

SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

MAGAZINE

JAARGANG 18 | 2 | 2024

BIJ NACHT EN ONTIJ

PERSONENSCHADESPECIAL



MOTORVOERTUIGEN

Verzekeraars kunnen helpen de toekomst te maken

PERSONENSCHADE

Letselschadeslachtoffers zijn het kind van de rekening van malafide partijen

SCHADE-EXPERTISE

Proces klachtafhandeling is goed in werking getreden



ALWAYS BY YOUR SIDE.

WIJ WETEN WAT ER MOET GEBEUREN.

Polygon is dé specialist in het herstellen van de schadelijke gevolgen van water, brand of klimaat. Van dagelijkse problemen tot de ergste schade die de natuur kan veroorzaken. Met zo'n 70 jaar ervaring staan wij Always by your side. Onze mensen komen tot een oplossingsgerichte aanpak die bestaat uit de optimale inzet van mensen, kennis en technologie. Wij weten wat er moet gebeuren.

Wij zijn 24/7 bereikbaar via
0800 – 68 68 377

WIJ ZIJN SPECIALISTEN IN:

- Herstel na waterschade
- Herstel na brandschade
- Herstel na stormschade
- Herstel van grootschalige en complexe schade
- Lekdetectie en Reconstructie
- Blowerdoortesten
- Tijdelijke klimaatoplossingen
- Herstel van elektronica, machines en apparatuur
- Herstel van documenten, archieven, kunst en antiek
- Drone Inspectie Service
- Schimmel verwijderen
- Ventilatie- en vetkanaalreiniging
- Desinfectie Service
- Advies en Preventie van schades

Polygon beperkt en beheert de gevolgen van water, brand en klimaat.
www.polygongroup.com/nl | nederland@polygongroup.com



V O O R W O O R D



Cindy van der Helm,
hoofdredacteur

HECTISCHE TIJDEN

En ik maar denken dat ik een hectisch beroep heb. Nou, de persenschadebranche kan er ook wat van! De interviews voor dit blad waren ingepland, de onderwerpen stonden vast, fotografen waren geregeld. Het leek zo soepel te gaan. Niets is minder waar. Dat had overigens niets te maken met de geïnterviewden. En ook niets met mij. Maar alles met de wereld om ons heen. Wat is er de afgelopen anderhalve week veel gebeurd in letselschadeland.

Een journalist pikt wat op. Daar gaat de landelijke pers mee aan de haal. De markt doet op social media flink mee. En de vakpers blijft ook niet achter. Uiteraard. Het jammere is alleen dat dit een gedrukt blad is, dus tegen de tijd dat deze mooie persenschadespecial op de mat ligt, is een deel van de artikelen alweer oud nieuws. Niet dat mij dat iets kan schelen. Ik ben afgereisd naar Den Haag om met de directeur van De Letselschade Raad te praten. Heb met tal van andere partijen gesproken. En weet je, als ik iedereen zijn zegje had laten doen waren alle artikelen over min of meer hetzelfde onderwerp gegaan. Maar dan had je wel een blad met één boodschap gehad: de letselschadebranche is het zat dat letselschadeslachtoffers benadeeld worden door malafide en ongeregelde partijen. Partijen die letselschadeslachtoffers oplichten of ten onrechte hoge kosten in rekening brengen.

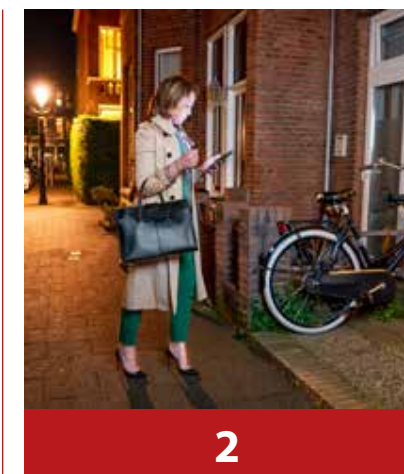
Zo mooi om te zien hoe de markt massaal in opstand is gekomen en hoe alle geregelde marktpartijen samen een manifest hebben opgesteld en ondertekend om letselschadeslachtoffers te beschermen tegen malafide praktijken. Hoe geweldig is het dat zoveel verschillende partijen samen een vuist maken om één gemeenschappelijk doel na te streven.

Hopelijk leidt de publiciteit tot meer bewustzijn onder de mensheid. Want letselschadeslachtoffer worden, dat plan je niet van tevoren. Dus je kan maar beter op voorhand goed geïnformeerd zijn over de risico's die je loopt als je met ongeregelde partijen in zee gaat.

JAARGANG 18 | NUMMER 2 | 2024

SCHADE MAGAZINE

IN DIT NUMMER



2

2 Hersteldeskundigen Tensiz: bij nacht en ontij

6 Column persenschade: dit is de Nh1816-aanpak

8 De Letselschade Raad: letselschadeslachtoffers zijn het kind van de rekening

11 Stv: Flinkke auditervaring en frisse blik

12 NLE: "Alle slachtoffers verdienen de hoogste kwaliteit"

14 Sedgwick: "We doen het samen en gunnen elkaar mooie dingen"

18 De Bureaus: Vergeet de kinderen niet in de schadeafhandeling

22 Waarborgfonds: verzekeraars kunnen helpen de toekomst te maken

24 "Het dna van BvT stroomt door zijn bloed"

28 Buurman & Buurman

32 Een decennium aan belangenbehartiging

35 35 Jaar LSA met beregoed symposium

37 Workshops VJPP

38 Een diepere culturele blik op vijf Inter-Focus re-integratie experts

40 VNAB: de afhandeling van letselschades moeten we beter stroomlijnen

42 SAR: "realiseer je wat letselschade voor het imago van de ondernemer doet"

44 NIVRE: proces klachtafhandeling is goed in werking getreden

47 Transfers In memoriam



8



24



28



www.x.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine



SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

www.schade-magazine.nl

BIJ NACHT EN ONTIJ

Het herstelproces na een ongeval kan behoorlijk ingewikkeld worden. Er zijn verschillende partijen bij betrokken die stuk voor stuk iets van het slachtoffer nodig hebben. En dat kan best lastig zijn. Zeker als je ook nog eens te kampen hebt met misverstanden door cultuurverschillen. De hersteldeskundigen van Tensiz staan klaar om precies daarbij te ondersteunen. Het bureau, gespecialiseerd in re-integratie, arbeidsdeskundig advies en herstelcoaching, draagt cultuursensitiviteit hoog in het vaandel en richt zich met name op slachtoffers met een niet-Westerse achtergrond.



Hersteldeskundige Naziha Oumansour staat dag en nacht klaar voor haar cliënten.

De hersteldeskundigen van Tensiz bevinden zich op het snijvlak van arbeidsdeskundig advies en herstelcoaching, een unieke combinatie in Nederland. Waar velen de mening toegedaan zijn dat een arbeidsdeskundige en een herstelcoach twee compleet verschillende beroepen zijn en niet samen horen te gaan, denkt men bij Tensiz daar anders over. Arbeidsdeskundigen richten zich vooral op re-integratie en houden zich dus alleen bezig met de werkgerelateerde aspecten van het herstel. Een herstelcoach daarentegen richt zich juist op de sociale en emotionele aspecten van het herstel. De specialisten van Tensiz geloven dat je deze aspecten niet los van elkaar moet zien, maar dat je het herstel juist met een holistische aanpak moet benaderen. Na een

ongeluk moet een gedupeerde namelijk niet alleen weer re-integreren, maar ook in de samenleving weer een plek krijgen. Om dat goed te kunnen doen, heb je meer nodig dan begeleiding van een arbeidsdeskundige of een herstelcoach alleen. Tensiz speelt in op deze behoefte door beide beroepen te combineren in iets wat zij aanduiden als 'de hersteldeskundige'. Vanuit deze rol kunnen zij gedupeerden door het hele herstelproces heen loodsen, en op elk vlak de juiste ondersteuning bieden.

Een van deze hersteldeskundigen is Naziha Oumansour. Zij is sinds de oprichting van het bureau in 2021 betrokken bij Tensiz en mag zich al

ruim een jaar met trots NIVRE Register-Deskundige noemen en de beschermde titel NIVRE-rd voeren. "In de letselschadebranche wordt nog te vaak in hokjes gedacht; de holistische aanpak mist", aldus Naziha. "Het herstelproces is erg dynamisch en er komt veel bij kijken. Daarom is het noodzakelijk om verder te kijken dan je eigen vaste takenlijstje. Dat soort flexibiliteit is voor een gedupeerde heel waardevol, want het kan het proces enorm versoepelen. Het is niet fijn om in zo'n kwetsbare en lastige periode je verhaal keer op keer opnieuw aan verschillende partijen te moeten vertellen. Daardoor krijgen slachtoffers al snel het gevoel dat ze zich moeten verantwoorden of dat ze niet geloofd worden. Wij koppelen gedupeerden daarom direct aan een hersteldeskundige die tijdens het hele proces de gedupeerde waar nodig kan ondersteunen."

VERTROUWEN IS KEY

De kracht van Tensiz ligt bij het winnen van het vertrouwen van gedupeerden. Elk slachtoffer heeft de behoefte om gehoord te worden en zoekt naar erkenning. Ze willen graag geholpen worden door iemand die hen tijd en ruimte gunt en het beste met ze voor heeft. Dat is helaas niet altijd het geval. Naziha: "We krijgen veel dossiers binnen waarvan het proces is vastgelopen en die dus al heel lang lopen. Dossiers lopen vast, bijvoorbeeld omdat gedupeerden zich niet gehoord voelen, waardoor het moeilijker voor ze wordt om open en eerlijk te vertellen wat hen is overkomen en wat ze nodig hebben. Wij beginnen daarom altijd met het opbouwen van een vertrouwensband met een nieuwe cliënt. Zodra cliënten je vertrouwen en zich veilig voelen, durven ze je alles te vertellen. En pas als je alles weet, kan je iemand echt helpen."

VERDER KIJKEN DAN JE VASTE TAKENLIJSTJE

Het gebeurt regelmatig dat Naziha bij nacht en ontij in de auto stapt, omdat een cliënt aangeeft hulp nodig te hebben. Haar werkdag stopt dan ook niet om 18 uur. Zo stapte ze onlangs nog om tien uur 's avonds in de auto, omdat een cliënt zelfmoordneigingen had. "Mijn telefoon ligt altijd naast mijn bed, voor het geval een cliënt mij echt nodig heeft. Dat weet en dat accepteert mijn gezin. En ik denk dat je zo'n houding móet hebben, wil je het vertrouwen kunnen winnen van cliënten." Dat vertrouwen verdienen de hersteldeskundigen van Tensiz niet alleen door hun inzet en vaardigheden, maar ook door hun cultuursensitiviteit. Tensiz is namelijk niet alleen uniek in de aanpak van het herstel, maar ook in een ander opzicht: alle hersteldeskundigen hebben een niet-Westerse achtergrond en elke gedupeerde wordt gekoppeld aan een hulpverlener met dezelfde culturele achtergrond. Dit maakt het voor de hersteldeskundigen makkelijker om het vertrouwen van het slachtoffer te winnen. Het delen van een cultuur schept nu eenmaal een band. Naziha: "Wij begrijpen goed hoe belangrijk je cultuur is en



geven ruimte aan de culturele identiteit van het slachtoffer. Ook houden we rekening met alles wat de gedupeerde heeft meegemaakt voorafgaand aan het ongeval, want dat is van invloed op het herstelproces. Als iemand bijvoorbeeld al vaak met discriminatie te maken heeft gehad, zal het erg lastig zijn om een witte, Nederlandse verzekeraar te vertrouwen, zeker als die je ook nog eens kritische vragen gaat stellen. Omdat wij zelf ook dat 'rugzakje' hebben, kunnen we ons goed verplaatsen in het slachtoffer."

UITDAGINGEN HET HOOFD BIEDEN

Naziha heeft een Marokkaanse achtergrond, maar is in Nederland opgegroeid. Ze heeft dus veel kennis van beide culturen, waardoor ze Marokkaanse gedupeerden goed kan bijstaan in het herstelproces. "Ik weet hoe het is om een biculturele identiteit te hebben en wat voor uitdagingen daarbij komen kijken. Er zijn bijvoorbeeld veel culturen waarin veel minder gesproken wordt over mentale gezondheid en gevoelens. Waar een psycholoog gevoelsmatig gelijkstaat aan een psychiater. Als je dan, ogenschijnlijk uit het niets, gedupeerden adviseert om eens naar een psycholoog te gaan, kan dat rauw op hun dak vallen. Ook met de verschillen tussen de individualistische Nederlandse cultuur en collectivistische culturen van onze gedupeerden houden we rekening. We begrijpen dat een ongeval invloed heeft op de hele familie, en dat onze cliënten gewend zijn dat hun gezinsleden nauw betrokken zijn bij het herstelproces. Daar kun je tegen vechten, bijvoorbeeld door familieleden weg te sturen als je op gesprek komt, maar wij maken er juist gebruik van. Door ook de familie mee te nemen in het proces kunnen wij familieleden inzetten om bepaalde doelen te behalen bij onze cliënten. De familie in het proces betrekken geeft het slachtoffer kracht en daar wordt onze band met het slachtoffer ook sterker door."

Door elke gedupeerde te matchen met een hersteldeskundige met dezelfde culturele achtergrond, wordt het opbouwen van een band vergemakkelijkt en miscommunicatie voorkomen. "Ik krijg vaak terug van gedupeerden dat ze zich meteen op hun gemak bij ons voelen, en dat ze ons dingen vertellen die ze niet snel aan iemand met een Nederlandse achtergrond hadden verteld. Als gedupeerde voel je je vaak kwetsbaar en dan is het heel fijn om geholpen te worden door iemand die jou begrijpt. En het helpt natuurlijk dat we dezelfde taal spreken. We vervullen de behoefte om te leunen op iemand die op jou lijkt, en die jou en jouw situatie echt begrijpt. Een ander voordeel van dezelfde culturele achtergrond is dat wij heel veel kunnen zeggen tegen het slachtoffer. We kunnen kritische vragen stellen zonder dat dit wantrouwen opwekt en we kunnen iemand een schop onder zijn kont geven, zonder dat hij zich gediscrimineerd voelt. Als ik denk dat iemand overdrijft of tegen me liegt, dan spreek ik dat vermoeden uit en dat wordt van mij geaccepteerd. Als dat uitgesproken is, kunnen we samen verder."

WEER ZINVOLLE BESTEDING

Zo'n drie jaar geleden was een jonge zelfstandig ondernemer in de transportsector betrokken bij een verkeersongeval. Sindsdien heeft hij last van fysieke en mentale klachten en is het niet gelukt om vooruitgang te boeken in zijn herstel met de ingezette interventies. Na het ongeval heeft hij nog wel pogingen gewaagd om zijn werkzaamheden voort te zetten, maar kon dit niet volhouden vanwege pijnklachten, waarna het contract met zijn opdrachtgever werd ontbonden. Zijn financiële situatie verslechterde en vanwege de pijn en mentale klachten ging het bergafwaarts. Sterker nog, door de pijn kwam hij niet meer in de sportschool en trok hij er ook steeds minder op uit. Totdat hij zich eigenlijk de gehele dag lusteloos voelde en geen sociaal leven meer had.

DE HOLISTISCHE AANPAK MIST

Vanaf het moment dat Naziha's hulp is ingeroepen gaat het beter met de jongen, zo geeft hij aan. "Naziha is als een soort tante voor mij. Zij begeleidt mij nu zo'n anderhalf jaar, geeft motiverend advies en is heel erg meedenkend. Ze heeft me weer aan het werk gekregen, iets waar ik super blij mee ben. Ik ben beperkt in het lang zitten en lang staan en nu werk ik twee uurtjes in de ochtend en twee uurtjes in de middag op personenvervoer. Dat is niet veel, maar dat is wat ik met mijn beperking kan doen. En ik ben zo blij dat ik weer iets kan doen. Ja, eerlijk, want ik zat maar thuis en zat gewoon niet zo fijn in mijn vel. Daarom ben ik zo blij dat ik weer wat kan doen. Ik zou graag zo snel mogelijk beter willen worden. Weer fysiek fit en mentaal goed en gezond zijn, dat zijn de twee dingen die eigenlijk de belangrijkste voor mij zijn. En ik hoop dat ik ooit weer gewoon normaal kan werken. Fysiek gaat het nog niet zo goed, want ik heb nog redelijk veel last van pijn. De artsen geven aan dat er een kleine hernia zit, maar persoonlijk denk ik dat het

wel iets meer is dan dat. Ik hoop dat ik ooit beter word of dat er ooit een oplossing voor de pijn gaat komen."

GAAN VOOR JE EIGEN GELUK

Door een incident op het werk stortte het leven van een jonge zorgmedewerkster helemaal in. Ze kwam nauwelijks buiten, was depressief, had last van angsten. "Het duurde lang eer ik hulp kreeg. En ik moet eerlijk zeggen, door Naziha heb ik mijn wereld weer terug. Ik ben zo dankbaar voor de hulp die ik kreeg bij het mentale gedeelte. Ik heb mijn angsten overwonnen, meer zelfvertrouwen gekregen, gewoon door de manier waarop zij met mij omging: niet opdringerig, maar heel geruststellend. Ik ben echt zo blij met haar, puur om het feit dat zij ervoor heeft gezorgd dat ik stap voor stap mijn leven terug kon krijgen. Als ik haar niet had gehad, had ik nog steeds in de put gezeten."

SINDSDIEN GA IK VOOR MIJN GELUK

Ik had geen vertrouwen meer in de mensheid. Hoe zij het voor elkaar heeft gekregen om mij dat vertrouwen terug te geven? Zeg het maar. Feit is dat het goed gaat met mij. Ik ben nog niet waar ik wil zijn, maar we gaan de goede richting op.

Je kan niet re-integreren als je er mentaal niet klaar voor bent. Daarom heeft ze mij eerst met het mentale stuk geholpen. Op dit moment zijn wij hard op zoek naar passend werk. Ik heb al bij een aantal bedrijven meegewerkt om te kijken tot hoever ik kan gaan en waar voor mij de mogelijkheden liggen.

Als jong meisje was ik altijd aan het dromen. Altijd vooruit aan het denken. Na het incident droomde ik ervan om mijn leven weer terug krijgen. En dat heb ik! Dankzij Naziha's steun en motivatie. Ze vroeg mij ooit: 'kies je voor je gelijk of je geluk?' Sindsdien ga ik voor mijn geluk."

TRAININGEN VOOR CULTUURSENSITIVITEIT

Tensiz zet zich in voor meer culturele sensitiviteit en meer begrip binnen de hele letselschadebranche. Dat doen ze onder andere door het geven van trainingen aan verzekeraars en belangenbehartigers. Hierin wordt verteld over culturele sensitiviteit en worden handvatten gegeven aan de hand van voorbeelden uit de praktijk. "We delen onze kennis van andere culturen en geven tips voor het omgaan met multiculturele situaties. We geven cursisten vooral mee om zich eerlijk en open op te stellen, want dat kan al een groot verschil maken. Ook kleine praktische tips, zoals het uittrekken van je schoenen als je bij gedupeerden op huisbezoek gaat, kunnen veel betekenen. Je past je een beetje aan aan de cultuur van de ander en daarmee geef je gelijk bij binnenkomst al een positief signaal af." Met deze handvatten kunnen



verzekeraars en belangenbehartigers een betere band opbouwen met biculturele gedupeerden en nemen ze het wantrouwen weg. Zo kan een gedupeerde zich volledig focussen op zijn herstel, in plaats van zich ook druk te moeten maken over alle verhoudingen van het proces.

MEDIRISK

Een van de bedrijven die onlangs een training heeft gevolgd is MediRisk, een onderlinge verzekeraar voor medische aansprakelijkheid, opgericht door en voor de eigen leden. Dat waren aanvankelijk alleen ziekenhuizen, maar in de loop der jaren hebben ook andere zorginstellingen waaronder huisartsenposten en GGZ-instellingen zich bij de onderlinge aangesloten. MediRisk is in 1992 opgericht om medische aansprakelijkheid verzekeraar te houden, want in de periode van oprichting was dat heel moeilijk. En dat blijft heel moeilijk. MT-lid Gert Klay is als manager Schadebehandeling verantwoordelijk voor de afdeling Schadebehandeling die bestaat uit juristen, advocaten, schaderegelers, een ondersteuningsteam en medisch adviseurs.

Gert: "Wij behandelen in meerderheid zaken van patiënten die een claim indienen, omdat zij vinden dat een behandeling onzorgvuldig of niet goed geschied is. Of andere zaken binnen een zorginstelling waarvoor de zorginstelling aansprakelijk gesteld kan worden, denk bijvoorbeeld aan een arbeidsongeval."

De impact van een medische claim is voor de patiënt natuurlijk ontzettend groot, maar ook voor de zorgverlener. Want vergis je niet wat zo'n

claim ook met de zorgverlener doet. Het is daarom ons streven om de impact op alle betrokkenen zoveel mogelijk te beperken.

Door de jaren heen zijn we dan ook steeds meer herstelgericht gaan optreden met toenemend oog voor het oplossen van het probleem of het tegemoetkomen aan de behoefte van de betrokkenen naast het vergoeden van de schade. Dat komt het herstel alleen maar ten goede. Een medische claim is heel complexe materie en dat betekent dat het hele communicatietraject rondom de claim - die overigens lang kan duren juist omdat het zo complex is - heel erg belangrijk is. En dan heb ik het over zowel communicatie als het voortdurend scheppen van de juiste verwachtingen."

