

Robert-Jan Vissers:

“Schade-expert worden was wel het laatste dat in mijn hoofd opkwam”

Robert-Jan Vissers (33) is de zoon van schade-expert Helmut Vissers (64) die werkzaam is bij Lengkeek en gespecialiseerd in inventaris/goederen met grote affiniteit voor juweliers- en curiosaschades. Hoewel Robert-Jan groot geworden is met het expertisevak, was het niet zijn droom om schade-expert te worden. Maar blijkbaar vond hij het vak onbewust toch interessant genoeg om na één gekscherende hint van zijn vader al te solliciteren. Twee maanden later was het expertisecorps van Lengkeek een jonge professional rijker.

Door Cindy van der Helm
Fotografie Cindy van der Helm



Zoon Robert-Jan Vissers en vader Helmut Vissers zijn beiden schade-expert bij Lengkeek.

Robert-Jan startte begin 2018 als schade-expert inhoud/techniek en mocht drie jaar later de titel Register-Expert voeren. Niet omdat de opleiding zo lang duurde, maar omdat hij eerst die drie verplichte jaren werkervaring moest opbouwen om de felbegeerde titel te mogen dragen.

Een baan als schade-expert heeft Robert-Jan nooit geambieerd. Techniek, dat was zijn ding. Robert-Jan deed aanvankelijk werktuigbouwkunde, maar omdat hij zichzelf niet hele dagen achter een tekentafel zag zitten besloot hij er nog maar een studie technische bedrijfskunde achteraan te

gooien. Die mix zag hij wél zitten. Hij belandde bij een machinebouwer, gaf leiding aan mensen op de werkvloer en hield zich bezig met ontwerp en verkoop. Toch ging het na vijf jaar kriebelen. Hij wilde wat anders, maar had geen idee wat.

Werken met veel verschillende partijen

Net toen Robert-Jan een beetje om zich heen aan het kijken was kwam de vacature van een technisch schade-expert bij Lengkeek voorbij. Tijdens een etentje attendeerde Helmut zijn zoon gekscherend op de vacature. “Ik vond het stiekem iets wat wel bij hem zou passen, omdat hij vijf jaar veldervaring heeft bij een productiebedrijf en technisch onderlegd is”, legt Helmut uit. “Maar ik had geen idee of het vak wel iets voor hem zou zijn. Hij is rustig, bedachtzaam, ingetogen en zeer hulpvaardig. Kwaliteiten die wel passen bij een schade-expert. Qua kennis van techniek maakte ik me geen zorgen en ook met oorzaakonderzoeken zou hij zich wel redden. Maar of hij het leuk zou vinden om met zoveel partijen waaronder makelaars, verzekeraars, collega-experts, contra-experts en onderzoekers, op één dossier te werken? Wat hij van de hectiek eromheen zou vinden, hoe het voor hem zou zijn om in polisvoorwaarden te duiken en om bij zijn vader in de zaak te werken? Ook bij dat laatste had ik vraagtekens, maar daar hebben we eigenlijk maar heel kort over gesproken.

Een weekje later meldde Robert-Jan echter dat hij toch wel openstond voor een gesprek. Daarop heb ik de directie gepolst. De directie vond het geen enkel probleem dat mijn zoon ook in dienst zou komen, we hebben immers wel meer vader-zoon- en vader-dochtercombinaties gehad. Op dat moment ben ik uit de sollicitatieprocedure gestapt.”

Begeleid door een mentor

Robert-Jan: “Vier jaar geleden, op de dag van de februari storm, toog ik naar Amsterdam voor mijn gesprek. Dat weet ik nog heel goed, want het was een drama om er te komen. Het gesprek was met aansprakelijkheidsexperts. Alle brand-experts waren immers op pad. Het vervolggelsgesprek was wel met een brandexpert. En binnen twee maanden was het contract rond.

