geen basisbegrippen meer uit te leggen. Toegegeven, er is een merkbaar verschil tussen experts die de opleiding volgen omdat het verplichte kost is om de beschermde titel NIVRE Register-Expert te mogen voeren en experts die de opleiding volgen omdat zij dat zelf heel graag willen. De eerste groep wil er het liefst zo min mogelijk tijd aan besteden. De andere groep is tot op het bot gemotiveerd om zich het vak eigen te maken. Wij hopen dat wij met onze andere aanpak beide groepen kunnen aanspreken."

DE LO-MATRIX

Letsel Opleidingen vindt het meest belangrijke aspect van de opleiding dat studenten leren complexe letselschadeproblemen op een standaard manier aan te pakken. Daarvoor werd de LO-matrix ontwikkeld, die wordt gebruikt om de casuïstiek te ontleden. "Het vak van een personenschade-expert is heel erg breed. Daardoor kunnen cursisten nooit alle stof behandeld krijgen en bovendien verandert die stof ook continu. Maar je kan ze wel leren om problemen op te lossen. En dat is wat wij doen: onze opleiding is gebaseerd op Probleem Gestuurd Onderwijs en wij leren mensen middels de LO-matrix op heel gestructureerde wijze problemen op te lossen. Het is zaak dat experts leren vanuit een helicopterview naar een casus te kijken en op basis van feiten en rechtsregels een plan te trekken. Wij leren deelnemers om met gebruik van de matrix stil te staan bij de feiten, de rechtsregels en de gevolgen van die regels. Vervolgens kunnen ze in de analyse kijken wat ze met hun analyse in de praktijk gaan doen. Sommigen vinden deze oplossingsgerichte manier van werken heel fijn. Anderen geven aanvankelijk aan dat ze niet zo vanuit schema's denken. Het mag er alle twee zijn, maar je merkt dat mensen geneigd zijn om in het proces stappen over te slaan. Het schema dwingt ze om de feiten en vervolgstappen te benoemen. Volgen mensen het schema niet, dan zie je dat geheid terug in een oplossing die tekort schiet. Je ziet dan bijvoorbeeld dat experts op een deel van de feiten absoluut de juiste analyse hebben gemaakt, maar doordat ze enkele feiten over het hoofd hebben gezien toch bij de verkeerde oplossing uitkomen. Deze methodiek dwingt cursisten dan ook om stil te staan bij alle feiten. Het lijkt een open deur, maar je zal verbaasd staan over het aantal mensen dat vergeet bepaalde cruciale feiten in overweging te nemen. Uit de reflectieverslagen maken we op dat veel studenten aanvankelijk erg tegen de LO-methode aanhikken, maar dat zij achteraf constate-

ren dat deze methodiek hen erg heeft geholpen en dat ze aangeven er heel veel aan te hebben gehad."

BIJDRAGEN AAN HOGE KWALITEIT

Francie hoopte bij de oprichting van Letsel Opleidingen impact te kunnen hebben op de markt. Dat ze kon bijdragen aan de hoge kwaliteit van letselschadeprofessionals. Francie: "Ik denk dat we dat gerealiseerd hebben door de opleiding te laten beoordelen door een externe partij die verstand heeft van onderwijskundige zaken. Sterker nog, we hebben complimenten gekregen van de accreditatiecommissie." Verder vond zij het heel belangrijk dat NIVRE-experts de basisbeginselen van het rekenen zouden beheersen. "Dat is een skill die voorheen niet werd geëxamineerd, maar die wij hebben toegevoegd aan het curriculum. Al onze cursisten kunnen dan ook zelf een basis berekening maken waardoor ze ook ingewikkelde rekenkundige rapporten beter begrijpen. Ook zo maken wij het verschil."

MET VOLDOENDE BASISKENNIS INSTROMEN

TOEKOMSTPLANNEN

Wat er verder nog op het programma staat? "We zijn bezig met het ontwikkelen van een aantal nieuwe opleidingen, waaronder de opleiding voor ondersteuners van letselschadeprofessionals", besluit Francie. "Of een meerdaagse opleiding voor de beginnende schadebehandelaar. Daarnaast zullen we op 9 januari 2025 voor de derde keer een letselschadecongres organiseren dat, net als de twee eerdere edities, een dag vol interactieve en verrassende elementen belooft te zijn."

En verder zullen we blijven werken aan het verbeteren van de veelomvattende leergang die opleidt tot NIVRE Register-Expert Personenschade. Naar aanleiding van de feedback van de eerste drie groepen hebben we al wat kleine zaken aangepast. Denk aan het tempo van de opleidingsdagen die niet meer binnen één maand plaatsvinden, maar inmiddels verspreid zijn over vier maanden.

En zo zullen wij constant blijven meebewegen. Uiteraard zonder afbreuk te doen aan kwaliteit, want er worden hoge eisen gesteld aan die Hbo-accreditatie en we willen die accreditatie dan ook koste wat kost behouden." <

VANUIT EEN HELICOPTERVIEW NAAR EEN CASUS KIJKEN

OPLEIDEN, OPLEIDEN, OPLEIDEN

Het is alweer bijna vier jaar geleden dat Cindy van der Helm en ik elkaar ontmoeten. Dat was in de zomer van 2020, het eerste Covid-jaar. We werkten allemaal (nog) thuis en afspraken maakten we het liefst buiten. We spraken elkaar dus bij ons thuis in de voortuin aan de Rotte. Ik herinner me dat het gesprek aangenaam was, maar vooral herinner ik me dat ik het verhaal dat Cindy van ons samenzijn voor SCHADE magazine schreef zo onderhoudend vond. Goed getroffen, omdat zij mij als wetenschapper maar ook als mens goed neer wist te zetten. In datzelfde verhaal wist Cindy – met quotes – mijn grootste professionele wens, maar ook mijn achtergrond goed te schetsen.

Als deze Cindy begin 2024 weer contact met je opneemt, komen al dit soort gedachten op. Tijdens ons gesprek vertelt zij dat SCHADE magazine een opleidingspecial uitbrengt. En dat ze in dat verband aan mij denkt. Of ik weer eens mee wil werken?



Mop van Tiggele bij de opening van het masterjaar 2023-2024 in LanterenVenster

Dolgraag wil ik dat natuurlijk, en toch merk ik dat ik het lastig vind om de juiste ingang te vinden. Als hoogleraar Verzekeringsrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam ben ik primair verantwoordelijk voor het onderwijs(aanbod) aan onze studenten, maar daarnaast probeer ik ook zichtbaar te zijn voor de branche. Ik vind het van belang dat onze studenten leren hoe interessant en aantrekkelijk onze branche is. Maar ik wil ook graag dat de branche onze studenten kent. 'Where law meets business' is het credo van onze universiteit. En precies zo moet het zijn.

Cindy geeft aan dat ze op LinkedIn een post heeft gezien waarin ik bekendmaak dat onze masteropleiding haar derde lustrum viert met een heus galadiner. Het is fijn dat ze daarover begint, want eerlijk gezegd klap ik zowat uit elkaar van trots.

HOE HET BEGON

In het studiejaar 2009-2010 werd de zogenoemde bachelor-masterstructuur landelijk ingevoerd. Universiteiten moesten vanaf dat jaar hun onderwijs zo inrichten dat studenten na een driejarige bachelor een master-opleiding zouden kunnen volgen. Natuurlijk werden er wat usual suspects opgericht, zoals de master Strafrecht en de master Ondernemingsrecht.

Binnen onze sectie werd de master Privaatrecht ingesteld, maar ook kwam de gedachte op om een vol jaar onderwijs over (de samenhang tussen) aansprakelijkheid en verzekering in te richten. Die mogelijk-

heid bestond, omdat aan de Erasmus Universiteit al sinds de jaren zeventig een hoogleraar Verzekeringsrecht aangesteld was.

En zo kwam het dat professoren Siewert Lindenbergh, Willem van Boom, Han Wansink en ik een programma opstelden voor de master Aansprakelijkheid en Verzekering. Die mix sprak ons vooral zo aan omdat je weet: zonder verzekering zou het aansprakelijkheidsrecht er beslist anders uit hebben gezien. 'A en V zijn een setje', leer ik mijn studenten altijd.

De inhoud van het studiejaar is geweldig: we leren de studenten onderzoek doen. We gaan op studiereis naar Lloyd's of Londen. We maken kennis met de branche door tal van bedrijfsbezoeken. De studenten bezoeken het Gronings Letselschadecongres en het jaarlijks A&V Symposium. Ze lopen een maand stage in het verzekeringsbedrijf bij een verzekeraar, makelaar, expertisekantoor of letselschadebureau en een maand bij een gespecialiseerd advocatenkantoor. We plaatsen A&V in Europees perspectief en verzorgen onderwijs over (inter)nationaal procederen. En door dit complete aanbod leveren we studenten af die juridisch inhoudelijk vele malen beter uitgerust zijn dan wij ten tijde van ons afstuderen waren.

STUDENTEN SOLLICITEREN OM TOEGELATEN TE WORDEN

GEMOTIVEERDE GROEP

De master is een succes omdat we een selectieve master zijn. Studenten solliciteren om toegelaten te worden, waardoor we met een heel gemotiveerde groep van maximaal vijftientig studenten het jaar ingaan. De groep is vanwege de omvang en vanwege het strikte curriculum heel hecht. Ze kennen elkaar. Er wordt hard gewerkt en omdat de groep met elkaar de eindstreep wil halen, kennen we – op een enkel jaar na – een slagingspercentage van 100%. Het grootste deel van de studenten heeft ten tijde van het afstuderen ook al een baan.

SAMENWERKING MET DE MARKT

De keuze om de master zo kleinschalig te maken hangt er ook mee samen dat we op deze manier voor onze partnerkantoren een behapbare groep vormen. Al vanaf het eerste jaar hebben we de samenwerking gezocht met kantoren in de praktijk. We vinden het fijn dat onze studenten de A&V-praktijk ook van binnen leren kennen, maar ook vinden we het belangrijk dat die praktijk onze A&V-studenten ontmoet. Met een groep van onze omvang kun je ook goed ontvangen worden. Die bedrijfsbezoeken betekenen veel voor de studenten en voor ons. In het tweede blok verzorgen we de twee kernvakken: Capita Aansprakelijkheidsrecht en Capita Verzekeringsrecht. Onze inzet is om in dit blok zo weinig mogelijk colleges aan de universiteit te geven. Die collegezalen, die kennen ze nu wel. In plaats daarvan geven we – bij de aan onze master geassocieerde partnerkantoren – onderwijs op locatie. We worden op zo'n dag ontvangen op een advocatenkantoor,



De lichten 2023-2024

(Foto genomen van de camera van de fotograaf)

bij een verzekeraar, maar ook bij het Kifid en het Verbond van Verzekeraars. Het openingscollege vindt stevast plaats bij het VNAB Kennis- en Ontmoetingscentrum. Ik geef dan college en tijdens de lunch vertelt de uitvoerend bestuurder van de VNAB aan de studenten wat de VNAB is en doet. Op die manier leren de groep en de branche elkaar spelenderwijs kennen. Het concept werkt!

VIJFTIEN JAAR MASTER A&V

Dat de master nu vijftien jaar bestaat, doet je als onderwijsverantwoordelijke goed, maar het roept ook wel een moment van reflectie op. Natuurlijk evalueer je als team ieder jaar het onderwijsaanbod, de toetsen, de stages en het overall-programma. Maar zo'n jubileum geeft even dat extra besef en het is mooi om binnen het team vast te stellen: als je het opnieuw zou moeten of mogen doen, zou het er weer precies zo uit zien.

Ik heb me wel eens de vraag gesteld waar ik nu het meest trots op ben en in de kern is dat op het feit dat 'we' elkaar zo goed in beeld hebben. Ook voor mij als docent is de kleinschaligheid heerlijk. Omdat je je studenten kent; omdat je het weet als er op het thuisfront van de studenten wat speelt. Maar ook omdat het bestaansrecht van de master daarmee voor de toekomst geborgd is. Het is zo mooi als je bij een bedrijfsbezoek zomaar je oud-studenten tegenkomt. Onze eerste jaarlaag bestond uit twaalf studenten en ook in het Covid-jaar was de groep klein. Al met al hebben we nu vijftien jaarlagen van gemiddeld negentien studenten afgeleverd. De studenten van toen zijn de part-

PS
PROJECTS SUPPORT
CALAMITEITEN
www.pscalamiteiten.nl

24/7 **088 - 873 00 00**

Droogtechniek Lekdetectie Schrob, veeg en zuigmachines Bouwschoonmaak Specialistische reiniging

RIXAX VERHUUR
Nieuw is geen optie!

Alles onder één dak

UW PROJECT, ONZE ZORGI!

HLPC
SCHADE-EXPERTISE

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 **NIVRE**

MET VAKMENSEN IN DE ZAAL VORM JE ELKAAR

ners bij advocatenkantoren en de goed ingevoerde behandelaren of managers bij de verzekeraars van nu. Prachtig om dit stukje van 'the circle of (work) life' te mogen ervaren. Dat is voor mij ook een van de leuke aspecten van zo'n jubileumjaar: dat je iedereen weer terug ziet. Steeds meer alumni komen op plekken te zitten, waar je normaal graag een ingang zou hebben. Die heb je dan dus ook.

WERKEN AAN DE ZICHTBAARHEID

Ik gaf net aan: ik probeer ook zichtbaar te zijn voor de branche en tot op heden lukt dat goed. Wel vind ik het zelf nog wat lastig om de spelers bij ons 'in de klas' te krijgen. In 2015 (alweer...) ben ik als Adviseur Kennis & Kennisborging betrokken geweest bij het opzetten van het VNAB Kennis- en Ontmoetingscentrum. De insteek was om de VNAB-pijlers 'Kennis & Kennisborging' en 'Verbinden & Ontmoeten' samen te laten komen. Ik heb de Lunch & Learns, zoals die nog steeds verzorgd worden, geïntroduceerd en dat was nodig. De toezichthouder had in die tijd net ingevoerd dat financiële dienstverleners met klantcontact aantoonbaar permanent actueel moesten zijn. Als docent wil je daar blij van zijn, maar ik heb die eisen ook altijd als bodemvereisten gezien. Natuurlijk moeten medewerkers permanent actueel zijn, maar ze raken niet op niveau door van die flauwe Wft-tooltjes voor ze in te kopen. Onze branche kent een groot aantal buitengewoon goed ingevoerde vakliefhebbers, maar door periodiek aan de Wft-eisen te voldoen, haal je (juridisch) inhoudelijk niet het beste in hen naar boven.

Omdat ik de overtuiging heb dat de inhoud er echt toe doet, hebben wij in die periode aan de Erasmus Universiteit de Leergang Coassurantie en de Leergang Zeerecht opgezet. Dat waren succesvolle edities en mij lijkt de tijd wel rijp om weer eens te bezien of 'de branche' daarvoor weer te activeren is. Gespecialiseerd onderwijs voor en door ervaren mensen in een inspirerende omgeving, daar gaat het docentenhart sneller van kloppen. En vooral: we moeten met z'n allen toch voorkomen dat de platte Wft-vereisten op onderwijsgebied een verarming in plaats van een verrijking zijn. Het is mooi om kennis te stapelen. Voor mij als docent is het verschil in dynamiek altijd voelbaar. Als docent vorm je echt je studenten, maar met vakmensen in de zaal vorm je elkaar.

START VAN DE MASTERCOURSE A&V

Ik kijk om die reden ook erg uit naar de Mastercourse Aansprakelijkheid en Verzekering die eind februari weer van start gaat. De Master-



Gewaardeerde sprekers bij het symposium Aansprakelijkheid en Verzekering 2023, tezamen met het A&V-team.

course is een verdiepende opleiding voor professionals in de schade- en verzekeringsbranche die hun kennis op het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht willen verbreden en verdiepen. Zes bijeenkomsten waarbinnen hoorcolleges en actieve werkvormen worden afgewisseld. Heerlijke sessies, die starten op de maandagnamiddag en waarbij je tussendoor in ons campusrestaurant in family style met elkaar een hapje eet en verbindt.

DOCENT IN HART EN NIEREN

Nieuw binnen de Mastercourse is (wat wij noemen) de actualiteitenterugkommissie. Tijdens de certificaat-uitreiking van het afgelopen jaar kwam vanuit een groepje deelnemers het idee op om verbonden te blijven. Daar kan je als onderwijsinstelling geen 'nee' tegen zeggen natuurlijk. Het lijkt ons leuk: bij de laatste sessie van de Mastercourse A&V die op 13 mei aanstaande plaatsvindt, kunnen deelnemers van eerdere jaren aansluiten. Een bijpraat van twee uren met natuurlijk een borrel na afloop.