MULTICULTURELE SAMENLEVING

"Omdat onze samenleving steeds multicultureler wordt, komen er inmiddels natuurlijk ook heel veel culturele verschillen om de hoek kijken. Niet alleen in de directe communicatie, maar ook gewoon in de manier waarop mensen tegen zorgverleners, zorgverlening en een juridisch traject aankijken. Ook hoe mensen aankijken tegen aspecten als leed, pijn en dood kan verschillend zijn. De manier waarop we daarmee om moeten gaan richting patiënten hangt daarmee samen. En dat gaat dus niet alleen over anderstaligheid. Je moet ook weten met wie je in bepaalde culturen moet spreken, hoe je iets moet bespreken, hoe je met elkaar in contact moet en kan blijven. Uiteraard is iedere zaak anders en is iedere betrokken partij anders, maar als je wilt dat het letselschadeproces met patiënten met een niet westerse achtergrond



PERSONENSCHADE: DIT IS DE NH1816-AANPAK

De Beste Particuliere Schadeverzekeraar, het is nogal een titel. Wij hebben 'm wederom gekregen, dankzij de waardering van de adviseurs. De beste zijn én blijven voor onze verzekerden en local hero's, is onze overkoepelende ambitie bij Nh1816. Ook bij de afdeling personenschade. Als teamleider geeft Marit Geesthuijsen een kijkje in onze keuken waarin wij continu streven naar Michelinsterrenniveau dankzij natuurlijke ingrediënten. Want een natuurlijke en persoonlijke aanpak is bepalend voor ons succes, maar bovenal voor het herstel en dus het geluk van onze klanten. Want zij staan centraal.



vlot verloopt, dan moet je ook met al die diverse aspecten rekening houden. Daarom hebben we ons complete team laten bijscholen op cultuursensitiviteit, want wij vinden dat iedereen zijn blik moet verbreden en verdiepen. En daar was deze training voor. We hebben onderzocht welke partij dat het beste zou kunnen doen en uit de heel prettige, positieve gesprekken kwam Tensiz als beste uit de voorselectie. Nou, die hebben ons niet teleurgesteld, kan ik je zeggen. Het was een prettige, open communicatieve training, waarin de "softe" elementen aan bod kwamen. Wij hebben geanonimiseerde zaken ingebracht die behandeld zijn tijdens de training. Ook werden er simulaties ingezet, zodat alles nog duidelijker werd. Onze juristen zijn ervaren, communiceren correct en inhoudelijk sterk en weten prima hoe de wetsartikelen in elkaar steken en wat de juridische do's en dont's zijn. Maar het werk is sterk veranderd en vraagt om een sterker patiëntgerichte benadering. En dat betekent in de complexe setting van een schadeclaim dat we specifieke aandacht moeten schenken aan patiënten met een andere culturele achtergrond en dat we moeten weten welke aspecten daarin net even wat belangrijker zijn dan andere."

COMPLEXITEIT VAN MEDISCHE AANSPRAKELIJKHEIDSDOSSIEREN

Gert zet zich via diverse nevenfuncties in voor de kwaliteit van het vak. Zo heeft hij onder andere zitting in de normcommissie van het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) van De Letselschade Raad, voor opleidings- en kennisontwikkeling in medische aansprakelijkheid en maakt hij zich hard voor het weren van de 'cowboys in letselschadeland'. "Elk dossier dat vertraagd wordt door ongeregelde partijen, die bij wijze van spreken gewoon een bord in de tuin zetten, omdat zij zelf ook al eens letselschade hebben opgelopen – de zogenaamde 'ervaringsdeskundigen' – maar die helemaal geen verstand hebben van medische zaken, zorgen voor vertraging en extra leed. Maar ook elk dossier dat vertraagd wordt door cultuurverschillen, elke afwikkeling die daardoor langer loopt of moeizamer verloopt, is een slechte

ontwikkeling. Medische aansprakelijkheidsdossiers zijn hoe dan ook al heel complex. Wat er is gebeurd is vaak al heel pijnlijk en dat gevoel zou alleen maar erger worden, doordat je elkaar niet begrijpt. Dat willen we met elkaar voorkomen. De centrale vraag die ik mijn team altijd meegeef is: hoe beperken we de impact? Niet alleen op de patiënt maar op alle betrokkenen? En dat was het eigenlijke hoofddoel van deze training.

BINNENKORT KOMEN ZE LANGS VOOR INTERVISIE

Om het schadebehandelingsteam goed te ondersteunen komen Naziha en haar collega Özlem binnenkort langs voor een stuk intervisie. Zij weten zoveel beter waar de knelpunten in communicatie zitten als er mensen met een niet westerse culturele achtergrond bij betrokken zijn en wat eraan gedaan zou kunnen worden om ervoor te zorgen dat patiënten hun leven weer terug kunnen krijgen."

BRUGGEN BOUWEN

Ook tijdens het letselschadeproces proberen de deskundigen van Tensiz bruggen te slaan. Onbegrip of wantrouwen tussen een slachtoffer en een verzekeraar is heel vervelend, en zorgt dat het proces onnodig lang duurt. "Daarom proberen wij wat nuance te brengen, om te zorgen dat beide partijen elkaar beter begrijpen. Zo leggen we gedupeerden vaak uit dat vragen van een verzekeraar niet per se op wantrouwen duiden, maar dat de verzekeraar iedereen vragen stelt en gewoon informatie nodig heeft. Ook bij de verzekeraar proberen we meer begrip te creëren voor het slachtoffer. Het proces loopt hierdoor een stuk soepeler, en beide partijen zijn gewilliger om mee te denken." Zo timmert Tensiz hard aan de weg om meer sensitiviteit en begrip te creëren binnen de letselschadebranche. <

Klanten zijn voor ons overigens niet alleen verzekerden. Ook mensen die vanuit een situatie na een ongeval ons dankzij wet- en regelgeving benaderen, zien wij als 'klanten'. Wij hebben het daarom liever over betrokkenen. De persoonlijke benadering is voor ons het uitgangspunt, vanaf de start van de melding tot aan de eindregeling. Letsel heeft behoorlijke impact op het dagelijks leven. Daarom willen wij snel contact opnemen en betrokkenen niet laten wachten totdat zij iets horen van de verzekeraar.

FINANCIËLE ZORG WEGNEMEN

Tijdens het eerste telefonische contact draait het om de vraag: 'Hoe gaat het met u?'. Vervolgens onderzoeken wij welke veranderingen er zijn na het ongeval en wat nodig is om zo snel mogelijk financieel weer terug te komen op het niveau van voor het ongeval. Dit is een noodzakelijk aspect van het gesprek. Uiteindelijk moeten wij die zorg voor een betrokkene ook benoemen en proberen weg te nemen. En als er toch onduidelijkheden zijn, dan zijn onze behandelaars persoonlijk bereikbaar via mail of telefoon.

KNUFFEL

Zijn bij een schade jonge kinderen betrokken? Dan ontvangen zij een knuffel. Zonder logo en reclame. Het gaat niet om Nh1816. Wij vinden het belangrijk dat kinderen troost vinden en misschien zelfs dankzij de knuffel een glimlach op hun gezicht krijgen.

LADEKASTJE

Persoonlijke en natuurlijke dienstverlening dus. Het empathische is essentieel. Geld overmaken is relatief makkelijk en kan altijd, maar de betrokkene is daar niet altijd mee geholpen. In de personenschade-keuken van Nh1816 staat daarom een zogenoemd 'ladekastje', gevuld met verschillende 'ingrediënten' die als opties ingezet kunnen worden. Iets simpels als een kaartje sturen of middelen ter ondersteuning van

de huishouding, maar ook grotere zaken als inzet van gespecialiseerde medici of hulpmiddelen om de klachten aan te pakken. Vooraf speelt het geen rol of dit gegarandeerd tot succes leidt in relatie tot bijbehorende kosten. Herstel heeft prioriteit. Eerst allerlei medische rapporten opvragen, daar doen wij niet aan.

Onze aanpak zetten wij graag verder kracht bij. Daarom zoeken wij continu medewerkers die het leuk vinden om bij een vervelende gebeurtenis niet als logge verzekeraar, maar vooral in oplossingen en buiten de kaders, te denken.

SAMEN GROEIEN

Daarvoor werken wij o.a. met een kweekvijver voor medewerkers die vanuit de afdeling Schade door kunnen groeien naar onze afdeling. Zij hebben de Nh1816-mentaliteit. Binnen de afdeling gaat een aantal collega's zelf op bezoek bij betrokkenen. Zo geven zij gezicht aan Nh1816, zij luisteren naar de betrokkenen en bieden handvatten. Als laatste stap hebben wij een eigen medische dienst ingericht met daarbij een medisch consultant en medisch adviseurs. De eerste beoordeling wikkelen wij in huis af, waardoor er geen vertraging in het proces ontstaat.

ONTWIKKELING ORGANISATIE NH1816

Om onze medewerkers en betrokkenen optimaal te ondersteunen, werken wij ook met externe partijen zonder daar afhankelijk van te worden. Wij stellen ons regelmatig de vraag hoe wij de organisatie kunnen verbeteren zonder daarbij afscheid te nemen van gewaardeerde leveranciers. Wij blijven in gesprek om 'ons ladekastje' continu aan te vullen met vernieuwende ideeën, met als doel: het bevorderen van het herstel van de betrokkenen. Zowel fysiek als financieel. Vanuit de voor ons zo belangrijke basis: die persoonlijke benadering. Want dat werkt het beste. En dat waarderen ook de adviseurs. <

De Letselschade Raad:

LETSELSCHADESLACHTOFFERS ZIJN HET KIND VAN DE REKENING VAN MALAFIDE PARTIJEN

Maandag 8 april. De berichtgeving op LinkedIn ontploft naar aanleiding van publicaties in de media over malafide belangenbehartigers in de letselschadebranche. 'Eindelijk', zou je haast zeggen. Want het wordt wel eens tijd dat het algemeen bekend wordt dat er een verschil is tussen enerzijds belangenbehartigers die zich laten toetsen en beschikken over gedegen kennis middels opleidingen en permanente bijscholing, en anderzijds belangenbehartigers zonder enige vorm van regulering. Marktpartijen werken al jaren gezamenlijk toe naar een oplossing voor de problemen die deze 'cowboys' veroorzaken. Slachtoffers moeten beschermd worden tegen malafide praktijken en belangenbehartigers met onvoldoende kennis van zaken. Verzekeraars betalen weliswaar de rekening, maar het zijn de letselschadeslachtoffers, die het kind van de rekening zijn.



Remco Heeremans is directeur van De Letselschade Raad (DLR)

Omdat de markt is aangewezen op zelfregulering is jaren geleden al De Letselschade Raad opgericht, zijnde een onafhankelijke en overkoepelende organisatie waar partijen die betrokken zijn bij de behandeling van letselschadezaken samen overleg voeren over zaken die er voor hun branche toe doen. Gezamenlijk streven zij op een respectvolle, harmonieuze en open wijze naar verbetering van het schadereguleringsproces bij letselschade. En er is al veel bereikt. Zo heeft De Letselschade Raad onder andere het Nationaal Keurmerk Letselschade en de Kamer Langlopende Letselschadezaken in het leven geroepen. Alle partijen die ertoe doen in de letselschade-sector maakten onlangs bovendien een vuist door gezamenlijk het 'Manifest tegen malafide praktijken in de letselschade' op te stellen en te ondertekenen. In dat manifest wordt gesteld dat alleen gereguleerde organisaties slachtoffers zouden moeten kunnen begeleiden.

WIJ NEMEN ONZE MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

SCHRIKBARENDE GROEICIJFERS

We bezochten Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad (DLR), de onafhankelijke partij in het geheel van gereguleerde gremia die zich hard maken om malafide partijen uit het letselschadeprocess te weren. Vragend naar de directe aanleiding van alle berichtgeving geeft Remco Heeremans aan dat uit onderzoek van DLR is gebleken dat het aantal ongereguleerde partijen het afgelopen jaar met 15% en het aantal slachtoffers die in handen vallen van malafide of onvoldoende deskundige partijen met 25% is gestegen. "Wij roepen al jaren dat er veel ongereguleerde belangenbehartigers op de markt zijn, maar deze harde groeicijfers schudden mensen wel wakker. Die stijgende cijfers blijken uit een analyse van onze data. Een van de auditors van ons Nationaal Keurmerk Letselschade heeft gedurende 20 jaar audits en onderzoek uitgevoerd bij organisaties die betrokken zijn bij de letselschadebehandeling. Zij leggen in deze onderzoeken data over belangenbehartiging vast. Uit een analyse van die data blijkt dat het aantal belangenbehartigers kantoren in 5 jaar tijd van ongeveer 360 naar ongeveer 420 is gestegen. De helft van de toename wordt veroorzaakt door partijen die niet in het NKL staan of die niet aangesloten zijn bij de organisaties die gezamenlijk De Letselschade Raad vormen."

De Letselschade Raad is een overlegorgaan dat een sector bijeen brengt die een grote mate van zelfregulering kent. En dat is nodig, want naast het aansprakelijkheidsrecht waarop de afwikkeling van letselschade berust, zijn er nog heel veel zaken die marktpartijen onderling moeten afstemmen, bespreken en verbeteren. Die partijen hebben van de overheid en de maatschappij immers een grote mate van zelfregulering en eigen verantwoordelijkheid gekregen om zaken

met elkaar af te wikkelen. Remco: "Dus dat is wat wij samen doen: onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen en zorgen dat binnen deze – private – sector letselschadezaken op een goede manier worden afgewikkeld."

VERSCHILLENDE BELANGEN, GEMEENSCHAPPELIJK DOEL

De rol van Remco Heeremans bestaat met name uit veel overleg voeren met al die partijen vanuit de gedachte dat de belangen parallel kunnen lopen, ook al verschillen ze allemaal van elkaar. Remco: "Maar we hebben ook allemaal een gemeenschappelijk doel. Dat is namelijk de afwikkeling van letselschade in het belang van het slachtoffer verbeteren. En daar heeft iedere partij haar eigen rol in. Opdat de afwikkeling van letselschade verbetert stellen wij met elkaar richtlijnen op. Die richtlijnen worden overigens ook gewoon gebruikt in rechtszaken. Dit doen wij dus samen met al die aangesloten partijen, waaronder verzekeraars, advocaten, schade-experts, arbeidsdeskundigen, geneeskundig adviseurs, de ANWB en Slachtofferhulp Nederland. Zie ons als een polderoverleg van de letselschade sector en al naar gelang het onderwerp zitten wij met al die of een selectie van die partijen aan tafel.

Wij hebben bijvoorbeeld een permanente Commissie Normering die onder leiding van de Utrechtse hoogleraar Rianka Rijnhout alle normeringen van de sector vormgeeft. Zo is er een normcommissie NKL die onder leiding van rechter Diederik Wachter kwaliteitseisen vaststellen ten behoeve van de inschrijving in het Nationaal Keurmerk Letselschade en vorm en inhoud geven aan de toetsing van de ingeschreven organisaties op de vastgestelde kwaliteitseisen.

En zo hebben we een heleboel normcommissies die zich richten op tal van letselschade gerelateerde onderwerpen zoals herstel, mediation en niet aangeboren hersenletsel. Boven al die overlegstructuren staat een platform en een bestuur."

WIJ HEBBEN GEEN VAT OP HEN

DE MALAFIDE PARTIJEN WEGHOUDEN BIJ SLACHTOFFERS

Dat platform is een 'chambre de réflexion' waarin alle voorzitters van de aangesloten partijen met elkaar spreken over de gezamenlijke verantwoordelijkheid. Samen adviseren zij welke richting wij op moeten. Aansprekende voorbeelden van zaken die zij samen hebben gerealiseerd zijn de Gedragscode Behandeling Letselschade, de Kamer Langlopende Letselschadezaken en het Nationaal Keurmerk Letselschade. "Die NKL is wel het grootste wat wij tot stand hebben gebracht de afgelopen jaren. Daar zijn we met recht trots op. Met alles wat wij doen hebben wij één gemeenschappelijk doel: de malafide partijen weghouden bij slachtoffers. Maar hoe we dat moeten doen? Er is helaas geen ver-

eniging van ongereguleerde partijen of van malafide organisaties die je kan aanspreken en uitnodigen om ook aan tafel plaats te nemen.

Gelukkig zijn er artikelen in de pers verschenen, want zo gaat het balletje rollen. Nu worden er namelijk alweer Kamervragen gesteld. En zo gaat het keer op keer en daar ben ik wel blij mee, want daarmee wordt bewustwording gecreëerd. Een paar jaar geleden hebben wij naar aanleiding van Kamervragen de Universiteit Utrecht gevraagd een en ander in kaart te brengen en voor een aantal problemen uit dat onderzoeksrapport hebben wij oplossingen bedacht. Een daarvan is het Nationaal Keurmerk Letselschade. Momenteel wordt er naar aanleiding van recente Kamervragen van VVD'er Ellian door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) van het departement van Justitie, onderzoek gedaan naar de positie van de ongereguleerde partijen. Dus nu er vorige week door PVV-Kamerlid Marina Vondeling opnieuw Kamervragen werden gesteld, heeft de minister aangegeven te willen wachten op de uitslag van dat rapport, dat overigens in juni wordt verwacht."

DIVERSE OPTIES OM DOEL TE BEREIKEN

Wat Remco betreft kan dat rapport er niet snel genoeg komen. Daar zal uit blijken wat het effect is van de werkwijze van de ongereguleerden. Daar gaat die hele discussie immers over, want die zetten een bord in de tuin en halen slachtoffers als klant binnen, verdienen daar geld mee. Uiteraard is het niet verkeerd om geld te verdienen, maar niet als je vooral bezig bent met je eigen portemonnee in plaats van met het belang van het slachtoffer. "En dat is het probleem, wij hebben geen vat op hen. Daarom hebben wij gezamenlijk een manifest opgesteld en we zijn het met elkaar eens over dat doel. Alleen het middel, daar zijn we nog niet uit, want daar zijn verschillende opties voor. Een van de opties is het wettelijk te organiseren en te regelen, zodat niet zomaar iedereen zich belangenbehartiger mag noemen. Dat is helaas geen oplossing voor de korte termijn. Dus ja, we gaan het gesprek daarover aan met politiek Den Haag en met de departementen, maar voor de korte termijn biedt dat geen oplossing.

ERVOOR ZORGEN DAT ALLE VERWIJZERS, GAAN VERWIJZEN NAAR KEURMERK HOUDENDE ORGANISATIES

ER ZIJN VERSCHILLENDE OPTIES OM ONS DOEL TE BEREIKEN

Een andere optie is de route die verzekeraars benadrukken: directe verzekering. Ook dan hebben we nog een lange weg te gaan. En een derde optie, die wel op de korte termijn te realiseren is, is gebruikmaken van de doorverwijzers naar het NKL. Dat zijn de organisaties waar letselschadeslachtoffers mee in aanraking komen tijdens hun reis van ongeval tot aan de afwikkeling. Wij moeten ervoor zorgen dat al die verwijzers waaronder Slachtofferhulp Nederland, de ANWB, de bergers, de huisartsen, zorgverzekeraars en de politie, gaan verwijzen naar keurmerk houdende organisaties."

NIET DE WEG ERNAARTOE, MAAR HET DOEL TELT

"En welke weg we ook bewandelen, dat is mij om het even, zolang we ons doel maar bereiken: slachtoffers beschermen tegen malafide praktijken. Slachtoffers moeten inzichtelijk krijgen wat de risico's zijn als ze met een niet-gereguleerde partij in zee gaan. Omdat het geen beschermd beroep is, kan in feite iedereen een bureau beginnen. De drempel om in de belangenbehartiging te stappen is dus laag. Veel bureaus worden opgericht door oud medewerkers van bestaande bureaus of van verzekeraars. Zij zien dat het relatief eenvoudig is om aan nieuwe letselzaken te komen en hebben ervaren dat het lucratief kan zijn om als belangenbehartiger op te treden.

De wet in Nederland schrijft voor dat de redelijke kosten van rechtsbijstand door een aansprakelijke partij – wat vaak de verzekeraar is – vergoed moeten worden. Dat betekent dus dat je er als belangenbehartiger relatief zeker van kan zijn dat je kosten betaald worden. Maar letselschadeslachtoffers die zich inlaten met partijen die onvoldoende kennis van het recht hebben om een zaak tot een goed einde te brengen, wat kan leiden tot het accepteren van een te laag schadevergoedingsvoorstel van de verzekeraar, of met partijen die eerder naar hun eigen belang dan naar dat van het slachtoffer kijken, zijn daar de dupe van. De verzekeraar betaalt weliswaar, maar zij zijn het kind van de rekening." <

STV: FLINKE AUDITERVARING EN FRISSE BLIK

In de wereld van letselschade is kwalitatieve dienstverlening van onschatbare waarde. Het is een terrein waarbij het herstel en de ondersteuning van de getroffen centraal staan, en waarin zorgvuldigheid en professionaliteit van groot belang zijn. Het Nationale Keurmerk Letselschade (NKL) speelt hierbij een cruciale rol door de kwaliteit van dienstverleners te waarborgen en herkenbaar te maken voor degenen die getroffen zijn door letselschade.



V.l.n.r.: Sangeeta Autar, Martin de Haan, Johannus Marinus, Dionne van Duuren, Heleen Fast, Yvette van den Bos en Ron van Kesteren

Een belangrijk onderdeel van het NKL is de periodieke audit, waarbij de kwaliteit van de dienstverleners grondig wordt gecontroleerd. Sinds vorig jaar zomer heeft Stichting toetsing verzekeraars (Stv) de accreditatie gekregen van De Letselschade Raad om deze audits uit te voeren. Hoewel Stv nieuw is als NKL-auditor, brengen ze bijna 15 jaar ervaring mee in het auditen van organisaties. Hierdoor combineren ze een solide auditervaring met een frisse blik op de letselschadebehandeling.

De Stv aanpak onderscheidt zich door de focus op positieve punten tijdens de audits. Natuurlijk identificeren de Stv-auditoren eventuele tekortkomingen, maar ze hechten ook veel waarde aan het benadrukken van wat goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn. Het positieve en constructieve aspect van de audits wordt door de keurmerkhouders gewaardeerd en draagt bij aan een continu verbeteringsproces binnen de branche. Het intensieve traject omvat onder andere bedrijfsbezoeken en interviews, waarbij voldoende diepgang wordt verkregen om echt te weten hoe de keurmerkhouders werkt en of wordt voldaan aan de eisen van het NKL.

OVER STV

Stv is sinds 2009 actief in het toetsen of verzekeraars zich houden aan de afgesproken regels. Stv is een onafhankelijke stichting voor en door de branche. Van 2010 tot en met medio 2020 was Stv verantwoordelijk voor het Keurmerk Klantgericht Verzekeren, een bewijs van de kwaliteit van dienstverlening voor verzekeraars. Sinds medio 2020 heeft Stv een belangrijke rol in het vernieuwde stelsel van zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars. Stv toetst de naleving van diverse gedrags-

codes en protocollen bij alle leden van het Verbond van Verzekeraars. Daarnaast doet Stv regelmatig onderzoek naar bepaalde risico's voor het klantbelang en de reputatie van de sector. Verder is Stv geaccrediteerd voor het toetsen van de Gouden Oor standaard, een bewijs van een luisterende, klantgevoelige en lerende organisatie. De Letselschade Raad had al langer de wens om de auditpool uit te breiden met meer auditororganisaties. Zo hebben NKL keurmerkhouders een keuze tussen meerdere auditororganisaties. Sinds juni 2023 is Stv geaccrediteerd om NKL audits te kunnen uitvoeren bij verzekeraars, expertisebureaus en belangenbehartigers.