Werken met al die verschillende partijen, de afwisseling en de nieuwe contacten spreken me juist aan. Ik ben echter wel een beetje een autistische technicus en wil dingen graag helder hebben. Het was even zoeken naar de goede modus want in het begin ging ik er tot op detailniveau in. Gelukkig had ik een mentor die op een gegeven moment aangaf dat het wel goed genoeg was. Iedereen bij Lengkeek heeft een mentor en kenmerkend aan die mentoren is dat zij niet te snel loslaten. Iedere startende expert wordt minimaal één

Door jongeren word je sneller met andere ideeën geconfronteerd

jaar, maar vaak wel twee tot drie jaar, door een mentor begeleid. Wel neemt de mate van contact en frequentie af en gedurende het tweede jaar ga je als zelfstandig expert op pad. Het overleg met de mentor blijft en de conceptrapportages blijven ook altijd via de mentor lopen.

Ik vind het heel interessant om te lezen hoe de polis is opgeschreven en te ontdekken wat de mogelijkheden of onmogelijkheden zijn. Om polissen te snappen is het voornamelijk een kwestie van veel voorwaarden lezen. Ook tijdens de NIVRE-trainingen heb ik veel geleerd, met name over verzekeringstechniek. Daarnaast hebben we binnen Lengkeek een opleidingsklasje waarin eens per kwartaal alle aspecten van het werk besproken worden. Hoewel ik de interactie met andere beginnende experts altijd heel leuk vond, ben ik daar inmiddels uit. Alleen al daarom werk ik veel vanuit kantoor, want ik vind het fijn om andere experts te kunnen treffen.”

Dienstverlening is tweede natuur

Om belangenverstremelingen te voorkomen heeft Robert-Jan nooit les gehad van Helmut. Sterker nog, vader en zoon werken heel bewust ieder vanuit een andere vestiging, wat soms lastig is, omdat post voor de een nog wel eens bij de ander wil belanden.

Vader Helmut zit al meer dan 30 jaar in het vak. Hij heeft de avondheo Economisch Juridisch gedaan, was hoofd assurantiën bij een Rabobank toen hij alsnog rechten ging doen aan de Open Universiteit. Na een aantal jaren wilde hij meer dan alleen klanten adviseren en via de bank kwam hij wel eens in contact met schade-experts. Dat leek hem best een leuk vak vanwege de hectiek, het oplossingen bedenken en het helpen van de klant. Want dat dienstverlenende, dat is echt zijn tweede natuur, evenals zijn positieve houding en de drang om te strijden tegen vooroordelen. Na een start bij Van Cappellen en Partners en verschillende directie- en managementfuncties bij andere expertisebureaus koos Helmut voor het familiebedrijf Lengkeek. Z'n enthousiasme voor het expertisevak wijt hij grotendeels aan de inspirerende opleidingstijd bij zijn 'expertisevaders' Jan van Cappellen en Eufthoek.

De kers op de taart is toch wel de inschrijving in het Register van het NIVRE

Objectief en transparant

Op de vraag waaraan een goede collega moet voldoen, antwoordt Helmut: "Naast kennis van de markt, polisvoorwaarden en je eigen specialisme, vind ik het heel belangrijk dat collega's ook dienstverlener willen zijn. Dat mis ik wel eens bij mensen die wel claimen schade-expert te zijn, terwijl ik ze niet op hulpvaardigheid kan betrappen. Daarnaast vind ik het belangrijk dat je objectief en transparant bent. En liefst dat je 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar bent."

"Dat 24/7 hoeft nog net niet", haakt Robert-Jan in op het gesprek. "Wel dat je ondersteuning kan vinden bij collega's. En dat je vragen kunt stellen. Goede collega's zijn in mijn ogen kundige mensen die op een prettige manier met elkaar omgaan en elkaar helpen." Niet verwonderlijk dat Robert-Jan zich jarenlang nuttig heeft gemaakt bij de scoutingvereniging en het nodige vrijwilligerswerk op zich heeft genomen.

Er valt nog veel te leren

Op de vraag of Helmut liever met ouderen of met jongeren werkt antwoordt hij zonder aarzelen: "Jongeren, omdat je door hen sneller met andere ideeën geconfronteerd wordt. Ouderen werken vaak nog volgens het oude stramien dat ingebakken zit. Ik vind het heerlijk om me te laten verrassen. Gingen wij bijvoorbeeld altijd linksaf, dan geeft een nieuweling aan dat we ook wel rechtsaf zouden kunnen." Robert-Jan is daarentegen blij met de ervaring van de senioren binnen het bedrijf, want er valt volgens hem nog veel te leren, ook al heb je de opleiding tot Register-Expert met goed gevolg afgelegd. Met name in de eerste jaren.