Terwijl ik erover schrijf, merk ik alweer hoeveel zin ik hier weer in heb. Ik ben docent in hart en nieren; hoe mooi dat dat dan ook je baan blijkt te zijn. <

Diensten van Corocor:

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

Corocor
TECHNISCHE RECONDITIONERING

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

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

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

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

Nieuwe samenwerking tussen NIS en NIVRE

INTERVISIE OP DE VOORGROND

Een langgekoesterde wens van het NIVRE (beroepsorganisatie voor schade-experts) en het NIS (vereniging voor letselschade-professionals) is in vervulling gegaan: zij zullen binnenkort gezamenlijk starten met intervisiebijeenkomsten voor letselschade-professionals. Het gezamenlijke initiatief wordt gepresenteerd tijdens een kick-offbijeenkomst op 11 april. Aan deze bijeenkomst kunnen 100 professionals deelnemen die na afloop zullen worden ingedeeld in tien regionale intervisiegroepen.



Inkie Stoop is voorzitter van het NIS

Deze samenwerking heeft tot doel een nieuwe norm te introduceren binnen het vakgebied. Inkie Stoop, voorzitter van het NIS, en Maarten van der Linden, voorzitter van de branche Personenschade van het NIVRE, delen hun visie over de opzet van de intervisiebijeenkomsten en de reden waarom intervisie zo ontzettend belangrijk is. Inkie Stoop, tevens eigenaar van Wijs Letselschade en al zeven jaar actief in het bestuur van het NIS waar zij momenteel de voorzittersrol vervult, vertelt: "Binnen het NIS ligt de nadruk op samenwerken en het streven naar de beste situatie voor het slachtoffer na een ongeval. Om de personenschadebranche te verbeteren, zoeken we regelmatig naar samenwerking met andere brancheorganisaties."

Maarten van der Linden, voorzitter van het branchebestuur Personenschade bij het NIVRE, legt uit dat het NIVRE een beroepsvereniging is voor schade-experts uit diverse branches, die moeten voldoen aan strenge eisen op het gebied van opleiding, ervaring en ethische normen om de beschermde titel NIVRE-Register-Expert of NIVRE-Register-Deskundige te mogen voeren. Het NIVRE waarborgt van oudsher een kwaliteitskeurmerk en behartigt de belangen van de ingeschreven professionals en treedt namens hen collectief op. In tegenstelling tot het NIVRE is het NIS meer een netwerkorganisatie die letselschade-professionals bijeenbrengt om kennis en vaardigheden te delen en in sessies elkaars expertise probeert te versterken. Maarten: "Het NIS is als netwerkorganisatie bedreven in het organiseren van bijeenkomsten. Daarom kunnen deze beide partijen veel van elkaar leren en biedt deze nieuwe samenwerking een mooie gelegenheid om experts bijeen te brengen."

GEDEELDE WENS VOOR INTERVISIE

Het onderwerp waarin beide partijen elkaar nu hebben gevonden, is intervisie. Inkie merkt op: "Het organiseren van intervisiebijeenkomsten stond al geruime tijd op mijn agenda. Dit bleek ook bij het NIVRE

het geval te zijn, waarna wij de samenwerking zijn aangegaan." Maarten voegt hieraan toe: "Vanuit het NIVRE hadden wij ook al stappen gezet om intervisiebijeenkomsten te organiseren. Aangezien intervisie niet zomaar iets 'gezelligs' is en een ervaren intervisiebegeleider vereist, hebben we destijds onder leiding van Cindy Koole een opleiding 'intervisiebegeleiding' aangeboden, die door een aantal experts is afgerond. Helaas werden we kort daarna geconfronteerd met beperkingen vanwege de pandemie, waardoor het hele plan voor intervisie in de wacht werd gezet. De suggestie van Inkie was daarom een geschenk uit de hemel. Hoewel de theoretische basis voor intervisie al aanwezig was, slaagden we er niet in om het structureel goed te organiseren. Aangezien het al langere tijd een wens was van beide verenigingen, hebben we ons plan weer uit de la gehaald en besloten we om nu echt de handschoenen op te pakken en intervisie goed te organiseren."

INTERVISIE CREËERT EEN DIEPERE LAAG WAARDOOR JE MEER BEGRIP KRIJGT VOOR ELKAAR

DE START

Er is een commissie samengesteld vanuit zowel het NIVRE als het NIS, die elk verschillende taken op zich nemen. De eerste commissie, bestaande uit Desiree Lam, Francie Peeters en Wendy Reijman, zal de kick-offbijeenkomst organiseren, terwijl de tweede commissie verantwoordelijk zal zijn voor het coördineren van de intervisiegroepen. Deze groepen zullen regionaal worden ingedeeld en bestaan uit maximaal 10 personen. De tweede commissie wordt gevormd door Franca Crone, Jan Jagers en Marieke Roth. De grote kick-offbijeenkomst zal plaatsvinden bij Nationale Nederlanden op 11 april aanstaande. Tijdens deze feestelijke bijeenkomst zullen deelnemers ook de kans krijgen om in 'break-out rooms' intervisie-oefeningen te doen. Na de kick-off zullen de groepen zelfstandig doorgaan en zelf vervolgbijeenkomsten organiseren. Maarten legt uit: "Het is de bedoeling om de groepen ongeveer twee jaar bij elkaar te houden, omdat dit in de praktijk het beste blijkt te werken. Het is namelijk belangrijk om een veilige omgeving te creëren door onderling vertrouwen op te bouwen. De bedoeling is dat een groep drie tot vier keer per jaar bijeenkomt, waarna na twee jaar nieuwe deelnemers worden verwelkomd om de groep weer nieuw leven in te blazen."

INHOUD VAN INTERVISIE

Maar wat houdt intervisie precies in? De bedoeling is dat er intervisiegroepen worden gevormd van circa 10 personen per groep. In zo'n kleine, vertrouwelijke groep is er ruimte om inzichten, dilemma's en problemen te delen. Inkie: "Intervisie heeft een enorme toegevoegde



Maarten van der Linden is voorzitter van het branchebestuur Personenschade bij het NIVRE.

waarde. Het is een ander soort gesprek en een zoektocht naar oplossingen voor problemen waar je tegenaan loopt. Uiteindelijk lost de groep je problemen niet op, maar doe je dit zelf met hulp van de input van anderen. Dat is het mooie van intervisie. In een kleine, vertrouwde groep waarbij het de afspraak is dat gedeelde informatie vertrouwelijk blijft, kun je met elkaar bespreken hoe je je voelt in bepaalde situaties. Tegelijkertijd hoor je ook van anderen waar zij mee worstelen en zo kun je je wellicht identificeren met hun verhalen. Het creëert een diepere laag waardoor je meer begrip krijgt voor elkaar en je je eigen gedrag kunt verbeteren. Het is goed dat dit nu voor personenschade-experts op de kaart wordt gezet." Maarten voegt hieraan toe: "Het is belangrijk dat elke professionele dienstverlener naar zichzelf kijkt en naar de omgeving waarin hij of zij werkzaam is: waar loop ik tegenaan? Wat kan er nog beter? Hebben anderen input om het beter te doen? In het beroep van expert worden 'problemen' omgezet in geld, maar het proces met het slachtoffer is veel gecompliceerder. Niet zozeer de inhoud, maar juist het proces en de bejegening kunnen in intervisie naar voren worden gebracht. Enerzijds om naar de toekomst te kijken: kan ik het anders of beter doen? Maar anderzijds ook om terug te kijken, bijvoorbeeld als je niet zeker weet of je de juiste oplossing hebt bedacht en dit je dwarszit. Bij intervisie vraag je door: 'waarom is dat vervelend? Wat is het bezwaar in dit geval? Wat zijn de belangen van de andere partij?' Op deze manier leer je omgaan met bepaalde dilemma's."

WERKEN EN LEREN BIJ LENGKEEK.

Lengkeek verder.

VACATURE

Ervaren Schade-Expert (Brand/CVT)

De mensen van Lengkeek regelen schades en taxeren in de (groot)zakelijke markt. Samen met de klant en met je collega's ga jij altijd voor de best mogelijke oplossing. Zo maak jij het verschil bij impactvolle gebeurtenissen.

Lengkeek biedt volop mogelijkheden je verder te ontwikkelen. Wij faciliteren permanente educatie en organiseren eigen Masterclasses waarmee jouw vak kennis wordt verdiept en vergroot. Binnen Lengkeek opereren wij als een hecht team en leren wij continu van elkaar. Wil je een specifieke, individuele opleiding dan kan dat ook.

Word jij onze nieuwe collega? Kijk voor alle vacatures eens op de website: www.werkenbijlengkeek.nl



Intervisie bij het NIVRE | Een essentieel hulpmiddel voor schade-experts

Als schade-expert vervul je de cruciale rol van regisseur in complexe situaties waarin elk detail van essentieel belang is. Het NIVRE erkent intervisie als een waardevol instrument om deze complexiteit te omarmen en te beheersen.

Intervisie biedt een gestructureerd platform waar experts in hun rol als regisseur kunnen gedijen. Het stelt hen in staat om ervaringen, uitdagingen en besluitvormingsprocessen te delen binnen een veilige, ondersteunende omgeving. Hierdoor ontstaat niet alleen een dieper begrip van diverse perspectieven, maar wordt ook een kritische reflectie op de eigen praktijk gestimuleerd. In de wereld van schade-expertise is de complexiteit van zaken een veelvoorkomend gegeven. Door intervisie worden experts aangemoedigd om hun aannames, methoden en resultaten te onderzoeken, wat kan leiden tot verfijning en verbetering van hun aanpak. Deze aanpak biedt een unieke kans om te leren van zowel successen als mislukkingen van anderen.

Intervisie stimuleert niet alleen professionele groei, maar versterkt ook het zelfvertrouwen van experts in hun besluitvorming. Door open en eerlijke feedback te ontvangen en te geven, ontstaat een waardevolle dynamiek waarin het individu wordt aangemoedigd om uit de comfortzone te stappen en nieuwe benaderingen te verkennen.

Al met al kan intervisie dienen als de verbindingsweg naar een hoogwaardige expertise in schadeafhandeling. Het fungeert als een cruciale brug naar verbeterde praktijken, voortdurende groei en een versterkte regisseursrol voor elke schade-expert.

Maarten en Inkie willen in de intervisiegroepen meerdere partijen bij elkaar brengen, letselschade-professionals aan de verzekeraarskant én aan de belangenbehartigerskant. Het is belangrijk dat elke 'bloedgroep' vertegenwoordigd is in een intervisiegroep. Op deze manier wordt het begrip voor elkaar vergroot, wat ten goede komt aan de samenwerking en het werkplezier voor iedereen. Maarten concludeert: "Als je kijkt naar de experts, dan spreken zij elkaar regelmatig over dossiers. Ook is er op een congres vaak wel ruimte om even een praatje te maken, maar daar gaat het niet echt de diepte in. Juist in de intervisiebijeenkomsten krijgen experts de ruimte om hun vakmatige dilemma's op de agenda te zetten en met elkaar te kunnen sparren over de manier waarop ze iets ervaren of met bepaalde situaties omgaan. Zo zit je in een meeting misschien samen met 'tegenstanders', maar juist in zo'n vertrouwelijke setting hoor je nieuwe dingen en krijg je meer begrip voor elkaar."

VERMINDERING VAN WERKSPANNING

Wat maakt intervisie zo waardevol? Inkie legt uit: "Ons werk is stressvol en complex. Wij hebben te maken met mensen die ons emotioneel kunnen raken. Daarnaast heeft iedereen zijn eigen 'rode knoppen'. Soms blijven gedachten door je hoofd spoken waarvan je 's nachts wakker kan liggen. De kans op uitval is daardoor aanwezig. Niet vanwege de werkdruk, maar door 'werkspanning'. Door met anderen in een veilige omgeving hierover te sparren – de intervisiegroepen zijn dan ook nooit groot – kan dergelijke spanning worden verlicht. Het is gewoon fijn als blijkt dat anderen met dezelfde issues worden geconfronteerd en daardoor opbouwende feedback kunnen geven. Met intervisie kan in mijn ogen de veerkracht in de branche echt worden verbeterd. Intervisie neemt natuurlijk best wel wat tijd in beslag want je bent zomaar minimaal een dagdeel onder de pannen, maar persoonlijk kijk ik er altijd heel erg naar uit, omdat ik er zoveel uithaal om de spanning en de druk te verlichten. Het is dan ook belangrijk dat mensen er vrijwillig naartoe gaan en actief meedoen." Maarten vult aan: "Personenschade-experts hebben in hun vak te maken met enerzijds veel emoties en anderzijds de harde wereld van het geld, twee aspecten die in de praktijk lastig met elkaar te verenigen zijn. Bepaalde gebeurtenissen maken indruk

op emotioneel vlak, maar je moet er dan toch voor zorgen dat je rustig blijft om professioneel te kunnen acteren. Het voeren van gesprekken met zwaar gewonde mensen, in een setting van geld en belangen, vergt veel van experts. Het voeren van dergelijk moeilijke gesprekken vergt een zekere vorm van debriefing. Je kan twijfelen over je eigen handelen. Ook dit zijn belangrijke onderwerpen om aan te kaarten bij intervisie bijeenkomsten. Omdat er meerdere bloedgroepen samenkomen bij die intervisiebijeenkomsten leren we elkaars standpunten kennen en snappen we beter waar een bepaalde houding vandaan komt. Dat stukje begrip dat we voor elkaar krijgen is ook een mooi uitvloeisel van intervisie. Want uiteindelijk bereik je met wederzijds begrip veel meer." <

NIS en intervisie

Het NIS en zijn leden staan voor werken in vertrouwen, samenwerken en denken in oplossingen. Dit loopt dan ook altijd als een rode draad door de bijeenkomsten die het NIS samen met zijn gastheren zeven keer per jaar organiseert.

Maar echt samenwerken in vertrouwen is gemakkelijker gezegd dan gedaan; het vraagt om een open houding en de bereidheid om van elkaar te leren. Dat is waarom het NIS intervisie ziet als zo'n mooie stap vooruit. In een kleinere setting bespreken waar je tegenaan loopt, waar je stress van hebt of misschien zelfs van wakker ligt, is makkelijker dan tijdens een bijeenkomst met honderd man. Intervisie helpt ons om als persoon te groeien maar verstrekt daarmee ook de gehele sector. Het NIS spreekt de hoop uit dat intervisie steeds meer gezien wordt als een waardevolle toevoeging van het werk. Niet omdat het moet, maar omdat iedereen die in de letselschadebranche werkt, of je nu voor een verzekeraar werkt of belangenbehartiger bent, zal gaan ervaren hoeveel je eraan hebt.

"Wanneer we in samenwerking met het NIVRE het punt bereiken waarop we terugblikken en zien dat intervisie diepgeworteld is in ons vakgebied, dan kunnen we gezamenlijk vaststellen: onze missie is geslaagd!", aldus het NIS.

NIS-leden en geregistreerde NIVRE Register-Experts kunnen zich via de agenda op de website van het NIS inschrijven voor de bijeenkomst van 11 april. Het aantal plaatsen is beperkt, dus wees er snel bij.

BALANS OPMAKEN: TERUGBLIKKEN EN VOOR- UITKIJKEN MET NARIM

Albert van Haastrecht begint in maart aan zijn derde jaar als voorzitter van NARIM, de Nederlandse branchevereniging van en voor risk en insurance managers. In dit interview kijkt hij terug op de successen die het afgelopen jaar behaald zijn en blikt hij vooruit op de uitdagingen die 2024 met zich mee zal brengen. De wereld om ons heen verandert continu. De vraag is uiteraard hoe de markt zich hierop aanpast en welke rol NARIM daarin kan of moet spelen?

In het dagelijks leven verdeelt Albert van Haastrecht zijn aandacht tussen zijn werk als insurancemanager bij Ballast Nedam en het voorzitterschap van NARIM. Als beroepsorganisatie behartigt NARIM de belangen van de leden die als risk of insurance manager werkzaam zijn bij grote en middelgrote ondernemingen, instellingen en overheidsorganen. De vereniging telt vandaag de dag zo'n 180 leden die zich dagelijks richten op de verzekeringsportefeuille of het risicobeheer van hun werkgever. Inmiddels heeft Albert er dus twee jaar als voorzitter opzitten. Maar wat heeft hem ooit gemotiveerd om voorzitter te worden van deze beroepsorganisatie? "Direct nadat ik insurancemanager werd, heb ik mij als lid aangemeld bij NARIM. Vanaf het allereerste begin heeft dit lidmaatschap mij veel gebracht. Wat ik bijvoorbeeld vanaf dag één als zeer waardevol heb beschouwd is de mogelijkheid om te sparren met vakgenoten, want je kan zo enorm veel van elkaar leren. Toen ik voor het bestuur werd gevraagd vond ik het dan ook heel vanzelfsprekend dat ik niet alleen gebruik zou maken van NARIM, maar ook iets terug zou doen door een actieve bijdrage aan de vereniging te leveren. Dit doe ik dan ook met bijzonder veel plezier. Het voorzitterschap is een heel mooie verrijking van mijn dagelijks werk, want ik ben met het vak bezig, maar tegelijkertijd praat ik ook over bredere onderwerpen dan alleen de verzekeringsgerelateerde zaken van mijn eigen bedrijf."

