SCHADE MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 9 | 5 | 2015

PERSONENSCHADE
HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

- TITUS VISSER OVER AANPAK VAN VOERTUIGDIEFSTALLEN
- W.A. HIENFELD WINNAAR AON CLAIMS AWARD 2014

NIVRE
De Register Expert
KATERN

bij brandschade, rook- en roetschade,
storm- en waterschade, schimmelschade,
inbraak- en explosieschade én overige schades

PROFESSIONALS!

totaal oplossingen

24/7

0800 - 365 62 67

WWW.DOLMANS.COM

Dolmans CALAMITEITEN DIENSTEN

SCHADE

jaargang 9
nummer 5 • 2015

VOORWOORD

INHOUD

2 **Megafusie in letselschadeland na samengaan Europrotector en Korevaar van Dijk**
Dubbelinterview met Mark van Dijk (Korevaar van Dijk Letselschade) en Paul Schillings (Europrotector).

6 **"Elk succes is eindig, omdat het dievengilde niet stil zit"**
AVc-directeur Titus Visser over de aanpak van voertuigdiefstallen

11 **Schadeherstel volgens de werkwijze van Cool Blue en Bol.com**
Directeur Robin Roest van MultiHerstel belicht de nieuwe aanpak, die moet leiden tot een lagere schadelast, minder operationele kosten en een hogere klanttevredenheid

15 **SchadeBedrijvigheden:** Nieuws van het bedrijven- en organisatiefront

16 **Aandacht voor 'hot item' herstelgerichte dienstverlening**
Verslag van De Letselschade Raadsdag.

20 **Kwaliteit overwint altijd**
Interview met Frank Heijselaar, adjunct-directeur Schade bij W.A. Hienfeld, winnaar van de Aon Claims Award 2014.

23 **SchadeBerichen:** Kort schadenieuws uit het buitenland

24 **Nieuw rubriek: 'Frisse blik'**
In deze nieuwe rubriek laten we telkens een directielid uit de verzekerings- en schaderegelingsbranche aan het woord die afkomstig zijn uit een andere bedrijfstak en zijn visie geeft op de bedrijfstak waarin hij of zij nu werkzaam is. In de tweede editie Rob Meershoek, algemeen directeur bij Dolmans calamiteiten Diensten

27 **SchadeBerichten:** Kort schadenieuws uit eigen land

28 **SchadeTransfers:** nieuws van de arbeidsmarkt

28 **SchadeKalender:** evenementen op schade-, riskmanagement en verzekeringsgebied in de komende periode.

Shit sells

Heeft u ook zo genoten van de uitreiking van de Televizierring en de discussies erom heen? Wie gaat winnen, heeft Pietje er wel recht op genomineerd te worden en waarom behoort Beppie niet tot de mogelijke prijswinnaars? Ik denk dat vooral de programmamakers hieraan waarde hechten. Net zoals aan het fenomeen 'kijkcijfers'. Wanneer is een programma goed? Als het meer dan één miljoen kijkers heeft of kan een programma dat minder dan 100.000 mensen aan de buis krijgt ook als kwalitatief programma worden bestempeld. Volgens mij is het gewoon een kwestie van smaak. Wat de een goed vindt en als een kwaliteitsprogramma bestempelt, kan een ander absoluut niet bekoren en omgekeerd.

Waarom dit intro? Omdat de schaderegelingsbranche recent weer het genoegen heeft gehad onderwerp van gesprek te zijn geweest van een consumentenprogramma op TV. Nadat eerder 'Kassa' het handelen van een schade-expert en enkele verzekeringsbedrijven aan de kaak had gesteld naar aanleiding van een schade in een Rotterdamse flat, vond Radar het onlangs tijd om op basis van een tweetal brandschadezaken de verzekerings- en expertisebranche weer eens te bekritiseren.

Vooropgesteld, het is goed dat dit soort programma's er zijn en dat misstanden – ook in 'onze branche' - aan de kaak worden gesteld. Omdat dit alleen maar kan leiden tot verbetering van de service aan gedupeerden na een schade. Wat me echter stoort aan de handelwijze van dit soort programma's is dat van objectieve voorlichting geen sprake is en dat men puur uit is op effectbejag. Waarom wordt bijvoorbeeld het eerste gesprek van een schade-expert met een verborgen camera opgenomen (Kassa)? En wat zegt het dat een woordvoerder van de letselbranche, die in de TV-uitzending van Radar behalve op een misstand ook wil ingaan op de positieve initiatieven in de sector ter verdere verbetering van het schaderegelingsproces voor letselslachtoffers, zoals GBL en het Keurmerk, afgedaan wordt met 'daar zitten onze kijkers niet op te wachten'.

Daarmee ben ik het pertinent oneens. Consumenten zitten wel degelijk te wachten op objectieve voorlichting, die ze van dergelijke programma's zouden mogen verwachten. Maar de programmamakers kennelijk niet, omdat zij als geen ander weten dat 'shit sells' en voor goede kijkcijfers zorgt.

Jan van Stigt Thans,
hoofd- en eindredacteur

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

NIVRE
De Register Expert
vanaf pagina 29

Megafusie in letselschadeland na samengaan Europrotector en Korevaar van Dijk

Nieuwe marktleider ambieert rol als initiator bij nieuwe ontwikkelingen en verbetering schadeafwikkelingsproces

Paul Schillings (Europrotector) en Mark van Dijk (Korevaar van Dijk Letselschade): "We hebben dezelfde ideeën over kwaliteit en klanttevredenheid."

Voor de letselschadebureaus Europrotector en Korevaar van Dijk Letselschade, beide opererend voor letselschadeslachtoffers, was 2015 een jaar van de 'feestjes'. Eerstgenoemd bedrijf vierde dit jaar het 20-jarig bestaan, terwijl de ander stil stond bij het 15-jarig jubileum. Op 25 september jl. vierden zij daarnaast gezamenlijk het kennismakingsfeest ter gelegenheid van de een maand daarvoor aangekondigde fusie tussen beide bedrijven per 1 januari 2016. Onder welke naam de nieuwe letselcombinatie gaat opereren en hoe de directie er precies gaat uitzien, is momenteel nog niet bekend. Wat wel zeker is, is dat Mark van Dijk als algemeen directeur zal gaan fungeren, ook Europrotector-directeur Paul Schillings een directiefunctie zal gaan bekleden met de focus op de buitenlandactiviteiten, dat de beide vestigingen in Rijswijk en Capelle aan den IJssel vooralsnog gehandhaafd zullen worden en dat de samenwerking niet tot banenverlies zal leiden. "Daarnaast willen we als marktleider een prominente, initiërende rol vervullen bij nieuwe ontwikkelingen in de letselmarkt en verdere verbeteringen in de afhandeling van letselschades. Noblesse oblige", benadrukken de ambitieuze Van Dijk en Schillings.

Het gesprek met beiden letselschadedirecteuren vindt plaats in het pand van Korevaar van Dijk, gelegen tegenover het station van Capelle aan den IJssel. In het gebouw hangen de slingers en ballonnen nog van het kennismakingsfeest van een week daarvoor en ter gelegenheid van de viering van het 15-jarig bestaan van de gastheer. Voor een jubelstemming is alle reden, want door de voor velen in de markt verrassende krachtenbundeling tussen twee bureaus uit de Top-5 is een nieuwe marktleider ontstaan met 88 medewerkers, onder wie 30-tal letselexperts, een twaalftal buitenlandspecialisten en een handvol juristen. Daarmee wordt de letselmarkt in feite behoorlijk opgeschud.

De fusie kwam overigens niet alleen voor de markt als een totale verrassing, maar ook voor de betrokken fusiepartners zelf. Van Dijk licht toe: "We stonden op zich niet te koop en waren zeker verrast over het telefoontje van Van Ameyde dit voorjaar. Praten kan altijd en dat hebben we gedaan. Met als resultaat dat we elkaar hebben gevonden en dat vanaf 1 januari 2016 Korevaar van Dijk Letselschade en Europrotector samen verder gaan."

Fusieredenen

Dat Korevaar van Dijk, dat in de 15 jaar van zijn bestaan een prominente plaats heeft veroverd binnen de letselschademarkt voor belangenbehartigers van slachtoffers, uiteindelijk heeft besloten het bedrijf te verkopen aan de Van Ameyde Groep, heeft volgens eigenaar Mark van Dijk een aantal redenen. "In de eerste plaats is door de overname de continuïteit van het bedrijf en daarmee van de medewerkers beter gewaarborgd. Dat laatste voelde voor mij persoonlijk toch wel als een zware verplichting en verantwoordelijkheid naar mijn medewerkers toe. Een andere reden heeft te maken met de mogelijkheden die de krachtenbundeling met zich meebrengt. Beide fusiepartners vullen elkaar grotendeels aan en qua omvang zijn we de absolute marktleider in letselschadeland geworden. Daardoor kunnen we nog succesvoller de volgende stappen zetten die ons voor ogen staan, zowel voor de nieuwe onderneming als voor de letselbranche. We hebben dan ook zeker de ambitie een meer prominente, initiërende rol te vervullen bij nieuwe ontwikkelingen in de letselmarkt en verdere verbeteringen in de afhandeling van letselschades."

Ook Schillings benadrukt het voordeel van de complementariteit. "Korevaar van Dijk is van oudsher sterk vertegenwoordigd in de wereld van het intermediair en daarmee vooral op de markt voor particuliere opdrachtgevers en werkgevers, alsmede op het gebied van *online* marketing. Dat zijn twee marktsegmenten waarin wij als Europrotector wat minder thuis zijn. Daar staat tegenover dat wij meer dan onze fusiepartner van meet af aan sterk georiënteerd zijn op grotere marktpartijen als rechtsbijstandsverzekeraars, zorgverzekeraars en *fleetowners,* waaronder leasemaatschappijen. Bovendien zijn wij als onderdeel van de Van Ameyde Groep, in tegensteling tot Korevaar van Dijk, ook internationaal actief. Wat ons daarnaast bindt, is dat we dezelfde ideeën hebben over kwaliteit en klanttevredenheid. Het slachtoffer staat centraal in ons doen en handelen. Voor beide bedrijven zijn de Gedragscode Behandeling Letselschade en de waarborgen van het Keurmerk letselschade leidend. Ook in de toekomst willen wij hier een richtingbepalende rol blijven spelen in de branche."

Nieuwe naam en activiteiten

Wat gaat de (letselschade)markt merken van de nieuwe belangenbehartigerscombinatie? Van Dijk: "In eerste instantie zullen onze aandacht en werkzaamheden intern gericht zijn. De fusie is pas een week of zes bekend en de samenwerking wordt officieel per 1 januari 2016 van kracht. Tot die tijd moeten we eerst beide bedrijven in elkaar schuiven, een groot aantal zaken afstemmen en besluiten nemen, bijvoorbeeld over het te gebruiken automatiseringssysteem. Daarvoor zullen we de tijd nemen om zo weloverwogen beslissingen te kunnen nemen, waarbij we het voordeel hebben dat beide ondernemingen nu reeds goed presteren en er derhalve geen

tijdsdruk is vanuit financieel oogpunt. Dat heeft als nadeel dat onze medewerkers nog wat langer in onzekerheid verkeren, maar als voordeel dat de toekomst volledig is ingericht op een mix van zaken die nu al goed lopen. Het vergt intern in elk geval veel communicatie. Wat daarbij rust geeft, is dat er bij onze fusie geen arbeidsplaatsen op de tocht staan", aldus de nieuwe algemeen directeur, volgens wie in elk geval nog dit jaar de nieuwe naam van het fusiebedrijf bekend gemaakt zal worden en ook het volledige nieuwe bestuur gepresenteerd zal worden.

Schillings vult aan: "Daarna gaan we kijken of we nieuwe dingen kunnen oppakken. Dat zijn we eerlijk gezegd ook wel een beetje aan onze status van marktleider verplicht. Zo denken we bijvoorbeeld aan het *insourcen* van regreswerkzaamheden voor zorgverzekeraars. Daarin zien we zeker mogelijkheden." Van Dijk haakt in: "Onze doelstelling is en blijft primair het slachtoffer zo goed mogelijk bijstaan bij de afwikkeling van een letselclaim en hem of haar op die manier zo tevreden mogelijk te krijgen. Klanttevredenheid blijft dan ook hoog in het vaandel staan. Klanten beoordelen onze dienstverlening nu reeds met het rapportcijfer '8,5', maar we willen met de nieuwe combinatie toe naar een '9,1."

Visie op de letselmarkt

Korevaar van Dijk en zeker eigenaar Mark van Dijk staan bekend om hun betrokkenheid bij het wel en wee van de letselschaderegelingsmarkt. Zo was hij onder meer één van de vele voorstanders van de komst van de GBL (Gedragscode Behandeling Letselschade), was hij één van de oprichters van het Keurmerk Letselschade, ondersteunt hij tal van nieuwe innovatieve letselprojecten en omarmt hij het NLE in zijn streven uit te groeien tot brancheorganisatie voor de letselbureaus die voor slachtoffers werken. Ook heeft hij een uitgesproken visie op de manier waarop letselschades geregeld zouden moeten worden. Ook de komst van KvD in 2000 vloeide in feite daaruit voort. "Ik vond dat letselschadeslachtoffers het niet makkelijk hadden en dat de kwaliteit van dienstverlening gewoonweg niet goed genoeg was. En hoewel er sindsdien veel ten goede is veranderd, kunnen zaken ook nog steeds beter."
Daarin staat hij allesbehalve alleen. De letselbranche is volgens Van Dijk en Schilling zoekende getuige de veelheid van innovaties die – met wisselend succes - gepresenteerd worden, zoals Pandora, Aquarius, het Letselhuis, 1MA (één medisch adviseur). Eerstgenoemde daarover: "Letselslachtoffers willen rechtvaardigheid en snel duidelijkheid over hun situatie. De processen binnen de letselschadewereld dateren grotendeels uit de jaren' 90 . Er valt dus in de branche nog wel het nodige te verbeteren. Wij hebben binnen de beide fusiebedrijven zeker ideeën over hoe het in de toekomst beter moet met de letselschaderegeling . Als marktleider kunnen we daartoe straks meer gewicht in de schaal leggen."

Oplopende responstermijnen

Op de vraag wat hij zoal in de letselschadebranche veranderd zou willen zien, wijst hij op de versnippering aan organisaties: PIV, De Letselschade Raad, NIS, NIVRE, NLE met allen hun eigen aandachtspunten maar ook met de nodige overlappingen. "Ik zou het toejuichen wanneer enkele van deze belangengroeperingen in elkaar zouden schuiven, omdat dit naar mijn mening het overleg efficiënter en effectiever zou kunnen maken."

Daarnaast spreken Van Dijk en Schillings hun zorg uit over de oplopende responstermijnen. Zij constateren dat er op de (letsel)schade-afdelingen in verzekeraarshuizen een tekort aan mankracht ontstaat, waardoor de in de GBL afgesproken responstermijnen oplopen en vaak niet meer gehaald kunnen worden. Een en ander is volgens hen verklaarbaar uit kostenoverwegingen, omdat ook bij verzekeraars de resultaten en kosten onder druk komen te staan." We zijn echter van mening dat verzekeraars in hun bezuinigingsdrift zo nu en dan te ver doorschieten, waardoor de letselschaderegeling onnodig wordt vertraagd. Een en ander staat dan ook haaks op het wijd uitgedragen beleid dat de klanttevredenheid hoog in het vaandel staat", aldus beiden. "Als marktleider zullen we, binnen onze mogelijkheden, er alles aan doen om deze verkeerde trend een halt toe te roepen en weer de goede kant op te laten buigen." <

Van Ameyde wil volledige marktbestrijking voor alle nicheactiviteiten

Van Ameyde ziet de acquisitie van Korevaar van Dijk Letselschade als een volgende stap in haar strategie om voor al haar nicheactiviteiten te zorgen voor volledige marktbestrijking. Pieter den Dikken, lid van de Raad van Bestuur van Van Ameyde, legde de achtergronden van de acquisitie in een persbericht als volgt uit: "Van Ameyde versterkt momenteel al haar niche-activiteiten en streeft ernaar de hele markt van haar niche-activiteiten te bestrijken. In dit kader heeft Van Ameyde vorig jaar haar taxatie-activiteiten sterk uitgebreid. Ook letselschadebehandeling en rechtsbijstand, binnen Van Ameyde vertegenwoordigd door Europrotector, is zo'n belangrijke niche-activiteit, waar slechts een deel van de markt werd bestreken. De bedoeling van de acquisitie is ook op dit terrein de hele markt te bedienen en Korevaar van Dijk Letselschade biedt niet alleen de gewenste aanvulling van doelgroepen, maar is ook een uitstekende *match* qua bedrijfscultuur."

NIEUW Landelijke lekdetectie afspraken voor een vaste fixed fee prijs van 220,00 EURO

Lekkageservice gaat haar lekdetectie diensten vanaf heden landelijk aanbieden voor een vaste prijs per lekdetectie.

De markt is voortdurend in beweging en wijzigt bijna met de dag. De vraag naar lekdetectie groeit nog steeds. Dat vraagt om een andere aanpak.

(Tekst: Edwin van Gerven, eigenaar Lekkageservice)

Edwin van Gerven

"Lekdetectie opdrachten worden doorgaans veel sneller gegeven dan 10 jaar terug. Doordat de hoeveelheid opdrachten stijgen, worden deze gemiddeld genomen steeds eenvoudiger"

Mede hierdoor, in combinatie met verbeterde technieken en nieuwe opsporingsmethodes zijn wij vergeleken met vroeger gemiddeld minder tijd kwijt en kunnen wij meerdere lekdetectie per dag uitvoeren.
Wij genereren onze rapporten voortaan op locatie, waarbij men vroeger achter een bureau moest zitten. Dit scheelt in meet-en reistijd. Door continue inventief te blijven zijn onze technieken verbeterd en gaan wij op geheel eigen wijze hiermee om.
Onze rapporten worden hierom dezelfde dag gemaild door een eigen ontwikkelde rapportgenerator.

Lekkageservice wil zich de komende jaren gaan inzetten op landelijke lekdetectie met deze aangepaste prijs, en past zich aan naar het aanbod.

LEKKAGESERVICE:

- Landelijke lekdetectie voor een fixed fee van 220,00 EURO
- 100 % oplossingsgarantie bij eigen herstel.
- Meer dan 25 jaar ervaring
- Meer dan 2500 onderzoeken per jaar

LEKKAGESERVICE doet meer:

- Bouwkundige lekkageonderzoeken
- Installatietechnisch advies
- Bouwkundig advies

Schadeherstel:

- Eigen installatiebedrijf
- Eigen bouwservice
- Eigen showroom

Lekkageservice van Gerven:
Bouwkundige lekdetecties
Installatietechnische lekdetecties
Rapportages direct per mail na ons onderzoek
24/7 bereikbaar
Herstel gevolgschades

Lekkageservice
Detecteren en repareren
van alle voorkomende lekkages, op het gebied van gas & water

Goudenrijderhof 34a - 5551 VJ Valkenswaard (NL)
Tel +31 (0)40 292 81 70 - Fax +31 (0)40 292 81 76
Email info@lekkageservice.nl
WWW.LEKKAGESERVICE.NL

AVc-directeur Titus Visser over de aanpak van voertuigdiefstallen:

ELK SUCCES IS EINDIG, OMDAT HET DIEVENGILDE NIET STIL ZIT

Titus Visser: "Wij willen bevorderen dat verzekeraars kopers van anti-diefstal- en inbraaksystemen en track & tracing-systemen financieel voordeel gaan bieden in de vorm van een premiekorting. Dat gebeurt nu nog slechts mondjesmaat. Ik ben ervan overtuigd dat hiervan een positieve prikkel zou kunnen uitgaan."

Sinds de start van de Stichting Aanpak Voertuigcriminaliteit (AVc) in 1997 zijn er tal van successen geboekt in de strijd tegen de steeds professioneler wordende voertuigcriminelen. Desondanks blijven er bij de bestrijding van de voertuigcriminaliteit nog volop aandachts- en actiepunten over. "Sowieso is elk succes eindig, omdat het dievengilde niet stil zit", benadrukt AVc-directeur Titus Visser, die de malafide handel in voertuigonderdelen en het lage terugvindpercentage van gestolen auto's en andere voertuigen momenteel als zorgenkindjes bestempelt. "Er zal in de wedloop tussen de *'good guys' en de 'bad guys'* altijd sprake zijn van een fragiel evenwicht."

Er zal in de wedloop tussen de *'good guys'* en de *'bad guys'* altijd sprake zijn van een fragiel evenwicht

De gezamenlijke aanpak van voertuigcriminaliteit is voortgekomen uit een - in eerste instantie informele - samenwerking tussen enkele direct betrokken publieke en private partijen, waaronder verzekeraars, politie en justitie. In 1995 bleek uit een onderzoek dat intensivering van de aanpak en het betrekken van meer partijen nodig was. Dit sloot aan op de wil van de betrokken partijen om te komen tot hechtere samenwerking en tot verhoging van de professionaliteit. Een en ander leidde uiteindelijk tot formalisering van de publiek private samenwerking binnen AVc, dat in 1997 van start is gegaan met een programmabureau met primaire doel de bestrijding van de voertuigcriminaliteit. En niet zonder succes. Tussen 1995 en 2014 is het totale aantal gestolen voertuigen – scooters, brom- en snorfietsen niet meegerekend – meer dan gehalveerd van 32.802 naar 15.988. Het aantal diefstallen van personenauto's is nog spectaculairder teruggelopen: van 26.438 naar 20.712, een afname met maar liefst 59,5%.

Veel bereikt

Visser volgde twee jaar geleden Guus Wesselink op als directeur van de AVc. "Ik heb altijd werk willen doen dat maatschappelijk relevant is. Deze functie is dat zeker. Het is ongelooflijk belangrijk dat er op het gebied van voertuigcriminaliteit een organisatie is die zich specifiek wijdt aan de samenwerking met alle betrokken partijen en die samenwerking ook wil blijven aangaan", aldus de man die in Wageningen afstudeerde als landbouwkundig ingenieur, als zodanig in het buitenland heeft gewerkt en later werkzaam was bij een waterschap en als gemeentesecretaris bij de Gemeente Renkum.