Tijd aan de klant besteden

Op de vraag wat ze in de praktijk van alledag graag veranderd zouden zien geeft Helmut aan dat er heel veel goed gaat. "Door die SLA's bekriipt je echter het gevoel dat de groene vinkjes belangrijker zijn dan de schade-expertise. Of we de klant op tijd hebben bezocht en of de correspondentie op tijd is. Natuurlijk moeten we dat correct uitvoeren. Dat hoort nu eenmaal bij onze dienstverlening. Is het echt spoed, dan ga je er meteen heen. Natuurlijk. Maar dat moet ook direct in het systeem. En dat kost tijd. Vroeger ging alles op basis van vertrouwen. Nu meer op basis van controle.

Om het werk controleerbaar te maken gaat er veel tijd zitten in het vastleggen van hetgeen je aan het doen bent. Dat deel, dat zou geautomatiseerd moeten kunnen worden. Dan zou je minder tijd bezig zijn met administratie, meer met de klant. Gelukkig is er binnen Lengkeek een projectgroep automatisering waar meerdere partijen bij betrokken zijn. Robert-Jan is als afgevaardigde van de jongere generatie 'vrijwillig aangewezen' om zitting te nemen in die projectgroep. Hij snapt de processen, want hij heeft al eens geholpen met het inrichten van een automatiseringspakket. Dat hij nu al een plaats binnen Lengkeek verworven heeft, daar ben ik best trots op. Hij ontwikkelt zich goed en komt met frisse ideeën."

Automatiseren van administratieve handelingen

Robert-Jan haakt in op het nieuwe automatiseringspakket: "Wellicht komen er in het nieuwe systeem ook features, zodat je met een druk op de knop dit soort administratieve zaken kan vastleggen. Want net als al mijn collega's wil ook ik graag meer met de klant bezig zijn. Daar gaan we in ondersteunen met het nieuwe automatiseringspakket, want het systeem volgt ons werkproces op een logische en opvolgende manier. In dat systeem zullen we de meeste keuzes klaarzetten, zodat stappen eenvoudig kunnen worden geregistreerd. Daarmee voorkomen we dat iets dubbelop gebeurt of dat je iets handmatig moet doen waar fouten uit voort kunnen komen.

Wat ik overigens ook wel veranderd zou willen zien is de manier waarop collega's reageren op spoedzaken. Uiteraard moet je snel reageren bij een calamiteit, maar als nu iemand het woord 'spoed' roept vliegt iedereen op. Dat zit zo in het DNA van ons bedrijf. Toch vind ik dat je ook zelf moet blijven nadenken. Is het echt spoed? Moet het per se vandaag? Dat zou eenieder een hoop rust geven en het zou het onderhanden werk alleen maar ten goede komen.

Veel meer dan dat hoeft er in mijn ogen niet veranderd te worden. Wat mijns inziens daarentegen moet blijven, dat zijn de persoonlijke bezoeken. Ik vind dat we niet te veel zogenaamd 'efficiënt' op afstand moeten willen werken. Als wij worden ingeschakeld dan is het al zo complex dat we de schade op locatie wel moeten bekijken. Anders had de verzekeraar het wel zelf afgekund. Daar kunnen we de klant echt beter mee helpen, want persoonlijk contact en een schade met eigen ogen zien levert een ander beeld op dan een behandeling op afstand."

Centrale ontmoetingsplaats blijven

Helmut neemt het stokje over. "Wat in mijn ogen moet blijven, dat is dat wij een kantoren-organisatie zijn. Ondanks

de toenemende hybride werkvorm vind ik dat wij met onze vier kantoren een centrale ontmoetingsplek moeten blijven voor zowel klanten als collega's.