Als beroepsorganisatie streeft NARIM ernaar kennis over risicobeheer en risicofinanciering te vergroten, onder andere door het organiseren van kennisbijeenkomsten en een jaarlijks congres. Daarnaast behartigt het de collectieve belangen van de leden en hun ondernemingen. Zo heeft NARIM vier keer per jaar intensief contact met de VNAB, de Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs, voor het uitwisselen van ervaringen over wat er gebeurt in de markt en hoe daarmee om moet



Voorzitter van NARIM Albert van Haastrecht is in het dagelijks leven insurancemanager bij Ballast Nedam.

worden gegaan. Verder wordt er regelmatig gespard met het Verbond van Verzekeraars en andere beroepsorganisaties binnen de verzekeringsmarkt.

CONGRES 2023

Hoogtepunt van het jaar was ook dit jaar weer het NARIM-congres dat traditiegetrouw ieder jaar een ander thema krijgt, passend bij de 'fase' waarin de markt zich bevindt. Zo was het thema van het afgelopen jaar 'Transform to perform'. Albert legt uit: "Als bestuur vonden we het belangrijk om in te haken op de veranderende rol van de risk en insurance manager: hoe ziet die er in de toekomst uit? Maar ook: hoe ziet de wereld om ons heen er over een aantal jaar uit? Wat moeten wij als risk en insurance managers doen om relevant te blijven en waarde te kunnen blijven toevoegen?"

Het congres van 2023 was een razend succes. Albert: "We hebben het afgelopen jaar een recordaantal sponsors aangetrokken. Hieruit blijkt dan toch maar weer mooi dat het congres ook echt door de markt wordt gewaardeerd. Zo geweldig om te zien, vooral als je bedenkt hoeveel tijd en energie er door de congrescommissie en overige leden van het bestuur in wordt gestoken."

TRANSFORM TO PERFORM IN DE PRAKTIJK

Maar wat is er nu het afgelopen jaar gedaan in het licht van dit thema? "Al sinds enige tijd profileert NARIM zich steeds meer als dé gesprekspartner namens het risk- en verzekeringsmanagement in Nederland en gaat het het gesprek aan met relevante marktpartijen. Daar zijn goede stappen in gezet en je merkt dat NARIM ook als zodanig door externe partijen wordt erkend."

Daarnaast is er in 2023 ook verhoogde activiteit geweest binnen onze kenniscentra, iets wat door corona op een laag pitje was beland. Mede dankzij vers bloed met nieuwe ideeën en initiatieven zijn de kenniscentra nu actiever dan ooit. Ook zijn we het afgelopen jaar een intern merkonderzoek gestart om te achterhalen wat voor vereniging wij willen zijn en wat we onze leden kunnen bieden wat elders niet te vinden is. Wat kunnen wij als belangenbehartiger nog meer voor onze leden betekenen? Als je kijkt naar de top 500 van het bedrijfsleven zijn er bovendien veel meer professionals die zich fulltime bezighouden met de verzekeringsportefeuille of het risicobeheer, maar die geen lid zijn. Vraag is hoe we die professionals kunnen bereiken en overtuigen om lid te worden? Hiervoor is ook weer een aparte werkgroep opgericht, want we willen graag groeien, zodat we meer gewicht in de schaal kunnen leggen als gesprekspartner namens onze leden."

VERZEKERBAARHEID VAN DUURZAAMHEID

Wat NARIM ook heeft beziggehouden zijn de uitdagingen binnen het bedrijfsleven over de gevolgen van de energietransitie. Albert: "Neem bijvoorbeeld de verzekeraarbaarheid van innovaties op het gebied van duurzame oplossingen, iets wat ons allen aangaat. Vanuit bedrijven zijn er steeds meer initiatieven om bij te dragen aan de transitie, bijvoorbeeld door middel van het gebruik van zonnepanelen, windmo-

lenparken, elektrificatie van werk- en voertuigen en houtbouw. We zien dat bedrijven ook zeker mee willen werken om de landelijke doelstellingen te behalen, maar dan moeten er wel opties zijn met betrekking tot de verzekeraarbaarheid. Zo is bijvoorbeeld houtbouw erg lastig te verzekeren. Nieuwe technieken vormen helaas nieuwe risico's. En omdat ze nieuw zijn en de risico's onbekend, zijn ze niet goed te verzekeren. Aan de ene kant lijkt dat wel logisch, maar aan de andere kant is er niets nieuws aan nieuwe risico's, want die zijn er altijd al geweest. Anders zouden we niet zijn waar we vandaag de dag zijn. Ik snap dat verzekeraars voorzichtig moeten zijn met het nemen van risico's, maar er moet met een voorzichtige benadering wel een acceptabele oplossing zijn voor het verzekeren van nieuwe initiatieven. Dat is iets waar we als NARIM bij gelegenheid op blijven hameren, want aan de ene kant word je aan alle kanten gedwongen om mee te werken aan die transitie, maar op het moment dat je dit echt wilt gaan doen loop je tegen beperkingen aan. Als NARIM hebben we het afgelopen jaar het plan opgevat om onderzoek te doen naar de verzekeraarbaarheid van de energietransitie. Daar willen we niet alleen de eigen leden, maar ook andere stakeholders zoals verzekeringsmakelaars en verzekeraars bij betrekken. Zo'n onderzoek is echter zo omvangrijk, dat we dit als NARIM niet zelfstandig kunnen uitvoeren. Hierover hebben we dan ook contact gehad met het Verbond, de VNAB en individuele marktpartijen, die gelukkig bereid waren hun medewerking hieraan toe te zeggen. Mooi dat je iets dergelijks vanuit je rol als belangenbehartiger kan doen voor de markt."

WAT KUNNEN WIJ ALS BELANGENBEHARTIGER NOG MEER VOOR ONZE LEDEN BETEKENEN?

AMBITIES

Het jaar 2023 was een jaar van initiatieven nemen, samenwerkingen tot stand brengen en onderzoek doen naar verzekeraarbaarheid en de positionering. Hoe zal het komende jaar eruit zien? Albert: "Het is goed om ernaar te streven om in 2024 resultaten te boeken. We moeten dan ook niet te veel nieuwe dingen verzinnen en daarmee lopende plannen ondermijnen. Het is bijvoorbeeld een mooi streven om het onderzoek naar de verzekeraarbaarheid in de loop van het jaar af te ronden, en ook door te pakken met de positionering. Gelukkig is er ongelofelijk veel support vanuit de leden, wat terug te zien is in de hoge opkomst bij de werkgroepen en ALV's. Erg mooi om te ervaren."

Uiteraard staat ook dit jaar weer het NARIM-congres op de planning. Albert: "Het congres is echt een evenement dat veel meer is dan even gezellig samen een drankje doen. Tot nu toe heeft het congres de

deelnemers ook echt iets gebracht. Dat zal dit jaar zeker niet anders zijn. Het thema van dit jaar is 'Simply human', wat voortborduurde op het thema van vorig jaar. Wij moeten veranderen om relevant te blijven. Bijna alles is tegenwoordig echter data driven. Kijk bijvoorbeeld naar de opkomst van artificial intelligence. Door deze ontwikkelingen dreigt de menselijke factor op de achtergrond te raken. Wij zijn echter van mening dat het niet de techniek, maar de mens is die het verschil gaat maken. We zullen meer aandacht moeten hebben voor de manier waarop we met elkaar omgaan. Aan dit jaarthema willen we ook bij andere gelegenheden aandacht besteden.

ER MOETEN WEL OPTIES ZIJN MET BETREKKING TOT DE VERZEKERBAARHEID

Verder willen we de samenwerking met partijen als de VNAB en het Verbond verder uitdiepen. We leven natuurlijk in een erg uitdagende tijd, wat ook op de verzekeringsbranche zo zijn neerslag heeft. Denk aan de oorlog in Oekraïne. Inmiddels gaat het er in het Midden-Oosten ook slecht aan toe. Dergelijke actualiteiten zullen waarschijnlijk nog tot de nodige uitdagingen leiden. Hierin gaat NARIM niet het grote verschil maken, maar we kunnen wel kijken hoe we elkaar kunnen helpen en ondersteunen door ervaringen en kennis uit te wisselen en bij betrokken partijen aandacht te blijven vragen voor onze belangen."

ONTWIKKELINGEN IN EUROPA

Naast nationale organisaties zoals NARIM is er in Europa ook een overkoepelende internationale organisatie: de Federation of European Risk Management Associations (FERMA), gevestigd in Brussel. Vanuit daar behartigt de FERMA de belangen van landelijke organisaties in Europa. De voorzitters van de nationale organisaties komen twee keer per jaar bij elkaar voor overleg met het bestuur van FERMA. Dat bestuur bestaat ook weer uit leden van de nationale organisaties. Ook NARIM is als vereniging aangesloten bij de FERMA. Albert legt uit: "Veel van onze verzekeringszaken worden beïnvloed door Europese wet- en regelgeving. De FERMA probeert hier als lobby-organisatie invloed op uit te oefenen. De FERMA doet ook nog aan opleiding. Zo hebben ze onlangs

nieuw leven geblazen in de 'Rimap'-opleiding, die gericht is op de professionalisering van ons vakgebied. Het is ontzettend goed dat er zo'n opleiding bestaat. Daarom willen we als NARIM ook betrokken zijn bij de FERMA en willen we daar invulling aan blijven geven, wat blijkt uit onze grote vertegenwoordiging in de diverse werkgroepen en ook in het bestuur."

VOORJAARSBELEIDSDAG

"Aan het begin van het jaar heeft NARIM altijd de jaarlijkse voorjaarsbeleidsdag. Dat is het moment waarop het bestaande beleid wordt getoetst en gekeken wordt waar we ons het komende jaar op gaan focussen. Het is daarbij altijd belangrijk om van de leden te horen of er zaken zijn die volgens hen extra aandacht verdienen. Zo hebben we begin februari ook een online rondetafelgesprek gehad over het onderwerp duurzaamheid, waarbij zo'n 20 leden in gesprek gingen met verzekeraars, chief underwriting officers en sustainability officers."

VERWACHTINGEN VOOR 2024

NARIM is alweer druk bezig om ook van 2024 wederom een succesvol jaar te maken. Albert vertelt over de vooruitzichten: "Ik verheug me weer enorm op de samenwerking en contacten met leden bij verschillende gelegenheden zoals ALV's, het congres en de meetings van de kenniscentra. Het blijft plezierig om te zien hoe enthousiast men is. Dat geeft een enorm positief gevoel. Dit jaar zal ook het FERMA Forum weer plaatsvinden, het congres dat eens in de twee jaar wordt georganiseerd en dat dit jaar in Madrid wordt gehouden. Het is net als ons eigen congres een evenement waar ik enorm naar uitkijk. Verder zullen we gaan kijken wat voor mooie mogelijkheden en uitdagingen 2024 voor ons in petto heeft. Er is in 2023 een hoop gezaaid wat de komende tijd tot bloei kan komen. Wat mij betreft is 2024 het jaar om prachtige dingen te oogsten." <

"2024 IS HET JAAR OM PRACHTIGE DINGEN TE OOGSTEN"

LACHGASCILINDERS VEROORZAKEN GROTE SCHADE



De Vereniging Afvalbedrijven meldt dat afvalverwerkers in 2023 een aanzienlijke schade van 65 miljoen euro hebben geleden door ontplofende lachgascilinders, wat een alarmerend veiligheidsrisico met zich meebrengt. Volgens de organisatie is het een wonder dat er nog geen gewonden zijn gevallen.

Geplaatst op 22-12-2023



Insurtech Zego heeft een partnerschap gesloten met de A-rated verzekeringsmaatschappij Accredited Insurance Europe Limited (AIEL).

Geplaatst op 06-02-2024

INBRAAKSENSOREN TEGEN AUTOCRIMINALITEIT

De gemeente Utrecht heeft de bewoners in de meest getroffen wijken voorzien van speciale inbraaksensoren.

Geplaatst op 17-01-2024

PREMIES VOOR AUTOVERZEKERING HARDST GESTEGEN VOOR JONGE AUTOMOBILISTEN



De premies voor autoverzekeringen stegen het afgelopen anderhalf jaar het hardst voor jonge automobilisten.

Geplaatst op 31-01-2024



Familiebedrijf Van der Fluit is per 1 januari onderdeel geworden van de Van Loon Groep.

Geplaatst op 01-02-2024

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



OVER EEN ANDERE BOEG

Het is vandaag de dag zeker geen nieuws meer dat de vraag naar nieuw en divers talent in de coassurantiemarkt groot is. In onze markt zijn de mogelijkheden voor een interessante en mooie carrière eindeloos, maar de bekendheid van onze sector is nog lang niet groot genoeg. Talent aantrekken, opleiden én behouden nemen dan ook belangrijke plekken in op de agenda van de VNAB. Als branchevereniging voor de coassurantiemarkt zijn we bijvoorbeeld actief in het onderwijs met gastlessen en workshops én het Risk Insurance Traineeship. Young professionals met een financiële studie vormen een logische doelgroep voor onze markt. Maar heb je voor jouw organisatie al eens nagedacht over zij-instromers? Of afgestudeerden met een hele andere opleidingsrichting? Graag stellen wij er drie aan je voor!



Tobias Keizer

"Toch kan ik je vertellen dat er nul scheikundigen zijn die afstuderen en denken aan de verzekeringsindustrie. Dit geldt ongetwijfeld ook voor andere technische studies."

CHEMISCHE VERBINDING

Tobias Keizer werkt als Risk Engineer bij HDI Global. Met een achtergrond in scheikunde, misschien niet de meest voor de hand liggende carrière keuze. Of toch eigenlijk heel logisch? Tobias: "Ik was op zoek naar een type industrie waar ik mijn liefde voor scheikunde en mijn interesse in bedrijfsvoering kon combineren. Uiteindelijk kwam ik in contact met risk engineers van Aon, waar ik stage mocht lopen. Hier kwam ik tot de conclusie dat risk engineering voor de verzekeringsindustrie een fantastisch vak is. En zo ben ik uiteindelijk bij HDI Global terecht gekomen als junior Risk Engineer."

Hoe komt jouw voorliefde voor scheikunde en interesse in bedrijfskunde samen in jouw rol? "Zelf vergelijk ik mijn vak altijd met het program-

ma 'How It's Made' van The Discovery Channel. Bedrijven lopen mij, op locatie, stap voor stap door hun (chemische) processen heen die ik vervolgens mag vertalen naar getalletjes waar het verzekeringsproduct mee kan worden opgesteld. Vervolgens kan ik deze bedrijven ook helpen met risicoverbeteringsmaatregelen om schade en langdurige bedrijfsstilstand te voorkomen." Aan de slag als Risk Engineer met een scheikunde achtergrond klinkt eigenlijk best logisch. Tobias: "Toch kan ik je vertellen dat er nul scheikundigen zijn die afstuderen en denken aan de verzekeringsindustrie. Dit geldt ongetwijfeld ook voor andere technische studies."

EÉN GROOT NETWERKPLATFORM

Naast een minder voor de hand liggende studie, kan de stap richting de verzekeringsmarkt natuurlijk ook pas later op je pad komen. Laura Post-Dancewicz werkte al jaren in de horecabranche tot ze eind 2021 de overstap maakte naar een hele andere sector en aan de slag ging bij Schouten Zekerheid. Een totaal andere wereld waar zij wel direct haar horecavaardigheden kan toepassen. "In de horeca staat er eigenlijk één ding centraal: de gast. Die is het belangrijkste en verdient dan ook onze onverdeelde aandacht. Want uiteindelijk draait alles om de gastenbelevenis. Anticiperen op diens behoeften of dit zelfs vóór kunnen zijn en altijd een stapje extra willen zetten. Vaardigheden die ik als vanzelfsprekend ook kan toepassen in de verzekeringsbranche. Want ook hier is klanttevredenheid een belangrijk aspect."

Van het vele contact met mensen dat Laura kent vanuit de horeca, hoeft ze in de verzekeringsmarkt geen afscheid te nemen. "De verzekeringswereld fungeert als één groot netwerkplatform: iedereen die hier deel van uitmaakt, is onlosmakelijk met elkaar verbonden. Om op die manier dagelijks met mensen in contact te kunnen zijn, vind ik fantastisch!"

BLIJVEN PLAKKEN

Na scheikunde en horeca, maken we een nog groter uitstapje. Charlotte van Rijsbergen studeerde namelijk Egyptologie en startte in september 2022 met de tweede editie van het VNAB Risk Insurance



Laura Post-Dancewicz

"In de horeca draait alles om de gastenbelevenis. Anticiperen op diens behoeften of dit zelfs vóór kunnen zijn en altijd een stapje extra willen zetten. Vaardigheden die ik als vanzelfsprekend ook kan toepassen in de verzekeringsbranche."