Sinds de start van de Stichting AVc zijn er op het gebied van de bestrijding van de voertuigcriminaliteit vele successen geboekt. Gevraagd naar de resultaten waarover hij zelf het meest te spreken is, noemt Visser als eerste de komst van het Aangifteloket Gestolen Voertuigen. "Het mes snijdt hierbij voor gedupeerden aan twee kanten. Het gemak om zowel aangifte voor de politie als de melding bij de verzekeraar te doen en de grotere kans op terugvinden, omdat de melding binnen twee uur op een internationale lijst wordt gezet."

Andere mooie resultaten zijn in zijn ogen de invoering van Bedrijfsregeling 16 waarmee meer controle kan worden uitgeoefend op de verkoop van schade-auto's en onderdelen en zo het zogeheten 'omkatten' tegen kan worden gegaan. Verder noemt hij de introductie van de startonderbeker een groot succes en is hij zeker te spreken over de daling van het aantal voertuigdiefstallen. "Vorig jaar is zelfs een laagterecord gerealiseerd en bovendien heeft de dalende diefstaltrend zich in de eerste helft van dit jaar verder voortgezet. Het is vooral

Specialist in oplossingen bij waterschade en vochtproblemen

DROGEN **VERWARMEN** **VENTILEREN** **VOCHTMETEN**

DROOGSPECIALIST

onze service maakt het verschil

7 DAGEN ★ 7 DAGEN ★ 7 DAGEN ★ 7 DAGEN ★ 7 DAGEN ★ 7 DAGEN ★ 7 DAGEN ★ 7 DAGEN ★

24 UUR BEREIKBAAR

Tel. +31 (0)172 - 46 20 26 | www.droogspecialist.nl

De (malafide) handel in gestolen onderdelen is een groot probleem, dat hoog de lijst staat met aan te pakken zaken

verheugend te zien dat vooral de jongste auto's veel minder gestolen worden. Veel autofabrikanten hebben er hard aan gewerkt om de beveiliging van auto's tegen diefstal te verbeteren. Dat is niet voor niets geweest. Door de verbeterde beveiliging zijn criminelen vaak niet in staat de nieuwste modellen te stelen als ze niet in het bezit zijn van een originele sleutel."

Aandachtspunten

Ondanks de behaalde resultaten is zeker niet alleen maar 'hosannah' in Hoevelaken, waar de Stichting AVc is gehuisvest. "Er blijven voldoende zaken over die de aandacht vragen. Sowieso vraagt de bestrijding van voertuigcriminaliteit voortdurend om alles uit de kast te halen uit de samenwerking met alle betrokken publieke en private partijen. Stilstand is immers achteruitgang. Zo blijven we de fabrikanten simuleren om hun beveiligingssystemen continu te optimaliseren. Wat betreft hopen we dat van het recente succes van de VW Golf 7, waarbij een nieuwe preventiemaatregel heeft geleid tot een forse daling van het aantal diefstalgevallen, navolging krijgt bij andere autofabrikanten." Daarnaast werkt de stichting met onder meer de SCM permanent aan de verbetering van de eisen die gesteld worden aan beveiligingssystemen en hun leveranciers, is men bezig de voorlichting hieromtrent naar consumenten verder te verbeteren en wil het bevorderen dat verzekeraars kopers van anti-diefstal- en inbraaksystemen financieel voordeel gaan bieden in de vorm van een premiekorting. Ik ben ervan overtuigd dat hiervan een positieve prikkel zou kunnen uitgaan."

'Hoofdpijndossiers'

Verder noemt Visser de (malafide) handel in gestolen onderdelen, waaronder navigatie-apparatuur en airbags, een groot probleem, dat dan ook hoog de lijst staat met 'aan te pakken zaken'. "We proberen alle partijen in de gehele keten van toezicht en handhaving hierbij te betrekken, waaronder de RDW, verzekeraars en de omgevingsdiensten. Daartoe wordt in het najaar in het Oosten van het land onder meer een pilot gehouden waarbij de toezichthoudende diensten op demontagebedrijven, zoals de milieu-inspectie, na een gerichte training en met professionele ondersteuning bij hun reguliere toezichtwerk ook nadrukkelijker zullen kijken naar mogelijke overtredingen en malafide praktijken op het gebied van onderdelendiefstal."

"Er zijn mooie resultaten geboekt: de komst van het Aangifteloket Gestolen Voertuigen, de invoering van Bedrijfsregeling 16 waarmee meer controle kan worden uitgeoefend op de verkoop van schade-auto's en onderdelen, de introductie van de startonderbeker en de de daling van het aantal voertuigdiefstallen."

Een tweede 'hoofdpijndossier' bij de Stichting AVC vormt het gestaag afnemende aantal voertuigen dat na diefstal wordt teruggevonden. Ter vergelijking: in 1995 keerde nog 64,8% van alle gestolen voertuigen bij de rechtmatige eigenaar terug, in 2005 was dat gedaald naar 53,5 % en vorig jaar tot 34,7%. In de eerste helft van dit jaar is het terugvindpercentage zelfs onder een derde uitgekomen: 32%. "Een zorgwekkende ontwikkeling", zegt Visser, die als verklaring hiervoor aanvoert dat het dievengilde steeds professioneler en beter georganiseerd is en doorgaans ook internationaal opereren. "De gelegenheidsdief verdwijnt zo langzamerhand naar de achtergrond."

Wat zou volgens u het antwoord hierop moeten zijn. Visser: "Ik denk dat autofabrikanten ertoe zouden kunnen overgaan om hun voertuigen standaard beter uit te rusten met anti-diefstalsystemen en of *track & tracing*-systemen, hetgeen vaak voor een relatief klein bedrag per auto mogelijk zou zijn. En daarnaast zouden verzekeraars ook hierbij consumenten een financiële prikkel in het vooruitzicht kunnen stellen in de vorm van een premiekorting. Dat gebeurt nu nog slechts mondjesmaat. Verder adviseren wij om vaker extra gecertificeerde startonderbrekers en alarmsystemen in te laten bouwen en we zijn bezig met het opzetten van een proef waarmee particuliere opsporingsbureaus samen met de politie gestolen auto's opspoort." <

Eerste negen maanden 2015: 5,8% minder diefstallen

In de eerste negen maanden van dit jaar zijn er in ons land 21.785 motorvoertuigen ontvreemd, 1.351 minder dan de 23.136 voertuigdiefstallen in dezelfde periode in 2014. Dat komt neer op een afname met 5,8%. Er zijn verschillen waarneembaar per politie-eenheid. In drie regio's is sprake van een lichte diefstaltoename: Noord-Nederland (+ 1,4%), Oost-Brabant (+ 0,5%) en Noord-Holland (+ 0,1%); de overige politie-eenheden zagen alle het aantal voertuigdiefstallen afnemen, variërend van 0,8% (Zeeland/West-Brabant) tot 12,1% (Midden-Nederland). Ook Oost-Nederland (min 12%) en Rotterdam (min 10,1%) zien het aantal voertuigdiefstallen teruglopen in de dubbele cijfers.
Van alle voertuigcategorieën steeg alleen bij motoren het aantal diefstallen: met 4,2% van 1.360 naar 1.4170, aldus de AVc-cijfers. De grootste teruggang in aantallen motorvoertuigdiefstallen deed zich voor bij personenauto's. Daarvan werden er tussen begin januari en eind september 7.566 gestolen, 469 (eveneens 5,8%) minder dan de 8.035 diefstallen in dezelfde periode in 2014. Bij de jongere modellen t/m 3 jaar oud waren dat er 2.042 (was 2.410, min 15,3%) en bij de auto's van vier jaar en ouder 5.525 (5.625, min 1,8%).

Op de tweede plaats qua diefstaldaling komen de brommers, scooters en snorfietsers. Daarvan werden er in de eerste drie kwartalen van dit jaar 10.733 gestolen, een afname met 320 stuks (min 2,9%) ten opzichte van de 11.053 diefstalmeldingen in dezelfde periode in 2014. Bestelbusjes en andere lichte bedrijfsvoertuigen komen op de derde plaats qua diefstalafname met 1302 gestolen voertuigen, 387 (22,9%) minder dan de 1.689 vorig jaar. Verder werden er in de eerste negen maanden van dit jaar 517 aanhangers gestolen (was 636, min 18,7%), 87 opleggers (149, min 41,6%), 84 caravans (94, min 10,6%), en 79 zware bedrijfsvoertuigen (120, min 34,2%).

De risico's voor u in kaart

OPLEIDINGEN & TRAININGEN
De educatie voor specialisten

Burghgraef van Tiel & Partners

Raadhuisplein 2C
2941 BR Lekkerkerk

T. +31(0)8 54 89 93 00
F. +31(0)8 54 89 93 33

I. www.risicoinspecties.nl
E. info@risicoinspecties.nl

RISICO-INSPECTIES EN ADVIES

vacature

adverteer nu in
SCHADE **magazine**
of in onze wekelijkse
digitale **nieuwsbrief**

vraag naar de speciale voorwaarden

SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

Meer informatie: EMG b.v. | 040 - 84 28 716 | info@excellentmediagroep.nl | www.schademagazine.nl

Vernieuwde aanpak: lagere schadelast, minder operationele kosten en hogere klanttevredenheid

MultiHerstel: schadeherstel volgens de werkwijze van Cool Blue en Bol.com

CED heeft de dienstverlening van MultiHerstel vernieuwd, uitgebreid en naar eigen zeggen nóg klantgerichter en –vriendelijker gemaakt. De schadespecialist claimt met deze vernieuwde 'baanbrekende service met een *smile*' een nieuwe standaard te hebben geïntroduceerd op het gebied van schadeherstel, preventie en onderhoud voor klanten van verzekeraars, woningbouwcorporaties, vastgoedbedrijven en VVE's. Kleine schades worden binnen 24 uur hersteld door een uitgebreid landelijk netwerk van professionele herstelbedrijven, onder wie ruim honderd zzp-ers. "We werken op een manier zoals ook klantvriendelijke bedrijven als Cool Blue en Bol.com opereren", benadrukt directeur Robin Roest.

Robin Roest: "We gaan verder dan alleen het herstellen van de schade."

MultiHerstel, onderdeel van de CED-group, is in 2011 opgericht met als doel woonconsumenten van dienst te kunnen zijn met 24-uurs schadeherstel en kleinschalige reparatie- en onderhoudsdiensten. De werkzaamheden worden uitgevoerd door een landelijk netwerk van klantgerichte, professionele herstel- en onderhoudsbedrijven in opdracht van een enkele tientallen verzekeraars, volmachtbedrijven, woningcorporaties, vastgoedbeheerders en verenigingen van eigenaren (VVE's). MultiHerstel heeft sinds de start een gestage groei doorgemaakt en telt momenteel 75 medewerkers onder leiding van de eerder dit jaar aangestelde directeur Robin Roest.

Snel, goed en persoonlijk

Anno 2015 is de veeleisende consument op zoek naar een snelle service en gemak, ook op het gebied van schade, herstel, preventie en onderhoud. "Wie schade heeft, wil die zo snel mogelijk hersteld hebben. Met een service op maat en een persoonlijke benadering. MultiHerstel biedt dat", benadrukt Roest. "De kracht van het vernieuwde dienstverleningsconcept is gelegen in het bieden van een snelle (24-uurs) oplossing met zo min mogelijk contactmomenten. Normaal heeft men bij schade drie tot vijf keer contact met vaak meerdere herstelbedrijven; wij hebben dat teruggebracht tot één, hooguit twee. Zeker kleinere, eenvoudige schades tot ca. 1.000 euro moeten in één keer kunnen worden opgelost. Daarnaast leveren wij een dienstverlening op maat, komen we altijd met de juiste oplossing voor de schade en spelen we zo adequaat in op de wensen en behoeften van de klant."

Bij de *intake* van de schademelding wordt volgens de MultiHerstel-directeur niet alleen geïnventariseerd welke herstelwerkzaamheden er dienen te worden uitgevoerd, maar wordt ook de emotie van de klant ingeschat en bekeken of het om een jonger of ouder iemand gaat en om een particulier of een ondernemer. Op al die zaken wordt vervolgens zorgvuldig een gediplomeerde of gecertificeerde schadehersteller uit het netwerk geselecteerd die daarbij het beste past, dus zowel wat diens vaktechnische kwaliteiten als communicatieve vaardigheden betreft. "Voorheen koos de consument bij schade vaak voor een financiële compensatie, maar nu kiest men steeds vaker voor service en gemak. Daar spelen wij onder meer op in door bij het eerste contact – telefoon, e-mail of app – aan de betreffende persoon te melden welke schadehersteller langs komt (met foto), op welk tijdstip, wat hij precies gaat doen en hoe lang deze werkzaamheden zullen duren. Dat geeft rust én de zekerheid dat de schade snel verholpen is."

Roest geeft daarnaast aan dat de dienstverlening van MultiHerstel verder gaat dan het directe schadeherstel. "Bij schade zit de schrik er bij de bewoners vaak goed in. Daarom repareren wij niet alleen de schade, maar verzacht ook het leed van de mensen die het treft door tijdens het bezoek oog te hebben voor de persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld door een luisterend oor te bieden of met een knuffel of andere attentie voor de kinderen. En voordat de hersteller vertrekt, adviseert hij de bewoners aan de hand van een preventie *quick scan* zien hoe een soortgelijke schade in de toekomst voorkomen kan worden. Daarbij wordt onder meer een preventiebox achtergelaten, met informatie over onder meer deugdelijk hang- en sluitwerk, een 'kierstandhouder' om de voordeur veilig te openen en een rookmelder. Een service die zeer wordt gewaardeerd door de verzekerde en die voor de verzekeraar beduidend goedkoper is dan alleen een uitkering in geld."

AVEZAAT Cranes

75 YEARS

INDISPUTABLE QUALITY SINCE 1939

MOBILE CRANE REPAIR AND MANUFACTURING

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

FOR MORE INFORMATION

Van Heekstraat 39
3125 BN Schiedam
The Netherlands

T +31 (0)10 415 25 44
F +31 (0)10 415 19 97
E info@avezaat.com

www.avezaat.com

Letsel Advies Randstad Personenschade
"Intercultureel letselschadebureau"
www.letseladvies.nl

Kaza Avukati
Intercultureel LETSELSCHADE & ADVIES
www.kazaavukati.nl

ELFI
LETSELSCHADE & ADVIES
www.elfi-letselschade.nl

HET EERSTE INTERCULTURELE LETSELSCHADE & ADVIES VAN NEDERLAND

GRATIS ADVIESLIJN
0800-0815

Wij zijn gespecialiseerd in het bieden van rechsthulp bij verkeersongevallen

AMSTERDAM	ROTTERDAM	UTRECHT	DEN HAAG	ROOSENDAAL
Tussen Meer 1 B	Weena 717	Ondiep Zuidzijde 6	Vaillantlaan 366 A	Nieuwe Markt 65 A
1068 EX Amsterdam	3013 AM Rotterdam	3551 BW Utrecht	2526HV Den Haag	4701 AD Roosendaal

Goede resultaten

Volgens Roest kunnen verzekeraars, VVE's, woningcorporaties en andere risicodragers , die steeds vaker zich van de concurrentie willen onderscheiden door middel van een grotere focus op klanttevredenheid, met de nieuwe aanpak van MultiHerstel een voorsprong nemen op hun concurrenten. De resultaten tot dusver zijn zeker goed te noemen: ongekend hoge klanttevredenheidscijfers en gigantische besparingen op zowel de operationele kosten als de schadelast. De eerste cijfers bevestigen dat."

Volgens de MultiHerstel-directeur heeft een recente pilot met de nieuwe serviceformule bij Delta Lloyd en OHRA aangetoond dat de schadelast bij naturaherstel met meer dan 12% is gedaald. In vergelijking met *cashsettlement* is dat zelfs met 15 à 20%. Verder zijn de operationele kosten met ruim vijf procent verlaagd en komt de Net Promotor Score, die gemiddeld in ons land bij verzekeraars rond de 20 ligt, gemiddeld tussen de plus 60 en plus 80 uit. Deze aanpak past geheel binnen de strategie van CED, waarbij we de beste resultaten willen boeken vanuit samenwerking binnen de gehele keten: van opdrachtgever tot aan de consument en van schademelding tot aan herstel van de schade", aldus Roest, die mede vanwege de goede praktijkresultaten zeer positief gestemd is over de te verwachten groei in activiteiten en omzet. "Een jaarlijkse verdubbeling moet tot de mogelijkheden behoren." <

'Klant is in positieve zin verbaasd over de geboden service'

Tussen juni en oktober van dit jaar hebben Delta Lloyd en OHRA deelgenomen aan de pilot met de nieuwe klantgerichte serviceformule van MultiHerstel in de vier grote steden. Beide labels zijn hierover goed te spreken. "Klanten zijn in positieve zin verbaasd over de geboden service, in het bijzonder wat de persoonlijke aandacht en snelheid betreft. Dat de eerste man die langs komt ook meteen de schade herstelt, wordt zeer positief beoordeeld", zegt Willy Berentsen, contractmanager bij het Expertise Service Center van Delta Lloyd.

Op de vraag waarom beide labels aan de pilot hebben deelgenomen, antwoordt Berentsen: "Onze klanten zijn zeer tevreden over herstel in natura, dat we sinds 2006 aanbieden. Ze zijn alleen minder tevreden over het aantal contactmomenten en het aantal herstellers dat over de vloer komt, zeker bij kleine schades. In de nieuwe aanpak met geselecteerde ZZP-ers die meerdere herstelwerkzaamheden kunnen uitvoeren wordt dat opgelost." Hij bestempelt goed schadeherstel als 'een hygiënefactor'. "Het is een absolute voorwaarde en niet iets waarmee je je vandaag de dag nog kunt onderscheiden. Persoonlijke aandacht en klantgericht werken zijn minstens zo belangrijk. Er moet naar onze klanten worden geluisterd; in geval van schade met een emotionele lading moeten ze hun verhaal kwijt kunnen. Er is bovendien ruimte om de klant te adviseren om zo de kans op een vergelijkbare schade in de toekomst te verkleinen. De hersteller moet de tijd nemen en pas vertrekken als onze klant tevreden is, en ja, dat herstel dat krijgen ze er gewoon bij."

Vanwege de goede ervaringen tijdens de pilot gaat Delta Lloyd de nieuwe aanpak van MultiHerstel nu landelijk invoeren. "In zijn meest uitgebreide vorm, dus met persoonlijke klantbenadering en preventieadviezen", aldus Berentsen."

BELFOR

BELFOR, de wereldwijde leider op het gebied van sanerings- en herstelwerken na calamiteiten.

Landelijk alarmnummer
0900 - 4321 4321

www.belfor.com WERELDWIJD AANWEZIG

De ene schade is de andere niet. Voor elk geval zijn er specifieke maatregelen nodig. Daarom biedt BELFOR een brede waaier aan diensten die wij naargelang de situatie optimaal combineren – voor alle soorten schade en aangepast aan de individuele eisen van elke klant.

Een greep uit ons dienstenpakket

- Beredderingsmaatregelen
- Reinigen van gebouwen en hun inhoud
- Sloopwerkzaamheden
- Bouwkundig herstel
- Ontgeuren
- Behandelen van textiel
- Transport en opslag
- Opleidingen en trainingen

e.v.a.

De afdeling BELFOR Humidity legt zich toe op

- Geforceerde droging
- Ventilatie en verwarming
- Lekdetectie
- Schimmelsanering
- Documentdroging
- Advies en trainingen

BELFOR
ROTTERDAM
Aluminiumstraat 25-29
3067 GS - Rotterdam
+31 10 2380920

BELFOR
WEESP
Hogeweyselaan 119
1382 JK - Weesp
+31 294 416151

BELFOR
HEERLEN
Breukerweg 182
6412 ZL - Heerlen
+31 45 5233133

BELFOR
ALKMAAR
Hazenkoog 37A
1822 BS Alkmaar
+31 294 416151

OSB-Platform Reconditionering zoekt breder draagvlak

Op 1 oktober jl. vond bij OSB in 's-Hertogenbosch de eerste bijeenkomst plaats van het Platform Reconditionering. De bijeenkomst werd bijgewoond door een 20-tal vertegenwoordigers van 14 marktpartijen die actief zijn op het gebied van het schadeherstel na brand-, storm- en waterschade. De vier initiatiefnemers - BELFOR, Dolmans Calamiteiten Diensten, Polygon en RGN - willen hiermee een breed draagvlak realiseren onder reconditioneringsbedrijven met als doel om op tal van fronten als branche meer gezamenlijk op te trekken en naar buiten te treden. Tijdens de bijeenkomst is behalve over de beoogde inrichting van het Platform gesproken over de CAO, opleidingen, in- en externe communicatie, lobby, Stichting Salvage, het facturatieproces , coördinatie bij rampen, het Platform Duurzaam Herstel en de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

SRK Rechtsbijstand en Hanselman werken samen aan slagvaardige rechtshulp

SRK Rechtsbijstand en Hanselman Groep zijn een samenwerkingsovereenkomst aangegaan voor rechtsbijstandszaken. "Wie bijstand nodig heeft in een juridisch geschil moet kunnen vertrouwen op objectieve en betrouwbare schadeonderzoeken. Hiervoor hebben wij in de Hanselman Groep de ideale partner gevonden", aldus SRK. "Wij gaan (bouw)technische onderzoeken uitvoeren naar door de cliënt van SRK geleden schade, waarbij mogelijk ook andere diensten worden ingezet, zoals metingen, waarmee de juristen van SRK aan de slag kunnen", aldus de Hanselman Groep.