EEN NIEUWE AUDIT, EEN FRISSE BLIK

De allereerste organisatie die gekozen heeft voor Stv is Sedgwick. Eind vorig jaar maakte het eerste onderdeel van Sedgwick, Sedgwick TPA, de keuze voor Stv als auditpartner. Die audit vond begin 2024 plaats. Dionne van Duuren, General Manager van Sedgwick TPA, geeft aan dat de eerste kennismaking met Stv prima was. "De auditoren zijn deskundig en de audit verliep professioneel en plezierig. De geïnterviewde collega's waren te spreken over de open sfeer die de auditoren creëerden en de goede feedback die ze ontvingen."

Na de ervaringen van Sedgwick TPA hebben ook Sedgwick Nederland en Sedgwick Werk en Welzijn zich laten auditen door Stv. En ook Yvette van den Bos, General Manager van Sedgwick Personenschade, is zeer te spreken over Stv: "We hebben de audits als zeer grondig en nauwkeurig ervaren. Het is goed dat een nieuwe auditororganisatie met een frisse blik naar onze dienstverlening heeft gekeken. Dat levert weer nieuwe inzichten op om te kunnen werken aan een nog betere kwaliteit van dienstverlening voor alle betrokkenen. Ik ben trots op alle collega's met het behalen van dit geweldige resultaat."

Inmiddels is de uitkomst bekend en is het NKL-certificaat opnieuw uitgereikt aan de drie onderdelen van Sedgwick. Deze hercertificering onderstreept niet alleen Sedgwicks toewijding aan kwalitatieve dienstverlening, maar ook het belang van de NKL-audits in het waarborgen van deze kwaliteit.

Ron van Kesteren kwam de NKL-certificaten begin april als bewijs van de nieuwe erkenning persoonlijk overhandigen. "Er is ook alle reden om trots te zijn op de uitstekende prestatie van deze drie onderdelen van Sedgwick om opnieuw het Nationale Keurmerk Letselschade te behalen. We zijn dan ook graag langsgesproken om dit mooie succes samen te vieren." <

Nieuw NLE-bestuur:

“ALLE SLACHTOFFERS VERDIENEN DE HOOGSTE KWALITEIT”

Vanaf november vorig jaar heeft de branchevereniging Nederlandse Letselschade Experts (NLE) een nieuw bestuur waar Annemiek van Reenen-ten Kate voorzitter van is. Bij de vereniging zijn ruim dertig keurmerkkantoren aangesloten. Niet verwonderlijk dat de NLE een van de organisaties is die het elders in dit tijdschrift vermeldde ‘manifest tegen malafide praktijken in de letselschade’ heeft ondertekend. Annemiek: “Het wordt tijd dat we verplichte kwaliteitseisen gaan stellen aan belangenbehartigers om slachtoffers te beschermen tegen de cowboys in de markt.”



De directeur en het nieuwe bestuur van de NLE. V.l.n.r. Georgette Kuntz, Tessa 's Gravemade, directeur Martijn van Driel, Annemiek van Reenen-ten Kate, Sander Haartsen en Lisa Sjaardema.

Annemiek is directeur van het Amsterdamse letselschadekantoor Hofmans Letselschade, maakt al sinds 2014 deel uit van het bestuur van de NLE en is vanaf november voorzitter. Ze heeft de NLE in de afgelopen tien jaar zien ontwikkelen van een samenwerkingsverband met een beperkte omvang tot de eigentijdse, brede en bruisende branchever-

eniging die de NLE tegenwoordig is. “Het is bijzonder om te zien dat zo veel mensen van letselschadekantoren, die toch elkaars concurrenten zijn, in vol vertrouwen met elkaar kunnen samenwerken, ervaringen uitwisselen en informatie delen. Dat is de grootste kracht van de NLE.”

NIEUW BESTUUR

Vanaf november 2023 geeft Annemiek leiding aan het nieuwe bestuur, dat bestaat uit vijf personen. “Het is een enthousiaste en gedreven groep die echt met elkaar het verschil wil maken in de letselschadebranche.” Tessa 's Gravemade, directeur van Flyct Letselschade, is vicevoorzitter van de NLE. “De afgelopen jaren maakte ik als algemeen bestuurslid al deel uit van het NLE-bestuur. Ik vind het prettig en zinvol om op brancheniveau actief te zijn. Enerzijds omdat het raakt aan de belangen van mijn kantoor en de mensen die daar werken en anderzijds omdat ik het als echte vakidoot heel leuk vind om met anderen te sparren over wat er beter kan in de letselschadebranche. Als vicevoorzitter sta ik klaar om Annemiek te ondersteunen en te vervangen als dat nodig is. Het is onze gezamenlijke taak om het externe netwerk van de NLE te onderhouden. We voeren veel bilaterale gesprekken met stakeholders in de branche en zijn natuurlijk te vinden bij overlegmomenten bij De Letselschade Raad.”

Georgette Kuntz is MT-lid van Letselschade.com. Sinds vorig jaar is ze bovendien secretaris van de NLE. “Ik ben blij dat ik de stap naar voren heb gezet, om actief te worden binnen de NLE. Natuurlijk denk je na over al het extra werk wat er op je af komt, naast de drukke baan die je al hebt. Maar daar staat tegenover dat je op de eerste rang zit in de letselschadebranche en je kan meepraten over de belangrijke thema's. Wat mij persoonlijk aan het hart gaat is dat nog veel teveel slachtoffers terecht komen bij ondeskundige en ongereguleerde belangenbehartigers. Daar moeten we anno 2024 echt vanaf. Ik ben blij dat er weer volop aandacht is voor dit thema en zet me daar binnen de NLE ook

voor in. Als secretaris ben ik bovendien verantwoordelijk voor de verenigingszaken.”

Sander Haartsen is directeur van het gelijknamige Haartsen Letselschade. Hij vervult de rol van penningmeester. Niet alleen zorgt hij ervoor dat de facturen worden betaald en de contributie wordt geïnd, hij houdt zich ook bezig met NLE-projecten waarbij cijfers en financiën een rol spelen. “Het jaarlijkse Tarievenonderzoek van de NLE komt voort uit mijn voorstel, en ik ben blij dat dat door vrijwel alle NLE-leden is omarmd. Ieder kantoor wordt dagelijkse geconfronteerd met mensen van verzekeraars die ons willen dicteren wat een ‘marktconform tarief’ is. De NLE zet ieder jaar de tarieven van de leden geanonimiseerd op een rij en berekent het gemiddelde tarief. Dat is het enige marktconforme tarief en wat mij betreft zullen verzekeraars het daarmee moeten doen. Naast het Tarievenonderzoek ben ik ook betrokken bij de Benchmark Salarissen en de NLE-werkgroep Zichtbaarheid en samen met Lisa Sjaardema lid van de normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade.”

Lisa Sjaardema is directeur Smart Letselschade. Daarnaast is ze sinds vorig jaar algemeen bestuurslid van de NLE. “Het is leuk om deel uit te maken van deze enthousiaste groep. Ik ben pas een paar maanden bestuurslid, maar heb al gemerkt dat je in deze rol invloed kan uitoefenen en je stem kan laten horen. We organiseren bijeenkomsten, verzamelen input van onze leden en laten dat vervolgens weer los tijdens bijeenkomsten bij onder andere De Letselschade Raad. Het gaat erom ervaringen uit te wisselen, samen tot oplossingen te komen en die vervolgens tot stand te brengen. De NLE is daar een ideaal platform voor.”

GROEI

De NLE bestaat per 1 mei 2024 uit 31 letselschadekantoren en vertegenwoordigt daarmee het merendeel van de keurmerkkantoren. Van deze aangesloten kantoren zijn twaalf kantoren de laatste vijf jaar toegetroten. Annemiek is blij met deze groeisput. “Deze toename van het aantal leden heeft de NLE een enorme impuls gegeven. Meer leden betekent meer input aan ideeën, meer feedback op onze plannen en meer mogelijkheden om van elkaar te leren.” Tessa: “Ik kan me ledenvergaderingen herinneren waarbij je iedere keer min of meer dezelfde twintig gezichten zag. Nu ontmoet je wel vijftig mensen en iedere keer zijn daar nieuwe gezichten bij. Dat maakt de bijeenkomsten boeiend, gezellig en vitaal.” Annemiek herkent dat: “Er wordt soms op het scherpst van de snede gedebatteerd en er wordt ook veel gelachen. De NLE is een club geworden waar de leden graag bij willen horen. Daar ben ik als voorzitter trots op. Ik hoop dat ook keurmerkkantoren die nu nog geen lid zijn, de NLE snel weten te vinden.”

THEMA'S

De onderwerpen die binnen de NLE op tafel komen, zijn de kantooroverstijgende thema's die ieder keurmerkbureau in de dagelijkse praktijk tegenkomt, zegt Georgette. “We bespreken met elkaar vooral de punten die beter moeten en waar vrijwel iedereen dagelijks tegenaan loopt. De bereikbaarheid van mensen bij verzekeraars is vaak slecht,

dat bespreken we onderling en daarover gaan we als NLE in gesprek met de betreffende verzekeraars. Ook de terugkerende onnodige discussies in dossiers zijn voor veel NLE-leden frustrerend. Dat er in lichtletselschadezaken moeilijk wordt gedaan over een paar tientjes, dat er tegen de afspraak in wordt gevraagd om bonnetjes, of dat men niet bereid is onze kosten te vergoeden. Waar we als NLE naar toe willen is dat verzekeraars de kwaliteit die wij leveren erkennen en vanuit vertrouwen met ons willen samenwerken. Dat leidt tot een sneller, efficiënter en soepeler proces waar alle partijen, het slachtoffer in de eerste plaats, bij zijn gebaat.”

SAMENWERKEN

Er wordt binnen de NLE op meer terreinen samengewerkt, zegt Sander. “Elke twee jaar leveren de NLE-leden salarisgegevens van hun medewerkers aan. Daarvan maken we een benchmark, zodat de kantoren zien hoe de arbeidsomstandigheden binnen hun kantoor zich verhouden tot de andere NLE-kantoren. Ook worden jaarlijks alle uurtarieven op een rij gezet en geanonimiseerd teruggekoppeld. Zo hebben NLE-kantoren inzicht in het marktconforme tarief van keurmerkkantoren, wat handig is in BGK-discussies. Zo trekken NLE-kantoren op verschillende gebieden samen op.”

IN VOL VERTROUWEN MET ELKAAR SAMENWERKEN

Lisa ziet dat er binnen de NLE zowel over de BKB-regeling als over kostenvergoeding op basis van artikel 6:96 BW volop wordt gesproken. “Er bestaat in de markt bij sommige kantoren een beeld dat er bij de NLE uitsluitend BKB-kantoren zijn aangesloten. Dat beeld ontstaat omdat de NLE de onderhandelingspartner is van verzekeraars voor de BKB-regeling. Maar de werkelijkheid is dat de meeste NLE-kantoren op basis van 6:96 werken. Dus ook voor de ontwikkelingen en problemen rondom deze manier van vergoeden is veel aandacht. We hebben zelfs een speciale 6:96-werkgroep.”

KWALITEIT LEVEREN

De belangrijkste gemene deler van NLE-kantoren is het leveren van kwaliteit, vertelt Annemiek. “Niet voor niets staat met hoofdletters onder het NLE-logo ‘Koplopers in Kwaliteit’. Alle NLE-leden zijn houder van het Nationaal Keurmerk Letselschade. Vergis je niet, dat brengt enorme investeringen met zich mee in bijvoorbeeld opleidingen van medewerkers, klanttevredenheidsonderzoeken en periodieke kantooraudits. Dat doen wij graag, omdat wij aantoonbaar de beste kwaliteit willen leveren aan de slachtoffers. De berichtgeving over de groei van het aantal malafide bureaus in de markt laat het grote belang van de NLE zien. Laten wij als keurmerkkantoren het voortouw blijven nemen en de letselschadebranche stap voor stap beter maken. Zodat in de toekomst kwalijke praktijken beter worden aangepakt en ongereguleerde bureaus kunnen worden geweerd. Alle slachtoffers verdienen het om te worden geholpen door een keurmerkkantoor.” <

General Manager Personenschade Yvette van den Bos:

“WE DOEN HET SAMEN EN GUNNEN ELKAAR MOOIE DINGEN”

Eind vorig jaar werd bekend dat General Manager Personenschade Martin de Haan en MT-lid Yvette van den Bos stuivertje zouden wisselen. Martin was toen al vele maanden stilzwijgend bezig met de overdracht naar Yvette. Inmiddels is Yvette een paar maanden onderweg als General Manager Personenschade. Daarnaast vervult zij nog steeds de rol van Manager Co-assurantie Personenschade. Hoogste tijd om te kijken hoe de vlag ervoor hangt.



General Manager Personenschade Martin de Haan en MT-lid Yvette van den Bos hebben begin februari stuivertje gewisseld.

Martin was vanaf 2010 verantwoordelijk voor medische zaken, arbeidszaken en personenschade bij Sedgwick en diens rechtsvoorgangers, en heeft er altijd enorm veel plezier aan beleefd om de Divisie Personenschade uit te bouwen. Met het oog op de continuïteit van de divisie besloot hij – op zijn hoogtepunt – het stokje over te dragen aan een jonger iemand en liet de directie vier jaar geleden weten dat hij een stap opzij wilde doen. Het was zijn intentie om zowel het medische deel als personenschade over te dragen, maar toen de overname van Medas in 2020 in beeld kwam kroop het bloed waar het niet gaan kan en besloot hij die nieuwe entiteit toch nog enige tijd te begeleiden. Op het moment dat Sedgwick Medas goed en wel in de steigers stond, kon het traject van overdracht in gang gezet worden. In de tussentijd hadden Martin en de directie alle tijd gehad om goed na te denken over de opvolging. Yvette bleek met haar analytisch vermogen, empathische inslag en haar vermogen om met een helikopterblik zaken te bekijken, de juiste kandidaat voor de functie. Toen het moment daar was dat het nieuws eindelijk wereldkundig gemaakt mocht worden, kwam het voor veel collega's toch nog als een verrassing. De reacties waren zowel richting Yvette als richting Martin positief.

Martin heeft zijn focus enigszins verlegd en richt zich vanaf februari 2024 op de verdere uitbouw van de afdeling Werk & Welzijn, op het beheer van klanten, alsmede op business development en innovatie. Want dat hij kan bouwen aan teams, dat heeft hij bewezen door de Divisie Personenschade in 15 jaar tijd te laten groeien van 30 naar ruim 60 medewerkers.

BALANS TUSSEN WERK EN PRIVÉ

Martin: “De afdeling Werk & Welzijn heeft een warm plekje in mijn hart. Het werk dat daar verricht wordt, is zo belangrijk voor betrokkenen bij letselschade. Binnen deze afdeling zijn alle aanvullende diensten op het gebied van personenschade bijeengebracht, namelijk de Rekenkundige-, Arbeidsdeskundige- en Zorgschade-Expertise. Bij herstel wordt nu nog te vaak gekeken naar medisch herstel. Er moet echter meer naar de gehele persoon gekeken worden, dus naar zaken als het sociaal maatschappelijke, arbeid, et cetera. Ik probeer die tunnelvisie eruit te krijgen.”

ER ZULLEN GEEN WERELDSCHOKKENDE VERANDERINGEN PLAATSVINDEN

Ook voor Yvette is de balans werk en privé super belangrijk. Zij geeft aan dat werk en privé na de COVID-tijd veel meer één zijn geworden. “Door de in de COVID-tijd ingezette digitalisering kun je jouw werk waar ook ter wereld doen. De keerzijde daarvan is direct dat je het werk ook overal mee naartoe neemt en de scheidslijn werk en privé hiermee



Yvette van den Bos staat als General Manager Personenschade aan het roer van de divisie Personenschade en vervult daarnaast nog steeds de rol van Manager Co-assurantie Personenschade.

in sommige gevallen lastiger te trekken valt.” Yvette is van mening dat aspecten als samenwerken en verbinden juist in deze tijd en in de letselschadebranche extreem belangrijk zijn. Zij benadrukt dan ook het belang van intermenselijk contact.

“Het draait bij ons om de gezondheid van belanghebbenden, maar wij schenken net zo goed aandacht aan de gezondheid van onze eigen mensen. Caring counts is niet voor niets onze kernwaarde en dan hebben we het niet alleen over het fysieke aspect, maar ook over de mentale gezondheid. Daar wordt veel aandacht aan besteed. De echte verbinding met elkaar aangaan in plaats van dat vluchtige.”

DE VERBINDING OPZOEKEN

“Digitalisering en thuiswerken zorgen voor nieuwe kansen en tegelijkertijd ook voor uitdagingen. Wij hebben een vrij solistisch beroep. Als expert is het de uitdaging om elkaar te blijven vinden. Door met elkaar te overleggen kun je jouw kennis verbreden en het helpt jou ook om zaken te verwerken. Ons werk heeft alles te maken met de gezondheid van belanghebbenden en wij komen in beeld op het moment dat het minder goed – tot zelfs zeer slecht – met hen gaat. Soms hoor je zulke intense verhalen dat het lastig is om de werksituatie los te laten. Wij hebben niet alleen een verantwoordelijkheid richting belanghebbenden, maar ook richting onze eigen mensen. Reden waarom alle managers bij teammeetings altijd eerst vragen hoe het met de collega's gaat en daarna pas het werk ter sprake wordt gebracht.” Martin: “Als je mensen keer op keer de ruimte geeft om emoties en zorgen te delen, dan zie je dat ze zich (uiteindelijk) kwetsbaar op durven stellen. Dat ze met het team willen delen wat hen bezighoudt. Wij worden ingeschakeld wanneer er nare dingen in iemands leven gebeuren. En zoiets kan

onder je huid gaan zitten. Het is belangrijk om dergelijke situaties en emoties met elkaar te delen, anders loop je het risico dat het werk jouw welzijn gaat beïnvloeden.”

BETROKKEN BIJ HET BESLUITVORMINGSPROCES

Yvette staat vanaf begin februari officieel aan het roer, maar achter de schermen werkten Martin en Yvette al zeer geruime tijd samen ter voorbereiding van de overdracht. Yvette werd betrokken bij het besluitvormingsproces, omdat het belangrijk werd gevonden dat zij achter de besluiten stond die werden genomen.

Omdat Yvette ongemerkt geleidelijk aan steeds meer taken op zich nam, verliep de overdracht voor haar gevoel heel organisch. Yvette: “Met betrekking tot de echt belangrijke thema’s zitten Martin en ik behoorlijk op één lijn. Er zullen dan ook geen wereldschokkende veranderingen plaatsvinden en ik zal voortborduren op de basis die Martin heeft neergezet. Ik ga niet opeens alles heel anders doen, want de basis is goed. Ik zal hooguit links en rechts aan wat spreekwoordelijke knoppen draaien wanneer ik vermoed dat dat ten goede komt aan onze medewerkers en onze opdrachtgevers. Voor de overdracht heb ik samen met Martin en onze COO Johannes Marinus enkele aandachtspunten benoemd. En daar ga ik me op focussen.”

FOCUS OP KWALITEIT

Een van die aandachtspunten is kwaliteit. “We hebben prachtig werk en hebben van alles in huis om te kunnen groeien. Dat was voor ons de aanleiding om een nieuwe functie te creëren en Vicky van Holten als Senior Adviseur Kwaliteit en Opleiding aan te stellen. Door iemand dedicated op kwaliteit te laten focussen, krijgt dit de aandacht die het verdient. Met deze nieuwe functie is er direct ook meer aandacht voor het interne opleidingstraject. Met hulp van Vicky kunnen we een nog beter opleidingsproces neerzetten waarmee we mensen door laten groeien. Zij zal onder andere vastleggen wat iemand in welke fase van zijn of haar ontwikkeling als Personenschade-Expert nodig heeft. Of wat er nodig is bij intervisie, overlegstructuren of om ontwikkelingen in de markt te kunnen volgen. Vanuit de markt wordt er momenteel gefocust op vaardigheden, maar zonder kwaliteit gaan vaardigheden onderuit. En als er geen goede balans is tussen kennis en vaardigheden, gaat het ook mis, want dat zijn communicerende vaten. Wij vinden dit heel belangrijk en wij willen ook intern prominenter laten zien waar we voor staan.

Want hoe mooi is het als ervaren experts collega’s kunnen opleiden van junior tot medior en vervolgens senior expert. Wij hebben zo enorm veel kennis in huis waar anderen hun voordeel mee kunnen doen! Denk bijvoorbeeld aan het protocol voor long COVID-zaken dat we gezamenlijk met advocaten hebben opgesteld of aan kennis van grensoverschrijdende en multidisciplinaire zaken. Al deze kennis staat ter beschikking van collega’s. Je moet alleen weten wie van onze experts over welke specifieke kennis beschikt en daarom moet dit uitgedragen worden, want zo kunnen anderen groeien. Nog zo’n kernwaarde van Sedgwick, groei.”

AANDACHT VOOR PERSOONLIJKE GROEI

Direct daarop gaat het gesprek over naar het aantrekken van personeel. Want ook dat is groei. Personeelstekort is een branchebreed onderwerp waar ook Sedgwick mee te kampen heeft. Het tweetal geeft de groei mogelijkheden aan die Sedgwick biedt en neemt zelfs de term ‘American dream’ in de mond. Zo is de commercieel directeur ooit in de postkamer begonnen, mocht Martin de Divisie Personenschade verder uitbouwen en is Yvette in ruim tien jaar tijd gegroeid van junior expert naar Manager Co-assurantie Personenschade en uiteindelijk naar General Manager Personenschade. Yvette: “Sedgwick heeft plek voor iedereen die zich zou willen ontwikkelen. Wij voeren meerdere keren per jaar een-op-een evaluatiegesprekken, waar persoonlijke groei heel concreet besproken wordt.” Martin: “Als iemand aangeeft te willen investeren in opleidingen dan zijn er tal van mogelijkheden binnen de verschillende ontwikkelingsprogramma’s die wij hebben.”