Traineeship. Een unieke kans voor young professionals om kennis te maken met de coassurantiemarkt. Door hands-on ervaring te combineren met gerichte trainingen en mentorship, ontwikkelen de trainees waardevolle vaardigheden en bepalen ze zelf hun carrièrepad. Natuurlijk met de hoop dat de trainees na dit jaarprogramma hun carrière vervolgen in de branche. Charlotte maakte deze keuze en werkt nu als junior Underwriter Casualty bij DUPI.

Waarom ben je na het traineeship in de branche gebleven? "Ik ontdekte in de verzekeringsbranche een mooie combinatie van hard werken, nieuwe dingen leren en sociaal contact. Drie punten die ik erg belangrijk vind en die ik ook in een baan hoopte te vinden. Doordat de wereld om ons heen constant verandert, komen er ook telkens nieuwe risico's op ons pad, waardoor je eigenlijk nooit uitgeleerd bent. Ook krijg ik elke dag andere soorten risico's aangeboden, waardoor geen één dag hetzelfde is. Daarbij is het natuurlijk door alle evenementen van bijvoorbeeld de VNAB, Young InSurance en het bedrijf waar ik werk, ook een hele gezellige wereld. Kortom, ik voel mij als een vis in het water, waarbij ik alle ruimte voel om mij de komende jaren verder te kunnen ontwikkelen en waarin ik hopelijk met veel plezier een mooie carrière tegemoet ga."

GOED VOORBEELD DOET VOLGEN

Gevraagd naar tips om als coassurantiemarkt meer zij-instromers en afgestudeerden met andere opleidingsrichtingen aan te trekken, zijn Tobias, Laura en Charlotte eigenlijk unaniem. Ga naar ze toe! Tobias: "Ga naar schoolinstellingen voor technische studies toe (carrière-



Charlotte van Rijsbergen

"Ik ontdekte in de verzekeringsbranche een mooie combinatie van hard werken, nieuwe dingen leren en sociaal contact. Drie punten die ik erg belangrijk vind en die ik ook in een baan hoopte te vinden."

gen) en vertel aan scholieren dat de verzekeringsindustrie bestaat en een optie is om je carrière te starten." Laura ziet hier ook kansen. "De verzekeringssector kan de zichtbaarheid onder zij-instromers vergroten door gerichte voorlichtingscampagnes te voeren over carrièremogelijkheden en opleidingstrajecten. Laat op creatieve en interactieve manieren zien dat de sector niet saai is. Maar benadruk ook de praktische voordelen en de interessante uitdagingen die vandaag aan de orde van de dag zijn." Charlotte vindt dat ook mbo-opleidingen niet moeten worden overgeslagen. "Zorg dat we bij elk opleidingsniveau tijdens carrièrebeurzen vertegenwoordigers hebben uit onze branche die datzelfde opleidingsniveau hebben, en informeer mensen over alle verschillende rollen en kansen in onze branche. Maar ook over alle leuke dingen die erbij horen, zoals de beursborrels." <

Ook een Risk Insurance Trainee verwelkomen?

Wil je binnen jouw organisatie ook ervaren hoe jong talent met een andere opleidingsrichting van enorme toegevoegde waarde is? Meld jouw organisatie aan voor het Risk Insurance Traineeship. Gedurende het programma gaan de trainees zes maanden bij een verzekeraar en zes maanden bij een makelaar aan de slag. Tijdens dit hele jaar volgen de trainees ook een uitgebreid opleidings- en netwerkprogramma. De vierde editie start op 1 september 2024. Kijk voor meer informatie op www.riskhasthefuture.nl of neem contact op met Martine Laarman, coördinator kennis & opleiding bij de VNAB, via m.laarman@vnab.nl.

De Vereende:

OPLOSSINGEN BIEDEN VOOR MAATSCHAPPELIJKE ISSUES IN DE SCHADEVERZEKERINGSBRANCHE

Na een aantal mooie jaren bij ARAG maakte Carola Wijkamp-Hermsen november vorig jaar de overstap naar de Vereende waar zij als directievoorzitter aan de slag ging. Wij spraken haar over deze nieuwe stap in haar uitgebreide verzekeringscarrière en over haar drijfveren. Ook de Vereende kwam ter sprake en één ding is duidelijk: de Vereende is veel meer dan alleen een verzekeraar.



Carola Wijkamp-Hermsen is vanaf november 2023 directievoorzitter van de Vereende

Over Carola's carrière valt veel te vertellen. Ze zit tenslotte al 32 jaar in het vak. Na een korte loopbaan in de toeristische sector kwam Carola erachter dat dit niet was wat zij de rest van haar leven wilde doen. Zij vond een baan op de afdeling Service en Informatie bij Verzekeringen Geové, daarna ging ze werken bij OHRA, wat later Delta Lloyd werd en inmiddels NN is, waar ze uiteindelijk doorgroeide tot directeur Schade

Particulier. Hier heeft ze in totaal 21 jaar gewerkt. Daarna als directeur Intermediair bij VIVAT en voor haar overstap naar de Vereende werkte zij als directeur Commercie, Marketing en Verzekeringen bij ARAG. Tijdens haar loopbaan heeft Carola alle hoeken van de verzekeringswereld kunnen ontdekken.

MENSELIJK CONTACT EN MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE

Carola geeft aan dat ze met mensen werken het belangrijkst vindt. "Ik floreer bij drukte en bij menselijk contact." Het is duidelijk dat Carola van andere mensen energie krijgt. Niet alleen van haar collega's, maar ook van klanten, stakeholders en iedereen waar zij contact mee heeft tijdens haar werk. Ten tweede vindt ze het belangrijk dat haar werk maatschappelijk relevant is en toegevoegde waarde heeft. "Ik vind het belangrijk om verzekeringen voor iedereen toegankelijk te maken, want iedereen heeft nu eenmaal een goede verzekering nodig." Daar sluit de Vereende, als vangnetverzekeraar, mooi op aan.

VANGNETVERZEKERAAR

De verzekeraar de Vereende is namelijk de plek waar mensen terechtkomen als zij niet terecht kunnen in de reguliere markt. De Vereende biedt namelijk verzekeringen aan voor doelgroepen die niet via het reguliere circuit verzekerd kunnen worden. Denk aan het verzekeren van taxichauffeurs, bezorgscooters, praalwagens en sekswerkers. Daarnaast is het vangnet ook voor mensen die door bijvoorbeeld fraude of wanbetaling niet meer door reguliere verzekeraars geaccepteerd worden. "Als de problemen niet meer relevant zijn, bijvoorbeeld omdat er vanuit de reguliere markt een verzekeringsoplossing wordt geboden voor de doelgroep of omdat de wanbetaler dan wel fraudeur al jaren netjes aan zijn verplichtingen voldoet, zien wij deze mensen graag terugkeren naar de reguliere markt." Een recent voorbeeld is de verzekering van sekswerkers. "In het verleden heeft de Vereende

al gedegen onderzoek gedaan naar het verzekeren van sekswerkers. Het risico en de ambachtelijke wijze van acceptatie maakte het voor de Vereende duidelijk dat wij hier een passende oplossing voor konden bieden binnen ons verzekeringspalet. Daarom heeft de Vereende deze rol altijd vervuld voor de branche van sekswerkers."

SEKSWERKERS NAAR REGULIERE VERZEKERINGS-MARKT

Op 10 januari jongstleden bracht Nationale-Nederlanden naar buiten dat sekswerkers werkzaam als zzp'er, tenminste 21 jaar oud en met een Kamer van Koophandel-inschrijving daar een aansprakelijkheidsverzekering en inventaris- en goederenverzekering kunnen afsluiten. Assurantieadviseurs met deze klanten in de boeken met deze verzekeringen hebben wij vervolgens opgeroepen om een verzekering aan te vragen bij Nationale Nederlanden.

Wij zijn blij dat de markt dit oppakt en nu ook inziet dat deze branche niet risicoverhogend is ten opzichte van andere branches. En dus goed te verzekeren is. Dit positieve besluit draagt er hopelijk aan bij dat het stigma waar deze beroepsgroep last van heeft, wordt weggenomen en andere verzekeraars ook overgaan tot het accepteren van deze branche. Nu de markt dit oppakt zijn wij klaar voor het volgende maatschappelijke issue. Voor gebouwenverzekeringen voor sekswerkers blijft de Vereende vooralsnog overigens de partij. Maar als ook daar reguliere verzekeraars voor opstaan, dan juichen wij dat toe, zodat wij ons kunnen richten op nieuwe maatschappelijke issues."

"IK VIND HET BELANGRIJK OM VERZEKERINGEN VOOR IEDEREEN TOEGANKELIJK TE MAKEN"

KOPELORGANISATIE VOOR MAATSCHAPPELIJKE ISSUES

De verzekeringspoot is maar een klein onderdeel van de koepelorganisatie die de Vereende is. Bij de Vereende komen ook andere maatschappelijke issues aan bod. Denk aan het Waarborgfonds en het Nederlands Bureau. Het Waarborgfonds is er voor iedereen die door een motorvoertuig schade heeft geleden en met die schade niet terecht kan bij de eigen verzekeraar. Bijvoorbeeld als de veroorzaker is doorgereden, niet verzekerd is of in een gestolen motorvoertuig reed. Het Nederlands Bureau is verantwoordelijk voor schades die in Nederland door buitenlandse motorrijtuigen worden veroorzaakt. En veroorzaakt een Nederlands voertuig in andere, bij het groene kaartensysteem aangesloten landen, schade? Dan staat het Nederlands Bureau garant voor de betaling daarvan. Deze stichting en vereniging worden volledig beheerd en gemanaged door de Vereende alsmede de afhandeling van alle claims, vragen en acties die hieruit voortvloeien.

En de Vereende pakt zelfs wereldwijde maatschappelijke issues op. Zo moeten nucleaire installaties verzekerd zijn, maar zijn de eventuele schades te groot voor een individuele verzekeraar om te dragen. Daarom is de Atoompool opgericht. Dit is een herverzekeringsconstructie waarbij verschillende nucleaire pools gezamenlijk de wereldwijde nucleaire risico's dragen. Ook is de verzekeringsbranche anders tegen de kosten van terrorisme aan gaan kijken na 9/11 en dreigde schade door terrorisme in Nederland onverzekerbaar te worden. Daarom is de NHT, de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade, opgericht. Hierin dragen deelnemende verzekeraars, herverzekeraars en de overheid gezamenlijk het risico. De Vereende doet de onderhandelingen met herverzekeraars, zorgt ervoor dat de polisvoorwaarden kloppen en dat premies geïnd worden. Dergelijke issues worden aangedragen vanuit de markt. Zo wordt er nu bijvoorbeeld gekeken naar een verzekeringsoplossing voor schade door overstromingen door primaire waterkeringen. Bij de recente overstromingen was de eventuele onverzekerbaarheid hiervan voor veel Nederlanders nog een groot probleem wat in de toekomst voorkomen zal moeten worden. Daarvoor zit de Vereende bij het Verbond in een stuurgroep om te kijken of ze gezamenlijk het risico kunnen dragen.

Particuliere verzekeringen vormen de grootste portefeuille van de Vereende als verzekeraar, in het bijzonder motorrijtuigen. De eerder genoemde praalwagens vallen hier ook onder. En ook een enkele auto op zonne-energie. "Vanuit verzekeringsoptiek is dit heel interessant vanwege de niet-alledaagse risico's. Wij kunnen bijna altijd een oplossing bieden, want ons adagium is dat iedereen verzekeraar moet zijn. Uiteraard speelt nadenken over mogelijke preventiemaatregelen daarbij een grote rol. Super interessant om te zien hoe mijn collega's hiermee omgaan."

De enige commerciële verzekering van de Vereende is de BAVAM, de beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financieel adviseurs, makelaars en taxateurs. Het bijzondere aan deze verzekering is dat wij al ondersteuning bieden voor er een aansprakelijkstelling is. Verder bieden we ook ondersteuning bij tuchtzaken en klachten bij Kifid. Ook bij de BAVAM willen we verder gaan dan in de markt gebruikelijk is."

ENORME DRIVE EN BETROKKENHEID

Carola's taak in dit alles is eigenlijk om ervoor te zorgen dat iedereen in de koepel zijn werk kan doen. Dankzij haar ervaring in de verzekeringswereld neemt zij hiervoor gelukkig genoeg kennis mee. Ze is tot op de dag van vandaag nog dagelijks op de afdelingen te vinden om uitgebreid het gesprek aan te gaan. "Ik wil niet in een ivoren toren zitten, maar ik wil zelf kunnen zien en horen wat de mensen drijft. Dit is ook belangrijk om de stakeholders goed te kunnen informeren." Carola is er na drie maanden achter dat de baan, die zij al hoog had ingeschat, nog veel leuker en meeromvattend blijkt te zijn dan zij dacht. "Toen ik hoorde dat mijn voorgangster Ingrid Visscher ging stoppen, dacht ik direct: wat een gave baan. Maar na een paar maanden ontdek ik dat het nog beter en leuker is dan ik had verwacht. Ik zie hier zo veel kennis, drive en betrokkenheid. We werken dan ook aan heel mooie din-



Executive MSc in Insurance & Risk

Ga voor een sleutelpositie in de verzekeringsbranche

- 2-jarige deeltijdmaster aan de UvA
- Colleges alleen op de dinsdagen vanaf 15:00 uur
- Uniek academisch programma in Insurance & Risk
- Curriculum verbonden met de praktijk
- Persoonlijk en kleinschalig onderwijs
- Ambitieuze medestudenten
- MSc diploma



Meer weten over het curriculum?

Meld je aan voor een van onze infosessies en ontmoet het team:

We bieden jou een multidisciplinair programma waarin zowel theoretische onderdelen als praktijkcolleges een belangrijke rol spelen.

Breng je kennis naar een niveau ruim boven de wettelijke Wft-eisen, vergroot je employability en bouw aan je netwerk.

gen en daar mogen we echt trots op zijn." Carola is warm ontvangen door het team van ongeveer 200 mensen dat bestaat uit zowel ervaren mensen met heel veel vakkennis als jonge mensen die het vak maar al te graag willen leren.

Carola vindt het belangrijk dat de Vereende oplossingen blijft bieden bij moeilijk verzekerbare risicos en adequaat en deskundig de uitvoering blijft doen van het Waarborgfonds, het Nederlands Bureau, de Atoompool en de NHT. Volgens haar is de hele samenleving in Nederland erbij gebaat dat dit goed gaat. Daarnaast wil ze graag kijken wat ze nog meer kunnen doen en dingen bespreekbaar maken in de markt. "Daarom zit ik ook in het bestuur van het Verbond van Verzekeraars. Iets wat mij bijvoorbeeld persoonlijk aan het hart gaat is de grote groep kwetsbare mensen die door bepaalde, veelal ongelukkige omstandigheden, bij ons terecht is gekomen. Ik vind dat wij als branche moeten kijken wat we kunnen betekenen voor deze groep. De oplossing hoeft niet de Vereende te zijn. Het is juist mooi als deze mensen weer in de reguliere markt terug kunnen keren." Daarom heeft de Vereende een proactief beleid om deze mensen terug te helpen naar reguliere verzekeraars. Een van Carola's doelen is om ervoor te zorgen dat mensen de dienstverlening heel positief ervaren. "Het is super relevant wat wij hier doen, we doen dat goed en daar mogen we trots op zijn! We moeten het dus goed en efficiënt blijven doen."

"IK ZIE HIER ZO VEEL KENNIS, DRIVE EN BETROKKENHEID"

UITDAGING

Deze functie lijkt perfect voor Carola. Haar belangrijkste drijfveren, menselijk contact en maatschappelijke relevantie, komen hier namelijk volop aan bod. Haar enthousiasme en daadkracht zijn eigenschappen die haar goed van pas komen. Daadkracht is bovendien een van de belangrijkste focusgebieden voor de komende vier jaar. De andere drie zijn: Dynamisch vangnet, Doelmatig financieel bewust en Digitaal competent. En deze focusgebieden worden vormgegeven door te werken conform vier kernwaarden: Deskundig, Oplossingsgericht, Empathisch en Duurzaam. Het is mede aan Carola om ervoor te zorgen dat de missie van de Vereende nageleefd wordt, te weten oplossingen bieden voor maatschappelijke issues in de schadeverzekeringsbranche. Een mooie uitdaging waar Carola graag haar tanden in zet. <

"HET IS SUPER RELEVANT WAT WIJ HIER DOEN, WE DOEN DAT GOED EN DAAR MOGEN WE TROTS OP ZIJN!"