Hudig-Langeveldt prijs 2015 voor PIV-directeur Theo Kremer

PIV-directeur mr. Theo Kremer is de winnaar van de Hudig-Langeveldt prijs 2015, de prijs die periodiek wordt uitgereikt aan een persoon die een opmerkelijke bijdrage heeft geleverd aan de ontwikkelingen in de verzekeringsbranche. "Samen met vertegenwoordigers van alle bij letselschade betrokken partijen heeft hij gewerkt aan verbetering van de schadebehandeling. Dankzij het PIV, dat in de branche wordt ervaren als betrouwbaar en innovatief, is de kwaliteit van de letselschadebehandeling toegenomen en is de positie van het slachtoffer verbeterd", aldus het juryrapport.

Mr. Melissa de Jong, schadebehandelaar bij Allianz Nederland, heeft de Aon Studieprijs 2015 gewonnen voor haar masterscriptie 'Experiment resultaat gerelateerde beloning / verwachte werking in de praktijk', waarin zij verslag doet van haar onderzoek naar de verwachte werking van het *'no cure, no pay'*-model in de letsel- en overlijdensschadepraktijk.

inTrust benoemd tot Lloyd's Coverholder

inTrust Nederland bv is benoemd tot *Lloyd's Coverholder.* Een *Coverholder* is een bedrijf of maatschappij die door een *managing agent* is bevoegd tot het aangaan van contracten namens een Lloyd' syndicaat, zoals het afsluiten van een verzekering, incasseren van premies of het afhandelen van schadeclaims. inTrust is specialist op het gebied van claims management- en regresservices en de eerste en tot dusver enige TPA die zich Lloyd's *Coverholder* mag noemen.

John Forman begint eigen bureau voor omgevingsrisicomanagement: 4RISK

John Forman, als bouwkundig opname-deskundige ingeschreven in het NIVRE Register, start per 1 november a.s. een nieuw eigen bureau op het gebied van omgevingsrisicomanagement. Onder de naam 4RISK gaat hij vanuit Waddinxveen voor bedrijven en (overheids)instanties die een breed scala aan bouw-, infrastructurele en civieltechnische werkzaamheden uitvoeren, de preventie- en riskmanagementadviezen voor de omgeving verzorgen. Aanvullend hierop zullen bouwkundige opnamen van belendingen en monitoring van omgevings-objecten op deze projecten worden verzorgd. Forman werkte de afgelopen 20 jaar 20 jaar bij bbci Frijwijk, laatstelijk als directeur. Binnen 4RISK werkt hij nauw samen met ingenieursbureau IFCO en andere externe deskundigen en wil hij toegroeien naar een bureau met ongeveer tien medewerkers. 4RISK is gevestigd aan de Limaweg 17, 2743 CB Waddinxveen, tel. (085) 50 00 444.

Vereniging jonge professionals personenschade (VJPP) opgericht

Jonge professionals op het gebied van letselschade hebben de Vereniging Jonge Professionals Personenschade (VJPP) opgericht. De vereniging richt zich op professionals tot circa 35 à 40 jaar, werkzaam binnen de wereld van personenschade in de brede zin van het woord: advocaten, (rechtsbijstands)verzekeraars, schaderegelaars, wetenschappers, rekenkundigen, arbeidsdeskundigen etc. De VJPP is recent gestart en heeft al honderd leden kunnen inschrijven. De vereniging wil vier keer per jaar een inhoudelijke lezing organiseren, met aansluitend een borrel. De eerste bijeenkomst staat gepland voor donderdag 11 februari 2016.

Novanet eerste duurzaam gecertificeerde interieurhersteller

Duurzaam Repareren startte onlangs, in opdracht van een aantal verzekeraars, het label Duurzaam Herstel voor herstelbedrijven na brand en waterschade. Onlangs mocht Novanet, gespecialiseerd in het herstellen van beschadigde interieurs en gebouwen, als eerste naturahersteller het certificaat in ontvangst nemen. "Duurzaamheid is voor Novanet altijd een belangrijk onderwerp geweest. Zo ontwikkelen wij reparatietechnieken waardoor we steeds meer kunnen repareren. Dat is belangrijk voor het milieu, onze medewerkers en onze opdrachtgevers", aldus directeur Robert de Keijzer, volgens wie er nog steeds te veel afgedankt en vervangen wordt terwijl dat helemaal niet nodig is.

Delta Lloyd zet stemanalyse in tegen fraude bij claims

Delta Lloyd gaat van start met een proef met stemanalyse op de afdeling schadebehandeling en Integriteitzaken. Speciale software meet de emotie in de stem van de klant aan de hand waarvan medewerkers een objectieve inschatting kunnen maken over het waarheidsgehalte van een uitspraak en zo nodig vervolgvragen stellen. Tijdens de proef die tot eind 2015 loopt wordt stemanalyse toegepast door een beperkt aantal speciaal getrainde medewerkers: claimbehandelaars en medewerkers van de afdeling Integriteitzaken. Delta Lloyd meldt nadrukkelijk dat de klant vooraf duidelijk wordt geïnformeerd over het feit dat stemanalyse wordt toegepast. Ook worden de resultaten van de analyse nooit sec als bewijs gebruikt om een claim af te wijzen.

Ook De Letselschade Raad verkent 'hot item': de herstelgerichte dienstverlening

De Letselschade Raadsdag, gehouden op donderdag 8 oktober jl. in congrescentrum Figi in Zeist, stond in het teken van herstelgerichte dienstverlening in de letselschadebehandeling. Het is een *hot item* in de branche, waar dit jaar al diverse congressen en symposia aan zijn gewijd. Prof. mr. Ivo Giesen, hoogleraar Privaatrecht aan de Universiteit van Utrecht en dagvoorzitter, noemde het programma ambitieus. "We gaan vandaag proberen om van ingesleten patronen naar inventieve oplossingen te komen en van dichtgespijkerde processen naar het handelen volgens de menselijke maat." Het motto van de dag was: *'Going up!'*.

Hoe staan we ervoor met personenschade in het aansprakelijkheidsrecht anno 2015? Dat was de hoofdvraag in de presentatie van prof. mr. Ton Hartlief, hoogleraar Privaatrecht aan de Universiteit van Maastricht. Hij betoogde dat het allemaal heel ingewikkeld is geworden, maar dat het Nederlands aansprakelijkheidsrecht nog steeds het beste is wat slachtoffers van letselschade kan overkomen. Het kent immers een hoog vergoedingsniveau en het heeft ook aandacht voor emotionele behoeften van slachtoffers.

"Toch is het niet een systeem waar we alleen maar met tevredenheid naar kijken", zo zei hij. "We moeten ons blijven realiseren dat het systeem niet iedereen binnenlaat. Niet iedereen 'valt in de prijzen' en vaak hebben we het idee dat het betrekkelijk willekeurig uitpakt. Soms wordt zelfs openlijk over een loterij gesproken. Er zijn veel mensen die het systeem niet binnenkomen of het niet eens proberen en er zijn ook mensen die het wel proberen, maar dan nul op het rekest krijgen. En daar zitten dan ook nog eens heel ernstige gevallen bij."

Verschillende regimes

"Bovendien wil het regime dat we toepassen nog wel eens verschillen", vervolgde Hartlief, "en het maakt nogal uit in welk vak je als het ware zit. Als het om een verkeersongeval gaat, val je dan onder artikel 185 van de Wegenverkeerswet of gewoon onder artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek? In de medische sfeer hebben we een systeem van foutaansprakelijkheid met veel toeters en bellen, maar zelfs die helpen veel mensen niet vooruit. Het blijft heel erg moeilijk om daar schadevergoeding te krijgen."

Ook als het letsel in de wereld van de arbeid is ontstaan, hebben we volgens hem daar verschillende regimes tot ontwikkeling zien komen. "Nog steeds worden veel nullen op het rekest gegeven, bijvoorbeeld aan degenen die geen arbeidsongeval hebben opgelopen, maar last van een beroepsziekte hebben. In de particuliere sfeer heb je vaak gewoon pech gehad en hetzelfde geldt voor sport en spel. En dan hebben we het nog niet over de rampen en incidenten die ook ons land hebben bezocht, waarbij het aansprakelijkheidsrecht, dat weten we allemaal, betrekkelijk weinig heeft betekend. Het aansprakelijkheidsrecht is met andere woorden helemaal niet eens zo gunstig…"

> Het Nederlands aansprakelijkheidsrecht is nog steeds het beste wat slachtoffers van letselschade kan overkomen, maar toch is het niet een systeem waar we alleen maar met tevredenheid naar kijken

Preventie van verkeersletsel

Preventie van verkeersletsel was het thema dat werd behandeld door dr. ir. Wendy Weijermars, senior onderzoeker analyse en trends bij Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV. Zij vertelde dat de 570 verkeersdoden, 18.800 ernstig verkeersgewonden en 90.000 behandelingen op een afdeling voor spoedeisende hulp (in 2013) in totaal 12,5 miljard euro ofwel 2,2 procent van het bruto binnenlands product hadden gekost.

Maatregelen om verkeersongevallen zo veel mogelijk te voorkomen en letsel zo veel mogelijk terug te dringen zijn daarom zeer gewenst. In grote lijnen zijn er drie soorten maatregelen: gericht op het gedrag van mensen, gericht op het voertuig en gericht op de weginrichting en de wegomgeving. Daarnaast zijn er dan nog ontwikkelingen op het gebied van traumazorg en spoedeisende hulpverlening. "Die categorieën kunnen niet los van elkaar worden gezien", legde Weijermars uit. "Door bijvoorbeeld drempels aan te leggen wordt het snelheidsgedrag van mensen door de weginrichting beïnvloed. En met *cruise control*-systemen wordt dat gedrag door voertuigmaatregelen beïnvloed. Zo kunnen maatregelen op verschillende plaatsen in de verkeersveiligheid en op verschillende risicofactoren ingrijpen."

> Maatregelen om verkeersongevallen zo veel mogelijk te voorkomen en letsel zo veel mogelijk terug te dringen zijn zeer gewenst

Risico's

In het vervolg van haar presentatie gaf Wendy Weijermars een groot aantal voorbeelden van risicofactoren (zoals alcoholgebruik), risicosituaties (zoals slecht weer) en risicogroepen (zoals ouderen). "In de toekomst worden vooral ouderen een heel relevante risicogroep", vertelde ze. "Zij lopen een relatief hoog risico, omdat zij kwetsbaar zijn en ook omdat zij op een gegeven moment iets meer moeite krijgen met het uitvoeren van een complexe verkeerstaak."

In dit verband zijn volgens haar bijvoorbeeld maatregelen mogelijk gericht op cursussen om ouderen te ondersteunen en hen beter te leren omgaan met hun beperkingen in het verkeer. "Ook is het mogelijk de infrastructuur op ouderen aan te passen, zodat bijvoorbeeld complexe situaties worden vermeden. En je kunt ook voertuigsystemen ontwikkelen om ouderen bij het uitvoeren van een verkeerstaak te helpen."

oom dat ik trots ben op mijn eigen zaak.

oom gespecialiseerde verzekeringen

mobiele verkoopwagens | strandpaviljoens
horecabedrijven | winkels | shishabars
verenigingsgebouwen | etc.

Bijzondere objecten goed verzekerd!

Iedere ondernemer is trots op zijn zaak. Soms is het lastig de juiste verzekering te vinden. Daarvoor biedt OOM Verzekeringen een naar wens samen te stellen pakket: de OOM Combinatiepolis. Deze verzekering is speciaal voor bijzondere of moeilijk te verzekeren panden of zaken.

Kijk op www.oombrandverzekeringen.nl
of bel 070 353 21 60

Actieve rechter

De mogelijkheden en onmogelijkheden van de civiele rechter in letselschadezaken was het onderwerp van mr. Renate Dozy, senior raadsheer bij het hof Arnhem-Leeuwarden. Zij besprak het hoofdpijndossier van een man die meende het slachtoffer van een medische fout te zijn en ging in op de rol van de rechter in dergelijke zaken.

Ze stelde haar publiek de vraag of een (pro) actieve rechter wenselijk, menselijk of verwerpelijk is. "Ik zou tegen de advocaten in de zaal willen zeggen: wen er maar aan", aldus Renate Dozy. "Het is een achterhoedegevecht om te zeggen dat de rechter terug in zijn hok moet, heel lijdelijk moet zijn en alleen maar moet luisteren naar wat er wordt gezegd. Dat is absoluut niet meer anno 2015!" Dozy verwees naar een interessant project in dit kader bij de rechtbank Amsterdam: de GOO-behandeling, waarbij GOO staat voor Gericht Op Oplossing. "Toen ik daarvan hoorde", aldus Dozy, "leek mij dat een contradictio in terminis. De gedachte is immers dat voor een de-escalerende, mediationachtige procedure wordt gekozen, terwijl ik alleen maar escalerende procedures meemaak. Maar die gedacht erachter is natuurlijk heel goed."

"Ik zou willen meegeven", zo sloot Renate Dozy af, "dat de rechter wordt uitgenodigd om mee te denken. Ook al zit u bij het hof in hoger beroep, dan nog kunt u er uitstappen om een regeling te treffen. Natuurlijk heeft dat ook met de begroting van de schade te maken. Mensen hebben behoefte aan erkenning en daar is dan tijdens de zitting ook aandacht voor, en we streven naar een redelijk en fatsoenlijk bedrag dat iemand meekrijgt om zijn leven weer op de rit te zetten. Begrijp me goed, als wij worden gevraagd een juridisch geschilpunt te beslissen,

> Te zeggen dat de rechter terug moet in zijn hok, heel lijdelijk moet zijn en alleen maar moet luisteren naar wat er wordt gezegd, is absoluut niet meer anno 2015!

dan doen we waarvoor we zijn aangesteld en hakken we de knoop door. Maar mijn ervaring is dat in negen van de tien zaken die aan ons worden voorgelegd, de principes eigenlijk best kunnen wijken voor een praktische en herstelgerichte oplossing. Ook bij de rechter!"

Schadebeperking

Hoogleraar privaatrecht aan de VU in Amsterdam, prof. dr. mr. Arno Akkermans, heeft zich dit jaar al diverse keren positief uitgesproken over herstelgerichte dienstverlening. Tijdens De Letselschade Raadsdag ging hij onder meer in op de kosten ervan. "Die kosten zijn voor ons, juristen, een leuke juridische puzzel", zei hij. "Je kunt ze vanuit een economische afweging van kosten en baten bekijken en tot dusverre proef ik, dat dat vooral de manier is waarop er traditioneel en nog steeds naar wordt gekeken. De vraag wordt dan gesteld of een investering in een zaak nou wel zo verstandig is. Ik denk dat die benadering juridisch gezien niet altijd houdbaar is. Juridisch gezien zijn er twee insteken, die uiteindelijk niet tot wezenlijk verschillende resultaten leiden. Om te beginnen kun je die kosten van herstelgerichte dienstverlening als redelijke kosten van schadebeperking zien. Daar zit dan, net als bij de buitengerechtelijke kosten, een dubbele redelijkheidstoets op. Belangrijk hierbij is dat die schadebeperking niet moet worden gezien binnen de context van de schadebeperkingsplicht van de benadeelde,

> De kosten van herstelgerichte dienstverlening zijn voor ons, juristen, een leuke juridische puzzel

maar als de primaire verantwoordelijkheid van de aansprakelijke partij."

"Het andere perspectief", vervolgde Akkermans, "is dat de kosten van herstelgerichte dienstverlening gewoon als vergoedbare vermogensschade worden gezien. Mensen worstelen met problemen als gevolg van een ongeval en er bestaat dienstverlening die mensen helpt die problemen op te lossen, dus de kosten daarvan zijn net als medische kosten gewoon vergoedbare vermogensschade. Niemand zal medische kosten aanmerken als redelijke kosten van schadebeperking, want het is gewoon een schadepost. En normaal gesproken zal niemand in twijfel trekken dat die medische kosten redelijk zijn, afgezien van een extreem geval waarin iemand voor de allernieuwste behandeling naar Canada wil vliegen. Voor de kosten van herstelgerichte dienstverlening zal zo'n redelijkheidstoets onvermijdelijk zijn, maar ik denk dat die vergaand kan worden geobjectiveerd als we in een later stadium tot de ontwikkeling van certificering en indicatiestelling kunnen komen. Dan kun je vermijden dat daar van geval tot geval over gesproken moet worden."

Herstelcafé

Het middagprogramma van De Letselschade Raadsdag bestond uit workshops over onder meer conflicthantering, het rekenmodel overlijdensschade en mediation. Bovendien was er een sessie, herstelcafé genoemd, tijdens welke diverse aanbieders van herstelgerichte dienstverlening hun producten en diensten presenteerden. Slotpresentaties waren er van inspirator en ondernemer Arko van Brakel en van Deborah Lauria, directeur van De Letselschade Raad.. <

Assuradeurenbedrijf W.A. Hienfeld winnaar Aon Claims Award 2014

Kwaliteit overwint altijd

Neem bij schade de klant serieus, behandel mensen niet als nummer, boet qua dienstverlening nimmer in op kwaliteit en bezuinig nooit op je personeel maar kies louter voor goed opgeleide, kwalitatief hoogwaardige schademedewerkers." Deze 'boodschap' aan de schadeverzekeringsmarkt komt uit de mond van Frank Heijselaar, adjunct-directeur Schade bij W.A. Hienfeld, winnaar van de Aon Claims Award 2014. Reden voor een interview met een schademan pur sang die een uitgesproken mening heeft over schaderegeling. "Kwaliteit overwint altijd."

Heijselaar werkt al 27 jaar op de schadeafdeling bij Hienfeld dat, opgericht in 1874, één van de oudste volmachtbedrijven van het land is. Sinds 2005 heeft hij de leiding over de elf medewerkers tellende schadeafdeling, ongeveer 20% van het totale personeelsbestand van het in Diemen gevestigde verzekeringsbedrijf. Vanaf 2012 maakt hij als adjunct-directeur tevens deel uit van het zevenkoppige directie- en managementteam.

Mooie waardering

Uiteraard is men in Diemen zeer te spreken over de winst van de Aon Claims Award. "Ik zie het als een mooie waardering voor de manier waarop wij bij Hienfeld al sinds jaar en dag met de afhandeling van schades omgaat en voor het vele harde werken van onze door en door ervaren schadebehandelaars. We hebben hier meer dan 250 jaar ervaring in huis, nauwelijks verloop en onze 'jongste' schademedewerker heeft inmiddels ook al zijn 12,5-jarig jubileum achter de rug. Bij ons is de schadeafdeling dan ook geen 'sluitpost', maar zien we ook de schadebehandeling als onze kernactiviteit, gaan we ook hierbij voor de hoogste kwaliteit, en voeren we een actief schadebeleid", benadrukt Heijselaar, die de eer van de prijs nadrukkelijk zegt te willen delen met de volmachtgevers. "Omdat we van hen de ruimte krijgen om ons ook in de schadeafwikkeling goed te kunnen presenteren."

Hij geeft niet zonder trots aan dat zijn afdeling al acht jaar schades afwikkelt op basis van dagverwerking. "Claimanten van wie 's ochtends op de afdeling een schademelding is binnengekomen – per post, mail of telefoon – krijgen binnen 24 uur een eerste reactie. Dat kan een bevestiging zijn, een briefje, maar ook al een betaling. En dat terwijl we bij Hienfeld zo'n 8.000 schades per jaar in behandeling nemen. Daarnaast ligt onze kracht in de betrokkenheid van onze mensen en doen we wat we beloven. We proberen elke schade te allen tijde snel en goed af te wikkelen, waarbij wij er ook bij schades in 'het grijze gebied' er altijd met de makelaar proberen uit te komen. Dat neemt niet weg dat we schades die op basis van gegronde redenen afgewezen kunnen worden, ook daadwerkelijk niet vergoed worden. Dat zijn wij uiteraard aan onze volmachtgevers - een 15-tal binnen- en buitenlandse verzekeraars - verplicht, wiens portemonnee wij als assuradeurenbedrijf beheren. Al is het natuurlijk nooit een leuke boodschap aan een verzekerde om een schadeclaim af te wijzen."

Moment van de waarheid

Als schademan in hart en nieren heeft Heijselaar een duidelijke mening over het belang van een goede schaderegeling. "Mensen met ellende moeten zo goed mogelijk worden geholpen. Een schade is bovendien zowel voor ons, de makelaar als voor de verzekeraar hét moment van de waarheid. Een schade is voor de klant immers juist datgene waarvoor hij zich verzekert en voor ons de gelegenheid om onze dienstverlening waar te kunnen maken. Gezien het grote belang daarvan en de mogelijkheid tot klantcontact behoort naar mijn mening de schadeafwikkeling dan ook tot de *corebusiness* van elke makelaar, verzekeraar en assuradeur. Ik snap dan ook de verzekeringsbedrijven niet die de schaderegeling *outsourcen* aan externe bureaus, ook al zijn er zeker bedrijven die dat goed kunnen doen. Maar nogmaals, in mijn ogen hoort de schaderegeling thuis in eigen huis."

Vanwege het belang dat ze bij Hienfeld hechten aan een goede schaderegeling investeert het al vele jaren flink in de schadeafdeling, zowel kwantitatief als kwalitatief. "Behalve aan onze eigen mensen stellen we ook hoge eisen aan de externe partijen met wie wordt

samengewerkt, zoals expertisebureaus en medisch adviseurs: ten aanzien van kwaliteit, kennis van zaken, snelheid, transparantie en duidelijkheid. Een rapport moet geen vragen oproepen of de schadeafwikkeling onnodig vertragen." Voor schade-expertises wordt al vele jaren samengewerkt met een viertal vaste bureaus voor enkele specialistische branches, waaronder brand, reis en ongevallen. "Wordt niet de gewenste kwaliteit geleverd, dan volgt direct een gesprek met de directie en mocht dit niet tot de gewenste verbetering leiden, dan wordt afscheid van elkaar genomen. Dat is een enkele keer daadwerkelijk gebeurd", vertelt Heijselaar, volgens wie bij een goede schaderegeling de klant moet krijgen waarop hij recht heeft, een schade snel en goed wordt afgehandeld en de afwikkeling geen vragen oproept. "Ook afwijzingen dienen goed en helder worden gecommuniceerd."

