SCHADE MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 14 | 2 | 2020

SPECIAL

PERSONEN-SCHADE

PERSONENSCHADE
Doolhof, raceauto of gewoon een frisse blik?

RISICO-INSPECTIES
Tool brengt nieuw riskmanagement-tijdperk

SCHADE-EXPERTISES
Remote-expertise: een game changer?

Alles blijft
Alles gaat voorbij
Alles blijft voorbijgaan

- Jules Deelder

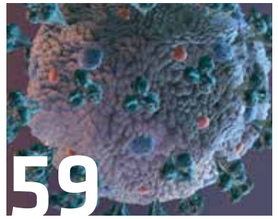
In deze spannende tijden willen wij een ieder die getroffen is door het coronavirus een hart onder de riem steken!

de Bureaus

de Bureaus BV • Europalaan 500 (4e verdieping) • 3526 KS Utrecht • info@debureaus.nl • www.debureaus.nl

Analyse & Rekenen Medisch Herstel & Werk Interactie Opleidingen

jaargang 14 | nummer 2 - 2020



2 De mens en de cijfers
6 Nauwere samenwerking tussen verzekeringsarts en arbeidsdeskundige
8 Doolhof, raceauto of gewoon een frisse blik?
12 Nog genoeg lessen te trekken voor de letselschadeadvocaten
15 Aansprakelijkheid bij 'vergeten' veteranenziekte
16 Rechtsbijstand aan slachtoffers van medische fouten
19 Column: Cowboys en indianenverhalen
20 'Medisch advies van specialisten groot voordeel bij letselschade'
21 Snelheid en normering bij bedrijfsongevallen
22 LetselVrouwen
24 Herstelcoaches werken aan zelfredzaamheid
26 "Als advocaat voor verzekeraars heb je de spreekwoordelijke wind tegen"
27 Hulp bij medische incident zaken
28 Op het snijvlak van menselijk en juridisch
31 Heikele punten in letselschadeland
32 Vijf jarig lustrum voor VJPP
33 Het NIS: Het draait om verbinding
34 Jeugd van Tegenwoordig
37 Breekt nood wetten?
38 In harmonie naar een compromis
40 VRT: Al ruim 15 jaar een begrip in de wereld van taxateurs
42 Verhaal achter de schade: Trapongeval of arbeidsongeval?
44 Remote-expertise: een game changer?
46 Jong geleerd, oud gedaan: Aad Meijburg
48 Van schade naar sales
51 Continuïteitsmanagement in coronatijden
52 Oodit-tool brengt nieuw riskmanagement-tijdperk
56 iKeur: 'Inspecteren is een vak'
59 Coronaboulevard
61 In memoriam
63 Schadetransfers

SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

www.twitter.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine

Cindy van der Helm
hoofdredacteur

Ineens is alles anders

Door de verspreiding van het coronavirus bevinden we ons midden in de grootste crisis sinds de Tweede Wereldoorlog. Ook wij als branche worden er hard door geraakt. Het aantal schadegevallen is sterk gereduceerd, onder andere door het stilvallen van productie en door minder verkeer. Fysieke bezoeken – ook die voor verplichte taxaties en inspecties – moeten worden uitgesteld. Ik weet het: wat ik er ook over schrijf, het zijn en blijven open deuren.

Toch wil ik er nog iets over kwijt. En dat betreft alle ongelooflijk mooie ontwikkelingen die door de crisis teweeg zijn gebracht. Mensen die elkaar spontaan helpen, voor elkaar zorgen, aandacht voor elkaar hebben. Meer solidariteit, meer zelfreflectie. Minder lucht- en watervervuiling. En op zakelijk vlak zie je dat mensen creatief worden, kennis met elkaar delen, krachten bundelen en ook: vaker een telefoon pakken. Inspecties en taxaties kunnen – uiteraard met gebruik van de juiste systemen en gevalideerde data – op afstand verzorgd worden. En thuiswerken is ook ineens de gewoonste zaak van de wereld; een ontwikkeling waar enkele juristen uit deze letselschadespecial overigens ook nog wel wat over te zeggen hebben met het oog op de zorgplicht van werkgevers. Zoek die artikelen maar eens op.