- 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)
- NEN 9140 / EV voertuigen
- Brand (gebouwen, inboedel, inventaris, bedrijfsschade)
- Milieu
- Agrarisch (gebouwen, inventaris, werkmaterieel en levende have)
- Kabels en leidingen
- Werkmaterieel (Casco en Aansprakelijkheid)
- Aansprakelijkheid (WAM, AVP/AVB, BAV)
- Rechtsbijstand en gerechtsexpertise
- Bedrijfsschade (inclusief ALOP/DSU claims)
- Claim-handling

SOCOTEC Netherlands B.V.
Utrechtseweg 161
6862 AH OOSTERBEEK
www.socotec.nl

De Vereende

De Vereende is de naam van een koepel van activiteiten. Onder die activiteiten vallen:

- Waarborgfonds Motorverkeer
- Nederlands Bureau Motorrijtuigverzekeraars
- Atoompool
- Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden NHT
- Business Development voor nieuwe activiteiten, fondsen en pools

Daarnaast is de Vereende de naam van de verzekeraar die zich bezighoudt met:

- Vangnetverzekeringen die alleen via het intermediair worden verkocht
- de BAVAM-polis: de beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen voor financieel adviseurs, makelaars en taxateurs

UW OPLEIDER OP HET GEBIED VAN PERSONENSCHADERECHT EN FRAUDE & RECHT

Een greep uit onze uitgebreide agenda:

PERSONENSCHADERECHT

NIVRE 4 PE-punten
NOvA 4 PO-punten

19 maart 2024

Aansprakelijkheid van de wegbeheerder

Docent: mr. Suzanne van Reedt Dortland

NIVRE in aanvraag
NOvA 2 PO-punten

19 maart 2024

Actualiteiten Whiplash

Docent: prof. mr. dr. Arvin Kolder

ONLINE

NIVRE in aanvraag
NOvA 4 PO-punten

4 april 2024

Wegwijs in het woud van Werkgeversaansprakelijkheid

Docenten: mr. Bert de Hek en mr. dr. Marieke Opdam

NIVRE in aanvraag
NOvA 5 PO-punten

9 april 2024

Europees recht en verkeersongevallen

Docenten: mr. Antoinette Collignon, mr. Jorg van den Enden en Jelle Smits MSC

NIVRE in aanvraag
NOvA 4 PO-punten

10 april 2024

De SVI & de letselschaderegeling

Docent: mr. Ferda van Benthem

NIVRE 3 PE-punten
NOvA 3 PO-punten niet juridisch

25 april 2024

Het Zwitserleven gevoel...? Pensioenschade als gevolg van letsel

Docent: Erik-Jan Bakker

NIVRE in aanvraag
NOvA 4 PO-punten

29 mei 2024

Actualiteiten Schuld- en Risicoaansprakelijkheid

Docent: prof. mr. dr. Arvin Kolder

NIVRE 4 PE-punten
NOvA 4 PO-punten

13 juni 2024

De invloed van Arboregelgeving in de letselschadepraktijk

Docenten: mr. Daphne van Doorn en mr. Saskia Lang

Direct beschikbaar
(on demand college)

Met onder andere Delta-V, Verkeersongevallenanalyse en Medische versus juridische causaliteit

EN 35 ANDERE BIJENKOMSTEN

FRAUDE & RECHT

NIVRE 2 PE-punten
NOvA 2 PO-punten

28 maart 2024

Gegevensuitwisseling bij samenwerking aanpak fraude en criminaliteit

Docent: mr. Felix Olijslager

NIVRE 4 PE-punten
NOvA 6 PO-punten

16 april 2024

Fraude- en FEC onderzoeken: do's en dont's

Docenten: Bart Bruin RA en Jethro Vrouwenfelder

NIVRE in aanvraag
NOvA 6 PO-punten

28 mei 2024

Scenariodenken bij toezicht en fraudeonderzoek

Docent: mr. Gerard Blonk

NIVRE in aanvraag
NOvA 5 PO-punten

13 juni 2024

Fraude & Privacy in de financiële sector

Docenten: mr. Cathérine Jakimowicz en mr. Felix Olijslager

EN 20 ANDERE BIJENKOMSTEN



Polygon:

“VOOROP IN WATERSCHADE- PREVENTIE EN DUURZAAMHEID”

In een tijd waarin klimaatverandering haar stempel drukt op onze leefomgeving, is het van belang dat ook de reconditioneringsbranche zich aanpast en voorbereidt op de uitdagingen die deze verandering met zich meebrengt.



Marlies van der Meulen-Sahni is algemeen directeur Polygon Nederland en tevens bestuurslid Schoonmakend Nederland.

Bij Polygon heb ik de afgelopen periode gemerkt hoe de stijging van het grondwater en overbelasting van het riool door de exceptionele regenval steeds vaker resulteert in onder andere ondergelopen kelders, waardoor de vraag naar onze diensten op het gebied van waterschadeherstel en lekdetectie-onderzoek flink toenemen.

Ik ben trots op het feit dat onze teams in staat zijn geweest talloze klanten te helpen bij het herstellen van de schade die wateroverlast met zich meebrengt. Naast het water weg te zuigen omvat onze aanpak het veiligstellen van inboedel, het grondig drogen van kelderruimtes en het desinfecteren ervan om de vorming van schadelijke schimmels te voorkomen.

REAGEREN EN ANTICIPEREN

Het is echter van groot belang dat de stijgende frequentie van waterschade door klimaatverandering ons dwingt om niet alleen te reage-

ren, maar ook te anticiperen op mogelijke problemen. Daarom blijven wij bij Polygon niet stilzitten en investeren we aanzienlijk in innovatieve preventieve methoden, waarbij digitale oplossingen een centrale rol spelen. Hiermee kunnen niet alleen schades worden voorkomen, maar bevorderen we ook de reductie van CO₂-uitstoot voor een duurzamere aanpak.

En daar willen we onze klanten actief bij betrekken. Als kennispartner delen wij graag onze expertise en inzichten met hen. Dit doen we onder andere door Learn & Lunchsessies te organiseren over onze nieuwste digitale oplossingen, zoals onze waterdetectiesensoren waarmee we zwakke plekken in gebouwen of leidingen vroegtijdig detecteren en schades kunnen voorkomen. We zien bij verzekeringen meestal een verplichting om maatregelen te nemen. Bij een brandverzekering eist de verzekeraar dat je een rookmelder installeert. Voor waterschades zou het mogelijk zijn om in te zetten op waterdetectiesensoren.

Naast waterschadepreventie bieden we ook luchtkwaliteitsensoren om schadelijke ontwikkelingen in het binnenklimaat te monitoren, en doen we op afstand vochtmetingen tijdens een droogproces, wat resulteert in sneller herstel en minder energieverbruik.

DUURZAAMHEID BELANGRIJK ASPECT

Duurzaamheid is een belangrijk aspect van onze bedrijfsvoering. Bij Polygon begrijpen we dat onze activiteiten niet alleen impact hebben op het milieu, maar ook op de bredere maatschappij. Daarom hebben we duurzaamheid verankerd als een van onze kernprincipes en stimuleren we duurzaam schadeherstel in de branche door actief bij te dragen aan de ontwikkeling en uitvoering van het Manifest Duurzaam Schadeherstel. We streven daarbij naar circulair schadeherstel, waarbij we materialen zoveel mogelijk hergebruiken en verspilling minimaliseren. Daarnaast zetten we in op energiebesparing en investeren we in mobiliteit die minder belastend is voor het milieu.

Bij Polygon zijn we vastbesloten om niet alleen de gevolgen van klimaatverandering te bestrijden, maar ook om proactief bij te dragen aan een duurzamere toekomst. Dat maakt het managen van ons bedrijf een nog aantrekkelijkere uitdaging. <



VOLLEDIGE AGENDA, MEER INFORMATIE EN INSCHRIJVEN:
WWW.KERCKEBOSCH.NL/SCHADEMAGAZINE

KIES VOOR DE HOOG GEWAARDEERDE EN MEEST FLEXIBELE OPLEIDING IN DE PERSONENSCHADEBRANCHE!

Ambieer jij een succesvolle carrière als personenschade-expert? Dan kies je natuurlijk voor de opleider die zijn sporen inmiddels heeft verdiend in dit vakgebied: OSR juridische opleidingen. Met een breed aanbod aan opleidingen, verdiepingscursussen en trainingen op het vlak van personenschade is OSR een betrouwbare partner bij elke nieuwe stap in jouw ontwikkeling.

NIVRE registerexpert personenschade

Sinds enkele jaren moeten er in elke zaak twee dossierbehandelaren zijn, waarvan er één NIVRE registerexpert personenschade of LSA-advocaat moet zijn. Daardoor is de vraag naar geregistreerde schadebehandelaren groot en nog steeds groeiend. Volop kansen dus voor de personenschade-expert die NIVRE registerexpert personenschade wil worden. Voor die professionals hebben wij de meest effectieve 'route' naar dit einddoel ontwikkeld: de Opleiding branche personenschade. Het kenmerkende van deze opleiding is dat je zelf het instapmoment én het tempo van je studie kunt bepalen. Na het voltooien van deze opleiding voldoe je aan alle vaktechnische opleidingseisen die het NIVRE aan een personenschade-expert stelt. Je beschikt over de juiste kennis van het aansprakelijkheids-, verzekerings- en schadevergoedingsrecht. Daarnaast oefen en verbeter je tijdens de opleiding alle vaardigheden die voor een schadebehandelaar onmisbaar zijn: onderhandelen, rapporteren en dossierbeheer. Ook leer je wanneer het verstandig is om externe deskundigheid en dienstverleners van buiten in te schakelen.

Wat kun je verwachten van de Opleiding branche personenschade?

Kort gezegd is de Opleiding branche personenschade opgebouwd uit drie pijlers: kennis, vaardigheden en externe deskundigheid. Deze pijlers zijn op hun beurt opgedeeld in e-learning modules, verdiepingscursussen en trainingen. Samen vormen ze een vaktechnische opleiding die NIVRE, naast een aantal andere algemene vereisten als voorwaarde stelt voor een inschrijving in het Register Expert Personenschade.

Kennis – Vaardigheden – Externe deskundigheid

Kennis

Je start de opleiding met ten minste twee van de zeven modules uit de kennispiljer. Zes modules volg je online; de zevende is een klassikale les. Na afloop weet je alles wat je weten moet over het aansprakelijkheidsrecht, schadevergoeding, schaderegeling, causaal verband, (sociaal) verzekeringsrecht, first-party verzekeringen en hoe om te gaan



met privacygevoelige informatie in personenschadezaken. Al na twee van deze modules mag je starten met de vaardighedenpijler en cursussen rond externe deskundigheid. Uiteraard moet je wel alle zeven modules afronden voor je examen mag doen.

Vaardigheden

In de vaardighedenpijler ga je tijdens hands-on trainingen aan de slag om beter te leren onderhandelen. Je leert omgaan met culturele verschillen en met alternatieve geschillenbeslechting. Ook belangrijke zaken als dossierbeheer en -regie en hoe je proactief schade vaststelt komen in deze pijler aan de orde. Voor een optimale leerervaring geven wij deze trainingen in klassikale bijeenkomsten.

Externe deskundigheid

Ook een ervaren personenschadeprofessional doet er verstandig aan om wanneer nodig externe dienstverleners in te schakelen. Dit komt aan de orde in de derde, externe deskundigheidspijler. Dit onderdeel bestaat uit zeven modules. Hierin passeren veel belangrijke thema's en onderwerpen de revue: medische en arbeidsdeskundige aspecten, zorgschades, toekomstgerichte dienstverlening, het berekenen van verlies arbeidsvermogen, overlijdensschade en zelfstandigenschade. De cursussen in deze pijler volg je gedeeltelijk online en gedeeltelijk klassikaal.

Start wanneer het jou uitkomt!

Ewout Wolf, letselschadebehandelaar bij Boomkamp en Zwarts letselschadespecialisten, over de opleiding:

"Je begint met het deel zelfstudie dat je zelf kunt indelen qua tijd. Dat is erg prettig omdat je het naast je baan moet doen. In de trainingen en verdiepingscursussen borduur je dan weer verder op de kennis die je in de zelfstudie hebt opgedaan."

Schrijf je in en start direct met jouw opleiding! Begin met zelfstudie in de vorm van e-learnings. Daarna kun je je inschrijven voor de vaardigheidstrainingen en verdiepingscursussen. Wij helpen je graag met de planning en advies over de beste volgorde. Door de unieke opzet van deze opleiding bepaal jij zelf het tempo waarin je de opleiding wilt volgen. Flexibiliteit en betrouwbaarheid staan bij ons centraal.

De allerbeste docenten

Voor deze opleiding werkt OSR samen met de beste docenten, trainers en auteurs uit de personenschadepraktijk. Profiteer van de schat aan kennis en praktijkervaring die zij inbrengen. Al onze docenten hebben jarenlange ervaring in de branche personenschade, aangevuld met een rijke onderrichtservaring. Zij weten als geen ander wat een register-expert personenschade moet weten en kunnen om succesvol te kunnen zijn.

OSR Recht.Vaardig

Onderzoek wijst uit dat de wijze waarop beslissingen tot stand komen erg belangrijk is voor mensen. Anders gezegd: of slachtoffers vinden dat recht is gedaan hangt grotendeels af van de gevolgde procedure. Voor een goede afhandeling van een letselschadezaak is het voor slachtoffers cruciaal dat zij een luisterend oor vinden voor hun verhaal, dat zij een stem hebben en dat het beslissingsproces eerlijk en respectvol verloopt. Daarvoor is vertrouwen in de neutraliteit van de beslisser noodzakelijk. Een effectief traject draait dus niet alleen om technische oplossingen, maar vooral om rechtvaardigheid. Daarom is er in de opleiding branche personenschade ook aandacht voor Harvard onderhandelen, interculturele communicatie en geschillenbeslechting. Zo dat jij als personenschade professional inhoudelijk én communicatief recht kunt doen aan de behoefte van slachtoffers.

MZL-instroomprogramma NIVRE expert personenschade

Ben jij al in het bezit van een diploma Leergang middelzwaar letsel dat niet ouder is dan 5 jaar? Dan kun je je dit jaar nog inschrijven voor het zij-instroomprogramma tot NIVRE expert personenschade. Dit programma bestaat uit drie korte e-learningmodules. Daarnaast volg je de negen een- of tweedaagse verdiepingscursussen uit de vaardighedenpijler en externe deskundigheid uit de Opleiding branche personenschade die je nog niet bij Middelzwaar letsel hebt gedaan.

Check alle voorwaarden voor deelname aan dit zij-instroomprogramma op de site.

Let op: deelnemen aan de verkorte opleiding kan alleen nog in 2024!

Over OSR juridische opleidingen

OSR ontwikkelt al ruim veertig jaar (basis)opleidingen, bij- en nascholingscursussen en trainingen voor juridische professionals. Daarvoor heeft OSR een netwerk van zo'n tweehonderd docenten en auteurs opgebouwd. Allen boegbeelden uit de beroeps- en onderwijspraktijk waaronder NIVRE-RE deskundigen, advocaten, arbeidsdeskundigen, etc.



In samenwerking met het NIVRE ontwikkelde OSR een basisopleiding en een groot aantal verdiepingscursussen over deelonderwerpen voor de gehele personenschadebranche. Van starters tot ervaren professionals, zowel individueel als incompany, voor het publieke en voor het private domein. Alle cursussen zijn interactief en praktijkgericht. Wat het leerdoel ook is, OSR heeft een opleiding die daar naadloos op aansluit.

Investeer in jouw toekomst in de personenschadebranche! Ga voor het volledige cursusprogramma en de brochure naar osr.nl. Of neem snel contact met ons op voor een persoonlijk advies.

Bekijk hier de opleiding
branche personenschade



VASTSTELLING HAGELSCHADE MOTORVOERTUIGEN

Hagelschade is een van de seizoensgebonden schadeoorzaken bij motorvoertuigen en alhoewel er nooit een goede tijd is, valt hagel vaak – heel ongelukkig – in de zomer. En laat dat nou net de periode zijn waarin de meeste bij schadeafhandeling en –reparatie betrokken partijen het met minder menskracht moeten doen vanwege de vakanties. En omdat hagel vaak regionaal valt en daar schade aanricht – denk bijvoorbeeld aan de grote hagelcalamiteit in Brabant in 2016 – zijn de bedrijven in de regio snel overvoerd met werk wat ze er heden ten dage helemaal niet bij kunnen hebben. De expertiseorganisaties en schadeherstellers plannen werkzaamheden nu al bijna op maand in plaats van op week en extra werk door hagelschade zijn ze liever kwijt dan rijk.