Trends

Welke trends neemt u waar in schaderegelingsland? Heijselaar noemt als eerste de mondiger geworden klant, die bovendien een hoger verwachtingspatroon heeft dan voorheen en een afwijzing niet zonder meer accepteert. "Dat is zeker een verandering waarmee je als schadebehandelaar of expert gedegen rekening dient te houden. Een andere trend is dat met name in verzekeraarshuizen de attitude ten opzichte van fraude geleidelijk is verhard. Dat wordt nu – en in mijn ogen geheel terecht – als echt maatschappelijk onacceptabel ervaren. In elk geval is alom het besef aanwezig dat we met z'n allen meer oog moeten hebben voor fraudesignalen", aldus Hienfeld's schade-manager, die het idee zegt te hebben dat de recente moeilijke financiële periode mogelijk een rol speelt in de toename van het aantal fraudegevallen.

Behalve door middel van een actievere aanpak van verzekeringsfraude is er volgens Heijselaar op het gebied van schadelasbeheersing ook winst te behalen door middel van preventie. "Met een aantal kleine aanpassingen zijn relatief veel voorkomende schadegevallen vaak te voorkomen. Daar zouden alle betrokken partijen veel alerter op moeten zijn." <

Aon Claims Award 2014:

Focus op schadebehandeling bij verzekeraars opnieuw licht toegenomen

Hienfeld is de winnaar van de 'Aon Claims Award 2014'. De schadebehandeling van dit Amsterdamse assuradeurenbedrijf werd door de ca. 100 schadebehandelaars van Aon als beste beoordeeld op de onderdelen professionaliteit/algemene kennis, snelheid van communiceren en betalen en klantgerichtheid. Daarbij bleef Hienfeld, dat in 2013 nog de aanmoedigingsprijs won, de winnaar van vorig jaar en van 2011, Zurich, een fractie voor. De 'Aanmoedigingsprijs' werd dit jaar gewonnen door RSA, dat niet in voldoende branches actief is om voor de 'Aon Claims Award' in aanmerking te komen maar op hun specifieke werkgebied wel de afgelopen jaren de maximale score heeft behaald. Eerder dit jaar reikte Rob de Bruin, *managing director* Claims bij Aon Risk Solutions, tijdens een speciale bijeenkomst met schadeprofessionals van betrokken verzekeraars op het kantoor van Aon in Rotterdam, de oorkondes behorende bij de 'Aon Claims Award 2014' uit aan beide prijswinnaars.

Frank Heijselaar (rechts) toont de Aon Claims Award die hij heeft ontvangen uit handen van Rob de Bruin, managing director Claims bij Aon Risk Solutions.

Van alle 25 in het onderzoek betrokken verzekeraars werd de schadeafwikkeling van Hienfeld dit keer *overall* als beste beoordeeld, waarbij onder meer klantgerichtheid en snelheid als voornaamste pluspunten werden genoemd. In 2011 en 2013 kwam Zurich als beste uit de bus en in 2010 won Chartis (nu AIG) de eerste editie van Aon Claims Award. In 2012 werd geen Award uitgereikt, omdat volgens Aon geen enkele verzekeraar aan alle criteria voldeed en op alle onderdelen minimaal een voldoende scoorde.

Lichte verbetering

Uit de inventarisatie onder Aon's schadebehandelaars kan volgens De Bruin onder meer de conclusie worden getrokken dat de aandacht in verzekeraarshuizen overall is toegenomen. "De totaalscore is verbeterd, zij het niet spectaculair. Dat neemt niet weg dat er nog steeds verzekeraars zijn bij wie de schadebehandeling in onze optiek nog wat onderbelicht is en/of bij wie de bezetting van de schadeafdeling aan de (te) krappe kant is, al neemt dat aantal gelukkig wel af. De meeste schades worden goed afgehandeld. Verbeteringen zijn vooral te halen uit de behandeling van de meer lastige dossiers, waarbij in onze ogen schadebehandelaars bij makelaars en verzekeraars soms de neiging hebben zich met hun standpunten in te graven. Het is wenselijk dat zij bij dergelijke schades eerder contact met elkaar opnemen om gezamenlijk tot een oplossing te komen."

Aon beoogt met de jaarlijkse uitreiking van de 'Claims Award' en het daaraan voorafgaande *performance*-onderzoek bij verzekeraars primair om de klanttevredenheid te verhogen en de kwaliteit van de schadeafwikkeling verder te verbeteren. "Dat doen we door middel van een periodieke monitoring van de schadeafwikkeling in verzekeraarshuizen, een jaarlijkse terugkoppeling van de uitkomsten aan de betrokken verzekeraars en door de resultaten van onze permanente inventarisaties mee te nemen in de advisering aan de klant", aldus De Bruin, volgens wie Aon ook de eigen dienstverlening aan de klant bij schade verder wil optimaliseren. "We hebben eerst de nadruk gelegd op verbetering van de schadeprocessen en de doorlooptijden. Nu we hierbij onze doelstellingen hebben gerealiseerd, verleggen we onze ambitie naar een betere perceptie van de klant bij onze schadeafwikkeling. Zo leggen we in de training en motivatie van onze schadebehandelaars de nadruk op hun werk met nog meer passie en beleving uit te voeren."<

NOMOT:

Inboedelschade

Opstalschade

Nomot is dé specialist in schadeherstel aan inboedel en opstal.

De meest uiteenlopende beschadigingen herstellen wij vakkundig, duurzaam en op het kwalitatief hoogste niveau. Denk hierbij aan schades aan vloeren, meubelen, kozijnen, sanitair, aanrechtbladen en vloerkleden. Een email of telefoontje naar het contactcenter is genoeg om uw klant aan de goede zorgen van Nomot over te dragen.

Nomot, herstel is zó geregeld!

Parkerbaan 2, 3439 MC Nieuwegein telefoon +31 (0)30 609 4394 www.nomot.nl info@nomot.nl

Intimiderende Britse cash for crash-fraudeurs eisen meteen geld van 'schadeveroorzakers'

De opstelling van Britse *cash for crash*-fraudeurs, waarbij criminelen autoschades in scene zetten om vervolgens bij de verzekeraar een al dan niet opgeschroefde claim in te dienen voor (vermeende) materiële en/of letselschade, verhardt. Het komt steeds vaker voor dat de georganiseerde bendes daarbij intimiderend te werk gaan door de 'schadeveroorzaker' te dwingen meteen het schadebedrag *cash* te betalen. Er zijn inmiddels voorbeelden bekend waarbij criminelen de betrokken automobilisten naar de dichtstbijzijnde pinautomaat rijden om de door hen 'veroorzaakte' schade te betalen. De criminelen hebben het daarbij vooral gemunt op ouderen, vrouwen en jonge, ervaren bestuurders. Ook de duurdere wagens zijn vaak het doelwit, omdat die doorgaans goed verzekerd zijn.

FERMA introduceert certificering voor Europese risk managers: rimap®

FERMA, de Europese koepel van nationale riskmanagement-organisaties, heeft onder de naam rimap® voor het eerst een programma ontwikkeld voor de certificering van professionele *risk managers* in Europa. Hiermee beoogt de organisatie de status van het beroep van *risk manager* in Europa verder te verhogen. De certificering rust op een viertal pijlers: kennis, ervaring, een continue professionele ontwikkeling en ethiek en vormt zo een objectieve bevestiging dat de gecertificeerde *risk manager* op al deze terreinen voldoet aan de hoogste kwaliteitsnormen.

UK: 9% letselgevallen zorgen voor 51% van de totale schadelast

Britse verzekeraars hebben vorig jaar voor 9,86 miljard pond (13,36 miljard euro) aan autoschadeclaims uitgekeerd. Hoewel zij maar 9% van het totaal aantal autoschadeclaims uitmaken, heeft meer dan de helft (51%) van de autoschadelast betrekking op vergoedingen voor letselschadeclaims, zo blijkt uit de recent verschenen 'Key Facts 2015' van ABI, het Britse Verbond van Verzekeraars. Daaruit kwam verder naar voren dat vorig jaar het gemiddelde letselschadebedrag vier keer zo hoog was (14.473 euro) dan de gemiddelde materiële autoschade (3.590 euro).

Twee buitenlandse acquisities Van Ameyde

Op 1 september jl. heeft Van Ameyde het Engelse Woodgate & Clark Ltd overgenomen, dat met 130 medewerkers actief is op het gebied van schade-expertise en claimsmanagement voor het hogere brandschadesegment (zakelijke en complexe schades) in het Verenigd Koninkrijk. "De acquisitie biedt ons direct een stevige positie in deze markt en maakt het mogelijk de dienstverlening aan onze klanten in het Verenigd Koninkrijk uit te breiden", aldus Van Ameyde.

Op 19 augustus jl. heeft Van Ameyde Lars Krogius Group (Krogius) gekocht, waarmee sinds 2009 nauw wordt samengewerkt voor o.a. de regeling van internationale WAM-schades (Groene Kaart en Vierde Richtlijn). Dankzij deze acquisitie kan Van Ameyde haar internationale netwerk van eigen kantoren in één klap uitbreiden naar de Baltische staten en Oost-Europa. Bovendien worden door de krachtenbundeling zowel de *non-marine* claims-managementactiviteiten als transportschade-expertise versterkt. Dankzij de acquisities beschikt Van Ameyde nu over een netwerk van meer dan 1.400 medewerkers in 28 Europese landen.

Aantal asbestgerelateerde doden in Engeland explosief gestegen

Het aantal personen dat in Engeland om het leven komt als gevolg van asbestgerelateerd kanker zoals mesothelioom (long- en borstvlieskanker) is de afgelopen jaren explosief gestegen. Dat blijkt uit recente cijfers van APIL, de Britse branche- en beroepsorganisatie van letselschadeadvocaten. Stierven in de periode 2008-2012 in Engeland van elke 100.000 personen er 2,6 aan long- en borstvlieskanker; dit jaar is dat aantal opgelopen tot 4,5 per 100.000. Volgens verwachtingen van de Health and Safety Executive (HSE), de Britse toezichthouder voor werkgerelateerde zaken met betrekking tot gezondheid, veiligheid en beroepsziekten, zal het aantal doden door mesothelioom onder mannen in het jaar 2020 zijn top bereiken.

Weer toename aantal gehoorschadeclaims in UK

Na een korte teruggang in 2013 (met 11%) is in het Verenigd Koninkrijk het aantal gehoorschadeclaims weer toegenomen: met 16% van 34.587 in de eerste helft van 2014 naar 40.383 in dezelfde periode dit jaar, zo blijkt uit een onderzoek van PwC (PricewaterhouseCoopers). Volgens de Britse verzekeraarsorganisatie ABI liggen de gemiddelde juridische kosten van belangenbehartigers met 10.500 pond (14.320 euro) ruim drie keer zo hoog als de schadevergoeding die claimanten ontvangen: 3.100 pond (4.228,50 euro). Volgens PwC hebben Britse verzekeraars tussen 2010 en 2015 in totaal voor 675 miljoen pond (ruim 920 miljoen euro) aan gehoorschadeclaims uitgekeerd.

Eén op de zes Britse verzekeringsbedrijven gehackt

Een onderzoek onder IT-managers heeft uitgewezen dat 17% van de verzekeringsbedrijven in het Verenigd Koninkrijk een of meerdere keren is gehackt. Daarnaast geeft iets meer dan de helft van de bedrijven (55%) aan (gevoelige) bedrijfsinformatie te zijn kwijt geraakt. Volgens het onderzoek scoort de verzekeringsbranche op dit vlak echter beter dan andere bedrijfstakken. Zo geeft 75% van de IT-managers in de zowel de facility managementbranche als de retailsector toe gevoelige bedrijfsinformatie te zijn kwijt geraakt en bij de juridische sector is dat 69%.

Britse kliklijn IFB ontving 6.347 tips over verzekeringsfraude

Het Britse Insurance Fraud Bureau (IFB) heeft vorig jaar 6.347 tips ontvangen over verzekeringsfraude op een speciale 'kliklijn'. In 41% van de gevallen was er sprake van een of andere vorm van georganiseerde verzekeringsfraude en daarvan had 29% betrekking op fraude met autoverzekeringen. Daarnaast betreft één op de negen meldingen fraude met inboedel- en opstalverzekeringen, waarvan een derde diefstalgerelateerd is. De IFB-cijfers tonen aan dat in de meeste fraudegevallen (36%) de claimant bij het aangaan van de verzekering bewust verkeerde informatie verstrekt aan de verzekeraar om daar (financieel) voordeel mee te behalen. Bij één van de vijf fraudemeldingen is sprake van het aandikken/overdrijven van letsel, bij 19% van het opschroeven van schadebedragen en bij 7% van in scene gezette ongevallen.

Rob Meershoek (Dolmans Calamiteiten Diensten):

EEN MOOIE BRANCHE MET PASSIE VOOR HET VAK EN TEVREDEN KLANTEN

Rob Meershoek werkte na zijn studie elektrotechniek en bedrijfskunde (MBA) 15 jaar in diverse management-functies bij KPN en later acht jaar als directeur bij Trigion, één van de grootste beveiligingsorganisaties in Nederland. Sinds maart 2014 is hij werkzaam als algemeen directeur bij Dolmans Calamiteiten Diensten.

Wat trok u aan in deze sector?

"Ik kende de reconditioneringsbranche niet en de reguliere schoonmaaksector alleen via het schoonmaakbedrijf dat onderdeel uitmaakte van mijn vorige werkgever. Tijdens de selectieprocedure werd ik al vrij snel enthousiast, mede door het gepassioneerde verhaal van Berthil Dolmans. Ook personen die ik benaderd had en bekend waren met de sector, konden mij meer vertellen over de branche en de ontwikkelingen. Ik vond het al snel een leuke, dynamische en vooral interessante bedrijfstak en Dolmans een fantastisch bedrijf. En die mening is sindsdien alleen maar versterkt. "

Hoe heeft u de eerste kennismaking ervaren? Welke zaken zijn u daarbij het meest opgevallen?

"De wijze van opdracht verkrijgen, de passie voor het vak en de klanttevredenheid. Ik ken geen enkele bedrijfstak waar je zoveel taart, kaartjes en andere bedankjes van tevreden klanten krijgt als deze. Gedupeerden zijn echt blij met de manier waarop ze door ons in vaak moeilijke en vervelende situaties worden geholpen. Omdat we na een calamiteit hun bedrijf of woning weer snel '*in business*' hebben kunnen krijgen of een fotoboek, sieraad of andere spullen met een emotionele waarde hebben kunnen redden. Dat heeft alles te maken met de passie die onze medewerkers voelen voor het vak: ze zijn trots op hun vakmanschap, hun toegevoegde waarde en de rol die ze bij een schade kunnen vervullen voor de klanten."

"Daarnaast moest ik in het begin vooral wennen aan het aanbestedingsproces. Natuurlijk kennen we ook in onze sector tenders, maar die zijn niet te vergelijken met de (Europese) aanbestedingsprocedures in andere bedrijfstakken, waar veel uitgebreidere documentatie wordt gevraagd en je een tender met één of twee centen verschil kunt winnen of verliezen. In onze branche zit je nog met de klant aan tafel met overigens als risico dat persoonlijke gunning een rol van betekenis speelt. Al wordt dat ook in ons segment sterk minder en hebben we meer en meer met een professioneel inkoopproces te maken. Ook aan die verandering en scherpere tenders moet de bedrijfstak wennen, zo merk ik. Al wordt daarbij naar mijn mening naar criteria gekeken die ik minder relevant zou vinden en onvoldoende waarde gehecht aan criteria die naar mijn idee cruciaal zijn in het proces van schadeherstel en beperking van de schadelast."

Waarover heeft u zich in het begin het meest verbaasd?

"Drie zaken. Dat partijen met elkaar zaken doen zonder dat die samenwerking in een contract is vastgelegd. Dat was ik niet gewend, maar het blijkt in dezer sector overigens wel prima te werken. Verbaasd ben ik nog steeds over het feit dat, mede ingegeven door het proces in de keten, de facturatie zo lang duurt. Dat moet echt veranderen, want nu spelen reconditioneringsbedrijven als het ware als bank voor opdrachtgevers. Het derde wat opviel was dat alle bedrijven in de branche behoefte hadden aan overleg, maar dat daartoe tot voor kort niet echt initiatieven werden genomen. Pas recentelijk hebben we met elkaar het Platform Reconditionering opgericht."

Hoe kijk u nu tegen de reconditioneringsbranche aan?

"Hoewel de reconditioneringsbranche een hoge mate van professionaliteit kent, is het wenselijk, ja zelfs nodig om verdere stappen te zetten. Op alle fronten: kennisniveau, bedrijfsprocessen en vooral marketing en PR."

Wat zijn in uw ogen de voornaamste aandachts- c.q. verbeterpunten?

"Ook voor onze sector geldt uiteraard dat stilstand achteruitgang is. Ik ben ervan overtuigd dat ons werk nóg beter en efficiënter kan en ook meer rendement voor de opdrachtgever kan opleveren. Het eindresultaat – mix van kosten, schadelast-vermindering en klanttevredenheid - moet daarbij als uitgangspunt worden genomen en niet de huidige uurloondiscussie. Ik weet zeker dat hoog gekwalificeerde en dus duurdere specialisten uiteindelijk voor zowel opdrachtgevers als gedupeerden tot betere en goedkopere oplossingen komen."

Hoe ziet de branche er over drie jaar uit?

"Over drie jaar zal de branche meer acteren vanuit partnerships, waarbij met de verschillende partijen in de keten gezamenlijk geïnnoveerd wordt om de schadelast te reduceren."

Wat zou de reconditioneringsbranche van andere bedrijfstakken kunnen leren?

"De mogelijkheid – en eigenlijk ook noodzaak – om als branche meer voor jezelf op te komen, je eigen normen en waarden op te stellen en afspraken te maken over wat je met elkaar wel en niet wilt accepteren. Zo is het in andere sectoren gebruikelijk dat er binnen een redelijke termijn wordt betaald en zelfs dat er een boete wordt opgelegd als de betalingstermijn wordt overschreden. Zo ver zijn we nog lang niet. Verder kunnen we ons voordeel doen met de meer evenredige verdeling van belangen van opdrachtgevers en opdrachtnemers in andere sectoren."

En omgekeerd, wat zouden andere sectoren kunnen opsteken van de reconditioneringsbranche?

"Vooral de betrokkenheid van medewerkers, die leidt tot een enorme passie en intrinsieke motivatie. En die passie en het enthousiasme waarmee medewerkers bij reconditioneringsbedrijven hun werk doen, leiden uiteindelijk tot een hoge mate van klanttevredenheid en dus plezier in het werk. Die passie mis ik vandaag de dag in veel andere branches."

Tot slot, wat zou u de markt/ markpartijen mee willen geven?

"De onderlinge verhoudingen moeten anders. We moeten ervoor waken dat er een inkoper/ leverancier-relatie gaat ontstaan met een (te) grote nadruk op prijs. Daardoor dreigt het gevaar dat er onvoldoende gebruik wordt gemaakt van de vakkennis en kracht van de reconditioneringsbranche. Dat is zonde van ons vak en van de kwaliteit van de dienstverlening. Bovendien is geen enkele partij daarbij gebaat, zeker de gedupeerde – de klant van de verzekeraar niet – en daarmee uiteindelijk de verzekeraar (of andere opdrachtgever) ook niet.
Ik pleit daarom voor meer langdurige samenwerkingsverbanden, voor partnership op basis van gelijkwaardigheid en voor een grotere rol van de netwerkbeheerder – in plaats van de controller - in het selectie- en inkoopproces. Alleen samen kunnen we de processen optimaliseren, de kosten en schadelast terugdringen en tegelijkertijd de klanttevredenheid hoog houden. Ik ben ervan overtuigd dat met die gezamenlijke aanpak, onze klanten substantieel voordeel kunnen behalen in hun primaire doelen." <

BosBoon

Expertise

BosBoon *Expertise* Eindhoven
Esp 238
5633 AC EINDHOVEN

T +31 (0)40 - 264 73 33
F +31 (0)40 - 264 73 30
E info.eindhoven@bosboon.nl

Experts Eindhoven

Mathy Boon
Bram Wirds
Luc Reijrink
Twan Meulendijks
Rob Buys
Hans van de Ven
Hein Michels
Leon Aelmans

BosBoon *Expertise* Rotterdam
Zuideinde 79
2991 LJ BARENDRECHT

T +31 (0)10 - 292 15 00
F +31 (0)10 - 292 15 05
E info.rotterdam@bosboon.nl

Experts Rotterdam

Frans Kruis
Albert Zabel
Jan van Esch
Mike Stap
Hans van Son
Ruud van der Meer
Tom van Veen

BosBoon *Expertise* Hoogeveen
Donau 1.02
7908 HA HOOGEVEEN

T +31 (0)528 - 870 010
F +31 (0)528 - 870 015
E info.hoogeveen@bosboon.nl

Experts Hoogeveen

Lieuwe Norel
Klaas Borger
Henk Wierda
Mariska Pennings

BosBoon *Expertise* Amsterdam
BosBoon ETAS
Vlothavenweg 2a
1013 BJ AMSTERDAM

T +31 (0)20 - 584 06 70
E info.amsterdam@bosboon.nl

Experts Amsterdam

Herman van der Bos
Martin Eijben
Rob de Jongh
Arjan Renting
Rein Wijnja
Herman van Velsen

WWW.BOSBOON.NL

Aantal inbraken en branden in Nederland blijft dalen

De daling van het aantal inbraken en branden in Nederland zet door. Waar verzekeraars in 2013 gemiddeld nog circa 3.500 inbraakclaims per maand registreerden, daalde dat aantal in 2014 naar 2.900. Het aantal brandschades daalt ook: van 315 per dag in 2013 tot 274 claims vorig jaar. Opvallend is de effectiviteit van het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Wie een keurmerk heeft, loopt ruim 30% minder kans op inbraak en 36% minder kans op brand, zo blijkt uit de Risicomonitor Woninginbraken en de Risicomonitor Woningbranden.