Daarnaast grijpt iedereen naar alternatieve manieren van communiceren. Ook wij als redactieteam hebben nagenoeg alle interviews via videocalls moeten doen. Hoewel een face-to-face interview mij veel meer informatie oplevert dan een gesprek via beeldbellen – non-verbale communicatie is zo belangrijk – denk ik dat we na de crisis wel even goed nadenken of we echt wel in die auto moeten stappen om iemand te spreken. Alles wat we als vanzelfsprekend waren gaan beschouwen, blijkt dat plotseling toch niet meer te zijn. Ineens is alles anders.

Enkele vakgenoten hebben hun thuiswerkervaringen met ons gedeeld. U treft ze in de rubriek Coronaboulevard aan. Bent u betrokken bij interessante ontwikkelingen die naar aanleiding van de coronacrisis tot stand zijn gekomen? Wilt u uw visie op de gevolgen van de crisis voor de markt, uw branche of uw bedrijf delen? We hebben er ruimte voor vrijgemaakt in het juninummer, de 'Coronaspecial'. Het redactieteam zit klaar om met u in gesprek te gaan!

De mens en de cijfers

Sedgwick werkt wereldwijd met ca. 28.000 medewerkers, verspreid over 70 landen en heeft als werkveld claimsmanagement en schade-expertise. In Nederland telt de organisatie zo'n 350 medewerkers, waarvan 53 op de afdeling personenschade en 34 op de afdeling medische en arbeidszaken. Naast de expertise-afdeling is Sedgwick TPA betrokken bij de be- en afhandeling van personenschadedossiers in het kader van desktop dossierbehandeling.

Door Cindy van der Helm

General Manager Personenschade bij Sedgwick Martin de Haan.

Vandaag spreken we – via videobellen van Whatsapp – met General Manager Personenschade Martin de Haan en met rekenkundig experts letselschade Hans Tiemersma en Jochem van Rossum. Voor ons aanvankelijk een bijzondere manier van interviewen, zo met vier personen op vier verschillende locaties, maar inmiddels is dit voor ons al de standaard.

Martin is vanaf 2010 verantwoordelijk voor de Divisie Personenschade van Sedgwick. In deze periode heeft de afdeling een flinke groei doorgemaakt. Inmiddels zijn er 34 personenschade-experts die dagelijks aan het werk zijn om letselschades te behandelen. Daarnaast heeft de onderneming ook zorgschade-experts in dienst. Sowieso kan de afdeling terugvallen op 28.000 collega's wereldwijd voor tal van andere specialismen. Met de one-stop-shopgedachte wil Sedgwick zich onderscheiden van andere partijen in de markt. Door het samenbrengen van diverse disciplines kunnen schades van begin tot eind behandeld worden. Ook op internationaal niveau. En wat voor al die specialismen geldt, geldt ook voor de afdeling Personenschade. Om boven het maaiveld uit te steken wordt er veel geïnvesteerd in kennis, kwaliteit en vaardigheden.

Dé Letselschadehulpdienst

"Juist in deze moeilijke tijd hebben mensen ons nodig", aldus Martin. "Mensen rekenen op ons. Een zzp'er die geraakt wordt door een ongeluk wordt door de situatie die is ontstaan door het coronavirus nu dubbel gepakt. Mensen hebben bijstand en hulp nodig. Met ons one-stop-shopprincipe hebben we alles in huis, waaronder letselschade-experts, medisch adviseurs, ergotherapeuten en rekenkundigen. Maar ook Dé Letselschadehulpdienst die hulp in natura biedt, maakt deel uit van de dienstverlening van de afdeling Personenschade." Wat alle medewerkers gemeen hebben is hun drive om mensen te helpen. Onze missie, caring counts, zit in ons DNA."

Specialisten

Sedgwick heeft zoals gezegd specialisten in dienst die betrokken zijn bij het gehele letselschadeproces. Allereerst is er de personenschade-expert. Deze is over het algemeen de regisseur in het proces. Daarnaast heb je de medisch adviseurs die over de aard en ernst van het letsel adviseren. De ergotherapeuten, waarvan er één jarenlang in het kader van de Wmo heeft gewerkt, weten alles van aanpassingen, voorzieningen en hulpmiddelen. Tevens kunnen zij ook ergotherapeutische adviezen geven over hoe mensen bepaalde handelingen anders kunnen doen, zodat zij zelfredzamer worden.

Rekenkundig experts

Ook heeft Sedgwick eigen rekenkundig experts in dienst. Zij berekenen het verlies van arbeidsvermogen, begeleiden en adviseren bij het vaststellen van de inkomensschade en berekenen de (toekomstige) inkomens- en pensioenschade en overige doorlopende schade. Al die zaken worden in nauw overleg met het complete team – waaronder de belangenbehartiger, advocaat, medisch adviseur, letselschade-expert en verzekeraar – gedaan.