WIJ SCHENKEN NET ZO GOED AANDACHT AAN DE GEZONDHEID VAN ONZE EIGEN MENSEN

GROEI EN VERBINDING

Yvette komt weer even terug op de verbinding die zij hoog in het vaandel heeft staan. Groei en verbinding gaan wat haar betreft hand in hand. Ze vertelt over de vaste kantoordagen waarop collega’s eens per week gezamenlijk bijeenkomen. En over de centraal in het land georganiseerde afdelingsvergaderingen, waar alle experts (en soms ook secretaresses) vijf keer per jaar samen komen. Op deze middagen wordt aandacht besteed aan de ontwikkelingen binnen het bedrijf en van het vak. Daarnaast worden er op deze dagen soms workshops georganiseerd, waar diverse partijen uit de markt voor worden uitgenodigd. “Hierbij worden we ook best wel eens uit onze comfortzone gehaald. Zo hebben wij bijvoorbeeld mogen ervaren hoe het is om als blind persoon door het (gefingeerde) centrum van Amsterdam te lopen of hoe het is om je in een scootmobiel te verplaatsen.” Naast deze workshops zijn er ook verschillende intervisiegroepen, waar de waarde van verbinding mee wordt benadrukt. En uiteraard zijn er de nodige lunches, borrels en koffiemomenten waar het weekend en de vakanties kunnen worden besproken.

MARKTBREDE ISSUES BESPREKEN

Ze spreken ten slotte over de verbinding die zij met de marktpartijen hebben en met wie ze marktbrede issues bespreken. Denk aan partijen die de goede naam van een personenschade-expert besmeuren door hoge uurtarieven te hanteren of zelfs dubbel te declareren. Of aan zogenaamde slachtoffers die keer op keer opzettelijk een aanrij-

ding veroorzaken en schade claimen. Dit laatste is een probleem dat lastig te tackelen is vanwege de wet op de privacy, waardoor gegevens van betrokkenen niet gedeeld mogen worden. En dat terwijl Sedgwick dit soort praktijken wel signaleert, omdat die slachtoffers vaker terugkomen in dossiers. “Er zijn momenteel bendes die er een verdienmodel van maken om ongevallen in scène te zetten. Wij willen dit natuurlijk niet op zijn beloop laten, maar zijn wel door de AVG gebonden aan wat we wel en niet met derden mogen delen. Wij zijn de spin in het web en vinden dat je met anderen moet delen dat er een bepaalde problematiek speelt zonder persoonlijke informatie prijs te geven.” Dit zijn thema’s waar Martin lekker zijn tanden in kan zetten, nu hij zijn rol als General Manager heeft overgedragen. Martin is dan ook blij dat hij een stap opzij heeft gedaan. “Ik heb het zelf in gang gezet en ben zo blij dat de enige persoon aan wie ik deze rol voor de volle 100% toevertrouwd de functie ook daadwerkelijk wilde accepteren en dat het gehele team achter haar aanstelling staat.

Het ging mij erom dat ik dingen kan gaan doen waar ik energie van krijg. Ik geef toe dat ik het best lastig vind om de divisie – mijn kindje – los te laten, maar merk dat ik steeds minder vaak de neiging heb om de regie te nemen.” Gelukkig is Yvette niet zo hiërarchisch ingesteld. “We doen het als team”, legt Yvette uit. “En we doen het op basis van vertrouwen. We doen het samen en gunnen elkaar mooie dingen.” <



Martin de Haan richt zich vanaf februari 2024 op de verdere uitbouw van de afdeling Werk & Welzijn, op het beheer van klanten, alsmede op business development en innovatie.

TRITON REMOTE MONITORING EFFICIËNTER ÉN DUURZAMER DROGEN

Triton 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?
Scan de QR-code.



“EN HOE IS HET MET JOU?” VERGEET DE KINDEREN NIET IN DE SCHADEAFHANDELING

Een ongeval heeft niet alleen impact op het slachtoffer zelf. Ook op het gezin daaromheen. Als kinderen een ongeval krijgen, of als hun gezinsleden iets overkomt, kan dit behoorlijke impact hebben. In het herstelproces wordt doorgaans echter vooral aandacht besteed aan het volwassen slachtoffer. Kinderen die door het ongeval emotioneel of anderszins geraakt zijn, worden soms simpelweg vergeten. En heeft het kind zelf letsel opgelopen, dan wordt er veelal óver het kind gesproken, in plaats van mét het kind. Pas als het echt misgaat, wordt er aan de bel getrokken.



Sophie Ouwehand

Dat dit ook anders kan, werd in 2019 signaleerd door Sophie Ouwehand. Sophie was destijds als manager binnendienst werkzaam bij de Bureaus en met haar achtergrond in de psychologie viel het haar op dat er in letselschadezaken zo weinig aandacht aan kinderen werd geschonken. Zij kwam talloze zaken tegen waarin sociale, emotionele en psychologische aspecten over het hoofd werden gezien. Sophie: “Het viel mij op dat er zelden aan kinderen gevraagd wordt hoe zij het herstelproces ervaren, en hoe het nou eigenlijk met hen gaat, terwijl een ongeval hun leven compleet op z’n kop kan zetten. Mijn zorgen hierover heb ik destijds gedeeld met Francie Peters, directeur van de

Bureaus. Daarop besloten wij het gesprek aan te gaan met belangenbehartigers en verzekeraars om te verkennen of er behoefte is aan aanvullende ondersteuning bij zaken die kinderen en gezinnen treffen. Uit die gesprekken bleek dat het voor belangenbehartigers en verzekeraars een behoorlijke uitdaging kan zijn om de volledige impact op het gezin in te schatten, waardoor trajecten soms nodeloos lang duren. En het zijn uiteindelijk de kinderen die er de dupe van zijn.”

En zo werd – in 2019 – de rol van jeugdprofessionals in de letselschade geïntroduceerd. En die weten echt het verschil te maken. Inmiddels beschikt de Bureaus over drie jeugdprofessionals; Sophie Ouwehand, Monique Heijst en Joyce van Ombergen-Jong. In die functie richten zij zich op kinderen en jongeren die zelf letsel opgelopen hebben, of van wie een gezinslid een ongeval heeft gehad. Als jeugdprofessional bieden zij kinderen en jongeren specifieke begeleiding door naar alle aspecten van het leven te kijken. Deze holistische aanpak houdt in dat zij kinderen op allerhande vlakken kunnen ondersteunen, zodat zij zo snel mogelijk hun leven weer kunnen oppakken.

“We richten ons op meer dan alleen het fysieke herstel. Ons doel is kinderen gewoon weer op de rit te helpen”, aldus Monique. “Als een ouder letselschade oploopt, houden schade-experts zich vooral bezig met het volwassen slachtoffer, terwijl het leven van diens kind ook op zijn kop gezet wordt. Als jeugdprofessional kun je de jongere - die direct of indirect is getroffen door een ongeval - daarin begeleiden. Je biedt een luisterend oor en geeft het kind hiermee het gevoel gehoord te worden. Kinderen houden zich maar al te vaak groot en geven het niet snel aan als het niet goed gaat. Zeker niet richting hun ouders. Kinderen willen hun ouders vaak zo veel mogelijk ontzien, zeker als een van hen

zelf slachtoffer is geworden van het ongeval. Dan ontstaat de neiging om als kind voor je ouder te gaan zorgen en jezelf weg te cijferen. En dat heeft impact in vormende jaren, zoals de puberteit. Vaak komt dus dan pas aan het licht dat het niet goed gaat met de jongere. Dan komt een jongere bijvoorbeeld ineens met allemaal onvoldoendes thuis, terwijl de ouders geen idee hadden dat er überhaupt iets speelde. Wij proberen dat te voorkomen door op tijd in te grijpen, echt te luisteren, en vooral door te vragen en te onderzoeken wat het kind of de jongere nodig heeft. En soms hoeft er niet eens een heel traject uit voort te komen, maar is het voor die kinderen en jongeren al voldoende dat ze hun hart eens kunnen luchten. Maar we kunnen ook samen met de jongere gesprekken voeren met school, bijvoorbeeld met de mentor of een zorgcoördinator. Ik vind het ook belangrijk om met de jongere te kijken naar diens toekomstperspectief, dat er mogelijk anders uit is komen te zien door het ongeval. Belangrijk dat we met de jongere een nieuw pad uitstippelen en dat diens dromen daarin serieus worden genomen.”

EVEN VOORSTELLEN...

Sophie Ouwehand werkt vanaf 2016 bij de Bureaus, waar ze haar functie als manager binnendienst combineert met haar werkzaamheden als jeugdprofessional. Met haar achtergrond in de psychologie en ervaring in de letselschadebranche beschikt Sophie over meer dan voldoende bagage om goede ondersteuning te bieden.

ZOIETS KLEINS KAN JUIST HET VERSCHIL MAKEN

Monique Heijst heeft een achtergrond als jurist en register-expert bij Letselschade.com en als bestuurder in de letselschade-advocatuur bij Beer advocaten. Inmiddels houdt zij zich vanuit haar eigen praktijk voornamelijk bezig met coaching (volwassenen en jongeren), rouwverwerking voor jongeren o.a. bij de EvE Foundation, en systemisch werk; ze organiseert samen met Tamara Meijer-Elzas maandelijks familieopstellingen. Met haar kennis en vaardigheden is zij in staat het herstelproces vanuit verschillende kanten te benaderen.

Joyce van Ombergen-Jong is een dame die op een missie is en iedere dag voor jongeren haar bed uitspringt. Zij werkt al meer dan twintig jaar als gecertificeerde coach met jongeren en studenten en heeft zodoende veel ervaring in het begeleiden van deze doelgroep. Daarnaast was zij zelf ooit slachtoffer van een ongeval, waardoor zij uit eigen ervaring weet wat een letselschadetraject met het slachtoffer en diens gezin kan doen.

LUISTEREN EN DOORVRAGEN

De drie vrouwen komen stuk voor stuk uit een andere hoek, maar vullen elkaar goed aan. Wat ze wel met elkaar gemeen hebben, is dat ze



Monique Heijst

heel gemakkelijk aansluiting hebben met kinderen en jongeren. En dat is volgens Sophie een van de belangrijkste vereisten om dit vak goed te kunnen uitoefenen. “Ook coachingsvaardigheden zijn van belang, want je moet goed kunnen luisteren en weten wanneer je moet doorvragen. Kennis van de letselschadebranche is natuurlijk een pre, zodat je beter begrijpt hoe het proces precies verloopt. Daarnaast is kennis van het onderwijs en de zorg cruciaal; je moet op de hoogte zijn van de mogelijke vervolgstappen die een kind kan zetten. Vaak gaat de behoefte aan hulp in het onderwijs hand in hand met de behoefte aan zorg op andere gebieden. Problemen beginnen namelijk niet op school, maar vaak op sociaal-emotioneel vlak. De kinder- en pubertijd zijn enorm vormende jaren en kunnen je de rest van je leven beïnvloeden. Daarom is het ook zo belangrijk dat wij er op tijd bij gehaald worden.

VROEGTIJDIGE INTERVENTIE IS CRUCIAAL

Soms worden we pas ingeschakeld wanneer een zaak al langere tijd loopt, bijvoorbeeld omdat belangenbehartigers en verzekeraars vastlopen. Ze missen soms specifieke kennis van kinderontwikkeling en gezinssystemen en weten niet altijd waar ze hulp kunnen vinden. Idealiter zouden wij erbij gehaald worden vanaf het allereerste begin van elke zaak waarbij een kind of gezin betrokken is. We kunnen dan de problemen, hun ernst, de impact en onze mogelijke bijdrage beoordelen. Het is beter om in te grijpen voordat de problemen escaleren. Vroegtijdige interventie is dan ook cruciaal. We kunnen verschillende verbanden leggen en afwijkend gedrag tijdig signaleren. Hoe eerder we het opmerken, hoe eerder we alarm kunnen slaan of actie kunnen ondernemen, en dat is des te beter voor het kind en het herstelproces.”



McLarens
Quality is at the heart of everything we do

Schade. En nu?

Behoeftte aan een persoonlijke aanpak, goede samenwerking en experts die benaderbaar zijn én hun kennis delen waar nodig en gevraagd? Het team van **McLarens Nederland** staat voor je klaar.

Meer informatie?

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

McLarens Nederland heeft kantoren in Utrecht, Rotterdam, Schiphol-Oost, Zwolle en Eindhoven. Wereldwijd zijn wij in meer dan 40 landen actief.

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

PILOT: VRIJBLIJVENDE INTAKE

Dat is de reden waarom de jeugdprofessionals hun diensten toegankelijker hebben gemaakt door een pilot met een vrijblijvend intakegesprek op te starten. Joyce: "Wij weten hoeveel verschil we al kunnen maken door slechts één gesprek met een kind te voeren. Met deze pilot willen we dat ook aan verzekeraars laten zien. Voorheen kregen we alleen hulpvragen binnen via officiële opdrachtbrieven. Door vrijblijvende intakegesprekken te introduceren hopen we de drempel te kunnen verlagen. Verzekeraars en andere opdrachtgevers kunnen slachtoffers direct naar ons doorsturen voor een intakegesprek. Dat kan op een kostenvriendelijke manier, maar wij kunnen wel direct aangeven wat het kind nodig heeft. En soms is dat uurtje praten alleen al genoeg voor het kind. Gewoon het idee dat je even je ei kwijt kan, lost veel op in het hoofd van een kind. In andere gevallen maken we een plan voor de vervolgstappen. Uiteraard in goed overleg met de verzekeraar en belangenbehartiger."



Joyce van Ombergen-Jong

JE MOET WETEN WANNEER JE MOET DOORVRAGEN

Daarin kunnen wij als jeugdprofessionals veel betekenen. Wij kunnen naast het slachtoffer staan en meedenken over alles wat het leven van een jongere raakt. Het is heel belangrijk dat een kind zich gehoord en gezien voelt. Daarnaast denk ik dat wij een stukje veiligheid kunnen bieden, naast het gezin en de school. Een plekje buiten iemands persoonlijke omgeving waar ze werkelijk alles kunnen delen. Als wij het vertrouwen van een kind weten te winnen, dan durven ze ons alles te vertellen. En dan pas komt naar boven hoeveel hulp ze eigenlijk nodig hebben, want zelf aan de bel trekken vinden de meeste kinderen toch lastig. Het is de kunst om te luisteren, de juiste vragen te stellen, en om alles wat je leert over het kind uiteindelijk om te zetten naar gepaste hulpverlening.

Ons ultieme doel? Zorgen voor rust en balans in het leven van een kind, zodat dat kind weer kind kan zijn." <

En verschil maken, dat kan zo'n gesprek zeker. Monique: "We hebben al vaak mogen zien dat een kind echt stappen zet naar aanleiding van onze hulp, wat natuurlijk super gaaf is. Een tijdje geleden ging ik met Sophie mee naar een meisje dat letselschade heeft opgelopen. Ze was van zichzelf geen prater, maar toen Sophie eenmaal haar vertrouwen had gewonnen, begon ze uitgebreid te vertellen. Het was zo mooi om te zien hoe dat meisje loskwam; je kon aan haar zien dat het haar ontzettend opluchtte om haar verhaal kwijt te kunnen en weer de regie terug te pakken over haar leven. Iemand een luisterend oor bieden in een veilige omgeving is zó belangrijk."

Dat lijkt simpel, maar dat gebeurt nog lang niet vaak genoeg. Zo vertelt Sophie dat kinderen vaak tegen haar zeggen dat zij de eerste is die aan ze vraagt hoe het nou eigenlijk met ze gaat. Zelfs als een zaak al een paar jaar loopt. En dat terwijl zo iets kleins juist het verschil kan maken.

DE KUNST VAN HET LUISTEREN

Joyce haakt hierop in: "Ook als het niet het kind, maar een ouder is die letsel heeft opgelopen, kunnen kinderen van slag raken. Daarom is het ook zo belangrijk om niet alleen naar het slachtoffer, maar naar het gehele gezin te kijken, want het welzijn van de kinderen heeft effect op het genezingsproces van de ouder."

ALS WIJ HET VERTROUWEN VAN EEN KIND WETEN TE WINNEN, DAN DURVEN ZE ONS ALLES TE VERTELLEN

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



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

Internationaal seminar Waarborgfonds Motorverkeer groot succes

VERZEKERAARS KUNNEN HELPEN DE TOEKOMST TE MAKEN

Op 16 april 2024 was The Hague Conference Centre het toneel waar op uitnodiging van het Waarborgfonds Motorverkeer ruim 100 vakgenoten uit binnen- en buitenland te gast waren. Met de presentaties waarbij zowel het hier en nu als de visie op de toekomst van mobiliteit vanuit de schademarkt werd belicht, is één ding duidelijk geworden, we gaan met onze schadeverzekering industrie nog boeiende maar ook uitdagende vraagstukken voor de kiezen krijgen.

Het Waarborgfonds Motorverkeer – met in het kielzog het Nederlands Bureau dat verantwoordelijk is voor de inhoud en vormgeving van het internationale verzekeringsbewijs/de groene kaart – is als geen ander actief in het internationale domein. Vanuit de verschillende internationale werkgroepen en commissies waarin zij deelnemen hechten zij er waarde aan de hierin opgedane kennis te delen met de markt. Tot nu toe werd dit vaak gedaan via nieuwsbrieven van de Vereende, door middel van circulaires en in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars. Nu via een seminar wat als voordeel heeft dat deelnemers ook met elkaar in discussie konden gaan en kennis konden delen. De 16e april in Den Haag leende zich daar tijdens de lunchbreak of onder het genot van een drankje aan het einde van de dag bij uitstek voor.

STIJGENDE SCHADEAANTAL

Na het welkomstwoord van bestuursvoorzitter van het Waarborgfonds en Nederlands bureau, Thom Mallant, waarin de stijgende aantallen schaden van de entiteiten opvielen, maar tegelijk ook herkenbaar waren, was het de beurt aan de verschillende sprekers vanuit verschillende invalshoeken. Zo is mobiliteit en de toekomst belicht vanuit de wetenschap, Nederlandse verzekeraars, herverzekeraars maar ook vanuit Internationale samenwerking. Dagvoorzitter Luk de Baere, legal manager bij de Council of Bureaux, introduceerde als eerste Johannes Kester van de Oxford Universiteit. De toon van de bijeenkomst en mogelijk van de toekomstige discussie was gezet. Het boeiende en misschien ook wel verrassende aan zijn verhaal was dat het minder ging over alles wat op technisch gebied op ons af komt maar veel meer de spiegel van het eigen veranderen bij transities. Johannes Kester spreekt dan ook van een gedeelde zoektocht naar kennis, het onderhouden van relaties en omgaan met onzekerheden.

VAN UITDAGINGEN NAAR KANSEN

Het verhaal van Geeke Feiter, directeur van het Verbond van Verzekeraars sluit hier vanuit een meer nationaal perspectief naadloos op aan.



Thom Mallant, bestuursvoorzitter van het Waarborgfonds en Nederlands bureau

Vanuit een overtuiging van niet óf, maar hoe, laat Geeke Feiter zien dat het belangrijk is dat het hele speelveld rondom mobiliteit in beweging komt. Streven moet absoluut zijn om er met elkaar voor te zorgen dat er steeds minder slachtoffers zijn in het verkeer. Om van uitdagingen naar kansen voor de verzekeringsmarkt en de maatschappij te komen zijn er ook nog enkele hobbels te nemen. Dat er genoeg redenen zijn om in actie te komen wordt meer dan duidelijk als Miquel Estela en Hansruedi Urech van herverzekeraar Swiss re presenteren welke ontwikkelingen, die invloed hebben op schadelast en aantallen, al zichtbaar zijn op Europese schaal. Grotere en, door de toenemende internationale verkeersbewegingen, meer internationale schaden lijken in combinatie met oplopende schadeposten een trend te zijn. Een ontwikkeling die wij in het belang van alle verkeersdeelnemers die een verzekering nodig hebben een halt moeten toeroepen. Preventie, be-

wustzijn, samenwerking maar zeker ook gebruikmaking van technologie moeten als recept dienen voor een meer veilige en betaalbare verzekerings- en mobiliteitsmarkt.

INTERNATIONALE SAMENWERKING

Vanuit de gedachte dat samenwerking leidt tot betere en meer efficiënte oplossingen is bij uitstek de internationale samenwerking er één die meer dan de moeite waard is om te volgen en te blijven opzoeken. Sandra Schwarz, directeur van het Duitse Groene Kaart Bureau en voorzitter van de Council of Bureaux, stelt de aanwezigen enigszins gerust. Er wordt in Europees verband ook binnen het Groene kaart systeem en de Waarborgfondsen al veel effort gestopt in de vraag hoe informatie technologie ons in de toekomst verder kan helpen. De data is veelal al in de voertuigen aanwezig, zo vertelt Sandra Schwarz. Het is vooral de uitdaging hoe wij deze zo veel mogelijk tot onze beschikking krijgen en op een goede manier gaan gebruiken. Een inspirerend verhaal waar internationale samenwerking en de uitdagingen op het gebied van AI en big data samenkomen.

PANELDISCUSSIE

Als slotstuk van de inspirerende dag gingen de panelleden in de paneldiscussie, samen met de gasten, nog eens scherp het gesprek met elkaar aan over dilemma's die nauw gerelateerd zijn aan het onderwerp van de dag. Een levendige discussie leverde aan het einde van de rit toch nog een soort van eensluidende conclusie op. Artificial intelligence-toepassingen en menselijke kennis kunnen niet los van elkaar staan of gezien worden. Data en de gebruikmaking ervan is, en wordt, steeds belangrijker. Om ervoor te zorgen dat wij met de gebruikmaking van data geen ongewenste of onbedoelde uitkomsten krijgen is het heel belangrijk dat wij ons goed verdiepen in de filosofie van de algoritmes die wij gebruiken. Ethische codes worden heel belangrijk in de transitie die wij met elkaar gaan doormaken.

Of wij voldoende voorbereid zijn op de toekomst is waarschijnlijk een te filosofisch vraagstuk. Wetenschapper Johannes Kester vatte het wellicht het meest pakkend samen. Wij kunnen de toekomst niet voorspellen! Door dit echter wel te blijven doen krijgen wij een beter beeld van waar wij nu staan en helpt dit ons wel beter voorbereid te zijn op die toekomst.