Het Algemeen Nederlands Inbraakpeil – het aantal inbraakclaims per 1.000 huishoudens – daalde in 2014 naar 3,6 (was 4,4 in 2013), het Algemeen Nederlands Brandpeil daalde van 15,3 naar 13,3. Inwoners van Noord-Brabant hebben de meeste kans op diefstal thuis: 5,4 claims per 1.000 huishoudens. Groningen is de veiligste provincie (1,65 claims). Het ANBP daalde in alle provincies en in alle steden met 50.000 huishoudens of meer. Overijssel voert de lijst aan met 19,6 claims per 1,000 huishoudens, gevolgd door Limburg (19,5) en Noord-Brabant (17,1). Noord-Holland (9,5), Zuid-Holland en Zeeland (beide 10,3) zijn het meest brandveilig.

Aandacht voor beroepsziektemeldingen neemt toe

Het aantal meldingen van beroepsziekten is in 2014 met 30% gestegen ten opzichte van vorige jaren. De schatting van het jaarlijkse aantal nieuwe gevallen van beroepsziekten per 100.000 werknemers blijft echter gelijk. Dit blijkt uit cijfers van het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. Het aantal meldende bedrijfsartsen steeg met meer dan 50% en het aantal meldingen van beroepsziekten groeide met meer dan 30% vergeleken met vorig jaar. De meest gemelde beroepsziekten zijn lawaaislechthorendheid, overspannenheid en *burn-out,* en aandoeningen aan schouder en bovenarm. De meeste incidenten worden gerapporteerd voor psychische aandoeningen en aandoeningen aan het houding- en bewegingsapparaat, resp 112 en 82 per 100.000. De sectoren met de hoogste beroepsziekten-incidentie zijn bouwnijverheid, vervoer en opslag, financiën, onderwijs, en openbaar bestuur en defensie.

Eén van de acht diefstallen en inbraken wordt opgehelderd

In 2014 zijn 587.045 gevallen geregistreerd van diefstal, verduistering en inbraak, 58% van het totaal aantal misdrijven. Daarvan gingen er 10.330 gepaard met geweld, oftewel 1,8% van het totaal, zo blijkt uit CBS-cijfers. Van alle diefstallen, inbraken en gevallen van verduistering werden er vorig jaar in totaal 72.560 opgehelderd, hetgeen neerkomt op ongeveer één op de acht (12,4%). Bij de misdrijven waarbij geweld werd gebruikt waren de resultaten beduidend beter: bijna een derde (32,1%) van de gewelddadige diefstallen, inbraken en verduisteringsgevallen werd opgelost.

Convenant om brandonderzoek te verbeteren

Het convenant 'Samenwerking bij brand-onderzoek in Nederland', dat is opgesteld door het Verbond van Verzekeraars, het OM, de Nationale Politie en Brandweer Nederland, moet leiden tot betere werkafspraken en daarmee beter brandonderzoek. Tot nu toe ontbreken duidelijke afspraken over de aanwezigheid en de bevoegdheden van brandonderzoekers, bijvoorbeeld bij forensisch politieonderzoek, en eenduidige richtlijnen over het verzamelen, uitwisselen en bundelen van onderzoeksgegevens en privacygevoelige gegevens.

WhatsApp-buurtwachtgroepen halveren aantal woninginbraken

Wijken waar bewoners elkaar via WhatsApp op de hoogte houden van verdachte personen, zien een halvering van het aantal inbraken. Dat blijkt uit onderzoek van de Universiteit van Tilburg. Het gemiddeld aantal woninginbraken daalde in de wijken met een buurtwacht van zestig naar dertig per maand. Ook werden tien inbrekers op heterdaad aangehouden. Onderzoeker Martijn Akkermans zegt verrast te zijn door de scherpe daling van het aantal inbraken. "Zo'n spectaculaire daling hadden we niet verwacht. De afname komt onder meer door het 'afschrikeffect'. Inbraken worden vaak gepleegd door lokale inbrekers. Als ze weten dat er een Whatsapp-groep actief is, haken ze af. Ook worden buurtbewoners mogelijk alerter en zijn ze eerder geneigd om de politie te bellen als ze iets verdachts zien. Door het Whatsapp-project gaan mensen waarschijnlijk ook meer doen aan preventie, zoals betere beveiliging van hun woning."

OKTOBER

- Ruim twee derde van de parkeerschades aan eigen auto's wordt door de eigenaren niet gemeld bij hun verzekering. In de helft van de schadegevallen laat de eigenaar de parkeerschade niet herstellen. Eén op de drie heeft de schade laten herstellen door een schadeherstelbedrijf (18%), een garage/dealer (14%) of door een andere hersteller (2%). Daarnaast heeft 13% de schade zelf gerepareerd en twee procent heeft hiervoor een klusjesman ingeschakeld, aldus een onderzoek van schadeherstelketen AAS.
- De Nederlandse brandweer heeft in 2014 gemiddeld 7,4 minuten nodig gehad om bij een brand te komen. Brandweereenheden rukten in dat jaar gemiddeld na 2,8 minuten uit en waren daarna ongeveer vier minuten onderweg. De meldkamer van de brandweer had gemiddeld 0,6 minuten nodig om de eenheid te alarmeren. Daarmee is de brandweer in 2014 even snel als het jaar daarvoor, meldt CBS.
- De ca. 300 vertegenwoordigers uit de verzekerings- en schaderegelingsbranche die verdeeld over 53 teams deelnamen aan het door Crawford & Company in A georganiseerde ALS bij Indoor Beach Volleybal Toernooi, hebben bij elkaar 31.000 euro opgehaald voor de Stichting ALS.

SEPTEMBER

- In 70% van alle woningen hangt een rookmelder maar slechts in 45% van alle woningen doet de rookmelder het daadwerkelijk en in slechts 35% van alle woningen hangt deze op de juiste plaats, namelijk de hal en de overloop. Dat zijn enkele uitkomsten van de Brandweeracademie naar de effectiviteit van rookmelders.
- Bedrijven die failliet zijn verklaard of die failliet dreigen te gaan, doen er goed aan om extra waakzaam te zijn. Volgens Hoffmann Bedrijfsrecherche BV proberen personeel en leiding bij een (dreigend) faillissement nog snel wat geld of (gevoelige) gegevens veilig te stellen. In sommige gevallen worden inventaris en opdrachten op voorhand al aan concurrenten overgedaan om zo een nieuwe positie te verwerven.
- In de eerste helft van 2015 is de schade door ladingdiefstal bij transportondernemers met 60% procent gedaald ten opzichte van 2014. Een belangrijke reden is dat partijen steeds meer samenwerken op preventiegebied.

Vragen over de schadetoedracht?

Twijfel niet!

Neem direct contact op!

VERZA
SCHADEONDERZOEK BV

Postbus 15, 4793 ZG FIJNAART
06-46010638
info@verzaschadeonderzoek.nl
www.verzaschadeonderzoek.nl

Voor al uw technische en tactische onderzoeken na o.a. brand, diefstal en aansprakelijkheid of bij verkeerszaken en vermeende fraude.

BIESBOER Expertise B.V.

onafhankelijke technische- en tactische expertise

Reeds meer dan 20 jaar

Sine Acceptione Personarum

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.
Mosselaan 65
1934 RA Egmond aan den Hoef

Dag en nacht bereikbaar
Telefoon 072 - 506 30 33
Telefax 072 - 506 25 52
E-mail: info@biesboerexpertise.com
Internet: www.biesboerexpertise.com

omdat 'stille getuigen' niet liegen

PARTIJGOEDEREN
met brand- of waterschade?

Geen probleem, wij lossen het voor u op!

Al meer dan 65 jaar specialiseert Timco Trading zich in het opkopen en verkopen van partijgoederen. Door onze interesse in vrijwel alle producten op het gebied van food en non food weten reeds vele relaties Timco te vinden.

Ervaar onze **'Triple M'** certificering die wij kunnen geven door altijd de beste prijs en financiële zekerheid te bieden met daarnaast snelle, professionele logistieke afhandeling ongeacht de grootte van de partij. Hiermee nemen wij al deze zorgen uit uw handen.

TIMCO TRADING
dé meerwaarde bij schades en faillissementen

TRIPLE M certified

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

Ons bod staat voor meer dan alleen geld.
Het bod van Timco Trading staat voor:

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

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

t. +31(0)40-2213433
m. +31(0)6-53404947
e. info@timcotrading.nl
w. www.timcotrading.nl

Jeroen van de Mortel

Per 1 oktober jl. is ***drs. ing. Jeroen van de Mortel*** verbonden aan Context B.V. als expert en consultant. Hij zal zich specifiek richten op productaansprakelijkheidszaken en *recall*-schades. Hij heeft negen jaar ervaring als schade-expert bij GAB Robins Takkenberg B.V. (later Cunningham Lindsey Nederland B.V.), aanvankelijk als chemisch expert en later als senior schade-expert en internationaal coördinator voor aansprakelijkheidsschades.

Carola Jongens

Karin van Langeveld is in dienst getreden bij **Howden Insurance Brokers** Nederland als specialist Marine. Zij wekte hiervoor als schadebehandelaar bij Havelaar & Van Stolk, als *senior claims handler marine* bij Concordia en als manager Schadebehandeling bij Concordia de Keizer.

Mr. Carola Jongens is toegetreden tot de Juridisch Advies Kamer van **Het Letselhuis.** Zij is als LSA advocaat werkzaam bij Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn in Den Haag.

Harry van der Zwan is per 1 september jl. benoemd tot algemeen directeur van **Delta Lloyd Schade**. Hij volgt Edwin Grutterink op, die op verzoek van de Raad van Bestuur 'een strategische opdracht' voor Delta Lloyd Schade zal gaan uitvoeren.Van der Zwan vervult sinds 2007 diverse directiefuncties bij Delta Lloyd. In 2014 werd hij algemeen directeur van de Commerciële Divisie.

Tijdens een extra Algemene Ledenvergadering in Rotterdam heeft ***Michel Schaft*** het voorzitterschap overgenomen van de **Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs (VNAB).** Hij volgt Rolf van der Wal op, die deze functie sinds 2000 heeft vervuld. Schaft was van februari 2013 tot 1 september jl. directeur van de brancheorganisatie voor de zakelijke verzekeringsmarkt. Daarvoor was hij werkzaam als directeur bij makelaar Meijers en als schade-expert en directeur bij Cunningham Lindsey. Hij wil zijn carrière voortzetten als ondernemer.

Met ingang van 9 september is de arbeidsovereenkomst tussen ***Karel Bucholczer*** en **Focwa** door de kantonrechter 'wegens dringende redenen' ontbonden.

Cunningham Lindsey heeft zich versterkt met een zevental nieuwe medewerkers. Per 1 oktober jl. zijn twee nieuwe medewerkers en één 'oude bekende' aan de slag gegaan. ***Roelinda de Groot*** is in dienst getreden als Expert *Marine* op kantoor Rotterdam. Zij is afkomstig van een *offshore*-bedrijf. ***Nik Randolph*** is aangesteld als expert op de afdeling *Property.* Hij werkte vanaf 2008 als bouwkundige Engineer bij Experis Engineering. Inmiddels is ***Sanne Wilms***, na een jaar in de VS te hebben gewerkt, teruggekeerd als expert bij de divisie *Major & Complex Loss* (MCL) op de afdeling *Special Risks* in Amsterdam (Burg. Hogguerstraat). Per 7 oktober jl. is daarnaast ***Helma Oord*** gestart als *Claimshandler* Letsel bij inTrust Nederland op kantoor Hoogeveen. Zij heeft recentelijk haar opleiding Rechtsgeleerdheid aan de Rijksuniversiteit Groningen afgerond.

Roelinda de Groot

Nik Randolph

Sanne Wilms

Ingmar Hofker

Per 1 november jl. zijn daarnaast drie medewerkers in dienst getreden. ***Maarten van Dam***, voorheen werkzaam als oproepkracht bij medische Zaken en Arbeidszaken (MAZ), zal vanaf die datum starten als Projectmanager MAZ op kantoor Reimersbeek in Amsterdam. Daarnaast wordt de divisie *Major & Complex Loss* (MCL) versterkt met bedrijfsschade-expert ***Ingmar Hofker,*** afkomstig van Troostwijk, en ***Michiel Jongeneel***, die na zijn vertrek in 2011 naar Meijers als manager schade, terug is gekeerd als bouwkundig expert.

AGENDA

Datum:	20 november
Bijeenkomst:	**kennismiddag Polygon**
Organisatie:	Polygon
Locatie:	Polygon Veldhoven
tijd:	16.00 uur
Informatie:	marianne.amahorseya@polygongroup.com
Datum:	25 november
Bijeenkomst:	**Inspectiecongres Elektroraad 'Inspecteren in 2020'**
Organisatie:	Elektroraad
Locatie:	De Reehorst Ede
tijd:	ochtend
Informatie:	www.inspectiecongres.nl/programma/
Datum:	4 december
Bijeenkomst:	**Symposium 'Volledige vergoeding of adequate erkenning'**
Organisatie:	Erasmus school of law
Locatie:	Erasmus universiteit, Rotterdam
tijd:	13.00 – 18.00 uur
Informatie:	www.esl.eur.nl/personenschade

Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediatoren, letselexperts, assurantietussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditioneringsbedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren. Verschijnt zes maal per jaar.

Uitgever EMG b.v., Ingenhouszlaan 9, 5644 HM Eindhoven | telefoon 040 - 84 28 716 | info@excellentmediagroep.nl **Management** Frank Kerkhofs | telefoon 040 - 84 28 716 | frank@excellentmediagroep.nl **Hoofd- en eindredactie** Van Stigt Thans Communicatie, Lingedijk 46, 4001 XK Tiel | telefoon 0344 - 63 33 56 | fax 0344 - 63 42 10 | info@vanstigtthanscomm.nl **Redactie** Dick Spelt | Peter van Steen | Jan van Stigt Thans **Vormgeving** EMG b.v. **Fotografie** Raphaël Drent , Rick Heezen **Drukkerij** Profeeling **Abonnementen** 6 x SCHADE magazine en 1 x Schade Almanak Cijfers & Trends 37 euro per jaar (6% BTW niet inbegrepen) per jaar. Abonnementen kunnen per mail worden aangevraagd bij info@excellentmediagroep.nl. Jaarabonnementen kunnen op ieder gewenst tijdstip ingaan en worden automatisch verlengd per kalenderjaar. Opzegging schriftelijk of per mail, uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de abonnementsperiode. **ISSN** 1875-4236.

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vermenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechthebbenden.
Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld, EMG b.v. kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid en volledigheid van alle in deze uitgave opgenomen teksten en beelden.

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

RGN Eurocleaning Zwolle:

Van ‘witte vlek’ naar vaste plek op de kaart

Met de opening van de vestiging in Zwolle, onderdeel van RGN Eurocleaning, werd in april 2013 de laatste ‘witte vlek’ ingevuld in het landelijke netwerk van RGN. In de afgelopen 2,5 jaar heeft het drie medewerkers tellende reconditioneringsbedrijf onder leiding van vestigingsleider Gerard van den Bos, handelend onder de naam RGN Eurocleaning Zwolle, zich sterk ontwikkeld en heeft het zowel kwalitatief als kwantitatief een vaste plaats verworven in reconditioneringsland. Als het aan eigenaar Pieter de Rijke ligt, is het einde die van die groei nog lang niet in zicht. “Sterker nog, mede door de gestaag toenemende reconditionerings- en herstelwerkzaamheden na calamiteiten zal het personeelsbestand de komende tijd verdubbelen naar zes medewerkers.”

De positieve vooruitzichten worden onder meer ingegeven door de recente uitbreiding van het werkgebied binnen de al langer lopende samenwerking met Achmea. De Rijke licht toe: “We werden door Achmea al ingeschakeld voor werkzaamheden op het gebied van naturaherstel in grote delen van Oost-Nederland, ruwweg de werkgebied van onze vestigingen in Duiven en Enschede. Daar is sinds april voor de komende vijf jaar een extra regio bijgekomen waarvoor na calamiteiten de reconditionerings- en schadeherstelwerkzaamheden worden aangestuurd vanuit de vestiging in Zwolle. Daarnaast worden ook steeds meer werk gegenereerd uit landelijke opdrachten in RGN-verband en uit het inmiddels sinds de start opgebouwde eigen netwerk van verzekeringsbedrijven en andere ondernemingen in de Zwolse regio. Op termijn gaan we ook voor deze vestiging de erkenning aanvragen voor de schadestopwerkzaamheden van de Stichting Salvage.”

Gevraagd naar de kracht van de eigen vestiging in Zwolle, noemt De Rijke dezelfde voordelen als die voor alle RGN-vestigingen gelden. “Een landelijk netwerk van regionale ondernemers die een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening bieden met persoonlijke aandacht voor de kant. Daarmee kunnen we volledig tegemoet komen aan de in toenemende mate door opdrachtgevers gewenste hoge(re) klanttevredenheid, wat de komende jaren een absoluut speerpunt zal gaan vormen in de martk. We spreken de taal van de streek en kennen de lokale en regionale cultuur. En dat die verschillen kan ik zelf over meepraten, want hoewel de gebieden nog geen 100 kilometer van elkaar liggen vragen klanten in de regio Arnhem om een andere benadering dan die in Enschede en zijn er ook met de Zwolse regio duidelijke verschillen.“

Als ander voordeel noemt hij dat RGN ook vanuit Zwolle opdrachtgevers het totale dienstenpakket *(one stop shopping)* kanaanbieden: brand- en roetreiniging, waterschades – dat sterk toeneemt – lekdetectie (via RGN Droogtechniek) en andere werkzaamheden op het gebied van (natura) schadeherstel. “Een bijkomend voordeel is de synergie tussen de verschillende vestigingen. In voorkomend gevallen kunnen we gebruik maken van elkaars mankracht, expertise en opslagcapaciteit, waarvoor de Zwolse vestiging de beschikking heeft over ongeveer 800 vierkante meter. Op die manier hebben we als RGN Eurocleaning onder meer in 2013 na de grootste brandschade van het land – een brand bij Pre Pain in Oldenzaal - het reinigings- en herstelwerk tot een goed einde gebracht en hebben we dit jaar gezamenlijk de krachten gebundeld bij de brand in een seniorenflat in Nijmegen, waarbij vele inboedels gereinigd en tijdelijk elders opgeslagen moest worden. Kortom, het zit wel goed met de ontwikkeling van RGN Eurocleaning Zwolle.”

RGN
ReconditioneringsGroep Nederland

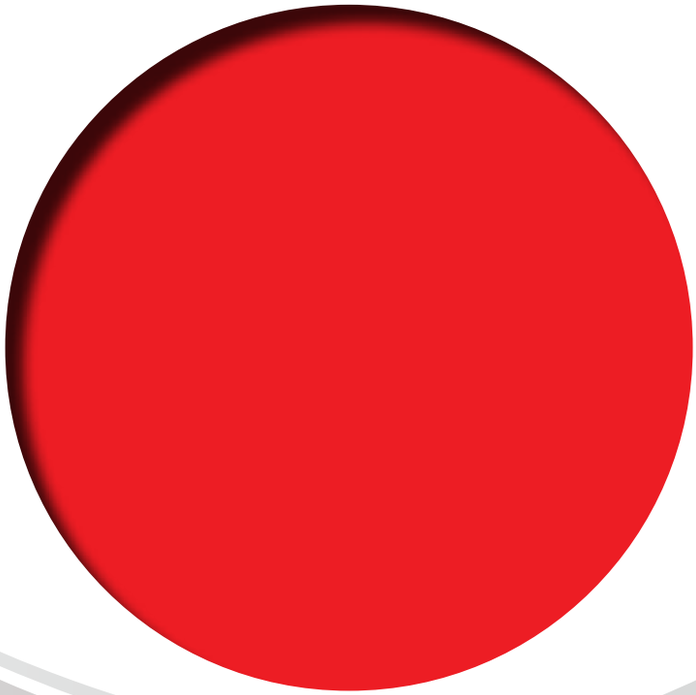
Herstel bij calamiteiten?
RGN.Nu
085 - 48 90 700
of 0800 - CALLRGN

RGN Euro Cleaning Zwolle
Paxtonstraat 2
8013 RP Zwolle
tel. (038) 760 06 88
Email: eurocleaning@rgn.nu
www.eurocleaning.nl

Reconditioneringsgroep Nederland
De Aaldor 17a
4191 PC Geldermalsen
tel. (085) 48 90 700
email: info@rgn.nu
www.rgn.nu

nummer 5 • 2015

de Register Expert



NIVRE

Nederlands Instituut Van Register Experts

In het nieuws

Ik denk dat u en ik het er over eens zijn dat wij als expertisebranche in het algemeen goed werk leveren. Niet voor niets blijven opdrachtgevers de zelfstandige bureaus inschakelen voor schade-expertises, toedrachtsonderzoeken, risicoanalyses en bouwkundige opnames. Daarnaast ben ik, zelfs zonder een gedegen marktonderzoek daarnaar te hebben uitgevoerd, ervan overtuigd dat ook het overgrote deel van de verzekerde particulieren en bedrijven te spreken is over de uitgevoerde werkzaamheden door NIVRE Register Experts.

Ik vertel u echter niets nieuws dat wij als expertisebranche daarmee niet vaak 'hét nieuws' halen. 'Geen nieuws is goed nieuws', wordt wel eens beweerd. En daar zit eerlijk gezegd wel een kern van waarheid in, want als onze sector, vaak als onderdeel van de verzekeringsbranche, wél de kolommen van de krant haalt of dat er aandacht wordt besteed in een radio- of TV-programma, dan is dat – helaas - meestal niet op een positieve manier. De recente uitzending van het consumentenprogramma Radar is daar een voorbeeld van. De daarin tot uiting komende onduidelijkheid over het recht op contra-expertise was voor ons als NIVRE aanleiding om onze visie hieromtrent nadrukkelijk naar buiten te brengen. Met primair als doel meer duidelijkheid te brengen omtrent het recht op contra-expertise dat gedupeerden hebben na schade. U treft onze reactie op de volgende pagina's aan.