Niet dat hagelschadereparatie geen lucratieve business is, maar het verstoort het reguliere expertise- en herstelproces wel. Daarnaast zijn specialistische kennis en vaardigheden om de schade te herstellen niet standaard aanwezig bij schadeherstelbedrijven. Zij moeten de specialisten in 'paintless dent repair' PDR ofwel 'uitdeuken zonder spuiten', UZS, inhuren uit een pool van circa 500 Europees werkende vaklieden. Vooral in het Europese hagelseizoen van mei tot en met september hebben de PDR-specialisten geen gebrek aan werk, want in de Midden- en Zuid-Europese landen is het niet de vraag of er hagel valt, maar wanneer en waar precies.

ARBEIDSINTENSIEF EN TIJDROVEND

Een van de bottlenecks in het hele proces is de vaststelling van de omvang van de schade die bij hagel wordt bepaald door de impact van de hagelstenen, uitgedrukt in het aantal deuken per carrosseriedeel en de diameter van de deuken. Om dit te bepalen zal de hersteller of een schade-expert de auto moeten bekijken en met behulp van een zogenaamde hagelspiegel of een speciale lamp de deuken goed zichtbaar maken, moeten tellen en de omvang in mm moeten vaststellen. Een arbeidsintensief en tijdrovende klus.

Een of twee auto's bekijken, aantekenen, tellen en calculeren is tot daar aan toe, maar na een hagelbui kunnen er zomaar honderden auto's met hagelschade worden aangeboden en dan is het volledig opschrijven van een auto in ongeveer een uur ondoenlijk. Vaak nemen herstellende experts een short-cut door een kwart of de helft van de auto te tellen en die uitkomst maal vier of twee te vermenigvuldigen. Helemaal bont maken ze het als een grote partij auto's op bijvoorbeeld



een parkeerterrein wordt begroot aan de hand van enkele tellingen en de aanname dat alle auto's dan ongeveer die schade hebben. Hiermee worden, al dan niet noodgedwongen, concessies gedaan aan de nauwkeurigheid en dat komt of de schadelast van de verzekeraar of de omzet van de hersteller niet ten goede.

COMPACTE EN MOBIELE SCANNER

Het Nederlandse Teamwise PDR & More, specialisten in PDR en met zeer ruime ervaring in hagelcalamiteiten, introduceerde januari jl. op de Autoprof vakbeurs in Gorinchem TeamEyes, een compacte en mobiele scanner die behulpzaam kan zijn bij schadevaststelling. De lichte TeamEyes boogstructuur kan in circa 20 minuten worden opgebouwd en operationeel worden gemaakt voor het scannen van schone en droge auto's en kleine bestelwagens.

De beschadigde auto rijdt stapvoets onder de boog door en een speciale LED-strip met een zeer hoog aantal leds per meter zorgt voor een scherp afgetekende lichtlijn op de carrosseriedelen, waardoor de deuken goed zichtbaar worden voor de vijf camera's.

De software neemt elke afzonderlijke deuk op de beelden waar en plot deze op een afbeelding die de operator ziet in de TeamEyes applicatie. Vervolgens omlijnt de operator de deuken op een carrosseriedeel met een aantal muiskliks zodat de software het aantal en de diameter ervan kan bepalen. Ook wordt aangegeven of er een lijmtechniek moet worden toegepast bij delen die met regulier PDR van de achterzijde niet te benaderen zijn, denk aan dakstijlen en of er aluminium delen geraakt zijn omdat aluminium weer een aangepaste reparatietechniek vergt. Met deze input van de scanner en de operator kan dan de hagel-schadeomvang volgens UPEX-NIVRE, D-formule of eender welk model gecalculereerd worden. De gegevens komen als JSON file uit TeamEyes en zijn eenvoudig te verwerken.



IN EIGENDOM TE VERWERVEN

TeamEyes is door Teamwise PDR & More in Nederland en België te leveren omdat zij agent zijn voor deze landen. Het systeem is gebaseerd op een in Duitsland beproefd systeem wat bedacht is door schade-experts in samenwerking met het Fraunhofer instituut.

Er bestaan thans meerdere scansystemen, maar TeamEyes onderscheidt zich door zijn compactheid, mobiliteit, lage energieverbruik, lokaal opgeslagen en kleine bestanden en – en dat is redelijk uniek – het systeem is door gebruikers in eigendom te verwerven om naar believen in te zetten bij kleine series scans of omvangrijke calamiteiten. Voor Nederlandse en Belgische verzekeraars, leasemaatschappijen en claims- en expertiseorganisaties is een kleine en relatief goedkope scanner een uitkomst, omdat hagelschade bij ons relatief minder vaak voorkomt dan in de zuidelijke landen. Maar als het voorkomt, is het in bezit of ter beschikking hebben van een scanner een zorg minder! Vooraf kunnen scancredits worden gekocht, een soort strippenkaart

voor 10, 50 of 100 scans, maar dat kan ook op het moment dat deze nodig zijn waarmee de kosten zeer goed te beheersen zijn.

POP-UP HAGELCALAMITEITENCENTRUM

Gebruikers die TeamEyes aanschaffen kunnen ervoor kiezen om de boog te voorzien van eigen reclame-uitingen, schaduwschermen te voorkomen van topreflectie en dus verbetering van scanresultaten en een interface tussen de TeamEyes software en eigen applicaties. Een airdome voor de operator en ter promotie kan ook geheel in de huisstijl van de gebruiker worden uitgevoerd.

Ideaal als de gebruiker een pop-up hagelcalamiteitencentrum wil richten en de merknaam ook of wellicht wel juist tijdens een hagelcalamiteit wil uitdragen aan verzekerden/berijders.

Organisaties die TeamEyes inzetten kunnen hun verzekerden of berijders snel van dienst zijn en de omvang van de schade bepalen ten behoeve van een schade-uitkering of nauwkeurige planning van herstel middels PDR of traditioneel.

UNIEKE SCANNER

De introductie van TeamEyes trok op het schadeplein op Autoprof eind januari veel bekijks en niet ten onrechte, want de scanner is uniek in zijn soort. Verzekeraars en expertiseorganisaties lieten zich uitgebreid informeren over de mogelijkheden en inzetbaarheid van de scanner en waren onder de indruk van de compactheid en korte opbouwtijd. Dit voorjaar volgt er nog een live demo van TeamEyes met een daadwerkelijke scan van een auto. <



“SLAGVAARDIGHEID IS DE KRACHT VAN DE SAR”

De best gewaardeerde masterclasses, PE-sessies en workshops over de meest uiteenlopende onderwerpen in de assurantiebranche worden jaarlijks georganiseerd door de Stichting Assurantie Registratie, beter bekend als de SAR. De gemene deler? Iedere verdiepende sessie wordt gegeven door een expert over een onderwerp dat actueel is in de praktijk. Hoe ze dat voor elkaar krijgen? Door met de markt én voor de markt te werken. De grote kracht van de SAR is dat ze slagvaardig zijn en snel kunnen schakelen op ontwikkelingen.



Nelleke Sterrenberg werkt al meer dan twintig jaar als beleidsmedewerker voor de SAR.

Tweehonderd sessies passeren per jaar de revue voor 300 registermakelaars, 850 gevolmachtigd agenten en 110 pensioenadviseurs. PE-sessies waarvoor een actieve betrokkenheid een vereiste is. De waarderingen uit de praktijk zijn hoog. Hoe krijgt de SAR dat voor elkaar? Hoog tijd voor een blik achter de schermen en een gesprek met Nelleke Sterrenberg. Al ruim twintig jaar werkt ze als beleidsmedewerker voor de SAR. Samen met Anne-Lucy Titsing bestiert ze het secretariaat en daarmee zijn ze voor veel branchegenoten vertrouwde gezichten. “Onze adviseurs staan erom bekend dat ze een stap extra zetten voor hun klant en wij doen dat graag voor hen.”

CONTINU VERBETEREN

2024 is een nieuw begin voor de SAR. De RMiA en RAiA zijn samengevoegd en de overgangsregeling is voorbij. “We hebben bijna tweehon-

derd assessments afgenomen en de trein op de rails weten te houden. Een flinke uitdaging. Grote complimenten voor de testcommissie zijn dan ook op zijn plaats”, vindt Nelleke. “Zij ervoeren het als missie om dit te doen voor de markt om één duidelijk register neer te zetten met een helder keurmerk. De betrokkenheid om dit serieus te waarborgen is van een ander niveau.”

Na de overgangsregeling is het nu tijd om te werken aan een didactisch kader. “Waarom moet een PE-sessie van de SAR voldoen? Daarin willen we weer een extra slag maken. We blijven ontwikkelen en verbeteren en dat kan alleen dankzij een betrokken PE-werkgroep die groter is dan ooit met tien mensen en een representatieve afspiegeling is van de markt. Dat stelt ons in staat om kort op het proces te managen: een groot verschil met opleiders.”

Groot onderdeel van die constante verbetering is de enquête, die deelnemers na elke PE-sessie ontvangen. De respons is hoog met ruim 60 procent, vertelt Nelleke. Naar aanleiding van de uitslagen stuurt de SAR de sessie bij. “Zo sloot de PE-sessie over het vergelijken van cyberpolissen niet helemaal aan bij de praktijk en de verwachting. Dit koppelen we terug naar de docent, die zijn presentatie aanpast. Zo zijn onze PE-sessies altijd nauw aangesloten op datgene waar de markt behoefte aan heeft en op wat er speelt.”

SLAGVAARDIGHEID

Als groot voordeel voor de SAR noemt Nelleke de slagvaardigheid. “Doordat we relatief klein zijn, kunnen we gemakkelijk sturen. Dankzij de leden van onze PE-werkgroep, die verankerd zijn in de verschillende registers, zitten we bovendien dicht op de actualiteit van de werkvloer en de deelnemers. Onze PE-sessies worden niet samengesteld door opleiders, maar door adviseurs, makelaars, gevolmachtigd agenten en pensioenadviseurs. Door deze directe lijnen kunnen we direct bijsturen en interessante sessies organiseren, die ertoe doen en die meteen toepasbaar zijn in de praktijk.”

Waar die slagvaardigheid een grote kracht is, kan het ook soms een zwakte zijn, merkt Nelleke als kritische noot op. “Doordat we zo snel kunnen schakelen, willen we soms ook te overhaast iets en worden we door de actualiteit ingehaald.” Als voorbeeld haalt ze de duurzaamheidsdagen aan. “In plaats van een themadag hadden we beter kunnen inzetten op een adequate workshop met heldere handvatten wat je ermee kunt in de praktijk. De duurzaamheidstransitie gaat te langzaam en versnelling is noodzaak volgens de AFM. Maar ze vergeten wel aan te geven wat ze daarbij voor ogen hebben. Wat betekent dit concreet voor de adviseur en wat is bijvoorbeeld een duurzaam verzekeringsproduct? Daaraan heb je iets als adviseur. Het scheelt wel, dat als iets geen succes blijkt, we dan ook meteen kunnen ageren. Maar daarvoor is het wel noodzakelijk dat je altijd kritisch in de spiegel durft te kijken.”

INSPIRERENDE DOCENTEN

“Met geboren docenten als Rob van Erp, Piet Bosma, Cengiz Topsakal en Ronald Markus mogen we in onze handen knijpen”, vindt Nelleke. “Zij nemen een enorme bagage mee uit de praktijk. Of Mieke Dadema en Minke Verberk met hun grote liefde voor het vak. De passie en bezetenheid straalt ervan af. Stuk voor stuk zijn onze docenten vakidioten met niet alleen veel deskundigheid, maar ze kunnen die kennis ook nog eens inspirerend overbrengen.” Inmiddels heeft de SAR een docentenkorps opgebouwd van 45 experts. De kwaliteit van de docenten wordt nauw gemonitord vanuit de SAR. “Leden van de PE-werkgroep gaan naar alle sessies toe en beoordelen de bijeenkomst. De docenten waarderen dit; ze genieten ervan om zichzelf te blijven ontwikkelen. En dat past helemaal in het straatje van onze adviseurs, die altijd net even dat stapje verder gaan voor hun klanten.”

VAARDIGHEDEN

Hoe komen de onderwerpen van de PE-sessies tot stand? “Aan het eind van het jaar inventariseren we de onderwerpen en bespreken we de actualiteiten en welke docenten hierbij passen in de PE-werkgroep”, legt Nelleke uit. “Bijvoorbeeld toekomstgericht adviseren. Met onderwerpen als digitalisering, duurzaamheid en wetswijzigingen loop je al snel achter de feiten aan. Hoe ga je als adviseur om met klantvragen over nieuwe risico’s? Welke maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben we? Dat zijn thema’s waarmee we bezig zijn.” Maar ook onderhandelen in de zakelijke markt. “Veel problemen worden opgelost in mediation. Daarvoor heb je nieuwe skills nodig.” Daarin ziet Nelleke wel een verschuiving. “Naast theorie heb je steeds meer vaardigheden nodig.”

ROL VAN DE ADVISEUR

Hoe ziet de rol van registermakelaar in de toekomst eruit? De internationale wetgeving maakt het vak van de verzekeringsmakelaar ingewikkeld. Het aantal Nederlandse verzekeringsmaatschappijen neemt af en het verzekeringslandschap verandert. “Het is zo belangrijk dat je verder kijkt dan je neus lang is en daar continu op inspeelt als opleider”, stelt Nelleke. “Die rol die je als adviseur kunt spelen in de bedrijfscontinuïteit van de klant, is een speerpunt. Soms moet je ook aangeven bij je klant

ALS ADVISEUR MAG JE EEN WEZENLIJKE BIJDRAGE LEVEREN AAN DE MAATSCHAPPIJ

dat het beter is om niet te verzekeren. Dat klinkt soms tegenstrijdig en het is alsof je in je eigen voet schiet, maar je rol verandert.

De belangrijkste missie van een registermakelaar is de bedrijfscontinuïteit van zijn klant. Toekomstgericht adviseren en onderhandelen of effectief contracteren zijn daarin belangrijke vaardigheden. Vorig jaar organiseerden we een sessie over gesprekstechniek, die hoge cijfers scoorde. Je leert praktische vaardigheden die je meteen kunt gebruiken in je praktijk. Aan die directe toepasbaarheid is grote behoefte in de markt”, merkt Nelleke. “Zo hebben we tijdens onze vaardigheidstraining over overtuigend communiceren een acteur ingezet, zodat de deelnemers hun nieuwe vaardigheden konden oefenen. Dat was zo leuk en werd goed gewaardeerd.”

PRIVILEGE

“Het is zo’n boeiend vak”, vindt Nelleke. “Als adviseur mag je een wezenlijke bijdrage leveren aan de maatschappij; je stelt bedrijven in staat om te ondernemen. Als SAR proberen we door hoge kwaliteitsnormen daaraan een positieve bijdrage te leveren. Ik ervaar het oprecht als een privilege om te werken in een omgeving met alleen maar mensen, die zich bezighouden met hoe we het vak kunnen verbeteren. Mensen die dit op vrijwillige basis doen, puur uit betrokkenheid, de liefde voor het vak en de intrinsieke behoefte om een bijdrage te leveren aan een betere markt. Dat is toch bijzonder?” <

DE BELANGRIJKSTE MISSIE VAN EEN REGISTERMAKELAAR IS DE BEDRIJFSCONTINUÏTEIT VAN ZIJN KLANT

LEVENDIGE DISCUSSIES OVER DUURZAAM SCHADEHERSTEL

Het Manifest Duurzaam Schadeherstel. Een half jaar geleden ondertekend door het NIVRE en ketenpartners Schoonmakend Nederland en het Verbond van Verzekeraars. Stuk voor stuk werken deze marktpartijen er hard aan om met elkaar grip te krijgen op het fenomeen 'duurzaam schadeherstel'. Doel van het manifest? Duurzaam schadeherstel eind 2024 de gangbare praktijk te laten zijn. Maar hoe krijg je daar grip op, en hoe krijg je iedereen in beweging? In ieder geval door er met elkaar over te praten.



Geeke Feiter: 85% van de CO₂ footprint van schadeverzekeraars zit bij claims

Geeke gaf aan dat het Verbond samen met zijn mondiale collega's de schade door het veranderende weer nu al ziet oplopen. De KNMI-scenario's maken in haar optiek één ding duidelijk: het weer gaat nog meer veranderen, maar hóé erg hangt af van ons eigen gedrag. Daarom moeten we als sector ook naar onszelf kijken, want we hebben met onze dagelijkse bedrijfsvoering óók een enorme impact. "Nederland heeft zich verbonden aan de klimaatdoelstellingen van Parijs, te weten 49% minder broeikasgassen in 2030 ten opzichte van 2019. De financiële sector heeft zich in 2019 met haar beleggingen en financieringen gecommitteerd aan die klimaatdoelstellingen. Maar, die toezeggingen zijn niet vrijblijvend. De inzet van de financiële sector wordt continu gemonitord en de afspraken worden elke vijf jaar opnieuw beoordeeld. Vanaf 2024 begint ook de rapportageverplichting vanuit de CSRD te lopen bij de grootste bedrijven voor de eigen CO₂ footprint en vervolgens de reductie daarvan, ook met betrekking tot wat er aan materieel wordt uitbesteed en ingekocht."