Dagvoorzitter, Luk de Baere, kon het in zijn eindconclusie niet beter verwoorden. De wereld van de verzekeraars van mobiliteit verandert in een rap tempo en kan alleen beheerst worden door samenwerking! Hoe ver die samenwerking kan en mag gaan wordt in grote mate

Waarborgfonds

Het Waarborgfonds is in 1965 opgericht en is het op de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen gebaseerd vangnet voor benadeelden in het verkeer. Wanneer een particulier schade lijdt door een onverzekerde, onbekend of gestolen motorvoertuig en de bestuurder hiervan aansprakelijk is voor de ontstane schade, dan kan de benadeelde, onder voorwaarden, een claim bij het Waarborgfonds indienen.



ook bepaald door de ruimte die hiervoor gekregen wordt in wet- en regelgeving. Overregulering kan innovatie en bilaterale samenwerking frustreren en is niet in het belang van het behouden van verzekeraars en het terugdringen van verkeersongevallen en slachtoffers. Nadat Carola Wijkamp-Hermsen, directievoorzitter van de Vereende, de sprekers en gasten heeft bedankt voor de betrokken deelname aan de dag is er onder het genot van een drankje nog uitvoerig gediscussieerd over de mooie uitdagingen die op ons af komen.

WIJ KUNNEN DE TOEKOMST NIET VOORSPELLEN!

Het Waarborgfonds Motorverkeer en het Nederlandse groenekaart Bureau zullen bij deze ontwikkelingen nadrukkelijk betrokken blijven en kennis en kunde blijven delen met de Nederlandse markt en binnen het internationale domein. Het inspirerende en motiverende seminar van 16 april jl. heeft daar zover als mogelijk nog meer aanleiding voor gegeven. <

Nederlands Bureau

Het Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars is een vereniging van motorrijtuigverzekeraars die op grond van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen belast is met het regelen van schades in Nederland die door buitenlandse motorrijtuigen zijn veroorzaakt. Als een onverzekerde Nederlands motorrijtuig in andere bij het groene kaartstelsel aangesloten landen schade veroorzaakt, dan staat het Nederlands Bureau garant voor betaling van de schade. Ten slotte is het Nederlands Bureau aangewezen als informatiecentrum en kan het in die hoedanigheid belanghebbenden informeren over de buitenlandse verzekeraar van een motorrijtuig en de bijbehorende vertegenwoordiger in Nederland.

Jurjen Burghgraef heeft het volste vertrouwen in opvolger André van Strien

“HET DNA VAN BVT STROOMT DOOR ZIJN BLOED”

Voor ons zit een enthousiaste en bevlogen risicoprofessional met een mix van Johan van Tiel en Jurjen Burghgraef in zijn DNA, wat op zich niet zo gek is als je bedenkt dat hij de eerste medewerker ooit is van het voormalige Burghgraef van Tiel & Partners. Dit risico-inspectiebureau, dat tegenwoordig als Troostwijk | BvT door het leven gaat, heeft mankracht nodig om op het volgende level te komen en met dat doel is André van Strien terug op het oude honk.



Na 20 jaar verlaat Jurjen het bedrijf dat hij in 2004 samen met Johan van Tiel heeft opgezet.

Jurjen Burghgraef verkocht in oktober 2018 zijn bedrijf aan Troostwijk zodat hij het rustiger aan zou kunnen doen, iets wat hem tot op heden niet is gelukt. Werkweken van 80 uur zijn eerder regel dan uitzondering. Gelukkig wordt hij vanaf 1 februari in zijn managementrol onder-

steund door André van Strien. Om zich eigen te maken hoe het bedrijf zich de afgelopen 10 jaar heeft doorontwikkeld is André van februari tot mei als adjunct-directeur aangesteld. Met ingang van 1 mei neemt hij de positie van Jurjen over en mag hij de titel directeur voeren. Hier-

mee hoopt Jurjen eindelijk minder uren te kunnen maken. Jurjen doet een stap opzij en neemt de rol van adviseur en trainer voor de Troostwijk Academy op zich.

DE START IN 2004

Johan en Jurjen startten 1 oktober 2004 hun eigen risico-inspectiebureau. Na twee jaar waren ze klaar om jonge jongens het vak te leren, geld te verdienen en vooral: veel plezier te maken. Dat waren de drie doelen die tot op de dag van vandaag de grootste inspiratie vormen voor het bedrijf. Via een afstudeerbegeleider bij de toenmalige brandweeracademie in Schaarsbergen kwamen ze in contact met een jonge, onervaren jongen die brandweer officier wilde worden. Er waren beduidend meer sollicitanten dan posities beschikbaar bij deze opleiding en André miste de boot. Of toch niet? Want nu staat hij met een bak aan kennis en ervaring maar mooi weer op de payroll en neemt hij een deel van het werk over van de man die hem ooit het vak geleerd heeft. Jurjen weet het nog goed: “André werd geïntroduceerd als een ‘ADHD’er bij wie je niet op het gaspedaal hoeft te trappen. Je moet bij hem alleen maar aan de rem trekken. Johan en ik namen André vanaf oktober 2006 dagelijks op sleeptouw. Stouwden hem vol werk en daags na het inspectiebezoek lag de conceptrapportage op ons bureau.” En die eigenschap is nog steeds tekenend voor André. Zaken gaan hem al snel te langzaam. Zijn energie is voelbaar en zeer welkom. Wat dat betreft lijkt hij erg op de twee oprichters. Er zal dan ook in eerste instantie weinig veranderen.

ZAKEN GAAN HEM AL SNEL TE LANGZAAM

ERVARING OPDOEN BIJ VERZEKERAARS

André werkte zeven jaar lang voor Burghgraef van Tiel & Partners en leerde de kneepjes van het vak. Hij begon met de kleine risico's en werd uiteindelijk ingezet op grootzakelijk. En zo kwam hij bij AIG terecht die hem – na netjes toestemming gevraagd te hebben aan Jurjen en Johan – een baan aanboden. André: “Ondanks dat Johan en Jurjen me toen graag hadden willen houden, begrepen ze mijn keuze en gunden ze me deze ontwikkeling. En ze hebben gelijk gekregen: ik heb er als field engineer heel veel geleerd over de manier waarop internationale verzekeraars risico's bekijken, interpreteren en mitigeren. Ook bij mijn volgende baan als account engineer bij Swiss Re heb ik veel mooie dingen geleerd. Als account engineer mag je het inspectieprogramma mede helpen invullen en de hiervoor benodigde field engineers aansturen. De informatie die je terugkrijgt analyseer je onder andere op representatieve schadeverwachtingen waaruit je samen met de underwriter een risicoverbeterplan bepaalt wat je vervolgens weer met de insurance manager van de klant bespreekt.



André van Strien is na 10 jaar weer terug op het oude honk.

De laatste paar jaar mocht ik als portfolio engineer samen met de leadunderwriter het ‘book of business’ doornemen om invulling te geven op de uit te voeren risico inspecties. En toen klopte Jurjen aan met de opmerking dat hij het rustiger aan wil doen en dat hij iemand zocht die wilde helpen om Troostwijk | BvT verder de toekomst in te brengen. En dat ik weleens die persoon zou kunnen zijn.”

ALLE FACETTEN VAN HET VAK DOORLOPEN

“Uiteraard voel ik mij vereerd, maar ik denk ook wel dat ik wat te brengen heb. Ik weet als geen ander hoe zowel nationale als internationale verzekeraars en hun klanten omgaan met risico-inspecties. Ik heb zelf alle lagen van het inspectievak doorlopen. Ik heb daarentegen nog geen leidinggevende positie bekleed en ik zie mezelf wel ontwikkelen als manager. Sterker nog, het lijkt me superleuk om mensen het vak te leren. Ik mag graag kennisdelen. Dat past goed bij de Troostwijk Academy. En al helemaal bij de manier waarop Troostwijk | BvT zijn eigen mensen opleidt, zeker als het nieuwe collega's betreft die van buiten de industrie komen. Hier begin je op een basisniveau en kan je doorgroeien tot het bedienen van de grootzakelijke klanten. Ik heb zelf al die facetten doorlopen en heb een goed idee waar collega's tegenaan kunnen lopen. Ook ik heb ooit met mijn voeten in de klei gestaan en ben zeker niet te beroerd om dat weer te doen als de nood aan de man is.”

DE TAAL VAN TECHNEUTEN SPREKEN

Jurjen: “Wij zochten een fris iemand die de taal van technenuten spreekt. Op alle niveaus. Die de ideeën van Troostwijk | BvT begrijpt. En die een visie heeft. André heeft zeker een eigen visie en als hij het ergens niet mee eens is gaat hij er met argumenten tegenin. En dat hebben we nodig. We hebben iemand nodig die anderen laat nadenken over hun

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

Caring counts



Scan de QR-code

en solliciteer snel!

PS
PROJECTS SUPPORT
CALAMITEITEN
www.pscalamiteiten.nl

Droogtechniek Lekdetectie Schrob, veeg en zuigmachines Bouwschoonmaak Specialistische reiniging

24/7 088 - 873 00 00

RIXAX VERHUUR
NIEUW TOEGEGEVEN

PS
PROJECTS SUPPORT
UW PROJECT, ONZE ZORGI!

PS
PROJECTS SUPPORT
UW SCHADE, ONZE ZORGI!

PS
PROJECTS SUPPORT
UW PROJECT, ONZE ZORGI!

Alles onder één dak

eigen kunnen. André heeft het DNA van Troostwijk | BvT. Hij is een motivator die het beste uit zijn collega's weet te halen. Hij loopt pas vanaf begin februari mee en je ziet nu de successen al.

Troostwijk | BvT moet vooroplopen. Altijd snel koers bepalen. Want Troostwijk | BvT lost problemen op. Als bedrijf moet je dan ook de lead durven nemen, uiteraard op basis van goede argumenten. We zijn niet de makkelijkste. We zijn niet het bureau dat alleen maar 'sprinkler voor sprinkler na' roept. Soms wel, maar niet voordat we eerst alle andere oplossingen uitvoerig hebben onderzocht.

Wij komen met uitvoerbare oplossingen. Ook voor nieuwe risico's die te maken hebben met verduurzaming. De normen daarvoor zijn nog niet gereed en tot die tijd zullen wij een passend risicoadvies geven. Daarvoor zijn we met een bewezen trackrecord autoriteit in de markt. We doen dit al 20 jaar. En we doen het goed."

DRIE DOELEN VAN BVT

"Ik heb er het volste vertrouwen in dat André Troostwijk | BvT naar een volgend level kan brengen. Nieuw bloed is goed voor het bedrijf. En voor mij, want nu kan ik het eindelijk wat rustiger aan gaan doen en wat vaker vanaf de zijlijn meekijken. Ik ga collega's adviseren zodat zij geld kunnen verdienen. Ik ga daarnaast via de Troostwijk Academy mensen opleiden en vooral heel veel plezier maken. En laten dat nou precies de drie doelen zijn die Burghgraef van Tiel & Partners altijd voor ogen heeft gehad.

Ik ben trots op wat ons risico-inspectiebedrijf in bijna 20 jaar tijd heeft bereikt en ik ben blij dat we inmiddels onderdeel zijn van de Troostwijk Groep. Troostwijk is een mooi bedrijf waar ik met heel veel plezier heb gewerkt. En nu? Nu word ik vanuit mijn nieuwe rol klant van Troostwijk door gebruik te maken van meerdere diensten. Zo kan ik mijn klanten onafhankelijkheid garanderen en de kwaliteit blijven bieden die ze van mij gewend zijn."

DE VERBINDING ZOEKEN

Het verbinden van mensen en businessunits. Dat is wat Jurjen deed. Ook André is een verbinder. Hij was nog geen maand in dienst en had al een grote lead voor waardebeoordelingen binnengesleept en Oudit bij een andere opdrachtgever naar voren geschoven. Mooi om te ontdekken dat hij ook daadwerkelijk naar het grote geheel kijkt.

André geeft aan dat hij het leuk vindt om klanten te helpen. En dat hij daar best goed in is. "Ik weet van alles een klein beetje en van een klein beetje alles. En dat is niet erg. Ik moet managen en ben naarstig op zoek naar een 'Chef Techniek'. Iemand met inhoudelijke technische kennis die mij gaat ondersteunen om het vak uit te dragen. Om inspecties te doen. Die een technische bibliotheek bijhoudt waar de opleidingspoot informatie uit kan putten. Die aangeeft wat de ontwikkelingen zijn in de wereld van techniek. Die een visie op nieuwe ontwikkelingen kan uitwerken, zodat ik mij op andere dingen kan richten. Wat Jurjen allemaal deed kan niet door één persoon gedaan worden en dat wil ik



Na 20 jaar verlaat Jurjen Burghgraef het bedrijf dat hij in 2004 samen met Johan van Tiel heeft opgezet.

ook niet alleen doen. Jurjen heeft vanaf het allereerste begin 80 uur per week gewerkt. Ik krijg thuis ruzie als ik dat ook ga doen. Ik ga dus de juiste mensen om mij heen verzamelen en ze in hun kracht zetten. Ik ga me op het managen focussen. En ik ga ook het internationale veld in om – daar waar Tinsa actief is – ketenpartners te ondersteunen.

Alles wat ik heb geleerd breng ik naar Troostwijk | BvT zodat wij klanten en verzekeraars nog beter kunnen servicen. Ik zal de goede dingen blijven vasthouden en nieuwe dingen laten aansluiten op de hedendaagse behoefte. Troostwijk | BvT is de laatste jaren heel stabiel gegroeid en het moet in datzelfde tempo doorgroeien. Daar zal ik mij hard voor maken.

Het is een hoop wat Jurjen doet. En ik moet nog veel leren. Voorlopig ga ik me concentreren op Troostwijk | BvT. Ik verheug me erop om met de mensen om te gaan. Om te zorgen dat ze blijven. Daar ga ik me nu vooral op focussen. En later, als ik groot ben, dan wil ik leren zweefvliegen." <

**"WE DOEN DIT
AL 20 JAAR.
EN WE DOEN
HET GOED"**

RUSCH

UW PARTNER IN REPARATIE VAN ALLE SOORTEN HIJSKRANEN EN HOOGWERKERS

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

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

Tekst Cindy van der Helm en Jessy Moll

BUURMAN & BUURMAN

Walter Schouten en Benjamin Stibbe. De één een doorgewinterde professional, de ander jong en ambitieus. Op de zaak leert Benjamin de kneepjes van het vak van Walter. Thuis is het Benjamin die Walter inwijdt in de geheimen van de buurt. Want ze zijn niet alleen collega's, maar toevallig ook nog burens. Lees hier het verhaal van – zoals ze zichzelf gekserend betitelen – Buurman & Buurman.



Benjamin Stibbe (l.) en Walter Schouten (r.) zijn niet alleen collega's, maar toevallig ook nog burens.

(foto Cindy van der Helm)

Na afronding van zijn bachelor Hbo Rechten ging Benjamin (30) direct als junior underwriter aan de slag bij W.A. Hienfeld. Hij had ook nog een kortstondig dienstverband bij Klap voordat hij in februari 2023 bij QBE begon. Zijn collega Walter (56) daarentegen zit al vanaf 1990 in het vak. Hij begon zijn carrière op de schade-afdeling van Bekouw Mendes en klom via tal van posities bij makelaars en verzekeraars op tot Senior Underwriter Property bij HDI Global, waar hij 17 jaar aan verbonden was. Daarna was hij korte tijd als teamleider verbonden aan Allianz tot hij in november 2022 gevraagd werd om samen met Henk Wessels de Property afdeling van de Nederlandse branche van QBE op te zetten. En daar had hij wel oren naar. Het leek hem wel uitdagend om een Nederlandse branche op te bouwen en ook best spannend. Maar met iemand die ervaring heeft met het opzetten van een brancheoffice en met wie hij al een vertrouwensband had, wilde hij dat avontuur graag aangaan.

ONDERDEEL VAN EEN WERELDWIJD OPERERENDE FAMILIE

QBE Insurance Group is een in Sydney (Australië) gevestigde multinationale verzekerings- en herverzekeringsmaatschappij. Het bedrijf telt circa 13.500 werknemers en opereert in ongeveer 27 landen. De twee buurmannen maken nu ook deel uit van deze enorme, wereldwijd opererende familie. Grappig genoeg hebben zij elkaar past echt leren kennen op het werk. "Ik wist waar Walter woonde maar ik kende hem eigenlijk niet echt", zegt Benjamin. Maar dat de heren inmiddels een klik met elkaar hebben is wel duidelijk. "We zijn af en toe ook echt net Buurman & Buurman", grapt Benjamin. Voor QBE is die klik erg belangrijk en of iemand binnen het team past, daar wordt tijdens de sollicitatieprocedure ook wel echt naar gekeken, zo geven beiden aan. Een andere collega waar beiden een goede klik mee hebben is Henk Wessels. Zowel Walter als Henk brengen de ervaring in het team, maar de frisse blik – die jongere collega's op een situatie kunnen werpen – is volgens Walter echt onmisbaar. Wat Benjamin vooral prettig vindt is de vrijheid die hij krijgt van QBE in het algemeen, van Walter in het bijzonder. "Walter is voorstander van 'learning by doing'. Hij legt gewoon een dossier op mijn bureau en zegt 'succes, ik spreek je later wel'. Hij kauwt het niet voor, geeft geen enkele input, maar is daarentegen wel bereikbaar voor vragen." Deze manier van werken blijkt een positief effect te hebben op Benjamin.

VOLOP IN HET LEERTRAJECT

Als junior zit Benjamin nog volop in zijn leertraject, iets waar Walter hem goed bij kan ondersteunen. Benjamin: "Ik kom uit de hoek van de vermogende particulier. Dat vind ik prachtig, maar nu ga ik veel meer de diepte in. QBE zit op de zakelijke markt. Hier moet ik mij verdiepen in risicotechnische aspecten. Die leveren kleine verschillen op, maar die hebben wel invloed op de premie. Bij QBE heb ik te maken met grotere bedragen, grotere panden, ingewikkelde bedrijfsprocessen. Het voelt als de Champions League voor verzekeraars, met al die risicoaspecten. En dan ben ik blij met ervaren specialisten om mij heen. Ik

kan nog veel van ze leren. Zo hebben zij niet alleen een groot netwerk en zijn ze bekend met de verschillende relaties, zij fungeren af en toe ook als zoekmachine. Ze zijn soms net google. Je typt een vraag in en er rolt zo een antwoord uit. Zij hebben zoveel kennis over de branche waar ik ontzettend veel van kan leren." Op zijn beurt geeft Walter aan dat hij ook veel kan leren van Benjamin. "Benjamin zet ons aan om met een frisse blik naar zaken te kijken. Hij stelt vragen waardoor wij gedwongen worden om na te denken en ons af te vragen hoe het nou ook alweer zat, waarom we de dingen doen die we doen en waarom we ze juist op deze manier doen. Hij blijft ook doorvragen tot hij het echt snapt en daardoor worden ook wij getriggerd. Wat dat betreft zie je echt dat wij van een andere generatie zijn. Voor ons is alles gesneden koek en we doen wat we deden. Mooi om te zien dat het ook anders kan."

BENJAMIN ZET ONS AAN OM MET EEN FRISSE BLIK NAAR ZAKEN TE KIJKEN

Grappig om te zien hoe lovend Walter en Benjamin over elkaar zijn. Ze zijn gelukkig net zo te spreken over QBE. Het is volgens de heren een platte organisatie waar iedereen de ruimte krijgt om uit te zoeken welke functie het best past. Toen Walter in november 2022 aan boord kwam bestond het bedrijf uit slechts vier personen: Joyce Peters en Ijaz Chishti waren in september 2022 gestart, Karin Bouman volgde in oktober om de aansprakelijkheidstak op te zetten en uit te bouwen. Sebastiaan Lambalk was al vanaf augustus 2021 werkzaam bij QBE als Head of Strategy voor Europa om in 2022 aan te treden als General Manager voor Nederland.

Vier ervaren professionals die steeds meer mensen met senioriteit wisten binnen te halen. Inmiddels telt het bedrijf 16 medewerkers, 4 lines of business en zijn er ook junioren met verzekeringskennis aangetrokken. Want dat is een van de speerpunten van QBE: jonge talenten de kans geven om zich binnen verzekeringen te profileren. Zij worden gestimuleerd om zich te ontwikkelen op de gebieden die zij interessant vinden. Ook voor Benjamin is er een concreet meerjaren-ontwikkelplan gemaakt.

NIEUWE BRANCHEOFFICE OPZETTEN

Walter: "We waren net gestart en iedereen moest zijn weg nog vinden. QBE is weliswaar een grote, bestaande partij met een uitstekend track-record, maar in Nederland is alles nieuw. Wij hadden dan ook de kans om met elkaar te bepalen hoe we de dingen zo efficiënt mogelijk konden doen. Iedereen kreeg de ruimte – en voelde zich ook veilig – om te



Smart letselschade | 10 JAAR

Dé ondersteuner van assurantie-tussenpersonen bij het afhandelen van verkeers- en letselschade

Interesse in onze diensten?
Neem vrijblijvend contact met ons op via:

T. 0800 31 00 003 E. info@smartletselschade.nl

10.000 Behandelde dossiers | 2014 Ontstaan als familiebedrijf

40 (letsel)schade experts | nationaal keurmerk letselschade



**- 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 gerechtesexpertise
- Bedrijfsschade (inclusief ALOP/DSU claims)
- Claim-handling

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

JONG GELEERD OUD GEDAAN



zeggen wat ze wilden en iedereen mocht meedenken over de inrichting van de processen. Dat is het voordeel van een platte organisatie. De lijnen zijn kort en daardoor efficiënt en dat is direct het leuke aan de Nederlandse brancheoffice. En de kracht ervan."

EEN GELUKKIGE WERKNEMER IS EEN GOEDE WERKNEMER

En dat anderen dat ook inzien blijkt wel uit het feit dat er steeds nieuwe lines of business en collega's bijkomen. Het team bestaat inmiddels uit Head of Liability Underwriting Karin Bouman en Harry Hollander op Aansprakelijkheid, Head of Property Underwriting Henk Wessels, Walter Schouten en junior Benjamin Stibbe op Property, Head of Financial Lines Underwriting Gydo van Reenen op Financial Lines, Jorrit Koopmans op Cyber, Head of Construction Underwriting Phil Overdiep en Marco Moor op Construction, Claims Manager Sanne Braun op Claims en Nadia Parsadi als Underwriting assistant. Eda Coskun is de junior die onder alle lines werkzaam is. En de man die de kar trekt is General Manager Sebastiaan Lambalk, die in zijn rol ondersteund wordt door Head of Market Management Ijaz Chishti en Operations Manager Joyce Peters.