Gezien het bovenstaande was ik des te verheugder bij het zien van een nieuwsbericht op de website van AM met als kop *'Compliment voor verzekeraars na hijskraanincident'*. Daarin gaf de voorzitter van het ingestelde noodfonds na het hijskraanincident in Alphen aan den Rijn de verzekeringsbranche – en daarmee in feite ook onze sector – een pluim voor het snel overmaken van schadebedragen aan gedupeerden. Dat is mede toe te schrijven aan de bijzondere, vernieuwende aanpak van de bij deze complexe schade betrokkenen expertisebureaus en hun opdrachtgevers. Daarbij werden het toedrachtonderzoek en het aansprakelijkheidsvraagstuk losgetrokken van de schadevaststelling en werden in een speciaal geformeerd projectteam de meer dan 200 schadeclaims verdeeld onder de betrokken bureaus. Daardoor konden nog voordat de schuldvraagdiscussie is afgerond, de eerste schadeclaims van gedupeerden worden beoordeeld en vergoed en zijn er inmiddels ook al voorschotten verstrekt, zoals u kunt lezen op de pagina's 36 t/m 39. Een prachtig voorbeeld van hoe innovatief en vernieuwend de schaderegelingsbranche kan zijn. Dat mag ook wel eens worden gezegd, nietwaar?

Henk Grootkerk
Directeur

Blok uw agenda: NIVRE's Rendez Vous d'Expertise op 7 april 2016

De datum van het Rendez Vous d'Expertise voor 2016 is bekend. De jaarlijkse ontmoetingsbijeenkomst voor de ingeschrevenen in het NIVRE -Register en de relaties uit de verzekeringsbranche wordt volgend jaar gehouden op donderdag 7 april 2016. Het Rendez Vous zal wederom in het Beatrix Theater te Utrecht plaatsvinden. De 2016-editie zal een compleet andere invulling krijgen ten opzichte van die in de voorafgaande jaren. Er wordt door de organisatie nu al volop gewerkt aan een veelbelovend dynamisch programma.

De Register Expert is de officiële uitgave van het NIVRE (Stichting Nederlands Instituut van Register Experts).

Dit nummer is tot stand gekomen met medewerking van Jolanda Boogerd, Raphaël Drent, Astrid Oosthof en Jan van Stigt Thans.

NIVRE

De Register Expert

- nieuws
- meningen
- achtergronden
- bijeenkomsten

Bijzondere samenwerking tussen expertisebureaus in Alphen aan den Rijn

Het was maandagmiddag 3 augustus, even na vier uur. *Breaking news* op radio en TV, waarbij zelfs op de muziekzenders werd 'ingebroken'. De berichtgeving op de sociale media explodeerde en binnen enkele minuten werden de eerste foto's en filmpjes gedeeld. We hebben het natuurlijk over het hijskraanincident in Alphen aan den Rijn. Het voorval hield de gemoederen in de media wekenlang bezig. Ook voor de expertisebranche zou 'Alphen' wel eens de geschiedenisboeken kunnen ingaan vanwege de zeer bijzondere aanpak van de calamiteit.

EXPERTISE

Automotive experts maakten kennis met e-bikes

Wie had ooit gedacht dat er voor de *automotive* NIVRE Register-Experts een (PE) bijeenkomst zou worden georganiseerd over de ontwikkeling van elektrische fietsen (e-bikes)? En dat zij daar bovendien massaal op zouden afkomen? Toch is dat voor velen ondenkbare inmiddels realiteit geworden. Op 8 en 14 oktober jl. stonden in Nuland en Leusden twee lezingen op het programma met als titel 'Blik op de weg met e-bikes', waarvoor meer dan 175 ingeschrevenen in het NIVRE-Register van de branchegroep Motorvoertuigen zich hadden aangemeld.

(PE)BIJEENKOMST

Elke verholpen vervuiling geeft telkens weer een enorme voldoening

Eenmaal aan het woord over zijn werk is ing. Peter van Dijk, milieuschade-expert binnen het Major Complex Loss (MCL)-team van Cunningham Lindsey vrijwel niet meer te stoppen. Tijdens het interview onder lunchtijd blijft zelfs zijn broodje onaangeroerd en gunt hij zich slechts af en toe de tijd voor een slokje van zijn melk. Meer dan een uur lang praat hij gedreven, enthousiast, vol passie en op liefdevolle wijze over het expertisevak.

BIJZONDERE EXPERTISE

Opleidingseisen branchegroep Aansprakelijkheid/Technische Varia vernieuwd

Het branchebestuur Aansprakelijkheid/Technische Varia heeft zich de afgelopen tijd volop beziggehouden met de nieuwe invulling van het pakket aan opleidingen waaraan experts in deze segmenten dienen te voldoen om in aanmerking te komen voor inschrijving in het NIVRE Register. De aanleiding voor de aanpassingen van het bestaande opleidingsaanbod was drieledig.

OPLEIDING

NIVRE

Technon Service
Reconditionering B.V.

(06) 53 70 44 59

24/7

SCHADE
- Brand/waterschade
- Bluspoeder/inductieschade
- Schade stop op machines en apparatuur
- Technische reconditionering
- Salvage (bereddering) activiteiten

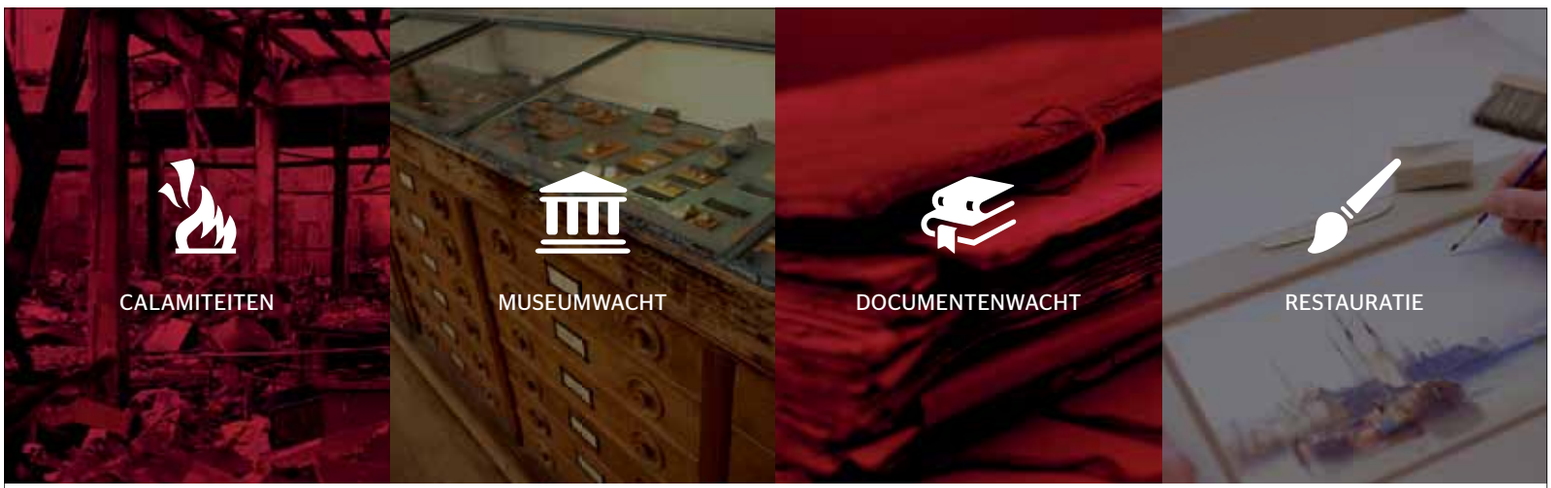
PREVENTIE/ONDERHOUD
- Productielijnen
- Besturingkasten
- Machines
- Elektronica

ADVIES/ONDERZOEK
- Advisering
- Schade vaststelling
- Technisch onderzoek
- Opleiding
- Project ondersteuning

www.technonservice.nl

Koperslagerstraat 35, 5405 BS Uden
Telefoon: (0413) 25 43 98
E-mail: info@technonservice.nl

Salvage



VOOR ALLES VAN WAARDE

VANWAARDE

Alles heeft waarde. Het is maar net van welke kant je het bekijkt. Dat kan economisch, historisch, financieel en ook emotioneel zijn. Om die waarde te beschermen of te herstellen zijn wij er. VANWAARDE, de geruststellende dienstverlener voor het beheer, de restauratie en de calamiteitenondersteuning voor alles van waarde.

WWW.VANWAARDE.EU

BEHEER, RESTAURATIE EN CALAMITEITENONDERSTEUNING VOOR ALLES VAN **WAARDE**

(On)Duidelijkheid over contra-expertise

Het recht op contra-expertise. Het is een onderwerp dat van tijd tot tijd de gemoederen binnen en buiten de verzekerings- en schaderegelingsbranche bezighoudt. Recentelijk nog naar aanleiding van een TV-uitzending van het consumentenprogramma Radar. Zowel de uitzending zelf als de hieruit voortvloeiende reacties in de diverse media maakten andermaal duidelijk dat er veel onduidelijkheid bestaat over het recht op contra-expertise. De gedragscode die is ingesteld door het NIVRE geeft al richtlijnen in dit kader. Het bestuur van het NIVRE pakt de actualiteit graag op om het onderwerp in deze uitgave van De Register Expert nogmaals van zijn visie te voorzien.

Contra-expertise is voornamelijk aan de orde bij *property*, dus bij brand-, auto- en scheepsverzekeringen en bij al deze categorieën verschillen de voorwaarden.

Brandschade-expertises

In de polisvoorwaarden van vrijwel alle brandverzekeringen staat vermeld dat een verzekerde bij schade recht heeft op benoeming van een eigen (contra) expert. In de meeste brandpolissen staat daarnaast dat de kosten van deze contra-expert voor rekening komen van de verzekeraar, waarbij doorgaans een maximering geldt tot de hoogte van de kosten in rekening gebracht door de expert van de verzekeraar. Door verzekeraars zijn met de door hen ingeschakelde expertise vaak tariefafspraken overeengekomen. Met name bij kleinere schaden zijn de dossiertarieven dan zo laag dat de kosten van de contra-expert al snel hoger uitvallen. Dit wordt vaak als oneerlijk beschouwd maar is een realiteit die vooraf duidelijk moet zijn voor de verzekerde. Een complicerende factor daarbij is dat veel verzekeraars de door hen ingeschakelde experts niet toestaan om met de contra-expert te overleggen over het te rekenen tarief. Zo ontstaat in veel gevallen pas achteraf duidelijkheid over de omvang van de meerkosten voor verzekerde.

Deze meerkosten komen dus in principe voor rekening van de verzekerde. Doch indien in de polis niets over deze maximering staat, dan geldt de wet als grondslag en op basis daarvan dient de verzekeraar 'alle naar redelijkheid gemaakte expertisekosten' te vergoeden in die situaties waarin door de contra-expert een ander licht op de schadeomvang is ontstaan en het schadebedrag hoger wordt vastgesteld.

Het NIVRE vindt met name van belang dat een gedupeerde in alle situaties tijdig gewezen moet worden op zijn rechten vanuit de polis en/of vanuit de wet. Dit geeft de gedupeerde vanaf het begin duidelijkheid over zijn formele rechten en de financiële reikwijdte om deze uit te oefenen. Uiteraard spelen verzekeraars als contractpartij en de verzekeringsmakelaar als intermediair een primaire rol, maar het NIVRE acht het van belang dat ook de expert haar rol in deze openheid in informatieverstrekking speelt.

Als NIVRE onderschrijven wij uiteraard het recht op contra-expertise. Daarom ook staat binnen de eigen gedragsregels van het NIVRE, de Gedragscode, nadrukkelijk vermeld dat de ingeschreven NIVRE Register Experts gedupeerden/verzekerden bij een schade die onder de brandpolis valt moeten wijzen op hun recht op een eigen expert (contra) en op de (mogelijke) grenzen die aan de financiële vergoeding van de verzekeraar zitten.

Als NIVRE kennen we geen signalen die er op wijzen dat dit structureel niet gebeurt. In beweringen in de media, die ons veelal zonder de nodige onderbouwing worden gepresenteerd, herkennen wij ons als NIVRE dan ook niet. Overigens is een belangrijk deel van de in de brandmarkt opererende contra-experts ook ingeschreven in het NIVRE Register. Voor hen gelden derhalve dezelfde kwaliteits- en toelatingseisen en gedragsregels als voor de overige NIVRE Register-Experts.

Autoschade-expertise

De situatie bij autoschades is iets anders dan bij een schadeclaim op de brandverzekering. In de polisvoorwaarden van de autoverzekering staat namelijk niets over het recht op een contra-expert. Wel kan een belanghebbende partij wanneer hij niet tot overeenstemming kan komen met (de expert van) de verzekeraar – bijvoorbeeld over de waarde/omvang van de schade, oorzaak of de herstelprocedure – besluiten om voor eigen kosten een eigen expert in te schakelen. Komen beide experts er samen niet uit, dan wordt gezamenlijk een derde expert (arbiter) benoemd wiens uitspraak bindend is. De (eventuele) financiële vergoeding voor de gemaakte kosten kan per verzekeraar anders geregeld zijn. Overigens komt daar de inschakeling van een contra-expert minder vaak voor; naar schatting ongeveer 500 keer op jaarbasis en dan in verreweg de meeste gevallen bij een meningsverschil over de vastgestelde waardevermindering bij *total loss* en minder vaak over de omvang van de herstelkosten of oorzaak.

Om duidelijkheid te verschaffen in de te volgen procedure voor contra-expertises bij motorvoertuigen heeft het NIVRE de Richtlijn Contra-expertises en bindend advies opgesteld, die dient als norm voor schade-experts in motorvoertuigen.

Scheepvaart en Techniek

'Scheepvaart en Techniek' zit voor wat betreft 'contra-expertise' als het ware een beetje tussen 'brand' en 'auto' in. Bij pleziervaartuigschades geldt net als bij de brandverzekering eveneens het recht op een contra-expert voor maximaal hetzelfde bedrag als de verzekeraar kwijt is aan de kosten van de eigen expert. Bij schades in de binnen- en zeevaart geldt dit recht niet. ●

De bijzondere samenwerking tussen expertisebureaus in Alphen aan den Rijn

Het was maandagmiddag 3 augustus, even na vier uur. Breaking news op radio en TV, waarbij zelfs op de muziekzenders werd 'ingebroken'. De berichtgeving op de sociale media explodeerde en binnen enkele minuten werden de eerste foto's en filmpjes gedeeld. We hebben het natuurlijk over het hijskraanincident in Alphen aan den Rijn. Tijdens het terugplaatsen van de Julianabrug vielen twee mobiele telescoopkranen met het brugdek in de 'takels' om en kwamen terecht op een aantal omliggende woningpanden. Het voorval hield de gemoederen in de media wekenlang bezig. Ook voor de expertisebranche zou 'Alphen' wel eens de geschiedenisboeken kunnen ingaan vanwege de zeer bijzondere aanpak van de calamiteit. Om alle betrokken partijen/benadeelden zo snel en goed mogelijk bij te staan, sloegen de door de (CAR- en aansprakelijkheids)verzekeraars van de bij de bouw betrokken partijen ingeschakelde expertisebureaus op verzoek de handen ineen en formeerden een projectteam waarin de meer dan 200 schadeclaims werden verdeeld. Dat was nog niet eerder gebeurd. Nog voordat de schuldvraagdiscussie is afgerond, zijn inmiddels de eerste schadeclaims van gedupeerden beoordeeld en zijn er voorschotten verstrekt. "Dat is goed voor de kwaliteit van ons werk, goed voor het imago van de verzekeringsmarkt en goed voor de gedupeerden. Het initiatief is zeker voor herhaling vatbaar", aldus de betrokken NIVRE Register-Experts.

De experts praten de werkzaamheden door op de schadelocatie in Alphen aan den Rijn: v.l..n.r Cees van Scherpenzeel, Leendert van Geest, Gerrit Taal, Sander van Amelsvoort, Eric van den Bos en Herman van Velsen.

Zonder op de inhoudelijke kant van de schade in te gaan – zowel het onderzoek naar de toedracht als de schaderegeling van de vele schadeclaims is nog in volle gang – spreken we met vier NIVRE Register-Experts van de betrokken expertisebureaus. Dat zijn Gerrit Taal, directeur Vanderwal & Joosten, die optreedt namens de verzekeraar van de Gemeente Alphen aan den Rijn; Erik van den Bos, expert in het Major Complex Loss-team van Cunningham Lindsey, die is ingeschakeld door de werkmateriaalverzekeraar van het betrokken kraanbedrijf voor wat betreft het aansprakelijkheidsdeel van de schadeclaim (het cascodeel wordt verzorgd door de vaste expert Juan Christoffels van Verweij & Hoebee); Cees van Scherpenzeel, aansprakelijkheidsexpert en lid van de maatschap bij Lengkeek, Laarman & De Hosson, die optreedt namens de aansprakelijkheidsverzekeraar van één van de twee bedrijven binnen de aannemerscombinatie; Herman van Velsen, schade-expert en vestigingsmanager bij BosBoon Expertise in Amsterdam, die is ingeschakeld door de andere aannemer in de bouwcombinatie. Ook Sander van Amelsvoort (Vanderwal & Joosten) en Herman van der Bos (BosBoon Expertise) maken deel uit van het projectteam.

Vakmatig buitengewoon interessant

De vier NIVRE Register-Experts bestempelen de schade in Alphen aan den Rijn ieder voor zich als 'vakmatig buitengewoon interessant'. "Het is niet de grootste schade waarmee ik ooit te maken heb gehad, maar de combinatie van een groot aantal facetten maakt dit schadedossier extra bijzonder", verwoordt Erik van den Bos aller mening. Zij wijzen daarbij onder meer op het unieke karakter van de schade, de omvang, de verschillende verzekeringsaspecten (opstal/inboedel, bedrijfsschade, CAR, aansprakelijkheid) en de complexiteit van het schadedossier, zowel vaktechnisch als de veelheid van contractpartijen met allemaal hun eigen belangen: de gemeente Alphen aan den Rijn, de verschillende verzekeraars, de beide aannemers, het kraanbedrijf, de pontonleverancier en *last but not least* de vele gedupeerden. Er zijn inmiddels al meer dan 200 schadeclaims ingediend. Wat dit schadedossier volgens hen extra bijzonder maakt, is de enorme media-aandacht en grote publieke belangstelling.

Unieke aanpak

Bij vergelijkbare omvangrijke en complexe schades is het gebruikelijk dat elke expert afzonderlijk de werkzaamheden

verricht voor de verzekeraar of andere opdrachtgever die hem of haar inschakelt. Daarbij lopen het toedrachtonderzoek en aansprakelijkheidsvraagstuk aan de ene kant en de schadevaststelling aan de andere kant door elkaar heen. Bij de schade in Alphen aan den Rijn is ervoor gekozen deze zaken van elkaar los te trekken.

Over het hoe en waarom van deze afwijkende keuze zegt Gerrit Taal, die de expertisewerkzaamheden coördineert: "Het was de wens van de gemeente en van onze opdrachtgevers om de gedupeerden zo snel en goed mogelijk van dienst te zijn bij de afwikkeling van de schade. Vanwege de te verwachten hoeveelheid claims hebben wij gekozen voor een projectteam waarin de schade-experts zijn vertegenwoordigd van de verzekeraars van de voornaamste bij het project betrokken partijen. Als Vanderwal & Joosten dragen wij zorg voor de centrale registratie, administratieve verwerking en dossiervorming van alle schadeclaims via een speciaal hiervoor opgezet *portal* en fungeren hiervoor als centraal aanspreekpunt. Vervolgens verdelen we de expertisewerkzaamheden onder de vier bureaus om zo de hoeveelheid claims – inmiddels meer dan 200 – zo snel en goed mogelijk te kunnen afwikkelen. Om de werkzaamheden goed te kunnen monitoren voeren de experts van de vier bureaus regelmatig overleg, waarbij zowel de inhoud van het verrichte expertisewerk als de voortgang worden besproken."

Volgens de vier is er echt sprake van een unicum. Zij lopen ieder voor zich inmiddels al een flink aantal jaren mee in het expertisemetier, maar geen van allen heeft ooit een dergelijke gezamenlijke aanpak meegemaakt. Dat al onze opdrachtgevers hiermee hebben ingestemd, maakt het volgens hen extra bijzonder. "Ik denk dan ook dat je kunt spreken van een *switch* in de attitude van verzekeraars", aldus Taal. Van den Bos zegt persoonlijk blij te zijn bij deze noviteit betrokken te zijn.

Voordelen

Ook op de vraag wat de voordelen zijn van de gezamenlijk aanpak van de schadeclaims zijn de vier NIVRE Register-Experts vrij unaniem gestemd. Van Scherpenzeel verwoordt het als volgt: "Een slagvaardiger en pro-actief optreden naar gedupeerden toe met één aanspreekpunt, een vroegtijdige afstemming van schadebedragen en niet te vergeten voor opdrachtgevers een proces- en kostenefficiëntere aanpak doordat weinig dubbel werk wordt gedaan." Ook Taal wijst op het PR-aspect. "We tonen hiermee aan dat we als experts werkend bij verschillende bureaus goed en eendrachtig kunnen optreden bij grote en complexe schades, waardoor de schadeafhandeling niet alleen sneller kan geschieden maar ook tegen lagere kosten. Zo laten we onze opdrachtgevers zien dat we met hen meedenken en dat ze op ons kunnen rekenen."

Volgens Van Velsen werkt die centrale aanpak en informatieverzameling ook voordelig richting opdrachtgevers. "De winst zit zowel in de tijdwinst, een snellere service als *last but not least* een behoorlijke besparing op de totale expertisekosten. Immers, waar doorgaans alle betrokken experts ieder voor de eigen opdrachtgever op pad gaan worden alle expertisewerkzaamheden nu onder elkaar verdeeld. Dat voorkomt dubbel- en zelfs driedubbel werk." Van den Bos wijst daarnaast vooral op het klantvriendelijke karakter van de samenwerking. "Voor gedupeerden geldt het voordeel dat ze met slechts één expert te maken krijgen. Hoewel de aansprakelijkheidsdiscussie nog in volle gang is, zijn bovendien de eerste voorschotten aan gedupeerden verstrekt en zelfs de eerste schadeclaims uitgekeerd. Dat is goed voor het aanzien van de gehele verzekeringsbranche."