Geeke herhaalde de boodschap van McKinsey op het laatste Claims Forum in Barcelona: 85% van de CO₂ footprint van een schadeverzekeraar zit bij het onderdeel claims zit. We moeten dus echt aan de bak.

"Wanneer zijn we geslaagd? Als we in staat zijn om een duurzame schadeketen neer te zetten die bijdraagt aan de economie, waarin mens en natuur in balans zijn op basis van transparantie, langetermijndenken en in een nauwe samenwerking. Dat is ons hogere doel. En wat willen we dan in 2024 bereiken? Dat we ketenbreed duurzaam herstel gaan aanbieden als gangbare praktijk. Dat is vreselijk ambitieus, ik weet het. Maar als je de bal niet vooruit trapt, kom je nergens. En dat maakt dat we in de property markt met elkaar aan de slag gaan in drie werkgroepen, te weten Energie materieel, Mobiliteit & mens en Circulariteit."

En dat is wat er op 7 februari op de SS Rotterdam werd gedaan tijdens het Captains Dinner dat georganiseerd werd door het NIVRE. En hoe! Vertegenwoordigers van zo'n 50 werkgeversorganisaties uit de Kamer hebben tijdens de maaltijd levendig met elkaar gediscussieerd over duurzaam schadeherstel. En het meest opvallende? Werkelijk iedereen deed actief mee aan de discussie die in gang gezet werd door drie sprekers die voorafgaand aan de gangen een presentatie hielden en stellingen poneerden om aan de tafels het gesprek op gang te krijgen.

Na de aftrap van de 'captain of the evening', voorzitter van het werkgeversbestuur Hans de Hoog, kreeg de directeur Schade van het Verbond van Verzekeraars en een van de mede ondertekenaars van het manifest Geeke Feiter het woord.

Ze legde vervolgens de gezamenlijke aanpak uit die uit meerdere fases bestaat. Aan het eind van fase 1 weten we welke onderwerpen binnen die drie thema's de meest duurzame impact hebben, hoe we dat kunnen meten en wat het besparingspotentieel dan wel de duurzaamheidswinst is, onder andere met betrekking tot de CO₂-uitstoot, wat dit vraagt van de klant en van verschillende partijen in de schadeherstelketen. Op ieder uitgewerkt idee zal door werkgroepleden ingetekend zijn om dit te gaan implementeren tijdens fase 2, waarna vervolgens de ervaringen gedeeld worden met de rest van de markt. Ondertussen worden er in de mobility markt de eerste stappen op grond van CSRD-rapportages gezet, waar we dadelijk ook in de property markt op kunnen leunen.

Rob ter Mors: alle marktpartijen gaan er meer tijd aan besteden

Ook Rob ter Mors, uitvoerend bestuurder van de VNAB, hield een presentatie. Rob had een rondje langs de velden gedaan om te inventariseren waar de leden van de VNAB staan en wat de verwachtingen zijn met betrekking tot het onderwerp duurzaam schadeherstel.

Rob: "Nu hou ik mij binnen de VNAB met veel verschillende onderwerpen bezig, maar duurzaam schadeherstel stond bij mij nog niet echt op de agenda. En dat is opvallend voor de VNAB die 94 leden vertegenwoordigt die bij elkaar bijna € 2 miljard bruto premie genereren met ruim 60.000 actieve polissen en niet te vergeten op jaarbasis circa 31.000 nieuwe schades te verwerken hebben.

Om een goed beeld te krijgen heb ik bij de technische commissies van de VNAB informatie opgehaald. En wat blijkt? Duurzaam schadeherstel is zeker geen onbekend onderwerp, maar staat nog niet altijd op de agenda bij de besprekingen met klanten of tussen makelaars en verzekeraars. Er is een verschil in lines of business, zowel qua potentieel als mogelijke beperkingen. Vooral binnen Brand en Engineering wordt verwacht dat een grootschaliger toepassing sneller mogelijk is.

Verzekerden worden vooral geconfronteerd met duurzaam schadeherstel als er een (forse) schade is en er nagedacht moet worden over herstel. Ook is het duidelijk geworden dat er nog de benodigde belemmeringen zijn die moeten worden opgelost. Kosten kunnen hoger zijn bij duurzaam schadeherstel; polissen zijn daar nu niet altijd op ingericht. Dit kan door aanvullende dekkingen tegen meerkosten te verzekeren of bepaalde clausules op te nemen met een sublimiet. Er zijn dus vragen om op te lossen, zeker als het gaat om technische installaties, en verzekerden zijn nog lang niet altijd bereid om echt te kiezen voor duurzaam schadeherstel.

Marktpartijen zien wel dat duurzaam schadeherstel de komende jaren volop gaat spelen. Een kopgroep van de verzekeraars gaat de toon zetten, onze klanten zijn meer en meer bezig met duurzaam ondernemen, niet in de laatste plaats gestimuleerd door de CSRD.

Rest nog de vraag: 'wie neemt nu het initiatief'? Heeft de expert een leidende rol in de verduurzaming van het schadeproces? Sterker nog, kan daar een mooi nieuw business model uit ontstaan? Proactief in-

zichtelijk maken wat het verschil is tussen 'klassiek schadeherstel' en 'duurzaam schadeherstel' en daarmee de verzekerde en verzekeraars opties geven? Of toch de makelaar die dichtbij de verzekerde staat en dit in zijn adviesrol meeneemt? Of pakken we het, zoals wel vaker in de grootzakelijke verzekeringsmarkt, gezamenlijk op in het belang van de verzekerde? We gaan het zien. Maar duidelijk is wel geworden dat duurzaam schadeherstel een onderwerp is waar alle marktpartijen meer tijd aan gaan besteden. Een goede ontwikkeling."

Christian Leif Hansen: duurzaam schadeherstel wordt 'license to operate'

Als laatste pakte Christian Leif Hansen, CEO Denmark & Nordic region van Sedgwick, de microfoon. Christian, die in de raad van bestuur van Fuedi zit, gaf aan dat Sedgwick in de Scandinavische landen zo'n vijf jaar voorloopt op Nederland als het gaat om duurzaam schadeherstel. Het was zijn intentie om een overzicht te geven van de groeipijnen die zij hebben gehad.

Hij vertelde dat de ingenieursbusiness in Denemarken is veranderd als het gaat om meer focus op duurzaamheid. Dit kwam mede doordat de belangrijkste klanten van de ingenieursbedrijven, de pensioenbedrijven, eisten dat gebouwen gecertificeerd moesten zijn voor duurzaamheid. Dit leidde ertoe dat ingenieursbureaus nu serieus bezig zijn met het certificeren van gebouwen. In slechts twee jaar tijd zijn deze veranderingen doorgevoerd, voornamelijk dus gedreven door de eis van klanten. Deze ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat er geen ingenieursbureau in Denemarken is dat duurzaamheid niet serieus neemt.

Christian legde tevens uit dat er in Denemarken een groeiende vraag is naar groene en duurzame producten van verzekeringsmaatschappijen. Hierdoor zijn de verzekeringsmaatschappijen nu gefocust op het bieden van deze producten aan hun klanten en verzekeren om een concurrentievoordeel te behalen. Om aan deze vraag te voldoen, moeten verzekeringsmaatschappijen samenwerken met experts om de juiste beoordelingen te kunnen doen en te bepalen hoe de herbouw zal plaatsvinden. Deze processen en taxonomieën moeten ook gerapporteerd worden aan de verzekeringsmaatschappijen. De spreker benadrukte dat hij niet alle details kent, maar dat er vergaderingen plaatsvinden en dat er wordt samengewerkt om aan de eisen van de verzekeringsmaatschappijen te voldoen. Kortom, de verzekeringsmaatschappijen in Denemarken zijn begonnen met een verschuiving naar groene en duurzame producten als reactie op de consumentenvraag en zien dit als een concurrentievoordeel.

Christian: "Als branche moeten wij onze verantwoordelijkheid nemen en actief deelnemen aan de duurzaamheidsagenda. Onze klanten en hun klanten verwachten – en met de nieuwe wetgeving eisen zij – dat we duurzaamheid op alle niveaus integreren. Het hebben van een duurzaamheidsstrategie en het implementeren hiervan in onze industrie wordt cruciaal en in de basis een 'license to operate' in de zeer nabije toekomst. Het NIVRE kan hier namens de expertisebureaus een goede rol innemen." ●



Kaylee Jurjens | 22 jaar | Schadebehandelaar en risicodeskundige | *Studie:* Hbo Rechten aan Hogeschool Saxion Pre-master Rechtsgeleerdheid aan Rijksuniversiteit Groningen | *Werkt bij:* du Gardijn Verzekeringen | *Sinds:* Januari 2022

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden

Leergierig, kritisch, creatief, innovatief en analytisch.

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

Vooral mijn kritische en leergierige kant. Ik wil alle details over een schade weten en duik altijd helemaal in een dossier. Dankzij deze eigenschappen ga ik nooit zomaar akkoord met een afwijzing. Ik blijf altijd kritisch en op zoek naar eventuele mogelijkheden.

Hoe ben je geattendeerd op jouw huidige functie?

Tijdens de coronacrisis was ik op zoek naar een afstudeerstage. Dankzij een oud docent van mij ben ik via LinkedIn terechtgekomen bij du Gardijn Verzekeringen. Intern ben ik vervolgens na het behalen van mijn diploma doorgegroeid tot schadebehandelaar.

Waarom heb je gesolliciteerd op jouw functie?

Ik heb nooit gesolliciteerd op mijn huidige functie. Ik werkte al binnen de organisatie en werd specifiek gevraagd voor deze functie omdat mijn teammanager dacht dat deze functie goed bij mij past. En gelijk had ze!

Wat waren de verwachtingen toen je in dienst trad?

Om heel eerlijk te zijn had ik weinig verwachtingen. Vooral omdat ik nog geen ervaring had in de financiële branche. Ik wilde graag meer ervaring opdoen in het bedrijfsleven en had de focus gelegd op het behalen van mijn diploma. Wat mij daarbij vooral aansprak was het jonge team en de vooruitstrevende visie die het bedrijf heeft. Vanaf het eerste moment was het duidelijk dat ik hier alle ruimte en kansen zou krijgen om mijzelf te ontwikkelen.

Hoe is dat nu?

Tijdens mijn stageperiode merkte ik al snel dat ik de verzekeringsbranche ontzettend interessant vond. Hierdoor besloot ik ook om na het behalen van mijn diploma in dienst te blijven. Inmiddels zijn we meer dan twee jaar verder en leer ik nog steeds iedere dag nieuwe dingen. Dat vind ik zo leuk aan dit werk.

Wat vind jij het allerleukste aan je baan?

De combinatie schadeafwikkeling en risico-inspecties vind ik heel leuk. In schadedossiers kom ik zoveel situaties tegen die ook van belang zijn in de acceptatiefase. Hier let ik ook op bij het uitvoeren van risico inspecties. Daarnaast vind ik het heel leuk om bij zoveel bedrijven een kijkje in de keuken te krijgen. Je komt over de vloer bij bijzondere bedrijven en hoort de persoonlijke verhalen van de ondernemers. Dan komt een polis echt tot leven.

Wat vind jij het minst leuke aan je baan?

Helaas hebben veel verzekeraars en schade-experts inmiddels een grote werkachterstand. Dit maakt mijn werk moeizamer aangezien dossiers hierdoor veel langer duren. Ik handel alles het liefst zo snel mogelijk af voor onze klanten, maar hierdoor moeten ze helaas vaak lang wachten. Dit leidt vaak tot veel frustratie.

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

Ik heb mij verbaasd over het grote aantal risico's die je voorbij ziet komen. Ieder bedrijf brengt verschillende risico's met zich mee, die je (waar mogelijk) zo goed mogelijk wilt afdekken. Daardoor is iedere schade ook an-

ders. Soms lijken schades uiteraard op elkaar, maar ieder dossier vergt een andere aanpak.

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

Mensen denken vaak dat ik heel saai werk doe en alleen maar polisvoorwaarden aan het lezen ben. Dat is gelukkig niet zo. Ik kom op heel veel plekken dankzij mijn werk en krijg onwijs veel te zien. In de maatschappij hangt er tevens bij veel mensen een groot vooroordeel over de verzekeringsbranche. Veel mensen denken dat verzekeraars nooit willen uitkeren. Hier ben ik het niet mee eens. Daarom vinden wij het belangrijk om in het adviestraject de juiste verwachtingen te scheppen. Dan stel je nooit iemand teleur als iets niet vergoed wordt.

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

Het bedrijf waar ik werk heeft alleen maar jongeren in dienst. Onze directeur is 28 jaar oud en mijn teammanager is 26. Dit is wel heel uniek in de verzekeringsbranche.

Ik denk dat dit komt door het imago dat de branche heeft. Veel jongeren denken nog steeds dat het heel saai werk is. Daarnaast wordt er ook weinig aandacht aan besteed binnen het onderwijs. Hierdoor worden weinig jonge mensen geïnspireerd om aan de slag te gaan binnen de verzekeringsbranche. Ik merk wel dat veel andere bedrijven op zoek zijn naar nieuwe jonge werknemers. Soms krijg ik wekelijks wel 5 nieuwe banen aangeboden via LinkedIn. Overall zijn ze opzoek naar een nieuwe generatie.

Hoe zou de verzekeringsbranche meer jonge mensen aan kunnen trekken?

Bied jongeren de kans om te leren in de praktijk. Vooral aangezien er niet veel aandacht aan de verzekeringsbranche wordt besteed in opleidingen. Veel bedrijven willen wel jonge mensen aantrekken, maar maken vervolgens niet de tijd vrij om hen goed te begeleiden. Daarnaast trekken jonge mensen ook weer nieuwe jonge mensen aan. Als eenmaal dat balletje gaat rollen kom je steeds meer aan jonge mensen.

Jonge mensen houden er daarnaast ook van om inspraak te hebben. Geef jongeren dus ook echt een stem en laat ze meedenken over beleid en innovatie. Vooral op het gebied van digitalisering hebben jongeren veel goede ideeën, maar je moet ze wel de ruimte geven om hun ideeën te delen. Als jongeren het gevoel hebben echt iets bij te dragen aan een bedrijf blijven ze over het algemeen ook langer aan boord.

Waarom is de verzekeringsbranche aantrekkelijk voor jonge mensen?

De verzekeringsbranche is continu in beweging. De markt verandert continu door nieuwe ontwikkelingen en actualiteiten. Daarnaast is het een hele brede branche met veel doorgroeimogelijkheden. Als je dan nog niet helemaal zeker weet wat je leuk vindt kun je vaak binnen het bedrijf wisselen van functie of doorgroeien. Hierdoor kun je je blijven ontwikkelen.

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

Leer zoveel mogelijk van collega's met ervaring, van hun kun je het beste leren. Stel jezelf vooral open om te leren van een ander. Je hoeft het niet allemaal zelf uit te zoeken. De meeste mensen vinden het juist leuk om

TRITION REMOTE MONITORING EFFICIËNTER ÉN DUURZAMER DROGEN

Trition Remote Monitoring zorgt ervoor dat we onze droogapparatuur op afstand kunnen volgen en instellen. We zorgen hiermee voor een kostenbesparing op energiegebruik, minder kilometers op de weg en een verkorte droogtijd.

Meer weten? Bekijk de bijlage bij deze editie van het Schademagazine, of scan de QR-code.



 Trition

JONGE PROFESSIONALS

hun kennis en expertise over te dragen. Daarnaast heeft het mij heel erg geholpen om een netwerk om mijzelf heen te bouwen waar ik altijd op terug kan vallen voor advies. Dit netwerk bestaat uit schade experts, advocaten, bouwtechnische deskundigen en risico deskundigen. Als ik ergens niet helemaal uitkom zijn zij altijd bereid om te helpen.

Wat kunnen jongeren leren van senioren?

Jongeren zijn opgegroeid in een digitale(re) wereld. Van senioren kunnen we daarom het belang van persoonlijk contact en het opbouwen van langdurige klantrelaties leren. Daarnaast kunnen jongeren natuurlijk genoeg leren van de jarenlange ervaring en expertise van senioren.

Wat kunnen senioren leren van jongeren?

Dat jongeren vaak een frisse blik kunnen brengen. Daarnaast hebben jongeren vaak innovatieve ideeën en nieuwe perspectieven. Stel je daarvoor open en maak daar gebruik van. Dan combineer je jarenlange ervaring met een nieuwe frisse insteek.

Welke werksituatie is je tot dusver het best bijgebleven?

De eerste keer dat ik door een volledig afgebrand bedrijfsgebouw liep zal mij altijd bijblijven. Daar komen zoveel emoties en vragen van de gedupeerden bij kijken. Dit is tot op heden ook mijn grootste schade geweest, bijna 2 miljoen excl. btw.