Waar ik ook aan vast wil blijven houden is een plek in het branchebestuur van het NIVRE. Je mag in totaal zes jaar in zo'n bestuur zitting hebben en ik zit in mijn herbenoemingsperiode, dus moet ik er straks uit. Ik zie echter dat het NIVRE langzaam maar zeker begint te landen bij het intermediair. En ook bij bedrijven ziet men de meerwaarde. Ik hoop van ganser harte dat dat zo blijft. Het NIVRE timmert hard aan de weg, wordt steeds zichtbaarder en daar kunnen wij, experts, ook een steentje aan bijdragen. Daarom vind ik dat wij een plekje in het bestuur moeten zien te behouden."

Wat het mooiste is dat Helmut in het vak heeft bereikt? "Het gevoel dat je als Lengkeek of persoonlijk hebt bijgedragen aan de overleving van een onderneming na een grote schade. Het is toch doodzonde dat een bedrijf het niet overleeft en dat de schadepenningen in het faillissement verdwijnen. Alle energie die je kunt stoppen in het helpen overleven van een bedrijf geeft heel veel voldoening."

Kers op de taart

Robert-Jan is begonnen in het particuliere segment maar regelt inmiddels daarnaast al een tijdlang schaden in de agrarische sector, het overige bedrijfsleven en de zorg. Maar ook hij geeft aan dat het mooi is om te zien dat mensen die in zak en as zitten na brand- of waterschade, weer opleven dankzij zijn inzet. En dat ze tevreden zijn over het resultaat. Maar de kers op de taart is voor hem toch wel de inschrijving in het Register van het NIVRE. "Het volgen van de opleiding is ook iets dat vanuit Lengkeek gestimuleerd wordt en het liefst hebben ze dat je ook nog redelijk vlot met de opleiding start. Daar ben ik zelf ook snel mee begonnen, omdat je er in het begin nog de meeste tijd voor hebt. Bovendien krijg je via de opleiding snel veel extra bagage mee. Denk aan verzekeringskennis, kennis over schriftelijk rapporteren en communicatieve vaardigheden.

Dankzij de interne opleiding van Lengkeek en het opleidingstraject van het NIVRE heb ik het vak snel onder de knie gekregen. En ik ben best wel verrast over het feit hoe blij verzekerden zijn, omdat zij het gevoel hebben dat zij gehoord en goed geholpen zijn. Als je hoort dat je een goed gevoel hebt achtergelaten is dat uiteraard fijn voor de verzekerde, verzekeraar en makelaar. Maar het is voor onszelf ook leuk."

Werken in teamverband

En dat is iets wat Helmut kan beamen. "Een particulier gladjes en probleemloos door een brand heen helpen geeft voldoening. Met hen communiceer je gemiddeld genomen



veel meer dan wanneer er schade valt bij een onderneming. Particulieren benaderen je ook buiten kantoor tijd per app of telefonisch. Het gaat sneller en directer, want er wordt door particulieren minder gemailld. En het geeft zo'n voldoening om de klant door het proces heen te helpen.

Daarnaast is het leuk om bij grote en complexe schades het werk in teamverband aan te vliegen. Dan heb ik een bouwkundige en een bedrijfsschade-expert naast me en soms staan we tegenover een contra-expert. Dat geeft een mooie dynamiek.

Gelukkig ontdekken verzekerden steeds vaker dat het vooroordeel dat je als expert voor verzekeraars altijd voor de belangen van de verzekeraar opkomt niet waar is. We zijn onafhankelijk. En we gaan ook niet liever alleen maar naar grote schades. Nee, maar ik word wel blij van een complexe schade waar je al je tools in kan zetten om er iets van te maken. De complexiteit kan een moeilijke oorzaak zijn, of een bepaalde niche, of het feit dat je heel snel moet handelen omdat het bedrijf het anders niet overleeft. Dan komt je dienstverlening pas echt goed tot zijn recht. Door programma's als Kassa en Radar worden we helaas menigmaal weggezet als eenzijdig denkende mensen die namens verzekeraars het onderste uit de kan willen. Maar onze klant moet je zien als een soort van drietrapsraket. Het is de makelaar, met daarachter de verzekeraar die onze klant is en daar weer achter hun klant, de verzekerde. En die verzekerde zien wij ook als onze klant. Schades worden dan ook objectief, transparant en fair behandeld. Want ik mag in mijn vrije tijd weleens Sinterklaas zijn; in een zakelijke setting ben ik dat zeker niet." <