ALLE RUIMTE OM JE TE ONTWIKKELEN

"Je krijgt hier legio kansen om je te ontwikkelen en ook alle ruimte om je mening te geven. Soms ontstaan daardoor wel discussies, maar die helpen je eigenlijk alleen maar verder. Ik ben overigens ook blij met de vrijheid die QBE biedt. Het is bijvoorbeeld in deze tijd best wel normaal om niet fulltime te werken. Deze mogelijkheden worden ook geboden door middel van modern HR-beleid wat een speerpunt is van QBE." Bij QBE worden junioren als Benjamin ook overal in betrokken. Hij zit bij gesprekken met makelaars en schadebehandelaars en kan daar ook van leren. Dat er aandacht is voor iedereen bij QBE is duidelijk. Ze zijn

het erover eens dat het natuurlijk altijd nog diverser kan en dat het belangrijk is om jongere mensen te enthousiasmeren. Benjamin heeft hier wel een aantal ideeën over. "We moeten stoppen met zeggen dat de verzekeringswereld niet zo saai en stoffig is als het lijkt. Dat hoeft je niet eens te zeggen, je kan het ook laten zien. Ik ben bijvoorbeeld nauw betrokken bij de organisatie van Young Insurance. Wij hebben daar enorm veel plezier met elkaar en we leren – op een leuke, interactieve manier – zoveel van de oudere generatie tijdens bedrijfsbezoeken en workshops. Dat plezier gun je iedereen."

Walter en Benjamin kunnen veel van elkaar leren. De vraag wie de grootste leermeester is geweest, was voor de heren moeilijk te beantwoorden. "Je leert van iedereen. Maar op dit moment is Walter wel een van de belangrijkste." Zij lijken erg tevreden om bij elkaar in het team te zitten. Ze hebben ook beiden een positieve kijk op de toekomst en hebben een helder beeld van wat ze nog willen bereiken. Voor Walter is dit vooral kennisoverdracht en het delen van ervaringen. Bij Benjamin staat plezier hoog in het vaandel, want een gelukkige werknemer is volgens hem een goede werknemer, dus wil hij graag met plezier naar zijn werk blijven gaan. "En vroeg met pensioen", voegt hij daar lachend aan toe. <

Smart Letselschade: 10 jaar expertise en persoonlijke aandacht



EEN DECENNIUM AAN BELANGENBEHARTIGING

Smart Letselschade startte in 2014 met een missie: slachtoffers van letselschade optimaal ondersteunen en ontzorgen. Wat begon als een klein team in Leiden, is uitgegroeid tot een gerenommeerde landelijke speler met meer dan 40 specialisten. Dit jaar viert Smart Letselschade dan ook zijn 10-jarig jubileum. Een mijlpaal die getuigt van toewijding en succes.

VAN PIONIER TOT LANDELIJKE LETSELSCHADESPECIALIST

Gedreven door de overtuiging dat letselschadeslachtoffers meer verdienen dan alleen een nummer zijn, richtten Jouke sr, Jouke jr, Rick en Lisa Sjaardema in 2014 Smart Letselschade op. Waar andere kantoren zich focussen op efficiëntie, kiest Smart Letselschade voor een menselijke aanpak. Met oog voor detail en optimale belangenbehartiging per cliënt.

Lisa Sjaardema: "Onze groei is erop gericht om onze cliënten altijd goed te kunnen begeleiden. Door ervoor te zorgen dat de juristen bij Smart Letselschade voldoende tijd beschikbaar hebben voor iedere cliënt, blijft er ruimte voor de mens en kunnen wij onze cliënten de aandacht en ondersteuning bieden die zij nodig hebben en verdienen. Ons managementteam speelt hier een belangrijke rol in. Zo selecteren zij niet alleen de juiste juristen als wij een vacature hebben, maar leiden zij ons personeel ook op. Zij zorgen bijvoorbeeld dat nieuwe juristen zo snel mogelijk NIVRE Register-Expert worden en jaarlijks voldoende PE-punten kunnen halen."

De missie van Lisa sloeg aan. In 2014 startte ze vanuit het kantoor van haar vader, waarna de groei al snel inzette. In 2015 kwam het eerste personeelslid, in 2016 volgde een uitbreiding van het kantoor. En zo ging het alomere verder tot het kantoor in 2018 naar het huidige pand verhuisde, waar het team alle ruimte heeft om te excelleren.

UITBREIDING VAN WERKZAAMHEDEN

Naast de focus op letselschade, heeft Smart Letselschade zijn dienstpakket de afgelopen jaren geleidelijk uitgebreid. Cliënten kunnen rekenen op een totaalpakket aan juridische en praktische hulp, waardoor zij zich volledig kunnen concentreren op hun herstel. Dit uit zich in het

feit dat het bedrijf zich niet alleen richt op het verhalen van de schade, maar vooral kijkt hoe ze een slachtoffer optimaal kunnen ondersteunen. Is dit op de ouderwetse manier door de schade zo snel mogelijk in te dienen? Prima. Maar vaak is er behoefte aan daadwerkelijke hulp, en probeert Smart Letselschade in samenwerking met herstelgerichte dienstverleners slachtoffers zoveel mogelijk te ondersteunen en terug te brengen in de situatie van voor het ongeval.

TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR ASSURANTTUSSENPERSONEN

Smart Letselschade is een waardevolle partner voor assurantietussenpersonen. De verkeers- en letselschadespecialisten nemen de volledige afhandeling van schadezaken uit handen, waardoor tussenpersonen hun cliënten optimaal kunnen bedienen. Smart Letselschade ontzorgt én verbetert de klanttevredenheid, wat resulteert in een loyale klantenkring.

EEN BLIK OP DE TOEKOMST

Met 10 jaar ervaring kijkt Smart Letselschade met vertrouwen naar de toekomst. De ambitie is om slachtoffers en opdrachtgevers zo goed mogelijk bij te staan, met als doel nog meer mensen die letselschade hebben opgelopen te helpen. De focus ligt onverminderd op kwaliteit, persoonlijke benadering en een optimale belangenbehartiging van cliënten.

In het kader van het 10-jarig jubileum organiseert Smart Letselschade een feestelijke bijeenkomst voor alle opdrachtgevers die de afgelopen jaren betrokken zijn geweest bij de groei van het bedrijf.

WERKEN BIJ LENGKEEK.

Lengkeek verder.

VACATURES

Schade-Experts Brand

VACATURES

Schade-Experts CVT

VACATURE

Vakgroepmanager CVT

VACATURES

Taxateurs

VACATURES

Medewerkers secretariaat & front-office expertise

De medewerkers van Lengkeek regelen schades en taxeren in de (groot)zakelijke markt. Samen met de klant en met collega's gaan wij altijd voor de best mogelijke oplossing. Zo maken wij het verschil bij impactvolle gebeurtenissen.

Oog voor de klant én voor elkaar. Omgaan met mensen: luisteren, meedenken en adviseren. Je staat direct na een impactvolle schade, de gedupeerde en verzekerde bij met het zoeken naar de beste oplossing voor zijn of haar situatie. Wil je een specifieke, individuele opleiding dan kan dat ook. Je doet dat binnen een hechte organisatie waar iedereen elkaar kent, samenwerkt en van elkaar leert. Een familiebedrijf waar no-nonsense en kwaliteit voorop staan. Bij Lengkeek doet iedereen ertoe!

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


LENGKEEK
TAXATIE · SCHADE · VERDER



35 JAAR LSA MET BEREAGOED SYMPOSION

De LSA bestaat dit jaar alweer 35 jaar. Dit 7e lustrum werd gevierd met een 'bereagoed' galadiner en -feest, gevolgd door een druk bezocht LSA Lustrum Symposium. De locatie van het galadiner en het Symposium was dit keer Burgers' Zoo in Arnhem, een locatie die door veel deelnemers hoog werd gewaardeerd.

Naast het 35-jarige bestaan van de LSA waren er meer feestelijke aanleidingen voor deze viering. De gelegenheid werd aangegrepen om het nieuwe LSA logo te presenteren en een sneak preview van de nieuwe website te geven. Daarnaast werden er twee leden tot erelid benoemd: Geertruid van Wassenauer en Peter Langstraat.

De leden vierden de 35e verjaardag van de vereniging middels een galadiner en -feest waarna zij de volgende ochtend konden aanschuiven aan een ontbijt in twee verschillende hotels op de Hoge Veluwe. Diezelfde dag konden zij door naar het LSA Lustrum Symposium met de naam 'Beretrots op 35 jaar LSA'. De deelnemers werden ontvangen bij de ingang van de dierentuin, waarna zij door 'Burgers' Bush' naar de evenementenlocatie liepen. De wandeling door het 'tropische regenwoud' vol dieren en planten vormde een bijzonder begin van de dag. Met meer dan 500 deelnemers was de theaterzaal van Burgers' Zoo volledig gevuld. De opening van het Symposium werd verzorgd door LSA-voorzitter Nicole Bastiaans, samen met de enige echte LSA beer. Het welkomstwoord werd uitgesproken door niemand minder dan Alex van Hooff, directeur van Burgers' Zoo. Hij vertelde over het werk dat Burgers' Zoo doet voor natuurlijk faunabehoud wereldwijd, en belichtte trots de bijzonderheden van Burgers' Bush.

Het welkomstwoord werd opgevolgd door interessante bijdragen van Arvin Kolder, Jaap Sap, Siewert Lindenbergh en Marnix Hebly. Dit alles vond plaats onder leiding van dagvoorzitter Ton Hartlief. Met lezingen die de veelzeggende titels '35 jaar aansprakelijkheid voor dieren', 'Een luis in de pels - de doodlopende weg van de rechtspraak bij letselschades: op zoek naar een alternatief' en 'De koe bij de horens vatten: naar een Rotterdamse smartengeldschaal!' meekregen, bleven de sprekers binnen de sfeer van de locatie. De intermezzo's werden verzorgd door Mondo Leone en 'TV-boswachter' Arjan Postma.

Het was een bijzonder geslaagde dag die werd afgesloten door LSA-bestuurslid Nils Jonker met de onthulling van ruim 500 'Good Bears' van de stichting Good Bears. Deze stichting heeft als doel het schenken van troostberen – de zogeheten Good Bears – aan kinderen die liefde, troost en geborgenheid nodig hebben nadat ze iets naars hebben meegemaakt. Deze 500 Good Bears werden bij vertrek uitgereikt aan de aanwezigen met het verzoek om deze door te geven aan iemand die de troostbeer goed zou kunnen gebruiken. <



GEDEELDE MISSIE, NIEUWE IDENTITEIT: NOSTIMOSMOOYMAN

Breda - Met trots kondigen wij aan dat de twee toonaangevende letselschadebureaus, Nostimos en Mooyman, beide reeds als zusterbedrijven gevestigd onder de PR Beheer Holding, zijn gefuseerd.



Marije Peters

Wat verandert er voor onze gewaardeerde klanten? Weinig. Onze toewijding aan hoogwaardige dienstverlening blijft onveranderd. "We behouden de sterke punten van beide bedrijven en bouwen voort op hun gedeelde waarden. Klanten kunnen blijven vertrouwen op de kwaliteit en expertise waar ze aan gewend zijn", voegt algemeen directeur Marije Peters toe.

De samenvoeging van Nostimos en Mooyman bevestigt niet alleen de positie van het nieuwe bedrijf als het grootste letselschadebureau in Nederland, maar ook als een opleidingsplek voor jonge talenten. Elke letselschade expert in dienst bij NostimosMooyman is een NIVRE Register-Expert of volgt een gerichte opleiding.

Marije Peters concludeert: "Met trots kijken we uit naar de toekomst. De fusie weerspiegelt niet alleen onze gedeelde geschiedenis, maar ook onze gezamenlijke inzet om de standaard te blijven zetten in de letselschadebranche."

OVER NOSTIMOSMOOYMAN SPECIALISTEN IN LETSELSCHADE

NostimosMooyman is het resultaat van de fusie tussen twee zusterbedrijven binnen de PR Beheer Holding – Nostimos en Mooyman – waarvan het juridische deel in de loop van het jaar gebeurt. Als het grootste letselschadebureau in Nederland biedt de nieuwe entiteit gespecialiseerde diensten aan rechtsbijstandverzekeraars, consumenten via internet en assurantietussenpersonen. Met een gedeelde toewijding aan kwaliteit en innovatie fungeert NostimosMooyman ook als een opleidingsplek voor jonge talenten, met alle behandelaars als NIVRE Register-Expert of in opleiding daarvoor.

De twee bureaus, die al geruime tijd op managementniveau nauw samenwerken, zijn vanaf 1 februari 2024 gaan opereren onder de naam 'NostimosMooyman, specialisten in letselschade' en het bureau positioneert zich daar nu mee als het grootste letselschadebureau in Nederland.

Dit nieuwe, geïntegreerde bedrijf blijft op het vertrouwde adres in Breda gevestigd met vestigingen in Hoogeveen, Haarlem, Nijmegen, Sittard en Sneek. Nynke ledema is regiodirecteur Noord-Oost, Franck van Hunnik regiodirecteur Zuid-West en zij werken nauw samen met commercieel directeur Patrick Huijsmans en relatie manager Arno Mooyman.



WORKSHOPS VJPP

De VJPP heeft goed gebruik gemaakt van de extra dag die wij in dit schrikkeljaar hebben. Op 29 februari jl. vond namelijk de VJPP-workshop lezing plaats bij Scheltema te Leiden. Het was weer een groot succes! Voorafgaand aan de lezing vond de jaarlijkse ALV plaats.



GENERATIEVERSCHILLEN

John Peerbolte van GRM letselschade experts heeft de deelnemers aan zijn workshop uitgedaagd om na te denken over generatieverschillen en dit beter te begrijpen. De hamvraag was hoe dit in de letselschade kan worden toegepast en verwerkt. Kan het beter of anders? Het was een interactief gesprek waarin de deelnemers hun ideeën konden meegeven en hierover het gesprek konden aangaan. De deelnemers gingen met nieuwe inzichten op dit vlak weer huiswaarts.

BEGELEIDEN VAN CLIËNTEN MET TRAUMA

Michael van Noort en George Wissing van Raned hebben de deelnemers meegenomen in het werk als begeleider van cliënten met trauma/fobie/angsten na (ernstige) ongevallen. Deze klachten kunnen een aanzienlijke invloed hebben op de letselschaderegeling en discussie in dit kader kan lastig zijn. De deelnemers werden wijzer hoe voornoemde klachten kunnen worden aangepakt en zij kregen meer achtergrond over het ontstaan hiervan. Deelnemers gingen dan ook naar huis met de nodige tools om letselschaderegelingen weer verder te kunnen brengen.

OMGAAN MET STRESS

Tot slot heeft Laura de Vriend-Schaap van Zon Yoga de deelnemers aan haar workshop de nodige technieken en tools gegeven om in stressvolle situaties toch beheerst en ontspannen te kunnen reageren. Eveneens heeft ze de deelnemers bijgepraat én technieken bijgebracht hoe stress gedurende de dag te voorkomen en signalen van spanning eerder te herkennen. De deelnemers kwamen niet alleen uitgerust uit de workshop maar kunnen deze technieken ook makkelijk toepassen in hun dagelijkse praktijk.

Nadat alle deelnemers vol nieuwe informatie zaten, vond er uiteraard een borrel plaats. Onder het genot van friet en pizza konden de leden kennismaken, bijpraten en ideeën uitwisselen. Het bleef nog lang gezellig.

Op 16 mei a.s. vindt er een gezamenlijke lezing plaats met de VJAA en niet lang daarna volgt op 29 juni a.s. de gezamenlijke lezing (met sportief accent én BBQ) met de LSA en het NIS. Genoeg om naar uit te kijken dus.

Het bestuur van de VJPP wordt gevormd door Chantal van der Roest, Eva Hijma, Guido van der Corput, Mark van der Bijl en Annerie Joxhorst. <

Na de ALV stonden de workshops op het programma. Van tevoren was er lichte paniek, want één workshop kon door ziekte van een spreker niet doorgaan. Gelukkig zou de VJPP de VJPP niet zijn als zij niet op het laatste moment goede vervanging wisten te regelen, en wel in de vorm van Martijn Lauxtermann van Lauxtermann Advocaten.

WAM-VERZEKERING VERSUS SVI-VERZEKERING

Martijn heeft de deelnemers tijdens zijn workshop aan het denken gezet over de verschillen tussen schaderegelen op de WAM-verzekering en de SVI-verzekering. Deelnemers werden geprikkeld om na te denken over de vraag waarvoor te kiezen als je de keuze hebt en/of je als verzekeraar 'anders' schade regelt afhankelijk van de verzekering. Het was een interactieve bijeenkomst waarbij deelnemers aan het denken zijn gezet over de vragen die je jezelf kan stellen bij de start van een WAM of SVI dossier.

WORKSHOP OVER DE NKL

Annemiek van Reenen-ten Kate en Lisa Bosveld van Hofmans Letselschade gaven ook een workshop. Zij onderzochten samen met de deelnemers aan hun workshop wat de invloed is van houding en gedrag op de letselschaderegeling en wat de reglementen van het Nationaal Keurmerk Letselschade daaronder verstaat. De deelnemers hebben nagedacht hoe ervoor kan worden gezorgd dat de letselschaderegeling soepel en opbouwend verloopt en zijn met handige tips & tricks naar huis gegaan.

EEN DIEPERE CULTURELE BLIK OP VIJF INTER-FOCUS RE-INTEGRATIE EXPERTS

Dit artikel van de hand van Inter-Focus duikt in de persoonlijke verhalen en inzichten van vijf interculturele experts. Zij gebruiken ieder hun eigen achtergronden en vaardigheden om een significant verschil te maken in de levens van mensen die proberen te re-integreren in het arbeidsproces. Bijvoorbeeld na ongelukken, ziektes of emotionele transitie momenten in een Nederlandse omgeving.



ALI SENTURK

Als gecertificeerd register arbeidsdeskundige gespecialiseerd in letselschade, met een bijzondere focus op cliënten van multiculturele achtergronden, heeft Ali in zijn 25-jarige carrière binnen de re-integratiebranche de cruciale rol ontdekt van diep begrip voor de achtergrond van zijn cliënten om hen effectief te begeleiden op hun weg naar herintegratie. Een cliënt die zich begrepen voelt, is veel meer geneigd actie te ondernemen.

In zijn praktijk heeft Ali ondervonden hoe essentieel het is om de culturele achtergrond van zijn cliënten te kennen en hun moedertaal te spreken. Dit inzicht stelt hem in staat om hun situaties snel te doorgronden en hen doeltreffender te ondersteunen. De samenwerking met zijn collega's bij Inter-Focus versterkt dit nog meer, waarbij gezamenlijke besprekingen het mogelijk maken om snel te identificeren wat cliënten nodig hebben en vervolgens maatwerkoplossingen te bieden.

Een treffend voorbeeld hiervan is een 32-jarige man, oorspronkelijk werkzaam als rijder/magazijnmedewerker, die ernstig letsel opliep bij een werkgerelateerd ongeval. Aanvankelijk was hij zeer pessimistisch over zijn toekomst, vooral omdat hij zijn gewenste opleiding/functie, aangeboden door zijn werkgever, niet meer kon vervullen.

De taalbarrière belemmerde zijn kennis van de arbeidsmarkt en zijn begrip van de overige mogelijkheden aanzienlijk. Tijdens zijn re-integratietraject werd niet alleen individuele begeleiding geboden, maar ook aandacht besteed aan zijn taalvaardigheden, het verkennen van alternatieve scholingstrajecten en passend werk. Ondanks zijn initiële overtuiging dat er geen mogelijkheden voor hem waren op de arbeidsmarkt, is hij uiteindelijk toch aan de slag gegaan. Dit heeft hem niet alleen een nieuw perspectief geboden maar ook geholpen zijn resterende capaciteiten net iets anders maar toch optimaal voor een werkgever in te zetten.

Ali Senturk illustreert hoe culturele en linguïstische empathie, gecombineerd met deskundige begeleiding, essentieel is voor het empoweren van cliënten in hun re-integratieproces, waardoor ze niet alleen terugkeren naar werk maar ook naar een gevoel van zelfredzaamheid.



CHARIDHA ORI

Geboren en getogen in Suriname van Hindoestaanse afkomst, is Charidha's carrière als fysiotherapeut, re-integratieconsulent en arbeidsdeskundige gevoed door haar passie voor het verbinden met mensen over culturele scheidslijnen heen. Charidha adviseert werkgevers en werknemers in o.a. arbeidsdeskundig advies, re-integratie, outplacement en ziekteverzuim.

Wist u dat Nederlanders met lage inkomens, waaronder vele met een migratieachtergrond, tot 1,5 keer meer risico lopen op een hartaanval of beroerte dan rijkere landgenoten? Bij Surinaamse Hindoestanen is dit risico 1,9 keer hoger. Dat blijkt uit onderzoek van het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) en het Haga Ziekenhuis.

Inkomen en etniciteit worden in de Nederlandse richtlijnen nog niet meegenomen als risicofactor. In Engeland en Schotland wordt de sociaaleconomische status en etniciteit al 10 tot 15 jaar meegenomen als risicofactor voor hart- en vaatziekten.

Haar vermogen om tussen culturele verschillen te navigeren, gecombineerd met haar kennis van het Nederlandse gezondheidszorgsysteem, maakt haar een onschatbare troef voor degenen die geconfronteerd worden met de ontmoedigende taak van re-integratie.



DIDEM YÜCELEN

Volgens Didem, geboren en getogen in Alkmaar, is interculturele expertise van essentieel belang vanwege de diverse samenleving en de behoefte om te voldoen aan lokale normen, waarden en wetgeving. Het helder uitleggen van deze regels aan mensen met een andere culturele achtergrond is cruciaal om misverstanden en weerstand te voorkomen. Onbegrip kan namelijk leiden tot vertraging in processen en zelfs conflicten of mentale stress veroorzaken.

Een gedenkwaardig voorbeeld voor Didem is de begeleiding van een cliënt uit de Turkse cultuur, die door een bedrijfsongeval in Nederland depressief werd. Hij begreep de wetten niet en sprak de taal niet, waardoor hij in onzekerheid thuis zat. Door haar tussenkomst kon hij zijn situatie beter begrijpen en zijn leven geleidelijk weer oppakken.