Van welke werksituatie heb je het meest geleerd?

Ik dacht altijd dat grote schades lastiger zouden zijn dan relatief kleine schades. Dit is niet zo. Een relatief kleine schade kan ook heel gecompliceerd zijn en soms zelfs langer duren dan grote schades.

Wie is je grote leermeester?

Ik leer het meest van de oude rotten in het vak. Zij hebben zoveel kennis en ervaring. Gelukkig kom ik ze vaak tegen bij risico inspecties of schade expertises. Daarnaast heb ik altijd gewerkt aan een solide netwerk om mij heen waar ik op terug kan vallen bij vragen.

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

Ik merk dat er een heel groot kennisverschil is in de financiële branche. Ik vind dat we meer mogen delen met elkaar. De kennis bij verzekeraars, tussenpersonen en klanten verschilt enorm. Ik merk vaak dat verzekeraars iets niet willen delen omdat het alleen voor intern gebruik is. Dat vind ik jammer. Als we allemaal onze krachten zouden bundelen komen we veel verder en winnen we het vertrouwen terug van de eindklant.

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

Ik ben werkzaam bij een enorm jong bedrijf, waarbij ontwikkeling en innovatie voorop staat. Wij dragen alleen maar leuke gekleurde pakken haha! Daarnaast vind ik het leven buiten mijn werk ook belangrijk. Ik ben van mening dat zolang je genoeg leuke dingen blijft doen je dit ook altijd zult uitstralen op de werkvloer.

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

Lastige vraag. Ik heb juist een brede opleiding gekozen zodat ik nog alle kanten op kon gaan. Buiten de juridische/financiële wereld lijkt het mij ook leuk om iets maatschappelijks of creatiefs te doen waarbij ik mensen kan helpen of inspireren.

Zie jij nieuwe trends of ontwikkelingen in de markt?

Voor de toenemende digitalisering is een trend. Je merkt dat veel verzekeraars hier actief mee bezig zijn en systemen continu veranderen.



Wat zou jouw bijdrage daaraan kunnen zijn?

Het doel van du Gardijn Verzekeringen is om het meest innovatieve en datagedreven kantoor van Nederland te worden. Veel tussenpersonen zijn nog afhankelijk van verouderde systemen. Wij hebben er bewust voor gekozen om hier vanaf te stappen en ons eigen systeem te ontwikkelen en te verkopen aan andere tussenpersonen en volmacht bedrijven. Hierdoor zijn we niet beperkt door de mogelijkheden die andere systemen bieden. Onze opties zijn eindeloos en we blijven telkens verbeteringen aanbrengen. 30 jaar kennis en ervaring hebben wij vertaald naar een software oplossing. We merken dat hier veel behoefte aan is in de markt. Hierdoor lopen wij altijd voor op het gebied van digitalisering.

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

Ik wil de kennis die wij in huis hebben met iedereen delen. Bij ons is niks geheim. Daarom ben ik bijvoorbeeld ook heel actief op LinkedIn. Hiermee wil ik iedereen een kijkje in de verzekeringsbranche bieden en jonge mensen laten zien hoe leuk de branche is.

En nu nog iets over jezelf:

Wat is je favoriete app?

Pinterest. Hier haal ik heel veel inspiratie uit. Daarnaast maak ik veel gebruik van Storytel. Tijdens het autorijden of de was opruimen luister ik graag naar boeken.

Wat is je favoriete sport?

Ik padel iedere week met collega's en vrienden. Daarnaast word ik heel blij van mijn wekelijkse yoga en pilates lessen.

Wat is je levensmotto?

Doe waar je goed in bent en laat de rest aan anderen over.

Wat is je favoriete vakantiebestemming?

Voor een weekje relaxen ga ik graag naar de Griekse eilanden. Voor wat meer actie ga ik graag naar Oostenrijk. De prachtige natuur brengt zoveel rust.




Vacature Personenschade-expert

Geef jij Eerste Hulp bij Personenschade? Dan zoeken wij jou!

Wat ga je doen?

Wij zoeken een Personenschade expert! Scan de QR-code hieronder voor de complete vacature en functiebeschrijving.



Meer informatie?

Wil je meer informatie over McLarens Nederland? Neem dan contact op met onze HR-afdeling via 030-280 20 12.

McLarens Nederland heeft kantoren in Utrecht, Rotterdam, Eindhoven en Schiphol-Oost

Tel: 030-280 20 12
infoNL@mcclarens.com
<https://www.mcclarens.com>



Insurance Data en Onesurance hebben een strategische samenwerking aangekondigd en lanceren een geavanceerde AI Engine.

Geplaatst op 13-02-2024

KANTOOR IN CANNES



Arntz|van Helden en Halyard Risk openen per 1 maart 2024 een kantoor in Cannes, Zuid-Frankrijk.

Geplaatst op 13-02-2024



LETSELSCHADEPROCES IN KAART

Slachtofferhulp Nederland en Achmea ontwikkelden samen – na de tool 'Schade in kaart' – ook het hulpmiddel 'Letselschadeprocess in kaart'.

Geplaatst op 09-02-2024



Chemiebedrijf Sabic Limburg heeft een geldboete van 10 miljoen euro gekregen vanwege onder meer een dodelijk ongeval en chemiebedrijven OCI Nitrogen en AnQore kregen een boete van 360.000 euro vanwege gevaarlijke incidenten.

Geplaatst op 30-01-2024



Bijscholen over personenschaderecht en fraude & recht? Volg een cursus bij Studiecentrum Kerckebosch.

Geplaatst op 12-02-2024

Met ingang van 15 december 2023 is het bestuur van de Stichting Contactgroep Automatisering, CGA, uitgebreid met de heren **Jack Vos** (co-founder van Onesurance) en **Marco Hendrickx** (directeur van Aplaza).



V.l.n.r.: Marco Hendrickx, Michael Mackaaij en Jack Vos.

Zurich heeft in december 2023 **Drazen Jaksic** benoemd tot CEO Benelux. Hiermee volgt hij Dirk de Nil op. Voorheen was Jaksic Head of Accident & Health binnen de Commercial Insurance Business bij Zurich.

BMT kondigde in december 2023 de aanstelling aan van **Jan Caers** als Marine Consultant. Jan brengt ruim 30 jaar aan waardevolle werkervaring binnen de maritieme en terminal business development markten met zich mee.

Hans Snijders is op 27 december 2023 aangesteld als lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Bank. Hij neemt de positie in van de recent teruggetreden Henny te Beest. Hans Snijders beschikt over ruime ervaring in de financiële sector, waaronder voorzitterschap van de RvC van Syntus Achmea Real Estate & Finance en bestuurder van het bedrijfstakpensioenfonds bpfBOUW.

Tijbout Letselschade heeft twee nieuwe werknemers aangetrokken. **Michelle Damhof** (l.) is gestart op 1 november 2023. Zij heeft een achtergrond bij NN waar de focus lag op materiële schade. **Romée van den Hoek** (r.) is op 2 januari 2024 gestart. Zij heeft ervaring op het gebied van insolventierecht en heeft gewerkt bij Davids Advocaten.

Afinius Groep heeft per 1 januari 2024 nieuwe directieleden benoemd. **Yurdagül Simsek** (l.) vervult nu de rol van directeur Nobralux en **Janneke van Haaren** (m.) is begonnen als directeur NODR. Beiden waren hiervoor werkzaam als Business Unit Manager bij Nobralux. **Jacqueline Kok-Swartjes** (r.), voorheen werkzaam als Commercieel Manager bij NODR, is nu als Commercieel Directeur verantwoordelijk voor alle commerciële activiteiten binnen Afinius Groep.

Troostwijk Taxaties heeft begin januari 2024 zijn team versterkt met **Jordy Kleemans** als Directeur Taxaties & Advies. De afgelopen 15 jaar bekleedde Kleemans meerdere vastgoedfuncties, onder andere bij Bouwinvest en Savills. Daarnaast is hij als docent verbonden aan het Financieel Opleidingsinstituut (FOI).

Tijdens de algemene ledenvergadering van de VNAB op maandag 4 december 2023 heeft het bestuur ingestemd met de toetreding van **Thom Mallant** (Allianz) tot het bestuur.



McLarens Nederland heeft afgelopen januari **Sieme Taal** binnen het team verwelkomd als schade-expert. Sieme werkte voorheen als werktuigbouwkundig ingenieur bij een ingenieursbureau.



Marc Grandia is met ingang van 1 januari 2024 aangesteld als COO van SAA Verzekeringen. Marc bekleedde hiervoor de functie van Directeur Beurs bij SAA.



Wilco de Haan is sinds 1 januari 2024 de nieuwe Algemeen Directeur van Schouten Zekerheid. Hij neemt het stokje over van mede-eigenaar Rob van Os. De Haan was in december 2023 12,5 jaar in dienst bij Schouten Zekerheid, waar hij verschillende functies heeft bekleed binnen de organisatie.



Berntsen Mulder Advocaten heeft afgelopen januari **Marley Sijlbing** verwelkomd in het team. Marley heeft eerder gewerkt bij DAS als advocaat personenschade en brengt dus ruime ervaring en expertise op het gebied van letselschade met zich mee.



Op 1 januari 2024 is **Emma Krikke** toegetreden tot de partnergroep van VanNiekerkCieremans Advocaten. Emma is sinds de oprichting van VanNiekerkCieremans in 2014 bij het kantoor betrokken en heeft zich gespecialiseerd in (onder meer) beroeps-, bestuurders- en bedrijfsaansprakelijkheid, bedrijfsongevallen en beroepsziekten.



Afgelopen februari is **Ewald Bary** aangesteld als directeur bij Dukers & Baelemans. Ewald heeft uitgebreide ervaring en deskundigheid en zal een sleutelrol spelen in het verder versterken van Dukers & Baelemans' toonaangevende positie op het gebied van duurzame inzetbaarheid van financiële professionals.



Per 1 januari 2024 is **mr. Vicky van Holten** NIVRE-re benoemd tot Senior Adviseur Kwaliteit en Opleidingen binnen de Divisie Personenschade van Sedgwick. Vicky is in januari 2002 als Personenschade-expert bij een rechtsvoorganger van Sedgwick begonnen. Daarvoor was zij 10 jaar werkzaam als advocaat.



Richard Heling (l.) heeft met ingang van 1 januari 2024 de dagelijkse leiding van Heling & Partners BV overgedragen aan Akke Vrijmoeth. Als 100% eigenaar blijft Richard Heling volledig betrokken bij het bedrijf. **Akke Vrijmoeth** (r.) is sinds 1 april 2023 in dienst en is benoemd tot algemeen directeur.



Met ingang van half januari 2024 heeft **Olivier van der Kruis** de overstap gemaakt naar McLarens Nederland, waar hij aan de slag is gegaan als schade-expert bij de Vakgroep Energie & Techniek. Olivier was voorheen werkzaam bij BMT waar hij diverse functies vervulde, waaronder die van Senior Marine Surveyor.



Hiscox heeft **Julien Stolin** benoemd tot Managing Director Benelux en lid van het Europese Executive Team. Daarmee volgt hij Hans Leenards op. Julien is in 2012 bij Hiscox in dienst getreden en heeft verschillende functies binnen het bedrijf vervuld.



Coen Mom is per 1 januari 2024 benoemd tot CEO van Söderberg & Partners Nederland. In aanvulling hierop blijft hij als Head of Non-Life verantwoordelijk voor de tak schadeverzekeringen en volmachten.



Henk van der Sar is per 1 januari 2024 benoemd tot Operationeel Directeur bij Veldsink Advies. Henk was de afgelopen jaren werkzaam als managing director bij het volmachtbedrijf van Aon.



Jeremy van Vugt is per 1 januari 2024 benoemd tot Manager Business Development & Innovatie bij Flyct Letselschade. Na een periode van 8 jaar als lid van het team Materieel, maakt Jeremy de overstap naar het team Commercie bij Flyct.



Met ingang van 1 januari 2024 heeft WIJ advocaten er een partner bij: **Wendy Oostveen-Kouwenhoven**. Wendy is al vanaf 2021 werkzaam bij het advocatenkantoor.



Na meer dan 33 jaar bij Houthoff neemt **Edward de Bock** afscheid als managing partner en praktiserend advocaat. Hij heeft aangegeven zijn carrière als advocaat te beëindigen om tijd vrij te maken voor zijn andere interesses.



Twee door Houthoff opgeleide advocaten, **Willem Liedenaum** (L, Corporate/M7A) en **Lucas Dröge** (r, Litigation) zullen per 1 juli 2024 benoemd worden tot partner. Beiden begonnen hun carrière bij Houthoff in 2012.



Michel Schoon is in januari 2024 in dienst getreden als Senior Risk Engineer (Construct & Engineering) bij Swiss Re Corporate Solutions. Michel komt bij Lengkeek vandaan, waar hij ruim 9 jaar als schade-expert en Risk Engineer werkzaam was.



Georg Duncker heeft per 1 november 2023 **Jeroen Stoop** aangetrokken als Hoofd Business Development Benelux. Jeroen komt bij One-global Broking vandaan en heeft ruim 10 jaar relevante werkervaring.



Mireille de Reus heeft sinds januari een nieuwe positie binnen SAA Verzekeringen, namelijk die van Teamleider Beurs Schade. Hiervoor vervulde zij de rol van Schadebehandelaar Coassurantie bij SAA.



Bart Zwiép maakt vanaf 1 maart a.s. de overstap naar Meijers, waar hij leiding gaat geven aan de brandafdeling. Op het moment is Bart nog werkzaam als Manager Beurs bij Havelaar & van Stolk.



Sinds 1 februari is Nivre-re **Tom Postelmans** werkzaam bij TOP Expertise als Schade-expert CAR/AVB. Tom was voorheen werkzaam als bouwkundig schade-expert bij ZLM Verzekeringen.



In februari heeft VanNierkerkCieremans Advocaten **Sasha Versteeg** aangetrokken als advocaat. Sasha heeft de master Privaatrecht afgerond aan de Universiteit Utrecht, met de specialisatie aansprakelijkheidsrecht.



Jan Fokko Nijdam is per 1 februari directeur geworden van SOCOTEC's vestiging in Beilen, waar men zich richt op NEN / SCOPE Inspecties en Energie Labeling. De laatste jaren is Jan Fokko directeur geweest bij twee verschillende organisaties.



Op 8 februari 2024 heeft Inter-Focus Intercultureel Expertise Centrum in Rotterdam **Reint Renegers** benoemd tot nieuwe directeur. Reint zal samen met Leyla de Mos het expertisebureau gaan leiden. Voorheen was Reint werkzaam als Managementadviseur bij Inter-focus.



Met ingang van 11 april 2024 is **Rutger van Schaik** de nieuwe International Claims Director bij DUPI Underwriting. Voorheen was Rutger Head of Claims Europe bij ERGO Versicherung AG.



Per 1 januari 2024 is **Steven de Lijster** toegetreten tot het team van DUPI. De afgelopen jaren was Steven werkzaam als Regional Claims Managers bij MS Amlin.



Per 1 februari 2024 is **Volkert Houtkoop** toegetreten tot het team van DUPI als Manager Claims Non-Marine. Volkert was voorheen Manager Claims Industrial bij ERGO Versicherung AG.

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.

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

■ **UITGEVER**
EMG b.v.
Ingenhouslaan 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**
drs. Cindy van der Helm
Femke Horneman
Jessy Moll

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

■ **GASTSCHRIJVERS:**
Marlies van der Meulen-Sahni
Mop van Tiggele

■ **FOTOGRAFIE**
Raphaël Drent, Arenda Oomen

■ **DRUKKERIJ**
EMG b.v.

■ **ABONNEMENTEN**
6 x SCHADE magazine
€ 48,50 inclusief BTW per jaar.
Abonnementen kunnen per mail worden aangevraagd bij info@schade-magazine.nl.
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, vernoemd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechtbehouders.

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

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

Caring counts

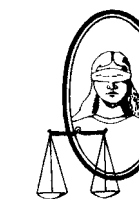
sedgwick

Scan de QR-code en solliciteer snel!

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

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



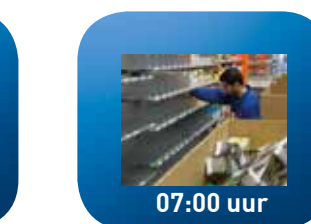
Schademelding



Inschrijving



Gunning



Start logistieke proces



Missie voltooid

TIMCO
TRADING
dé meerwaarde bij schades en faillissementen

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

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



KakesWaal
expertise
088 66 99 601



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



AREPA

We Keep the World Moving

Preventief Onderhoud en Technische Reconditionering

INDUSTRIEËN

- Transportsector
- Data Center sector
- Windsector
- Productiesector
- Voedingsmiddelensector
- Marine en Offshore
- Medisch en Farmaceutisch

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