Martin richtte in 2010 de rekenkundige afdeling op. "Ik was altijd zelf aan het rekenen. Dan kwam het nog wel eens voor dat ik bepaalde parameters fout had ingevoerd waardoor ik weer opnieuw kon beginnen. Dat kostte mij heel veel tijd. Ik was bovendien niet altijd zeker van de kwaliteit van mijn eigen rekenwerk. En toen liep ik in 2014 Hans tegen het lijf. Hans had accountancy en financieel management gestudeerd, jarenlang als controller gewerkt en was inmiddels al 12 jaar in de letselschadewereld werkzaam als rekenaar. Hans had dezelfde filosofie en ik besloot hem aan te nemen. Ook omdat hij goed beeldend over zijn vak kan vertellen. Het werk gaat namelijk niet alleen over rekenen, je moet daarnaast ook degene die de beslissingen moet nemen duidelijk kunnen maken waar de complexiteit zit. Vanaf dat moment wilde ik dat alle berekeningen voor kwaliteitscontrole langs Hans gingen. Collega's zagen al snel dat Hans er minder tijd aan kwijt was en er altijd wel een onjuistheid uit haalde. Datzelfde geldt voor Jochem, die in 2018 als rekenkundige aan boord kwam. De tijdsinvestering werd minder en de kwaliteit van de berekeningen hoger. Goedkoper, sneller en beter dus. Ook derden, zoals verzekeraars, zijn overtuigd van de toegevoegde waarde en maken veelvuldig gebruik van die rekenkundige diensten."

Implementeren van cijfers

Jochem werkte 15 jaar als financieel planner bij een bank die ook als tussenpersoon optrad. Hierbij lag de nadruk op financiële planning voor particulieren en ondernemers. Ook deed hij veel aan financiële scheidingsplanning en verzorgde hij alimentatieberekeningen in opdracht van mediators en advocaten. Jochem: "Ondanks de mooie software waar je mee kan rekenen gaat het om het interpreteren van cijfers bij het berekenen van de schade.

Wat wij ons namelijk altijd af moeten vragen is of hetgeen iemand je voorspiegelt wel reëel is. Dat is een belangrijk punt voor het interpreteren van cijfers en het berekenen van schade. Met name wanneer de belanghebbende een zelfstandige betreft is dit een belangrijk onderwerp. Het is onzeker wat de toekomst brengt. En nu al helemaal, nu het coronavirus een wissel trekt op plannen van omzet en winst. Wij doen een uitspraak over iemands verdiencapaciteit als het ongeval zich niet had voorgedaan. Voor het berekenen van schades moeten wij jaarcijfers interpreteren. Vóór de coronacrisis was deze link tussen de jaarcijfers en iemands verdiencapaciteit vele malen sterker dan nu het geval is. Zo snel kan de realiteit dus plannen en prognoses inhalen." Denk aan een kapper of een zzp'er die als verpleegkundige werkt. De eerste zal als gevolg van corona een tijdje geen omzet kunnen realiseren, terwijl de verpleegkundige misschien wel dubbele diensten kan draaien. Ook daar moet je oog voor hebben."

Hans Tiemersma is Rekenkundig Expert Letselschade.

Objectiverend

Hans neemt het stokje over: "Ons vak als rekenaar is objectiverend. Je probeert zoveel mogelijk stukken te verzamelen om te kunnen bepalen wat het feitelijke inkomen is. Vervolgens moet je bepalen wat die cijfers in de toekomst gaan doen. Het is een combinatie van de mens, de cijfers en het objectiveren. En je moet een helder rapport kunnen opstellen. Zo uitgebreid als nodig, zo compact als mogelijk. Want mijn opdrachtgever moet beslissingen kunnen nemen op basis van de eindconclusie van mijn rapportage. Vandaar ook dat wij het binnen Sedgwick over de 'mens en de cijfers' hebben en niet over 'de mens achter de cijfers'."

Hans krijgt de moeilijkste zaken in behandeling. "Ik krijg heel direct commentaar op wat ik doe en dat is leuk. Je hoort direct of men er verder mee kan. Daardoor heb ik het gevoel dat ik iets bijdraag aan de ontwikkeling van een dossier. Als je bekend bent in de markt komen zij met meer complexe zaken bij jou terecht. Je kan die complexe zaken een duw geven omdat het ineens helder is waar het probleem zit."