Het te laat inschakelen van expertise vertraagt het herstelproces en kan extra frustraties veroorzaken. Haar interculturele vaardigheden, zoals het schakelen tussen culturen, maakt Didem een expert die vertrouwen en verbinding creëert, en zo tot passende oplossingen komt.

ledereen die Kerim uit Rotterdam voor het eerst ontmoet voelt het meteen. Hij brengt een levendige, zeer aanstekelijke energie naar talentontwikkeling en coaching. Zijn persoonlijke reis door tegenslag en zelfontdekking voedt zijn behoefte voor het helpen van anderen om beperkende patronen te doorbreken en hun volledige potentieel te bereiken. Kerim's benadering van carrière- en levenscoaching overstijgt de droge professionele begeleiding. Zijn vermogen om ruimte te creëren voor mentale en emotionele verkenning helpt zijn cliënten om hun innerlijke krachten te ontdekken en te benutten, een belangrijk onderdeel bij het overwinnen van angsten of andere obstakels.



KERIM ALBUDAK

Lees ter illustratie deze review van een cliënt: "Als medewerker van een Nederlands bedrijf, waar ik me vaak niet helemaal op mijn plek voelde binnen het management, was het een verademing om met iemand te spreken die zowel mijn Turkse taal als mijn cultuur begreep. Dit maakte het makkelijker voor mij om mijn gevoelens en ervaringen te uiten, niet alleen vanuit mijn privé, maar ook mijn professionele omgeving. Kerim's interculturele inzicht heeft een brug geslagen tussen mijn persoonlijke belevingswereld en de Nederlandse werkcultuur, waardoor ik me niet alleen begrepen voelde, maar ook krachtiger stond in mijn omgang met anderen. In wezen heeft mijn tijd met Kerim mij niet alleen geholpen om mijn eigen kracht te vinden, maar ook om met meer

Lees ter illustratie deze review van een cliënt: "Als medewerker van een Nederlands bedrijf, waar ik me vaak niet helemaal op mijn plek voelde binnen het management, was het een verademing om met iemand te spreken die zowel mijn Turkse taal als mijn cultuur begreep. Dit maakte het makkelijker voor mij om mijn gevoelens en ervaringen te uiten, niet alleen vanuit mijn privé, maar ook mijn professionele omgeving. Kerim's interculturele inzicht heeft een brug geslagen tussen mijn persoonlijke belevingswereld en de Nederlandse werkcultuur, waardoor ik me niet alleen begrepen voelde, maar ook krachtiger stond in mijn omgang met anderen. In wezen heeft mijn tijd met Kerim mij niet alleen geholpen om mijn eigen kracht te vinden, maar ook om met meer

Lees ter illustratie deze review van een cliënt: "Als medewerker van een Nederlands bedrijf, waar ik me vaak niet helemaal op mijn plek voelde binnen het management, was het een verademing om met iemand te spreken die zowel mijn Turkse taal als mijn cultuur begreep. Dit maakte het makkelijker voor mij om mijn gevoelens en ervaringen te uiten, niet alleen vanuit mijn privé, maar ook mijn professionele omgeving. Kerim's interculturele inzicht heeft een brug geslagen tussen mijn persoonlijke belevingswereld en de Nederlandse werkcultuur, waardoor ik me niet alleen begrepen voelde, maar ook krachtiger stond in mijn omgang met anderen. In wezen heeft mijn tijd met Kerim mij niet alleen geholpen om mijn eigen kracht te vinden, maar ook om met meer

vertrouwen en duidelijkheid mijn plaats binnen mijn professionele omgeving in te nemen."



ESNAF ESSO BEGIC

Esso, geworteld in zowel Nederlands als Bosnisch erfgoed, omarmt een diepgaand begrip van diverse culturele achtergronden. Als re-integratiemanager streeft hij ernaar om mensen snel aan het werk te krijgen, zodat organisaties kunnen groeien en bloeien. Zijn aanpak? Een mix van professionaliteit

en een gezonde dosis humor, waarmee hij moeiteloos de klik vindt tussen werkzoekenden en potentiële werkgevers.

Met een stoot energie omarmt Esso de uitdagingen van zijn rol, vooral wanneer hij een gedeeltelijk arbeidsongeschikte, letselslachtoffer of werkloze succesvol (her)plaatst bij een nieuwe werkgever. Met 25 jaar bedrijfservaring begrijpt Esso als geen ander het belang van het transformeren van vastgelopen arbeidsprocessen.

Voor Esso zijn we allemaal hoofdrolspelers in ons eigen verhaal, gewikkeld in persoonlijke gedachten en dromen, maar altijd verbonden met anderen in onze reis naar succes. Het ondernemerschap en het hoge arbeidsethos heeft hij van zijn vader. Een echte Nederlandse werker van Bosnische origine, altijd bezig tot zijn (te vroege) einde.

INTERCULTUREEL KENT VELE GEZICHTEN



'DE AFHANDELING VAN LETSELSCHADES MOETEN WE BETER STROOMLIJNEN'

De letselschadespecialisten Lotte van Amen (Aon), Maurice Autar (AXA XL), Rinske Verheul (Marsh) en Rosita van Wanrooij (Markel) zijn allen actief in de co-assurantiebranche. In het VNAB Ontmoetingscentrum in Rotterdam praat het viertal over de mooie kanten van het vak, over de knelpunten bij de behandeling van letselschades én ze bespreken oplossingen. "We kunnen de verwachtingen van klant én slachtoffer beter managen."



V.l.n.r. Maurice Autar, Rosita van Wanrooij, Lotte van Amen en Rinske Verheul.

Geen zaak is hetzelfde en dat maakt hun werk interessant en afwisselend, vinden de letselschadespecialisten Lotte van Amen, Maurice Autar, Rinske Verheul en Rosita van Wanrooij. Maar sommige cases houden Lotte, die teammanager third party injury claims is bij Aon, lang bezig. "Een jaar of tien geleden organiseerde een klant van ons een evenement, waarbij bezoekers met een verreiker de lucht in konden voor een kijkje van bovenaf. De verreiker kantelde en een aantal personen, waaronder een behoorlijk aantal kinderen, liep daardoor flinke letselschade op. Ook viel er een dode. Dit zijn zaken die je niet zomaar loslaten en ook niet zo snel vergeet."

Ook Rinske (claims specialist bij Marsh), Maurice (senior specialist letselschade bij AXA XL) en Rosita (senior letselschadebehandelaar bij Markel) behandelen zaken die soms in hun hoofd gaan zitten. "Schade aan een persoon spreekt voor mij meer tot de verbeelding dan een afgebrand gebouw", zegt Maurice. Rinske raakt vooral onder de indruk van situaties waarbij kinderen betrokken zijn. "Die gebeurtenissen blijven meestal langer hangen bij mij."

STIJGENDE SCHADELAST

Het viertal is in het VNAB Ontmoetingscentrum aangeschoven voor een gesprek over de behandeling van letselschades in de co-assurantie. Want dat is het terrein waarop ze alle vier actief zijn. De stijgende schadelast is een belangrijk thema in hun werk. Volgens Rosita is de veranderde arbeidsmarkt een van de oorzaken. "De inzet van flexwerkers, uitzendkrachten en arbeidsmigranten is flink toegenomen. Medewerkers met een kort(er) arbeidscontract worden vaak sneller ingewerkt, waardoor de kans groter is dat dingen worden gemist en de kans op een ongeval groter wordt. Daarbij is een van de meest voorkomende voorbeelden de situatie waarin de uitleg van werkzaamheden en de werking van machines niet in de moedertaal van de arbeidsmigranten beschikbaar is. Dat zzp'ers geen beroep kunnen doen op de sociale wetgeving en niet verplicht zijn zichzelf voor arbeidsongeschiktheid te verzekeren, vergroot ook de schadelast."

Ze krijgt bijval van Lotte, die constateert dat de complexiteit van haar werk de afgelopen jaren flink is toegenomen. "Naast nieuwe arbeidsvormen zijn er ook meer partijen betrokken bij letselschades. Denk aan arbeidsdeskundigen, herstelcoaches en tolken die de slachtoffers bijstaan. Het schadebedrag wordt daardoor hoger. Dat daarnaast de claimbewustheid bij mensen toeneemt, zorgt er ook voor dat de hoeveelheid schadedossiers en de totale schadelast alleen maar groter wordt."

De verzekeringsbranche heeft slechts een beperkte invloed op het verminderen van die schadelast, stelt Maurice. Al blijft preventie wel een belangrijk aandachtspunt. "We moeten goed blijven kijken waar de risico's liggen en daarop anticiperen. Want op vrijwel elke willekeurige bouwplaats zie ik onveilige situaties, zoals bouwvakkers die ongezeurd op de steigers staan."

EIGEN RISICO'S

Het gevolg van de stijgende schadelast is dat de premies steeds hoger worden. Om de letselschadeverzekering voor grote ondernemingen betaalbaar te houden, neemt met name in de co-assurantie ook de hoogte van de eigen risico's fors toe. "Als makelaar snap ik dat verzekeraars hiervoor kiezen om de schadelast te drukken. Maar ik ben niet blij met de hoge eigen risico's, die soms wel kunnen oplopen tot een paar honderdduizend euro", zegt Rinske.

WE KUNNEN DE VERWACHTINGEN VAN KLANT ÉN SLACHTOFFER BETER MANAGEN

Door die hoge eigen risico's komt een fors deel van de schade aan het slachtoffer voor rekening van de verzekerden zelf. En in tegenstelling tot verzekeraars zijn andere partijen niet gebonden aan de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL), waarin spelregels staan om de behandeling van letselschades zo goed mogelijk te laten verlopen. Rosita: "De gedachte achter de GBL is dat het slachtoffer centraal staat. Als verzekeringsbranche willen wij letselschadeslachtoffers een goede afhandeling van de schade kunnen garanderen. Blijft het schadebedrag onder het eigen risico, dan is de verzekerde zelf verantwoordelijk voor het afwikkelen van de schade. Ontbreekt het hen aan deskundigheid, dan komt dat de schadeafhandeling niet altijd ten goede. Bij Markel is het gebruik van hogere eigen risico's beperkt. Bovendien kennen sommige aansprakelijkheidsverzekeringen een clause, waarin staat dat wij ook letselschades die binnen het eigen risicobedrag vallen behandelen. Ik vind dat een goede oplossing."

AANSPRAKELIJKHEID

"Wat letsel zo ongreepbaar maakt", gaat Lotte verder, "is dat de hoogte van het uiteindelijke schadebedrag vaak niet direct duidelijk is. En dus ook niet of de verzekeraar de zaak moet behandelen of de verzekerde zelf. Omdat de eigen risico's steeds hoger worden, sluiten we bij Aon met sommige klanten behandelingsovereenkomsten af, waarbij wij de schadebehandeling van hen overnemen als de schade binnen het eigen risico valt. Bij sommige andere klanten werken we samen met een deskundige derde partij die de afhandeling verzorgt."

Ook over de vraag wie aansprakelijk is voor de letselschade, wordt binnen de co-assurantie meer dan gemiddeld gediscussieerd. Zeker als de schade is ontstaan in de relatie tussen werkgevers en werknemers, tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. Rinske: "Werkgevers denken vaak niet aansprakelijkheid te zijn, omdat ze van mening zijn dat ze aan alle veiligheidsvoorschriften hebben voldaan. Wij moeten onze klanten dan overtuigen dat ze ondanks alle genomen maatregelen, in dat specifieke geval, wel degelijk aansprakelijk zijn."

ADMINISTRATIEVE BELASTING

Een ander probleem is de administratieve belasting; die is bij de behandeling van letselschades in de co-assurantie best groot, zegt Rosita. "Zoals gezegd heeft Markel ervoor gekozen zich aan de GBL te binden. Eén van de regels is dat het schadebedrag binnen 14 dagen aan het slachtoffer moet worden betaald. Dat is met meerdere verzekeraars op één polis best een uitdaging. Maar de co-assurantie kent natuurlijk ook pluspunten. Het maakt verzekering van de lastige risico's mogelijk. Bij een moeilijke zaak kan ik sparren met andere verzekeraars die ook een deel van dat risico dragen. En dat de makelaar direct contact heeft met de klant, versnelt meestal het proces."

Ook Maurice zou het toejuichen als bij het sluiten van een aansprakelijkheidsverzekering duidelijke afspraken worden gemaakt tussen de makelaar, de verzekerde en de verzekeraar over de afhandeling van schades. "Wij moeten de verwachtingen van zowel het slachtoffer als de klant goed managen. Spreek bij acceptatie af hoe en door wie een schade wordt behandeld, zodat alle partijen weten wat ze van elkaar kunnen verwachten. En zorg er in ieder geval voor dat dit door een professionele partij gebeurt, als het schadebedrag onder het eigen risico blijft."

STROOMLIJNEN

Aon organiseert sinds 2023 meet and greets met verzekeraars waar zij veel zaken mee doen. Die hebben een positief effect, vertelt Lotte. "Natuurlijk zijn we het niet altijd met elkaar eens, maar ik heb echt het gevoel dat beide partijen letselschades naar tevredenheid van het slachtoffer willen oplossen. De regelgeving neemt toe, net als de hoeveelheid schadedossiers. Wat het voor ons als makelaar lastig maakt, is dat alle verzekeraars daarbij een eigen werkwijze hanteren. In het beter stroomlijnen van het proces rondom de afhandeling van letselschades schuilt in de co-assurantiebranche een grote kans."

Rosita sluit af met de opmerking dat ze zich kan vinden in de woorden van Lotte. "Het is belangrijk om open met elkaar te communiceren en overleg te zoeken. Gelukkig zie ik dat er doorlopend initiatieven zijn om tot een goede afwikkeling van letselschadedossiers te komen en dat die initiatieven hun vruchten afwerpen." <

“REALISEER JE WAT LETSELSCHADE MET HET IMAGO VAN DE ONDERNEMER DOET”

Belangenbehartigers die niet voldoen aan keurmerken, slachtoffers die tussen wal en schip belanden. Personenschade staat nogal eens negatief in het daglicht. Martin de Haan van Sedgwick ziet het als missie om het imago van de branche te verbeteren en het kaf van het koren te scheiden. Een gesprek over het managen van verwachtingen, verzekerde bedragen en bovenal het belang van goede begeleiding. “Hoe een ondernemer omgaat met aansprakelijkheid, is van groot belang voor zijn imago.”



Martin de Haan

Iedereen herinnert zich het nog wel: de salmonella-uitbraak door de gerookte zalm van visfabrikant Foppen. Maar liefst 1.500 mensen meldden dat ze besmet waren. Hoe begeleid je een bedrijf zodanig dat de schade goed geregeld wordt, maar ook dat de imagoschade

beperkt blijft? Sedgwick had de zaak bij de hand. “In oktober vond de uitbraak plaats en december zou een piekmaand zijn in omzet voor de visfabrikant. Cruciaal is dat je het imago beschermt, zodat ze weer een goede maand kunnen draaien. Daar staken we veel tijd en moeite in en dat wierp zijn vruchten af.” Een goed voorbeeld volgens De Haan van wat letselschade voor het imago van de ondernemer kan doen en wat de gevolgen kunnen zijn. “Het kan een bedrijf ook de das om doen.”

MAN MET EEN MISSIE

De Haan is gepokt en gemazeld in de letselschadesector, waar hij al sinds 1992 werkt. In 2000 begon hij bij Sedgwick. Nu, bijna 25 jaar later, schakelt hij een tandje terug. “Niet omdat ik er tabak van heb, maar om de jonge generatie de kans te geven.” Hij geeft nu leiding aan de afdeling Werk & Welzijn (Zorgschade Expertise, Rekenkundige Expertise en Arbeidsdeskundige Expertise) en zit als personenschade-expert in het managementteam. Daarnaast neemt hij plaats in het branchebestuur van het NIVRE en is hij bestuurslid van de Vereniging Herstelgerichte Dienstverleners. “Een nieuwe vereniging opgericht om de kwaliteit van hergestelgerichte dienstverlening te verbeteren. De sector staat vaak negatief in het daglicht en ik wil er alles aan doen om dat te veranderen. Zodat we het kaf van het koren kunnen scheiden, zeker aan de kant van belangenbehartigers. Veel partijen staan nergens geregistreerd, voldoen niet aan een keurmerk en vallen niet onder het tuchtrecht. Dat is ontzettend jammer. Met name voor de slachtoffers, omdat ze niet weten waar ze aan toe zijn. Dat moet echt veranderen.”

“Als je als fysiotherapeut een letselschadeslachtoffer wilt behandelen, dan zet je een bord in de tuin en je kunt als belangenbehartiger optreden. Voor een slachtoffer is het moeilijk onderscheid maken wie nu een goede belangenbehartiger is. Dat zie je ook in de assurantiebranche. Assurantieadviseurs verwijzen door naar organisaties, waarvan de

vraag is of ze wel aan kwaliteitseisen voldoen. Hoewel er een evolutie gaande is voor verbetering, zijn er nog steeds rotte appels. Het bepaalt hoe wij in de media afgeschilderd worden. Dat is ontzettend jammer, want iedereen die ik ken in mijn directe kring en bij de partijen waarmee we samenwerken doet zijn stinkende best om het gewoon goed te doen.”

VERZEKERDE BEDRAGEN

In het advies bij de aansprakelijkheidsverzekering is er ook genoeg te verbeteren. Zo merkt De Haan in de praktijk dat de verzekerde bedragen voor een aansprakelijkheidsverzekering relatief laag zijn. “We hebben een zaak gehad met een verzorgingstehuis, waarbij bewoners ziek werden, doordat het eten in de keuken niet goed bereid was. Als er honderd mensen ziek worden, dan gaat het heel hard met je verzekerde bedrag. Door die cumulatie van zaken, dat realiseren veel mensen zich niet, zijn de bedragen heel laag. Daarbij wordt vaak geen rekening gehouden met regresnemers en weten veel bedrijven niet of ze per aanspraak verzekerd zijn of per gebeurtenis. Dat maakt nogal verschil. Het is essentieel dat je daarop alert bent als adviseur.” Bij de inloop en uitloop ziet hij het ook nog vaak fout gaan. “De claims made polis is schade dekkend op het moment dat de claim ingediend wordt. Als je een nieuwe verzekering afsluit en je vermeldt de potentiële risico's er niet bij, dan heb je geen dekking. Daardoor belanden veel bedrijven tussen wal en schip.”

WERKGEVERSAANSPRAKELIJKHEID

Bovenal is het belangrijk om goed te communiceren en de werkgevers-aansprakelijkheid uit te leggen. De Haan ziet namelijk dat bedrijven het moeilijk begrijpen dat ze aansprakelijk zijn, omdat ze het gevoel hebben niet schuldig te zijn. “Als een dakpan van je dak valt op iemands hoofd, dan kun je aansprakelijk zijn. Je voelt je alleen niet schuldig, want je hebt het dak altijd goed onderhouden. Dat is met werkgevers-aansprakelijkheid net zo. Als werkgever heb je een zorgplicht. Als die geschonden wordt, ben je in principe aansprakelijk.”

VOOR EEN SLACHTOFFER IS HET MOEILIK ONDERSCHIED MAKEN WIE NU EEN GOEDE BELANGENBEHARTIGER IS

“Het gebeurt vaak dat de werkgever in de weerstand schiet uit angst voor een aansprakelijkstelling, maar vaak schuilt het in kleine dingen hoe de werknemer de zaak beleeft. Dat is ook onderzocht: een werknemer stelt zijn werkgever pas aansprakelijk op het moment dat hij financiële schade ondervindt. Neem het eigen risico van de zorgverzekering. Als je tegen die werknemer zegt dat je het heel vervelend vindt, je

ALLES STAAT OF VALT MET GOEDE COMMUNICATIE EN HET MANAGEN VAN VERWACHTINGEN

geen aansprakelijkheid erkent, maar wel bereid bent om die 385 euro voor hem te betalen, dan haal je soms meteen de angel eruit. Of bied hem bijvoorbeeld vervoer aan, zodat hij naar zijn werk kan komen. Als je dat goed begeleidt, heeft dat effect op de hele organisatie. Dat realiseren werkgevers zich vaak niet. Als een werknemer arbeidsongeschikt raakt en de werkgever behandelt hem slecht, dan gaat dat als een lopend vuurtje. Voor werkgeversaansprakelijkheid is het essentieel dat je hierop let en er netjes mee omgaat.”

IMAGO

Imago is een cruciaal onderdeel van letselschade. Zo ook in de reisbranche, waar die aansprakelijkheid ver kan gaan. “Als je in Nederland een reis boekt en die voldoet niet aan de redelijke verwachtingen, dan ben je als reisorganisatie aansprakelijk.” En tijdens zo'n georganiseerde reis kan er van alles gebeuren, vertelt De Haan. “In Turkije had een hotel een stukje strand afgezet en tijdens een beachvolleybalwedstrijd stapte een gast in een injectienaald. Uiteindelijk bleek er gelukkig niets aan de hand. Maar als hotel heb je de zorgplicht om te kijken of dat strand schoon is en ben je aansprakelijk, ook voor de nazorg.”

VERWACHTINGEN MANAGEN

“Alles staat of valt met goede communicatie en het managen van verwachtingen”, stelt De Haan. “Als goede belangenbehartiger zorg je ervoor dat de verwachtingen gemanaged worden. Wij moeten eerlijk zijn over wat er juridisch mogelijk is en de belangenbehartiger moet dit duidelijk uitleggen aan zijn cliënt. Soms zoek je de marges op met elkaar om het op een nette manier op te lossen. Wat de uitkomst ook is, het zit vooral in de communicatie. Soms is dat een slechtnieuwsgesprek, maar als je het goed uitlegt, begrijpen mensen het vaak wel. Mits je het met respect en empathie doet.” <

Dit najaar organiseert de SAR een PE-sessie over letselschade, waarin Martin de Haan je meeneemt in een casus letselschade voor de zakelijke markt. Volg de SAR op LinkedIn en houd educatie.sar.nu in de gaten voor meer informatie.

PROCES KLACHTAFHANDELING IS GOED IN WERKING GETREDEN

NIVRE Register-Experts en NIVRE Register-Deskundigen onderwerpen zich aan het tuchtrecht door ieder jaar opnieuw de NIVRE-gedragsregels te ondertekenen. Ook experts werkzaam bij een bij het NIVRE aangesloten expertisebureau, een zogeheten Kamerbureau, vallen onder het tuchtrecht.



lijk 95% via bemiddeling opgelost worden. Dat is uiteraard heel mooi, want dit scheelt tijd, geld en de nodige stress, voor beide partijen.”

BEROEPSNORMEN

“Om de kwaliteit van de NIVRE-experts te waarborgen hebben zij zich te houden aan beroepsnormen. Daaronder verstaan wij richtlijnen en leidraden. Die normen dienen als instrument voor NIVRE-experts om ervoor te zorgen dat zij hun taken uitvoeren in overeenstemming met de hoogst mogelijke kwaliteitseisen.