Verder is de pro-actieve aanpak van de opstal- en inboedelschaden van de gedupeerden bijzonder. In beginsel zullen opstal- en inboedelverzekeraars primair de schade zelf afwikkelen, waarna ze zich wenden tot de aansprakelijke partij(en) voor het regres. Nu is dit niet anders, behalve dat het expertteam nu al uitvoerig overleg voert met de opstal- en inboedelexperts en participeert in de schadevaststelling. Op deze manier zijn de schadebedragen al in een vroeg stadium afgestemd en bekend bij verzekeraars en ontstaat, in geval van regres, geen onduidelijkheid over schadebedragen en vertraging in de afhandeling ervan. Ook de betrokken opstal- en inboedelexperts zijn hierover enthousiast.

Aandachtspunten

Desalniettemin onderkennen de vier dat er bij een dergelijke nieuwe samenwerking ook de nodige knel- en aandachtspunten zijn. Van Velsen en Van den Bos noemen als voorwaarde voor succes dat er sprake moet zijn van een zekere synchronisatie, uniformiteit en eenduidigheid in de aanpak en werkwijze bij de schadeafwikkeling. "Dat vraagt volgens hen om een goede afstemming vooraf en uiteraard om vertrouwen in elkaars deskundigheid en integriteit." Van Scherpenzeel wijst daarnaast op het belang van een goede registratie en administratieve verwerking van de schadeclaims. "Zeker bij een hoeveelheid als in dit dossier: meer dan 200 claims."

Taal wijst daarnaast op de verschillende belangen van alle partijen als knel- en aandachtspunt. "De diverse belangen kunnen nu eenmaal anders zijn dan de technische agenda. Als experts hebben we daar geen enkele invloed op, maar we hebben er met z'n allen wel mee te maken en zullen dan ook mee moeten laveren met de ontwikkelingen', aldus Taal, die verder het *commitment* van de opdrachtgevers als essentiële voorwaarde voor de gezamenlijke aanpak noemt. "Zij moeten immers akkoord gaan met de aanpak en zich, afgezien van de schuld- en aansprakelijkheidsvraag, vooraf conformeren aan de door ons vastgestelde schadeomvang."

Lering

Welke lering valt er te trekken uit de unieke, gezamenlijke aanpak van de expertisebureaus bij de schade in Alphen aan den Rijn? Volgens Van Velsen is het daarvoor eigenlijk nog te vroeg. "Immers, het schadedossier loopt nog. Wat voor mij inmiddels wel duidelijk is geworden, dat het opdrachtgevers voordelen biedt om, zoals wij hebben gedaan in onze aanpak, de schade leidend te laten zijn: in de vorm van tijdwinst, lagere kosten en een hogere klanttevredenheid." Van den Bos noemt als belangrijke les het uit elkaar trekken van enerzijds het toedrachtonderzoek en de schuldvraagdiscussie en anderzijds de schadeafwikkeling voor gedupeerden. "Dat is een *eye-opener* voor zowel experts als opdrachtgevers."

Van Scherpenzeel sluit zich daarbij aan. "Deze aanpak toont aan dat we door de samenwerking gedupeerden beter en sneller kunnen helpen tegen bovendien lagere expertisekosten voor verzekeraars en andere opdrachtgevers. Dat is goed voor het aanzien van de expertisebranche en zelfs voor de gehele verzekeringsbranche." Taal noemt als belangrijkste les: "Dat we als experts, ondanks de verschillende partijen die we vertegenwoordigen met allen hun eigen belangen, in staat zijn bij soortgelijke complexe en omvangrijke schades goed samen te werken en onze kennis, ervaring en mankracht met elkaar te delen. Voorwaarde is dat je je hiervoor als bureaus moet openstellen en bereid moet zijn de concurrentiegedachte opzij te zetten."

Kortom, wie de vier NIVRE Register-Experts hoort praten over de 'Alphense aanpak' kan niet anders concluderen dat deze werkwijze in hun ogen tot nu toe succesvol verloopt en zeker voor herhaling vatbaar is. ●

Automotive experts maakten kennis met e-bikes

Wim Jonker (links) en Ruud Goettsch tonen twee elektrische fietsmodellen. "Op termijn wordt alles elektrisch."

Wie had ooit gedacht dat er voor de automotive NIVRE Register-Experts een (PE) bijeenkomst zou worden georganiseerd over de ontwikkeling van elektrische fietsen (e-bikes)? En dat zij daar bovendien massaal op af zouden komen? Toch is dit ondenkbare voor velen inmiddels realiteit geworden. Op 8 en 14 oktober jl. stonden in Nuland en Leusden twee lezingen op het programma met als titel 'Blik op de weg met e-bikes', waarvoor meer dan 175 ingeschrevenen in het NIVRE-Register van de branchegroep Motorvoertuigen zich hadden aangemeld. De belangstelling voor dit onderwerp bleek ook uit de tientallen vragen, die zowel vooraf als tijdens de beide sessies vanuit de zaal aan de beide inleiders van het E-bike Service Center (EBSC) werden gesteld. Mede daardoor liep de eerste sessie zelfs fors uit en konden de aanwezigen na half elf naar huiswaarts keren. Met de auto, dat weer wel.

De snel opkomende markt voor elektrische fietsen, de veelheid van merken en modellen en de specifieke technische kenmerken ervan werden belicht en toegelicht door twee sprekers van het EBSC: manager Ruud Goettsch en Wim Jonker, verantwoordelijk voor de training van medewerkers en de communicatie met de dealers. Het EBSC fungeert vanuit de hoofdvestiging Apeldoorn als *helpdesk-callcenter* en verzorgt de technische ondersteuning (training, informatievoorziening en levering van serviceonderdelen) voor de in totaal 4.500 dealers in 15 Europese landen. Het gaat daarbij in totaal om op meer dan 700.000 *e-bikes* van de merken Batavus, Koga, Sparta, Ghost en Lapierre. Het productiebedrijf is gevestigd in Heerenveen. EBSC is een afdeling van Accell Nederland, dat deel uitmaakt van de Accell Group. De onderneming is wereldwijd actief in het midden- en hoge segment van de fietsenmarkt en de markt voor fietsonderdelen en -accessoires en is in Europa marktleider in elektrische fietsen.

Groeimarkt

Dat de markt voor elektrische fietsen een groeimarkt is, was de meeste aanwezigen wel bekend. Goettsch bevestigde dat met keiharde (verkoop)cijfers. Rond 2003 kwamen in ons land de eerste *e-bikes* op de markt. In 2006 werden iets minder dan 50.000 nieuwe elektrische fietsen verkocht; drie jaar later waren dat er 150.000 en weer drie jaar later (in 2012) een kleine 170.000. Vorig jaar overschreed het aantal verkopen voor het eerst de 200.000-grens (223.000), een groei van 16,1% ten opzichte van 2013 en goed voor ruim een vijfde (21,2%) van de totale fietsverkoop in ons land (1,05 miljoen nieuwe rijwielen) in dat jaar. Hiermee was een omzet gemoeid van 886 miljoen euro. Volgens dezelfde bronnen van RAI/BOVAG en GFK wordt voor dit jaar een verdere verkoopstijging verwacht naar 265.000 *e-bikes,* een omzetgroei met 26,5% en een marktaandeel in de nieuwe verkoop van 25%. De gemiddelde prijs van een elektrische fiets komt dit jaar uit op ongeveer 2.065 euro.

De EBSC-manager vertelde zijn aandachtig gehoor dat de elektrische fiets, die aanvankelijk vooral werd verkocht aan 65-plussers die hiermee hun mobiliteit wilden verbeteren, geleidelijk aan ook meer andere, jongere doelgroepen aanspreekt. 55-plussers kopen *e-bikes* vooral uit oogpunt van plezier en comfort, forenzen als alternatief voor stads- en woon-werkverkeer en jongeren tot 30 jaar zien hierin een alternatief voor een brommer of scooter. Daar waar in de periode 2008-2014 het aandeel 65-plussers onder de kopers van *e-bikes* terugliep van 34% naar 18%, steeg het aandeel *e-bikers* bij alle overige leeftijdscategorieën. De meeste elektrische fietsen worden nu verkocht aan 31- tot 55-jarigen: 41% (was 30%), gevolgd door 56- tot 65-jarigen (34%/33%) en jongeren tot 30 jaar (7% /3%).

Wet- en regelgeving

Goettsch stond verder stil bij de op stapel staande nieuwe wet- en regelgeving voor elektrische fietsen. "Een *e-bike* die niet harder kan dan 25 km/uur wordt momenteel gelijk gesteld aan de fiets en hiervoor gelden geen wettelijke leeftijds- of andere verplichtingen. *E-bikes* die autonoom (zonder mee te trappen) tot 20 km/h ondersteunen en met meetrappen tot 45 km/h, vallen op dit moment in Nederland onder de snorfietsen, dus met blauw kenteken, verzekeringsplicht en rijbewijsplicht voor de tenminste 16 jaar oude bestuurder. Vanaf 2017 wordt dat op grond van een nieuwe Europese richtlijn, waarin deze categorie specifiek wordt benoemd, anders voor deze groep zogeheten S-pedelec fietsen, die een snelheid tot 45 km/uur kunnen halen. Die worden straks Europees ook gezien als voertuig met de daarbij behorende verplichtingen zoals WAM en rijbewijsplicht.Daarnaast zal ook een helmplicht gelden. Voor dat laatste wordt momenteel gedacht aan de huidige bromfietshelm, maar de fietsbranche is bang dat dit de verkoop van *e-bikes* zal doen dalen en probeert een ander, meer luchtiger type helm goedgekeurd te krijgen. Deze *e-bikes* zullen dan worden voorzien van een geel kentekenplaatje. Ook komen er allerlei (veiligheids- en productie)standaards en richtlijnen voor diverse fietsonderdelen, zoals bijv. batterijen", aldus de EBSC-manager, volgens wie van de in 2013 geïntroduceerde S-Pedelecs er in 2014 2.178 stuks zijn verkocht en alleen al in het eerste kwartaal van dit jaar 1.036.

Variëteiten in model en componenten

Goettsch en Jonker benadrukten in hun verhaal dat *e-bikes* inmiddels voor elke leeftijd interessant zijn, hetgeen vraagt om modelvariëteit. En die zijn er volgens de twee dan ook volop. Zo waren er vorig jaar reeds een kleine dertig merken op de markt met in totaal zo'n 325 modellen, met allen hun specifieke kenmerken en verschillende onderdelen en prijsklassen. "Er is al een elektrische fiets te koop van 999 euro en de duurste kost enkele duizenden euro", vertelde laatstgenoemde, volgens wie de variëteiten behalve in vorm en design onder meer zitten in de kwaliteit en plaats van de aandrijfsystemen – voor, midden of achter - het vermogen en de plaats van het accu (batterij)pakket, de elektronische schakelsystemen en de vormgeving en mogelijkheden van de *displays.*

Aansluitend vertelde Jonker de aanwezige *automotive* experts het een en ander over de technische werking van elektrische fietsen, waaronder de werking van het aandrijfsysteem en de rol van de *controller* en de rotatie-, trapkracht- en koppelsensor in het geheel. Ook stond hij uitvoerig stil bij de verschillen in werkwijze van de diverse aandrijfsystemen en de voor- en nadelen van de aandrijvingsmotoren die in het voorwiel, in het midden of in het achterwiel van de fiets zijn geplaatst. Verder belichtte hij de technische werking en specifieke eigenschappen van de verschillende elektronische schakelsystemen, van de systeembedieningsdisplays, de *controller,* de diverse sensoren en die van het batterij management systeem. Daarnaast ging hij in op de accupakketten met hun verschillende vormen en capaciteit, waarbij hij de aanwezige nadrukkelijk wees op de gevaarlijke stof die in de 'Li-ion'-accu's zit. "Die mogen in feite alleen in de batterijhouder aan de fiets worden vervoerd, want bij los vervoer wordt er in principe gehandeld in strijd met de wet op het vervoer van gevaarlijke stoffen", aldus de EBCS-trainer, die op een vraag over de gevolgen bij schade opmerkte dat beschadigingen mede met het oog op garantiebepalingen in principe niet voor reparatie maar voor vervanging in aanmerking komen.

Behalve de opkomst van de S-pedelec noemen Goettsch en Jonker als trends de elektrische mountainbike, werkend op dezelfde aandrijfsystemen voor pedelecs, die bijzonder populair zijn in de heuvelachtige alpenlanden en in Groot-Brittannië. Ook kondigden zij 'het eind van de gewone fiets aan'. "Op termijn wordt alles elektrisch. Waarom zou je moeilijk doen als het makkelijk kan." ●

Milieuschade-expert Peter van Dijk:

Elke verholpen vervuiling geeft telkens weer een enorme voldoening

Eenmaal aan het woord over zijn werk is ing. Peter van Dijk, milieuschade-expert binnen het Major & Complex Loss (MCL)-team van Cunningham Lindsey vrijwel niet meer te stoppen. Tijdens het interview onder lunchtijd blijft zelfs zijn broodje onaangeroerd en gunt hij zich slechts af en toe de tijd voor een slokje van zijn melk. Meer dan een uur lang praat hij gedreven, enthousiast , vol passie en op liefdevolle wijze over het expertisevak. Een metier dat hij als net afgestudeerde HTS-er Chemische Technologie niet kende, waarin hij 32 jaar geleden bij toeval terecht is gekomen en daarna nooit meer iets anders heeft gedaan. "Je hebt als expert tot op zekere hoogte alle vrijheid om je tijd en werk zelf in te delen en daarbij je eigen weg uit te stippelen."

Peter van Dijk: "De veranderingen in ons vak zijn legio. De genoemde wet- en regelgeving is daar één van, maar ook de opstelling van betrokken partijen is gewijzigd. Mede door de vaak grote financiële belangen zijn de onderlinge verhoudingen harder en zakelijker geworden en wordt er door alle betrokkenen van ons verwacht dat we steeds sneller met onze bevindingen komen."

Van Dijk's vader werkte bij de Shell. De liefde voor olie, benzine en andere chemicaliën is hem derhalve als het ware met de paplepel ingegoten. Dat de jonge Peter uiteindelijk voor de studie HTS Chemie Technologie koos, was dan op zich ook niet echt verrassend te noemen. Hij deed daarbij de applicatie milieukunde, een onderwerp dat in de jaren '70 in de kinderschoenen stond. "Ik heb daar geen moment spijt van gehad", aldus de man, die toen niet kon bevroeden dat hij de rest van zijn leven als milieuschade-expert zou gaan werken. "Ik wist niet eens dat dit vak bestond, maar kwam daar bij toeval in terecht – bij Takkenberg Groot – en ben nooit meer weggegaan. Ik ben zelfs al die tijd bij dezelfde werkgever werkzaam geweest, al heeft die in de loop der jaren wel geregeld een andere naam gekregen."

Eén van de weinige specialisten

Van Dijk is in de loop der jaren uitgegroeid tot een van de weinige milieuschade-experts in ons land, die op de vingers van twee, hooguit drie handen te tellen zijn. "Ik denk dat ik zelfs de enige expert ben die zich *fulltime* met milieu- en contaminatieschades bezighoudt; de anderen zijn daarnaast ook actief met andere expertisewerkzaamheden. Mijn eerste opdracht betrof de roemruchte bodemverontreiniging in Lekkerkerk. Daarnaast heb ik in mijn beginjaren veel

lekkageschades bekeken bij tankstations, vervuilingen die vaak ontstonden door lekke leidingen of ondergrondse tanks en bij het (over)vullen van de tanks met aardolieproducten. In die tijd hadden tankstations geen vloeistofdichte vloeren en gecertificeerde tanks voorzien van een overvulbeveiliging, waardoor benzine en olie vaker in de bodem terecht kwamen."

Desgevraagd geeft Van Dijk aan dat hij op jaarbasis een honderdtal grotere en kleinere milieuschades behandelt. "Het gaat in de meeste gevallen om schadeclaims rond de twee ton met af en toe een uitschieter van enkele miljoenen euro. De laatste tijd hebben asbestschades de overhand, een vervuiling die vrijkomt na brand, storm of sloopwerkzaamheden. Het aantal daarvan neemt de laatste jaren fors toe. Daarnaast ben ik ongeveer een derde van mijn tijd bezig met lekkages van olie, benzine en andere chemicaliën uit tank- en overige vrachtauto's die om wat voor reden dan ook op hun kant zijn gegaan. Daarnaast heeft één op de tien expertiseopdrachten te maken met milieuschades als gevolg van lekkages of vulfouten in ondergrondse tanks."

Milieuschade in de Rotterdamse haven

Kennis en werkervaring

Wat vraagt dit werk van een expert? Van Dijk antwoordt: "In de eerste plaats natuurlijk kennis van zaken. Een milieukundige opleiding is een eerste vereiste. Daarnaast is het een pre dat je enkele jaren werkervaring op dit vakgebied hebt, bijvoorbeeld bij een aannemer of een bodemonderzoeksbureau. Door mijn (voor)opleiding en jarenlange ervaring word ik geregeld als een soort consultant bij milieuschades betrokken voor het mede opstellen van een plan van aanpak teneinde de ontstane vervuiling zo goed mogelijk te verhelpen tegen zo laag mogelijke kosten."

Hoe belangrijk die kennis van zaken is, wordt geregeld duidelijk in de praktijk, maakt Van Dijk duidelijk. "Neem asbest, daarover bestaan de nodige voordelen. Het is makkelijk te verwerken en bestand tegen brand. In de jaren '90 is het gebruik van asbest verboden, maar het komt nog regelmatig voor in gebouwen en ook oude schuren zijn voorzien van asbesthoudendende platen. Bij een vervuiling willen de betrokken vertegenwoordigers van gemeenten en andere overheidsinstellingen het liefst dat het betrokken gebied volledig wordt ontgraven, hetgeen vaak de beste maar ook een kostbare oplossing is. In veel gevallen zijn daarvoor veel goedkopere alternatieven voor handen, zoals *handpicking*. Het valt echter niet altijd mee om, vaak samen met een gespecialiseerd asbestinventarisatiebureau, de betreffende ambtenaren daarvan te overtuigen. Voor alle duidelijkheid, we zijn niet roomser dan de paus. Wat gesaneerd moet worden, moet ook daadwerkelijk worden opgeruimd. Het kan echter vaak op andere, goedkopere manieren."

Wet- en regelgeving

In zijn werk van alledag heeft Van Dijk direct te maken met de wet- en regelgeving op milieugebied. "De eisen zijn in de loop der jaren fors aangescherpt. Zo hebben we in Nederland te maken met de Wet Bodemsanering en op Europees niveau met de Europese Richtlijn 2004, die drie jaar later in ons land van kracht werd. Op grond daarvan wordt bij overtreding niet alleen een boete opgelegd, maar dient de vervuiler ook zorg te dragen dat de aangetaste fauna en flora (habitat) weer volledig wordt teruggebracht in de oorspronkelijke staat van vóór de calamiteit."

Hij geeft een voorbeeld. "Bij de aanleg van een elektriciteitskabel tussen het vasteland en het Duitse Waddeneiland Borkum, waarbij voor de boormachine gebruik werd gemaakt van bentoniet als glijmiddel, was in het bestek opgenomen dat wanneer er onverhoopt een 'paddestoel aan bentoniet' boven het maaiveld zou uitkomen een boete zou worden opgelegd van een bepaald bedrag per vierkante meter. Daarnaast is het opruimen van de vervuiling op het wad buitengewoon lastig. Wij hebben door onze aanpak de schadelast voor onze opdrachtgever, tegen wie een claim van meer dan een miljoen euro was opgelegd, weten terug te brengen, tot enkele tonnen."

Het vliegtuig van Turkish Airlines na de crash

Werk is veranderd

U loopt nu al ruim 30 jaar rond in de wereld van milieuschades. In hoeverre is uw werk in de loop der jaren veranderd? De veranderingen zijn volgens CL's milieuschade-expert legio. "De reeds genoemde wet- en regelgeving is daar één van, maar ook de opstelling van betrokken partijen is gewijzigd. Mede door de vaak grote financiële belangen zijn de onderlinge verhoudingen harder en zakelijker geworden en wordt er door alle betrokkenen van ons verwacht dat we steeds sneller met onze bevindingen komen. Ik heb de tijd nog meegemaakt van de telex. Verder werden door typisten op een elektrische typemachine onze per dictafoon ingesproken expertiserapporten uitgewerkt, waarna het rapport per post naar de klant werd toegestuurd. Dat is uiteraard niet meer van deze tijd, maar de verwachtingen aan ons adres schieten mijns inziens soms wat door. In de huidige tijd van internet en email wil men bij wijze van spreken 'gisteren' het rapport al in huis hebben. Door teveel tijdsdruk op de expert te leggen kan de kwaliteit van het expertiserapport in het gedrang komen en daar is ook niemand bij gebaat. Goed onderzoek kost nu eenmaal tijd, zeker bij de vaak complexe milieuschades", aldus Van Dijk, die als andere trend de opstelling van verzekeraars noemt. "Ook verzekeraars maken financieel mindere tijden door en dat merk je aan hun kritischer opstelling ten opzichte van schadeclaims en onze rapporten. Ook heb ik het idee dat ze bij schadeclaims wat nadrukkelijker de hand op de knip houden dan voorheen."

'Schade van je leven'

Tot slot, elke expert heeft een 'schade van zijn leven'. Welke is dat voor u? Van Dijk noemt er twee. "De eerste betrof de vliegtuigcrash van het toestel van Turkish Airlines in 2009 op Schiphol, waarbij wij door de gemeente Haarlemmermeer werden ingeschakeld voor de beoordeling van eventuele milieuvervuiling aan de grond waar het vliegtuig was neergekomen. De impact van zo'n crash is enorm. Hoewel wij pas na enkele dagen werden ingeschakeld, troffen wij - mijn dit jaar overleden collega Frans van Maarschalkerweerd en ik – ter plekke een enorme chaos aan. Veel hulpverleners liepen door elkaar heen en het viel niet mee om toestemming te krijgen om op en rond de rampplek ons werk te doen. Uiteindelijk viel de daadwerkelijke milieuschade mee. Ook hebben we een claim van de brandweer moeten beoordelen jegens de gemeente voor de gemaakte kosten tijdens de hulpverlening. Die hebben we voor onze opdrachtgever sterk kunnen reduceren."