Stress wegnemen

Jochem vervolgt: "Vroeger was het rekenwerk het sluitstuk van het dossier. Bij Sedgwick ben je juist onderdeel van het gehele proces. Je werkt samen met alle partijen. Dit betekent dat je vaak direct aan het begin van het proces wordt benaderd, in plaats van op het moment dat de zaak al bijna afgewikkeld is. Specifiek voor zzp'ers hebben wij doelbewust het traject omgedraaid. Het is namelijk belangrijk om te proberen zoveel mogelijk de stress weg te nemen. Hoe minder stress, des te sneller het herstel. Daarom starten wij de schadebehandeling met een eerste inventarisatie door de rekenkundig experts.

Juridisch Post Academisch Onderwijs

Het postacademische opleidingsaanbod van Juridisch PAO Leiden kenmerkt zich door een ruim aanbod in elk rechtsgebied. Het aanbod bestaat zowel uit (actualiteiten) cursussen als specialisatieopleidingen. Iedere professional, beginnend en ervaren, kan bij ons terecht om zijn/haar kennis up to date te houden. Docenten zijn een mix van Leidse topwetenschappers en gerenommeerde specialisten uit de praktijk. Jaarlijks verwelkomt Juridisch PAO Leiden ruim 2.500 bezoekers.

Bekijk het volledige cursusaanbod: www.paoleiden.nl

Mr. Marco van der Ree directeur van het Juridisch PAO blikt vooruit op het aankomende cursusseizoen. Door de maatregelen in strijd tegen de verspreiding van het Corona-virus start het cursusseizoen in september 2020.

De Universiteit Leiden heeft besloten om tot het einde van dit collegejaar geen fysiek onderwijs te geven, vertelt van der Ree. Marco van der Ree: “dit betekent dat tot 1 september 2020 geen postacademische onderwijsbijeenkomsten plaatsvinden. Het is een heel triest maatschappelijk gegeven dat ook tot grote economische schade zal lijden. Wij vinden het ontzettend spijtig, maar de gezondheid van u en onze samenleving gaat boven alles! Wij zullen vanaf september 2020 met goede moed van start gaan. Twee bijzondere opleidingen lichten wij graag voor u uit, namelijk de ‘Specialisatieopleiding Gerechtelijk Deskundige’ en de ‘Financieel deskundige in civiele zaken’. Wij hopen u in het najaar graag te mogen verwelkomen in één van onze prachtige universitaire locaties, zoals de (oude) Leidse Sterrewacht.”

Specialisatieopleiding Gerechtelijk Deskundige

Marco van der Ree vertelt: “de opleiding Gerechtelijk Deskundige is ontwikkeld voor deskundigen die (regelmatig) door rechtbanken worden ingeschakeld om een deskundigenbericht uit te brengen in het kader van de rechtspleging. De juridische scholing van PAO Leiden speelt in op de wettelijke eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de deskundige die in rechte optreedt. Naast kwalificaties betreffende het vakgebied, is een adequate juridische scholing van deskundigen van groot belang”. De opleiding trekt een breed publiek, waaronder verzekeringsdeskundigen, schade-experts, juristen, medici, accountants, ict-deskundigen en business-valuators. Veel deskundigen hebben doorgaans geen juridische achtergrond. Het is daarom niet alleen van belang inzicht te hebben in de procesgang bij geschillen in rechte, maar ook om de taal van de rechterlijke macht te verstaan en op passende wijze met justitie te kunnen communiceren. Deelnemers worden tijdens de opleiding vertrouwd met de beginselen van het procesrecht. Tevens laten we hen kennis maken met het juridische jargon en de denkwereld achter de rechtswetenschap, aldus van der Ree. Na voltooiing van de opleiding moet de deskundige in staat zijn om bij het optreden in rechte binnen juridische kader te denken en vanuit die invalshoek zijn deskundigenbericht op te stellen.

LRGD & NRGD erkende opleiding

De opleiding is door de Stichting Landelijk Register van Gerechtelijke Deskundigen (LRGD) erkend en is één van de eisen voor registratie bij het LRGD in de rechtsgebieden Civiel recht en Bestuursrecht. Daarnaast is de opleiding NRGD erkend. Deskundigen die de opleiding met succes afronden, hebben voldoende kennis van het strafrecht opgedaan, zijn bekend met hun positie en rol daarin, en in staat om zowel schriftelijk als mondeling over de opdracht en ander relevante aspect te rapporteren.