De tuchtcommissie NIVRE en het klachtenloket NIVRE vallen bij hun advies of beoordeling terug op de normen die zijn opgesteld door de diverse branchebesturen. Iedere branche werkt aan branchespecifieke normen en richtlijnen. In 2023 zijn er al enkele richtlijnen en leidraden opgeleverd.

Mocht tijdens de behandeling van een klacht blijken dat een richtlijn of leidraad niet voldoet, dan wordt de betreffende commissie weer opnieuw aan het werk gezet om de richtlijn of norm aan te scherpen.”

TWEE BEHANDELDE ZAKEN

Nu was het de branche Motorvoertuigen die als eerste branche de richtlijn ‘Contra-expertise en Bindend Advies’ voor motorvoertuigen-experts heeft opgesteld. En laat de eerste uitspraak nu ook gaan over een motorvoertuigen-expert, die optrad als arbiter. Susan: “Omdat een van de doelen van deze manier van klachtafhandeling ‘lerend vermogen’ is, worden alle klachten vastgelegd in een systeem, zodat klachten achteraf teruggekoppeld kunnen worden. De klachten worden bovendien geanonimiseerd gepubliceerd en in begrijpelijk taal teruggekoppeld richting de experts en besproken met het betreffende branchebestuur en de betreffende commissies. Daarnaast worden alle uitspraken op onze website vermeld.

Waar deze eerste klacht over ging? Nou, klacht? Het was een geheel aan klachten over de werkwijze van een expert, die als arbiter was ingeschakeld. De arbiter zou te gehaast en daarmee onzorgvuldig te werk zijn gegaan. Hij was gestart met voorbereidende werkzaamheden voordat de benoeming rond was. Daarnaast had de arbiter nog niet alle stukken in zijn bezit, waardoor hij niet onafhankelijk te werk zou zijn gegaan. En de arbiter zou zich ook niet aan zijn opdracht hebben gehouden.”

De afhandeling van klachten over houding en gedrag is vanaf september 2022 ondergebracht bij een onafhankelijke, door de overheid geaccrediteerde klachten- en geschilleninstantie: De Geschillencommissie uit Den Haag, die zowel een klachtenloket NIVRE als een tuchtcommissie NIVRE heeft ingericht.

Voordat klachten bij de tuchtcommissie NIVRE belanden worden ze namelijk behandeld door een onafhankelijk klachtenloket NIVRE. Dit klachtenloket kijkt of de klacht ook zonder enige vorm van rechtspraak tussen klager en schade-expert opgelost kan worden. Het klachtenloket biedt in de eerste plaats een luisterend oor, maar geeft daarnaast ook informatie en advies en bemiddelt tussen de klager en de NIVRE Register-Expert.

Directeur van het NIVRE Susan Mogony licht de procedure toe: “Als de klager en de expert er samen echter niet uitkomen, dan kan de klager erin berusten of alsnog beslissen om een klacht in te dienen bij de tuchtcommissie NIVRE. Wil een klager een geschil bij de tuchtcommissie NIVRE aanhangig maken, dan moet er wel een doorverwijzing van het klachtenloket zijn. Daarna pas kan de klager de klacht bij de tuchtcommissie indienen.

Omdat experts en klager in deze nieuwe constructie samen het gesprek aangaan, is het aantal klachten dat uiteindelijk bij de tuchtcommissie belandt zeer gering. Van de 45 ingediende klachten kon in 2023 name-



Susan Mogony

DE EERSTE UITSPRAAK

“Twee experts hadden zich gebogen over de auto van klager die schade had opgelopen. De eerste expert had de schade vastgesteld op basis van herstel, de tweede expert, de contra-expert, op basis van totaal verlies. Een arbiter werd ingeschakeld.

Omdat de opdrachtgever van de eerste expert haast had, de auto al verkocht was en weer doorverkocht dreigde te worden, maakte de arbiter alvast de eerste afspraken zodat hij zelf de auto kon inspecteren. Door een fout in de akte van benoeming moest de akte opnieuw verzonden en geaccepteerd worden. Het eerste schriftelijke akkoord kwam al snel binnen, voor het tweede akkoord kreeg de arbiter mondeling toestemming met daags daarna de schriftelijke toestemming. Op de dag nadat hij schriftelijk akkoord kreeg op zijn benoeming, ging de arbiter op pad om de schade-auto te inspecteren. Die dag sprak hij ook met de contra-expert over zijn schaderapport. De daaropvolgende dag verstuurde de arbiter het eindrapport. Er was immers haast bij. De tuchtcommissie oordeelde dat afspraken maken geen officiële werkzaamheden zijn. Omdat beide partijen – weliswaar mondeling – akkoord waren, mocht de arbiter al met zijn voorbereidende werkzaamheden beginnen. De commissie stelde vast dat de arbiter pas met zijn officiële werkzaamheden was begonnen nadat het schriftelijk akkoord van beide partijen binnen was.

Het voortvarend te werk gaan betekent niet dat een arbiter niet onafhankelijk te werk gaat. Het delen van stukken hoort bij de verantwoordelijkheid van de eerste en tweede expert, aldus de tuchtcommissie, dus de arbiter had niet kunnen weten dat er stukken ontbraken. En omdat de arbiter een gedegen rapport wilde opmaken door de auto – die doorverkocht zou worden – zelf te inspecteren, was er haast geboden. Klager werd in al zijn klachten in het ongelijk gesteld.

Wat leren we hieruit? Twee dingen. Ten eerste dat het van belang is om zorg te dragen voor schriftelijk akkoord van opdrachtgevers, voordat je als arbiter met je officiële werkzaamheden aanvangt, ook al heb je haast. En ten tweede dat de eerste en de tweede expert verantwoordelijk zijn voor het verstrekken van de volledige informatie richting de arbiter.”

DE TWEEDE UITSPRAAK

Bij de tweede uitspraak zijn zowel een expert als zijn leidinggevende van het Kamerbureau opgetrommeld. “Ook nu weer ging de klacht over diverse onderwerpen. De klager had onder meer aangegeven dat hij onvoldoende op de hoogte werd gehouden door de schade-expert en niet van advies werd voorzien. Tevens klaagde klager over het feit dat zijn eerste klacht werd behandeld door de leidinggevende van de betreffende expert. Wat voor klager een gevalletje ‘eigen vlees keuring’ was.”

De tuchtcommissie NIVRE kwam tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. Beklaagde heeft goed kunnen motiveren dat het hier om een professioneel verschil van inzicht gaat, waarbij de contacten tussen de contra-expert en de schade-expert verliepen. Het is daarmee aan de contra-expert om te communiceren met de klager en de klager van eventueel advies te voorzien.

INTERNE KLACHTBEHANDELING

“Hoewel de klacht ongegrond verklaard is, zet dit je wel aan het denken. Zou er wellicht een extra trede ingebouwd moeten worden? Kamerbureaus zouden ook een strak ingeregelde procedure voor interne klachtbehandeling kunnen hebben, zo is gebleken. Een bureau waar in het verleden namelijk relatief veel klachten over binnenkwamen was het zat om steeds maar weer naar het toenmalige tuchtcollege te moeten en heeft een interne klachtenbehandeling opgestart. En dat werkt goed, want er zijn nu minder klachten bij het klachtenloket NIVRE binnenkomen. Mogelijkheden voor interne klachtbehandeling verbeteren dus de procedure, want het kan een eerste aanzet zijn om te komen tot een gesprek tussen beide partijen. Tijdens zo’n gesprek kan er duidelijkheid komen bij de werkgever en de expert over de klacht, wat mogelijk leidt tot een oplossing.”

SAMENVATTEND

Samenvattend: het proces is goed in werking getreden. Is er een klacht, dan wordt die eerst met hulp van het klachtenloket met de expert besproken. Komen klager en expert er samen niet uit, dan kan de klager door naar de tuchtcommissie. In beide voornoemde zaken zijn de klachten ongegrond bevonden, maar als uit een uitspraak van de tuchtcommissie blijkt dat de uitspraak van invloed is op de richtlijn die is uitgevaardigd, dan zal de commissie richtlijnen kijken of de richtlijn moet worden aangepast.

LEREN VAN HET VERLEDEN

Susan besluit: “Er zijn tot op heden slechts drie uitspraken geweest. Als er meer volume in het aantal klachten is kunnen wij helpen om de kwaliteit te verbeteren door uitspraken niet alleen terug te koppelen, maar ze ook te analyseren zodat er trends ontdekt kunnen worden. En uiteraard wordt deze informatie gedeeld met de markt, zodat het NIVRE en de ingeschreven experts van het verleden kunnen leren. Zo creëren we waarde en zo werken we samen aan de kwaliteit van de ingeschreven Register-Experts. Het aantal tuchtrechtzaken is laag en hopelijk blijft dat ook zo, want dat impliceert dat NIVRE Register-Experts het goed doen.” ●

BIJSCHOLEN OP HET GEBIED VAN LETSELSCHADE / PERSONENSCHADE DOET U BIJ KERCKEBOSCH



Een greep uit onze uitgebreide agenda:

NIVRE 4 PE-punten NOvA 4 PO-punten niet-juridisch	14 mei 2024
Letselschadeberekeringen bij verlies van arbeidsvermogen (art. 6:107 BW) Docent: Erik-Jan Bakker	
NIVRE 5 PE-punten NOvA 5 PO-punten	21 mei 2024
Letselschade & Sociale Zekerheid Docenten: mr. Bernard de Leest, Linda Renders en mr. Matthijs Vermaat	
NIVRE 6 PE-punten NOvA 6 PO-punten	28 mei 2024
Procederen bij personenschade Docent: mr. Arlette Schijns	
NIVRE in aanvraag NOvA 3 PO-punten	30 mei 2024
Congrestival Letselschade Docenten: mr. Edwin Bosch, prof. mr. dr. Arvin Kolder, mr. Janneke Kruijswijk Jansen en mr. Petra Oskam	
NIVRE in aanvraag NOvA 6 PO-punten niet-juridisch	6 juni 2024
Medische kennis voor juristen: Traumachirurgie, de traumachirurg & de medische expertise Docenten: dr. Han van den Brand MD, PhD, dr. Joost de Graaf MD, PhD en drs. Angélique Reitsma MD, MA	
NIVRE 6 PE-punten NOvA 6 PO-punten niet-juridisch	6 juni 2024
Omgaan met onaangepast en onbegrepen gedrag in de letselschaderegeling Docent: drs. Sjaak Boon	
NIVRE 3 PE-punten NOvA 3 PO-punten	6 juni 2024
Primeurs Personenschade Docent: prof. mr. dr. Arvin Kolder	ONLINE

NIVRE op aanvraag NOvA 5 PO-punten	11 juni 2024
Herstelgericht denken en (onder) handelen Docent: mr. Josefien Gunnink	
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	
NIVRE 4 PE-punten NOvA 4 PO-punten	18 juni 2024
Kinderen en letselschade Docent: mr. Mariken Peters	
NIVRE op aanvraag NOvA 20 PO-punten	8 + 15 oktober, 5 + 26 november 2024
Leergang Letselschade Docenten: mr. Edwin Bosch, mr. Lisa Godwaldt, mr. Bert de Hek, Jarco van de Ketterij NIVRE-re, mr. Peter Knijp, mr. Jeroen Quakkelaar en mr. Maaïke de Vries	
NIVRE in aanvraag NOvA 4 PO-punten	5 november 2024
Verzekeringsfraude herkennen bij letselschadezaken Docent: mr. Kemal Ertürk	
	Direct beschikbaar (on demand college)
Bijvoorbeeld over Medische versus juridische causaliteit en Delta-V: de geweldsinwerking bij niet-objectieerbare klachten	

EN 40+ ANDERE BIJeenKOMSTEN

SCHADETRANSFERS



Marjolijne Knottenbelt is benoemd tot lid van het managementteam van Ard Korevaar Personenschade. Marjolijne, voorheen werkzaam als advocaat, werkt sinds twee jaar voor AKP. Zij zal samen met Ard Korevaar en Aad Snelleman het management van AKP op zich nemen.



Gita Salden treedt per 1 juni toe tot de directie van De Nederlandsche Bank. In haar nieuwe functie wordt zij verantwoordelijk voor het toezicht op Verzekeraars & Pensioenfondsen en Horizontale Functies & Integriteit. Momenteel is Salden CEO van de BNG Bank.



Op 26 februari is **Niels Vonk** tijdens de ALV gekozen tot nieuwe voorzitter van de Amsterdamse Beurs Brand Sociëteit (A.B.B.S.). Hiermee volgt hij Michael Blonk op, die zijn tweede termijn voltooit.



ASR Nederland heeft aangekondigd dat **Bob Elfring** tijdens de aankomende AVA op 29 mei 2024 zal worden voorgedragen als nieuw lid van de RvC. Hiermee volgt hij Herman Hintzen, op die zijn tweede termijn voltooit.



Michiel Krouwer is sinds 1 maart de nieuwe Directeur Affinity Groups van Schouten Zekerheid. Voorheen was Krouwer ruim 7 jaar werkzaam als directeur bij Centraal Beheer, waarmee hij een brede businesservaring in schade- en inkomensverzekeringen heeft.



De RvC van NN Group N.V. heeft aangekondigd dat zij **Koos Timmermans** voordraagt voor benoeming als lid van de RvC. De formele goedkeuring van de voordracht zal plaatsvinden tijdens de jaarlijkse algemene vergadering op 24 mei 2024. Momenteel bekleedt Timmermans verschillende toezichthoudende functies.



Derk Wagelaar is per 1 maart 2024 de nieuwe directeur van RDC geworden. Derk heeft ruime managementervaring in data, software en marketing bij o.a. Microsoft, de Nationale Postcode Loterij en Paypal.



Sinds 1 maart bekleedt **Carola Veenhoven** de functie van Senior Claims Consultant Corporate Risk bij Kröller Boom. Carola werkte voorheen 14 jaar bij MontClair/Raetsheren.



Van der Leij Bouwbedrijven heeft per 1 maart **Terry Nagtegaal** aangesteld als Teamleider voor Van der Leij Schadeherstel. Terry heeft jarenlange ervaring en brede expertise in de schadeherstelbranche.



Flyct Letselschade heeft per 1 maart **Tim Tupker** aangesteld als accountmanager voor het assurantietussenpersonen-kanaal. Tim neemt hiermee de taken over van Annette Vergeer.



Michiel Vink (l.) is per 1 maart toegetreden als nieuwe Commercieel Directeur bij Meijers, waarbij hij de functie van Pieter van der Loo heeft overgenomen. Pieter heeft inmiddels de rol van Directeur Employee Solutions op zich genomen. Daarnaast is

Remon Balster (r.) verwelkomd als de nieuwe Financieel Directeur.



Per 1 januari heeft AREPA **Nico den Hartog** aangesteld als Technical Accountmanager Benelux. Met meer dan 10 jaar aan technisch-commerciële ervaring in verschillende sectoren brengt Nico de nodige expertise mee in zijn nieuwe rol.



Directeur **Frouwke Herder** heeft per 15 april Autotrust verlaten. In haar volgende rol wil zij bijdragen aan grotere maatschappelijke thema's, zoals klimaat of zorg.



Per 1 maart vervult **Nilthon Dias** de rol van Senior Underwriter Property International bij HDI Global SE. Nilthon heeft ruime ervaring aan zowel de zijde van verzekeraars (Allianz Global Corporate & Specialty en RSA) als aan de sluiterskant (Aon).



Combined Computer Services heeft per 1 maart **Ab Chakai** benoemd tot Directeur Productstrategie. Ab was voorheen werkzaam bij Movir als Manager Innovatie en Diensten en brengt meer dan 25 jaar ervaring in de verzekeringsindustrie mee naar CCS.



Aschwin Falck bekleedt sinds 1 maart de functie van Salesmanager Risicomanagement Zakelijk bij Schouten Zekerheid. Aschwin komt over van Aon, waar hij werkzaam was als Client Director Energy.



Janneke Kruijswijk is met ingang van 1 maart benoemd tot partner bij WIJ Advocaten. Janneke is sinds 2019 werkzaam bij WIJ Advocaten.



Context heeft per 1 maart **Kees Heijboer** verwelkomd als nieuwe aandeelhouder. Kees is al drie jaar partner bij Context.



Keijzer & Van der Lugt heeft per 18 maart **Thomas Crujisen** aangetrokken om als expert het team te komen versterken. Thomas was voorheen werkzaam bij KPMG en ABN AMRO, waarna hij in 2021 de overstap maakte naar de schade-expertisemarkt.



Brigitte Arts is per 1 maart benoemd tot voorzitter van de Raad van Bestuur van Univé Zuid-Nederland. Brigitte komt over van Nationale Nederlanden, waar ze werkzaam was als Head of Customer Service & Claims.



Per 15 april is **Nienke Eendhuizen** benoemd tot nieuwe directeur van Autotrust. Hiermee volgt ze Frouwke Herder op. Nienke was voorheen Manager Finance & Operations bij Autotrust.



Paula Tewes (directeur Corins) en **Bernardo Walta** (directeur commercie De Goudse) zijn per 1 januari toegetreden tot de Raad van Toezicht van Stichting Salvage.



Tijdens de ALV van 17 april is **Valentina Visser** voorgedragen als nieuwe voorzitter van de NVGA. Daarnaast is **Rogier Jonkman** voorgedragen als nieuw bestuurslid. Rogier is directeur van de L&B Groep.



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



De RvC van NN Group heeft besloten **Robert Jenkins** voor te dragen voor herbenoeming als lid van de RvC voor een termijn van 2 jaar. Het voorstel zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan de AVA op 24 mei 2024.



Per 20 maart heeft de vakgroep Personenschade van McLarens Nederland **Lotte Middelhuis** mogen verwelkomen. Met haar achtergrond als advocaat brengt Lotte waardevolle expertise met zich mee.



Per 1 mei 2024 zal **Thijs Vermaat** aantreden als nieuwe CEO van Welten Groep. Hiermee volgt hij Chris Baelemans op. Thijs maakt de overstap van ManpowerGroup, waar hij sinds 2021 als Managing Director werkzaam was.



Ethem Emre heeft besloten zijn rol als adviseur neer te leggen bij Inter-Focus Intercultureel Expertisecentrum, waar hij sinds de oprichting aan verbonden was.



Polygon heeft per 1 maart **Olaf Babelowsky** verwelkomd als nieuwe International Sales Director. Olaf komt over van Aon, waar hij ruim 14 jaar werkzaam is geweest.



FRISS heeft per 1 maart **Mireille Dyrberg** verwelkomd als COO. Mireille heeft een bewezen staat van dienst als COO van Duco en TriOprima, beide SaaS-bedrijven met producten voor de financiële sector.



André van Strien is met ingang van 1 mei benoemd tot directeur van Troostwijk | BvT. Hiermee volgt hij Jurjen Burghgraef op. André was van 2006 tot 2014 ook werkzaam voor het toenmalige Burghgraef van Tiel & Partners, en keerde op 1 februari als adjunct-directeur terug bij Troostwijk | BvT.



Per 17 juni 2024 start **Martijn Verveen** als Senior Underwriter CAR en Machinebreuk bij Nationale-Nederlanden. Per 1 april 2024 heeft **Rosita Doekhie** de overstap gemaakt van Senior Underwriter CAR en Machinebreuk.



Erik Muettege is benoemd tot voorzitter van de RvC van NN Bank. Hiermee neemt hij de rol van André Bergen over, die per 1 mei terugtreedt.



Interlloyd Averij breidt het team uit met schade-experts **Charlie Hagendoorn** en **Michael Aupperlee**. **Silvana Rahimbaks** is medewerker BackOffice & Claim Handling.



Welten Groep verwelkomde op 11 april **Kees Antens** als nieuwe CFO (ad interim). Kees neemt ruime ervaring mee naar de organisatie als CFO en businesscoach.

IN MEMORIAM



Partner van Hiscox Nederland **Hans Leenards** is na een ziekbed overleden. Hiscox heeft laten weten dat Hans gedurende zijn jaren bij Hiscox in de Benelux een bloeiend bedrijf heeft opgebouwd. Het team geeft aan diep bedroefd te zijn door het verlies, maar dat ze zijn visie en toewijding zullen blijven eren door zijn werk voort te zetten en zijn nalatenschap te koesteren.



Post & Co heeft laten weten dat hun geliefde collega **Marcel van der Moer** op 23 maart is overleden. Hij zal enorm gemist worden.



De Federation of European Risk Management Associations deelt met groot verdriet het overlijden van **Jorge Luzzi**, voormalig voorzitter van FERMA. Jorge's ambtstermijn van 2011 tot 2013 heeft een stempel gedrukt op de organisatie en op de risicomanagement gemeenschap als geheel.

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, letsel-experts, assurantiëtenpersoneel, 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

FOTOGRAFIE

Raphaël Drent, Arenda Oomen

DRUKKERIJ

EMG b.v.

ABONNEMENTEN

6 x SCHADE magazine
€ 52,00 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 grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. EMG b.v. kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid en volledigheid van alle in deze uitgave opgenomen teksten en beelden.

Kom jij werken bij Crawford & Company?

Wij zoeken een:

- Schade-expert Personenschade
- Schade-expert Transport
- Bouwkundig schade-expert
- Schadebehandelaar Personenschade
- Schadebehandelaar Marine
- Schadebehandelaar Aansprakelijkheid
- Inhoudsexpert locatie Drachten
- Regres Jurist
- Secretaresse Property
- Receptionist

Wij bieden jou:

- Vrijheid in planning en inhoud
- Verantwoordelijkheid
- Hybride werken
- Doorgroei mogelijkheden
- Opleidingstraject
- 13 maandsalarissen
- Geregeld leuke 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



Focus op betrokkenheid en kwaliteit

088-66 99 666



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





AREPA

WE KEEP THE WORLD MOVING

Preventief Onderhoud en Technische Reconditionering

Til schadeafhandeling en -preventie naar een volgend niveau met AREPA

Heb je terugkerend te maken met claims na incidenten? AREPA leidt de weg door uitgebreid herstelwerk te voorkomen en de bedrijfscontinuïteit te optimaliseren met haar proactieve oplossingen. Denk aan het uitgebreid aanbod van preventieve reconditionering, onderhoud en industriële reiniging, waarmee vervuiling door productie en de opbouw van geleidende stoffen in elektromechanische ruimtes, van hoogspanningsruimte tot MER of machinekamer, wordt verwijderd en voorkomen. Maak vandaag nog het verschil met AREPA!

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