Een tweede zaak had betrekking op een milieuschade in de haven van Rotterdam. Van Dijk vertelt. "In 2007 kwam een in de Rotterdamse haven aangemeerd container schip los als gevolg van een zeer zware storm met een windkracht 12. Het schip ramde een steiger bij een olieterminal en raakte daarbij een olieleiding, waardoor ongeveer 750.000 liter olie de haven instroomde en zorgde voor veel vervuiling aan kades, steigers, dokken, strekdammen en flora en fauna. We hebben als experts op basis van onze deskundigheid en ervaring meegeholpen bij de aanpak van de vervuiling, waarbij het voordeel was dat het natuurlijke oliën betrof die bacteriogisch afbreekbaar waren. We hebben in elk geval ons steentje kunnen bijdragen aan de oplossing en de schade beperkt weten te houden. Sowieso geeft het elke keer weer een enorme voldoening als je door je expertise en begeleiding ertoe hebt kunnen bijdragen om een ontstane vervuiling aan het milieu te verhelpen en de situatie bij betrokkenen terug te brengen in de staat van voor de calamiteit." ●

Opleidingseisen voor experts branchegroep Aansprakelijkheid/Technische Varia vernieuwd

Het branchebestuur Aansprakelijkheid-Technische Varia/Agrarisch heeft zich de afgelopen tijd volop beziggehouden met de nieuwe invulling van het pakket aan opleidingen waaraan experts in deze segmenten dienen te voldoen om in aanmerking te komen voor inschrijving in het NIVRE Register. De aanleiding voor de aanpassingen van het bestaande opleidingsaanbod was drieledig. Ten eerste de gewenste (grotere) uniformiteit tussen de toetredingseisen op dit vlak tussen de verschillende branchegroepen, zowel kwalitatief als wat de tijdspanne en kosten betreft. Daarnaast was er de wens van het branchebestuur om de reeds bestaande opleidingen nog meer te laten aansluiten bij de hedendaagse manier van werken en tenslotte was er het gegeven dat de bestaande opleidingen 'Algemene aansprakelijkheidsverzekeringen' en 'Aansprakelijkheidsrecht' jarenlang een basisvoorwaarde voor inschrijving, kwam te vervallen.

Het branchebestuur Aansprakelijkheid-Technische Varia/Agrarisch bestaat momenteel uit zeven personen: voorzitter Klaas Brand, en de leden mr. Rianne Baumann, ing. Mathy Boon, ing. Jack Nagtegaal, ing. Marco Roozendaal (Agrarisch), ing. Roeland Steenvoorden en mr. drs. Tef Tevonderen. Jack Nagtegaal, die binnen het branchebestuur opleidingen in 'portefeuille' heeft, heeft samen met Klaas Brand en Mathy Boon de aanpassingen begeleid.

Betere aansluiting bij praktijk van alledag

Dat de opleidingen 'Algemene Aansprakelijkheidsverzekering en Aansprakelijkheidsrecht' door het NIBE-SVV uit het aanbod is geschrapt, kwam het branchebestuur ATV/ Agrarisch eigenlijk wel goed uit. "Door veranderingen in de loop der jaren in zowel de markt als op het gebied van jurisprudentie sloot deze opleiding in onze ogen nog onvoldoende aan bij de eisen die de hedendaagse markt stelt aan de experts die werkzaam zijn op de werkgebieden aansprakelijkheid en techniek. We zijn op zoek gegaan naar alternatieven en zijn op basis van de gewenste kwaliteit, beschikbaarheid en kosten bij een tweetal opleidingen uitgekomen, die beide eveneens door het NIBE-SVV worden gegeven: 'Het verzekeren van aansprakelijkheidsrisico's en 'Juridische aspecten van de aansprakelijkheidsverzekeringen'.

De eerstgenoemde opleiding verschaft de deelnemers kennis, inzichten en vaardigheden die nodig zijn om goed beslagen ten ijs te komen binnen het proces van acceptatie en schadebehandeling van aansprakelijkheidsverzekeringen. Denk hierbij aan de verschillende verzekeringsmogelijkheden en -dekkingen, waaronder AVP, AVB, beroeps- of bestuurders-aansprakelijkheidsverzekering, en het proces van samen-loop van verzekeringen. De opleiding 'Juridische aspecten van de aansprakelijkheidsverzekeringen' belicht de juridische aspecten van aansprakelijkheid en de plek van het aansprakelijkheidsrecht in ons rechtsstelsel om zo die juridische kennis beter toe te kunnen passen bij de behandeling van aansprakelijkheidsschades. Ook komen de verschillende vormen van aansprakelijkheid aan bod, zoals product-, beroeps- en werkgeversaansprakelijkheid, alsmede het begrip onrechtmatige daad.

Inschrijvingseisen

Voor inschrijving als (kandidaat-) NIVRE Register-Expert blijven de algemene eisen van kracht: experts moeten een natuurlijk persoon zijn, dienen van onbesproken gedrag te zijn en moeten tot het moment van aanmelding tenminste drie jaar (bij inschrijving als kandidaat NIVRE Register-Expert) of vijf jaar (bij inschrijving als NIVRE Register-Expert) aaneensluitend hoofdzakelijk (70% van de werkbare tijd) werkzaam dienen te zijn als schade-expert in de branche. Na de aanpassing zijn kandidaat NIVRE Register-Experts verplicht de volgende opleidingen, cursussen en trainingen te hebben gevolgd: Assurantie A-Algemeen, Ethiek, Helder rapporteren en Klantgericht e-mailen, Onderzoeks- en Sociale Vaardigheden en Verdieping Communicatieve Vaardigheden.

Om voor inschrijving als NIVRE Registe-Expert in aanmerking te komen, moeten experts naast de reeds genoemde cursussen 'Juridische Aspecten van de Aansprakelijkheidsverzekering' en 'Verzekeren van Aansprakelijkheidsrisico's' ook de NIVRE–basiscursus Aansprakelijkheid/Technische Varia hebben gevolgd. Deze is opgebouwd uit een theoretisch-, casus- en discussieblok. Hierin komen verschillende producten aan bod, worden er verbanden gelegd met andere verzekeringen en wordt aandacht besteed aan de wijze van rapporteren.

Het branchebestuur ATV/Agrarisch is goed te spreken over het nieuwe opleidingspakket. Met zijn opmerking "het is beter toegespitst op de hedendaagse manier van werken en sluit nauwer aan bij de eisen die vandaag de dag worden gesteld aan de experts die werkzaam zijn in onze werkgebieden", verwoordt Nagtegaal de tevredenheid van het branchebestuur. ●

Seminar Monitoring Grondwater

Risico's omgeving groter dan vaak wordt gedacht

"Kijk bij uw werkzaamheden wat vaker gerichter om u heen. De risico's voor de omgeving zijn vaak groter dan u denkt." Dat was één van de adviezen die ir. Peter den Nijs en ir. Marcel Maasbommel, resp. directeur en adviseur waterbeheer bij Wareco Ingenieurs, verstrekten aan de vele tientallen ingeschrevenen van de branchegroep Opname (bouwkundig) die aanwezig waren tijdens het seminar 'Monitoring Grondwater' dat op 8 oktober jl. werd gehouden bij de Stichting Bouwhuis in Zoetermeer. De PE-bijeenkomst vormt het sluitstuk van een serie seminars, waarin de diverse aspecten van de omgevingsanalyse werden belicht.

Ir Marcel Maasbommel "Het monitoren van grondwaterstanden is veel meer dan 'eventjes een peilbuis in de grond stoppen'."

Om de effecten van bemalingswerkzaamheden op de grondwaterstanden in de omgeving inzichtelijk te maken worden grondwaterstandmetingen uitgevoerd. Voor het uitvoeren van metingen van de grondwaterstand worden peilbuizen geplaatst in de directe omgeving van de onttrekkingslocatie. Het registreren van de grondwaterstanden kan handmatig of met automatische drukopnemers worden uitgevoerd. Op basis van deze metingen kunnen de effecten van bemalingswerkzaamheden op de grondwaterstanden in de omgeving inzichtelijk worden gemaakt. Wareco is het 60 medewerkers tellende gespecialiseerde ingenieursbureau voor de ondergrond: bodem- en (grond)wateronderzoek, funderingsonderzoek en -beoordelingen en milieuonderzoeken en –analyses.

Risicovol

In zijn verhaal bevestigde Den Nijs de alom aanwezige kennis dat bemalingen en het tijdelijk onttrekken van grondwater risicovol zijn en in de praktijk geregeld tot schadegevallen leiden. Daarbij gaf hij aan dat er sprake is van voortschrijdend inzicht over het functioneren van oude funderingen, waarmee voordeel kan worden gedaan bij de onderzoekswerkzaamheden, en dat mede door de mondiger wordende burgers het omgevingsbewustzijn toeneemt. In dit kader lichtte hij de huidige van kracht zijnde beoordelingsrichtlijn en het hiervoor geldende certificatieschema met afzonderlijke protocollen voor het opstellen van bemalingsadviezen (12010), het opstellen van het technisch bemalingsplan (12020), de uitvoering van de bemaling (12030) en de aansturing van de bemaling (12040) toe. "De winst hiervan zit in de benadering van het werk vanuit de risicoanalyse, ongeacht de grootte van het werk, de BRL geeft een beschrijving en formalisatie van het werkproces en geeft aan welke onderwerpen in het bemalingsadvies terug moeten komen", aldus Den Nijs, die zijn gehoor het volgende advies meegaf: "Voordat je een bemaling inzet, kijk eerst goed naar de omgeving en vink de verschillende risico's af."
De Wareco-directeur stond daarnaast in zijn presentatie uitvoerig stil bij de gevoeligheid van de omgeving, waaronder de draagkracht van de funderingen. Daarbij maakte hij een onderscheid tussen funderingen op staal en houten palen en de mogelijke gevolgen daarvan bij grondwateronttrekking. Schade kan bijvoorbeeld worden veroorzaakt door verzakking van het maaiveld, door droogstand van houten palen en/of bacteriële aantasting (ook onder water!). Met betrekking tot dat laatste merkte hij op dat als gevolg hiervan veel funderingspalen na 70 tot 90 jaar voor vervanging in aanmerking komen. Den Nijs sloot zijn presentatie af met de woorden. "De risico's naar de omgeving bij werken in de ondergrond nemen toe. Goed bodemonderzoek en inzicht in grondwater beperkt risico's, waarbij het werken conform de BRL12000 en certificering gaat helpen. Verder is zorgvuldige bemaling noodzakelijk en zal pro-actief monitoren de schade beperken."

Meting van grondwaterstanden

Zijn collega Maasbommel stond in zijn presentatie vooral stil bij de daadwerkelijke meting van grondwaterstanden en welke zaken daarbij zoal om de hoek komen kijken. Daarbij nam hij, gelardeerd met enkele foto's van praktijkvoorbeelden, zijn aandachtig gehoor mee in de zes stappen van grondwatermonitoring. "Het begint met de locatiebepaling: waar ga je meten? Dat is van cruciaal belang, omdat een verkeerde plek kan leiden tot niet representatieve uitkomsten en foutieve conclusies. Andere aandachtspunten hierbij zijn de gevoeligheid van de bebouwing, de bereikbaarheid en het behoud in het werk."

De tweede stap is de aanleg van de peilbus, waarvoor het 'STOWA Handboek meten van grondwaterstanden in

Ir Peter den Nijs: "De risico's naar de omgeving bij werken in de ondergrond nemen toe."

peilbuizen' een goed uitgangspunt is. "Het is hierbij cruciaal te weten wat je meet en rekening te houden met de samenstelling van de ondergrond", aldus Maasbommel, die vervolgens de verschillende meetapparatuur en meet-methodieken (handmatig, autonome dataloggers, telemetrisch) en de voor- en nadelen ervan de revue liet passeren. "Handmetingen zijn arbeidsintensief en geven slechts een globaal inzicht. Autonome dataloggers geven wel een gedetailleerd inzicht, zij het achteraf en telemetrische metingen geven een gedetailleerd inzicht, actuele gegevens (mogelijk zelfs real-time) en maken mede door sms- of emailsignalering proactief handelen mogelijk. Tenslotte ging hij in op het waarborgen van de goede staat van het meetpunt (behoud en onderhoud), de uitwerking, opslag en ontsluiting van de gemeten data en de (hydrologische) analyse en interpretatie daarvan. Zijn boodschap aan het eind van het verhaal luidde: "Het monitoren van grondwaterstanden is veel meer dan 'eventjes een peilbuis in de grond stoppen'. Het is werk dat om ervaren professionals en specialisten vraagt. Grondwatermonitoring is een vak!" ●

COLUMN

Anus Assecurationi

Het expertisevak kent zo zijn verschrikkingen. Eén ervan vloeit voort uit het feit dat experts vaak besprekingen voeren. Het is gebruikelijk dat zo'n bespreking begint met het uitwisselen van visitekaartjes. Dat is handig, want je hebt meteen alle namen bij de hand met relevante e-mailadressen en telefoonnummers: niets mis mee dus. Maar nu komt het. Vaak is er iemand in het gezelschap die tijdens dit ritueel een beetje schaapachtig begint te lachen en vervolgens opmerkt 'we gaan zeker kwartetten'. Ik heb sinds 2007 bijgehouden hoe vaak ik dit grapje heb gehoord en de teller staat momenteel op 127. Dat is gemiddeld meer dan één keer per maand. Een lichtpuntje in deze humoristische duisternis is het feit dat ik nog nooit een vrouw heb meegemaakt die zich aan deze platitude bezondigde. Überhaupt zijn vrouwen geen moppentappers en ik maak graag van de gelegenheid gebruik om deze sekse daarmee te complimenteren.

Kan het erger? Ja, het kan erger, véél erger. Het komt namelijk met enige regelmaat voor dat ik een expert ons vak hoor uitleggen met de volgende zinsnede: 'Wij zijn de oren en de ogen van de verzekeraars'. Laat u dit eens goed tot u doordringen. Hier zegt een vakgenoot dat wij niets meer zijn dan hersenloze doorgeefluiken van auditieve en visuele signalen, holle pijpen waardoor informatie vloeit van A naar B. Een dergelijke omschrijving van ons beroep stemt mij diep droevig.

Wat zijn wij experts dan wél, of wat zouden wij moeten zijn? Wij zijn steun en toeverlaat van mensen en bedrijven die iets vervelends is overkomen, wij managen de verwachtingen en halen daarmee voor onze opdrachtgevers de hete kolen uit het vuur, wij proberen de partijen waar we mee te maken hebben tot redelijkheid te bewegen, wij leggen als een schade niet of slechts gedeeltelijk is gedekt uit wat de ratio daarvan is, wij geven adviezen hoe het beste met een schade om te gaan, wij geven de makelaar een hint als zijn polis niet is toegesneden op het risico van de klant, wij zorgen dat alle belanghebbenden duidelijk en tijdig worden geïnformeerd en dat ieder het zijne krijgt, wij adviseren onze opdrachtgevers over hoe een zaak tot een oplossing kan worden gebracht en wij weten waar we terecht kunnen voor bijzondere deskundigheid als die is vereist. Wij zijn, kortom, het centrum van de schadebehandeling, zonder wie alles in het honderd loopt en zonder wie onze economie en sociale gemeenschap spoedig knarsend tot stilstand zou komen. En dat alles doen we met open vizier en zonder de feiten geweld aan te doen. Zo, het is maar dat u het weet.

Nu hoor ik de managers in expertiseland al zeggen, 'maar Pertonini, hoe moet dat allemaal voor die afbraaktarieven van tegenwoordig?' Het antwoord is simpel: als je commercieel directeur van een expertisebureau bent ,dan moet je in staat zijn om je contractspartner uit te leggen wat onze toegevoegde waarde is en dat deze een prijs heeft. Als dat je moeilijk afgaat, leer je de voorgaande alinea gewoon woord voor woord uit je hoofd. Want bedenk dat als je ons vak niet beter weet te definiëren als 'de ogen en oren van de verzekeraar', je gedoemd bent te eindigen als een ander lichaamsdeel, om het eens netjes uit te drukken : de anus assecurationi.

Alex Pertonini

INSCHRIJVINGEN **GEREGISTREERDEN**

NIVRE REGISTER-EXPERTS

ATV
Mevrouw ir. D.M.M. van de Ven — per 7 september 2015

Brand
De heer A.C. Goozen — per 24 augustus 2015

Motorvoertuigen
De heer A.W. Otte — per 6 oktober 2015

Personenschade
Mevrouw mr. S.A. Kooiman — per 6 oktober 2015
Mevrouw M.A. van Munster — per 6 oktober 2015

Scheepvaart en Techniek
De heer ing. W.H. Wierda — per 6 oktober 2015

Toedrachtonderzoek
De heer R.C.P. Kloos — per 1 september 2015

KANDIDAAT-NIVRE REGISTER-EXPERTS

Personenschade
De heer B. du Mez bc — per 17 september 2015
De heer mr. H.C.J. van Rossum — per 24 augustus 2015

Toedrachtonderzoek
De heer R.P.M. van de Kerkhof — per 17 september 2015

GEASSOCIEERDE REGISTERS

Register-Coördinator Fraudebeheersing
Mevrouw E.A.M. Kop — per 7 september 2015
De heer T.J. Kossen — per 6 oktober 2015
Mevrouw C. Lambregtse — per 27 augustus 2015
Mevrouw J.M. Ooink — per 1 september 2015
Mevrouw K. Prinsen - Neurink — per 27 augustus 2015
Mevrouw M. Sijbrant, MSc — per 27 augustus 2015
Mevrouw F.A.M. Smulders - van Beurden — per 24 september 2015
De heer mr. A.P.D.L. Vriends — per 6 oktober 2015

Kandidaat-Register-Coördinator Fraudebeheersing
Mevrouw Y. de Jong MSc MCI — per 15 september 2015
Mevrouw S.M. van Straten — per 15 september 2015

UITSCHRIJVINGEN **GEREGISTREERDEN**

NIVRE REGISTER-EXPERTS

Brand
Mevrouw L. Walter — per 1 oktober 2015
De heer ing. R. Wittekoek — per 6 oktober 2015

KANDIDAAT-NIVRE REGISTER-EXPERTS

ATV
De heer mr. T.A. Honig — per 1 oktober 2015

Brand
De heer M. Revet — per 1 september 2015

GEASSOCIEERDE REGISTERS

Register-Coördinator Fraudebeheersing
Mevrouw A. van der Meulen-de Boer — per 1 september 2015
De heer F.M. Stoop — per 22 september 2015

Register-Risicodeskundige
De heer O. Tas — per 7 september 2015

TIJDELIJKE UITSCHRIJVINGEN

NIVRE Register-Experts
Opname (bouwkundig)
De heer R. Alfing — per 1 oktober 2015

Personenschade
De heer mr. Th. de Haan — per 1 oktober 2015

Toedrachtonderzoek
De heer M. Brugman — per 1 oktober 2015
De heer H.J. Loman — per 1 oktober 2015

Geassocieerde Registers
Register-Risicodeskundige
De heer P. Doelman — per 1 oktober 2015
De heer R.E. Douma — per 1 oktober 2015

AGENDA

Branche Scheepvaart en Techniek
Event: **Seminar 'Ontwikkelingen in de scheepvaart'**
Locatie: Delta Hotel Vlaardingen
Datum: 5 november (13.00 tot 17.00 uur)

Branche Transport/Goederen
Event: **Bedrijfsbezoek Smith-Holland'**
Locatie: Smith-Holland, Spijkenise
Datum: 12 november (15.00 tot 17.30 uur)

Branches ATV, Brand en Toedrachtonderzoek
Event: **Themabijeenkomst 'Schadeonderzoek in de praktijk met KIWA Technology'**
Locatie: Kiwa Technology Apeldoorn
Datum: 18 november (14.00. uur -17.15 uur)

Branche Brand
Event: **Specialistenbijeenkomst Bouwkunde**
Locatie: NIVRE, Rotterdam
Datum: 25 november (15.00-20.00 uur)

Branche Scheepvaart en Techniek
Event: **Module 3 van de NIVRE-cursus Scheepvaart en techniek**
Locatie: NIVRE, Rotterdam
Datum: 8 december (09.00 – 17.00 uur)

Schade?
Bestaat niet!
Bij Novanet zetten we iedere dag alles op alles
om schades aan interieur, keukens, kozijnen,
gevels en vloeren te herstellen. Het resultaat?
Een duurzame en onzichtbare oplossing,
uitgevoerd door één van onze vakmensen.
www.novanet.nl

AREPA

Technical Risk and Recovery Engineers

Specialisten in technische veiligheid
Uw aanspreekpunt bij calamiteiten

RECONDITIONERING | PREVENTIEVE REINIGING | INSPECTIES | TRAINING & ADVIES

AREPA Nederland is een toonaangevende technische service-organisatie, onderdeel van de AREPA Groep met meerdere vestigingen in Europa. De diensten van AREPA Nederland zijn ondergebracht in vier divisies, elk met een eigen expertise:

- **AREPA Reconditionering** staat voor de beredding en reconditionering van techniek na calamiteiten.
- **AREPA Maintenance & Services** voert reinigingswerkzaamheden uit in het kader van onderhoud.
- **AREPA Inspexx** verzorgt inspecties en keuringen van elektrotechnische installaties, machines en apparatuur.
- **AREPA Argus** biedt opleidingen en advieswerkzaamheden aan op het gebied van elektrische veiligheid.

Meer informatie? Kijk op **www.arepa.nl**

Specialists in Technology

www.arepa.nl

Amersfoort | Alkmaar | Bolsward | Eindhoven | Meppel | Rotterdam | **T +31 (0)33 453 50 30**