Financieel deskundige in civiele schadezaken

Naast een aantal specialisatieopleidingen, biedt Juridisch PAO Leiden dit najaar diverse cursussen aan, zoals ‘Financieel deskundige in civiele schadezaken’.

Cursusleider mr. drs. Tjebbe de Jong: “de cursus Financieel deskundige in civiele schadezaken is een must voor iedereen die zich als financieel deskundige bezighoudt met het berekenen van vermogensschade. In de tweedaagse cursus komen alle actuele en praktische zaken aan de orde die voor de financieel deskundige nodig zijn om succesvol een schadebegroting op te stellen in een juridische procedure.

Benoemde opleidingsbijeenkomsten in dit artikel

- Specialisatieopleiding Gerechtelijk Deskundige
  - Start 9 september. Examen in mei 2021.
  - NBA 55, ABAN/GAIA 40, NiRV 12. NVvA 21, NVR 12
- Financieel deskundige in civiele schadezaken
  - Woensdag 4 & woensdag 18 november, 13.30 – 21.00 uur
  - NOvA 12, LRGD 12, NiRV 12, NBA 12, MFN 12

Inschrijven kan via **www.paoleiden.nl**

Meld u vrijblijvend aan voor onze nieuwsbrief via **www.paoleiden.nl/nieuwsbrief** en blijf op de hoogte van ons cursusaanbod en laatste nieuws.

We helpen de betreffende ondernemer om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen over zijn of haar financiële situatie. Iedere ondernemer heeft een jaarrekening of een eigen boekhoudprogramma waardoor hij altijd direct of op korte termijn over gegevens kan beschikken. Zonder cijfers kunnen wij ook geen goed voorschot adviseren. Er zijn soms simpele oplossingen waar je een zelfstandige direct goed mee kunt helpen. Wij vragen dan ook altijd waar hij zich zorgen over maakt. Komt hij niet toe aan factureren? Dan proberen wij in overleg met de verzekeraar te regelen dat iemand hem ermee helpt. Zo komt zijn cashflow weer op gang en kan hij zich focussen op herstel. En als hij ziet dat wij hem echt willen helpen, ontstaat er bij hem ook commitment.

Nieuw gelieerd Register?

Hans vervolgt: “Het is belangrijk dat de kwaliteit van de rekenaars gewaarborgd is. Wij zijn van mening dat hier eisen aan gesteld moeten worden. Een mogelijkheid zou zijn om een gelieerd Register Rekenkundig experts binnen het NIVRE te ontwikkelen. Het rekenvak bestaat uit veel onderdelen. Je moet rekenkundige, fiscale, actuariële en pensioenkennis hebben en bovendien kennis van bedrijfseconomie en bedrijfsadministratie. Ook moet je op de hoogte zijn van de wetgeving op het gebied van sociale zekerheid (WIA) en kennis hebben van de eigen bijdragen via de Wmo. Daarnaast moet je een objectief oordeel kunnen geven en weten aan welke technische, taalkundige en procedurele eisen een rekenkundige rapportage moet voldoen. Des te belangrijker dat er een bepaalde garantie voor kwaliteit in het leven wordt geroepen. Daarom hebben wij dit ingebracht bij het branchebestuur Personenschade van het NIVRE. Het NIVRE is immers een bekend en gerespecteerd instituut binnen de branche. Mensen hebben het recht om te weten dat de kwaliteit gewaarborgd is.”

Wat Hans nog dwarszit is de volatiliteit van de economie. “We lopen bijvoorbeeld aan tegen het probleem dat de rekenrente moeilijk objectiveerbaar is. Soms moet je een voorspelling doen die betrekking heeft op 50 jaar in de toekomst. Maar wat zijn reële rentes voor de lange termijn? In 1998 hebben wetenschappers ernaar gekeken. Wetenschappers zouden er nu weer naar moeten kijken, zodat de rente zo goed mogelijk wordt meegenomen..

Eerst komen de onderhandelingen over de hoogte van het verlies arbeidsvermogen, huishoudelijke hulp en verlies zelfwerkzaamheid. De rekenrente nemen we niet of slechts zijdelings mee in de onderhandelingen. Pas aan het eind wordt besproken welke rente we gaan hanteren. Ik ben van mening dat we de rente beter moeten gaan wegen. Het gaat

Rekenkundig Expert Letselschade Jochem van Rossum.

bovendien om een integrale benadering, waar de rekenrente nu vaak het sluitstuk is. De rente zou een onderdeel en resultante moeten vormen van de onderhandeling. ”

ZZP Care

Ten slotte neemt Martin het woord. “Een groot deel van de beroepsbevolking bestaat uit zzp’ers. De nieuwste dienst waar Sedgwick net mee is begonnen: ZZP Care, is gericht op duurzame re-integratie. Sedgwick is onder die naam met een gecertificeerde arbodienst een samenwerkingsverband aangegaan. Hier wordt als het ware het omgekeerde poortwachtersmodel voor zzp’ers toegepast.

Martin: “Een zieke medewerker wordt normaliter door een arbodienst gezien én gevolgd. Een zelfstandige daarentegen komt over het algemeen slechts bij de behandelend huisarts, specialist of therapeut. Chargerend gezegd: die schrijft paracetamol en rust voor. Maar die is niet gericht op het re-integreren van de zelfstandige. Bovendien geldt voor de ondernemer dat zijn omzet op de eerste ziektedag direct stagneert. Nu hebben we ze ZZP Care in het leven geroepen. Een arbeidsongeschikte zzp’er wordt allereerst met een Casemanager in contact gebracht. Die bezoekt de zzp’er binnen drie werkdagen en stelt een plan op dat voor inzage en correctie naar de belanghebbende gaat. De arbodienst maakt vervolgens een inschatting van de duur van de arbeidsongeschiktheid en bekijkt hoe mensen begeleid kunnen worden inzake terugkeer in het arbeidsproces. Hierna wordt de belanghebbende na het gesprek met de Casemanager zo nodig overgedragen aan een bedrijfsarts. Het hele proces is gericht op het terugkeren in het werk. En ja, ook het opzetten van ZZP Care past goed in onze one-stop-shopgedachte.” <

Nauwere samenwerking tussen verzekeringsarts en arbeidsdeskundige

In de publieke sector is het al langer gebruikelijk dat verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen intensief samenwerken. Daarbij wordt er, bijvoorbeeld bij een WIA-claim, veelal in teamverband gewerkt aan een besluit omtrent de mate van arbeidsongeschiktheid. Een dergelijke werkwijze is bij particuliere arbeidsongeschiktheidsbeoordelingen en letselschadekwesties veel minder vanzelfsprekend.

Peter van der Ham en Dirk Raijmakers, beiden registerarbeidsdeskundige en gerechtelijk deskundige, hanteren graag de innovatieve werkwijze ten aanzien van medisch-arbeidsdeskundige expertises AOV en Letselschade.

Van een structurele, proactieve communicatie tussen de door de rechtbank of partijen aangewezen verzekeringsarts en arbeidsdeskundige is doorgaans geen sprake. Op dit moment is het nog altijd gebruikelijk dat de arbeidsdeskundige pas 'in beeld komt' nadat de verzekeringsarts zijn definitieve rapportage heeft opgeleverd aan partijen. Daarbij doet zich, niet zelden, het probleem voor dat het inmiddels definitief gemaakte rapport van de verzekeringsarts vragen oproept bij de arbeidsdeskundige. In de praktijk kan dit, behalve tot vertraging, ook leiden tot onbedoelde interpretatieverschillen, wat ten koste kan gaan van een kwalitatief goede beoordeling.

Een andere werkwijze, waarom?

De vraag is daarom of medisch-arbeidsdeskundige expertisebeoordelingen binnen de branche ook niet efficiënter en kwalitatiever zouden verlopen bij een nauwere, multidisciplinaire samenwerking. Die gedachte is overigens niet nieuw. Iets soortgelijks werd namelijk al eerder geopperd door de Rechtbank Midden-Nederland in haar vonnis van 10 januari 2019. Daarbij werd verwezen naar een artikel in het Tijdschrift voor Letselschade in de Praktijk (TLP 2016/33). Daarin werd de volgende werkwijze bepleit:

"De verzekeringsarts bestudeert de medische stukken en spreekt en onderzoekt de betrokkene en stelt een voorlopig belastbaarheidsprofiel op dat hij aan de arbeidsdeskundige verstrekt. Vervolgens doet de arbeidsdeskundige onderzoek naar het werk, de belasting in het werk en de knelpunten. Aansluitend vindt er overleg tussen de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige plaats. De arbeidsdeskundige kan, zeker nu hij weet wat de kenmerkende belasting is, eventueel aanvullende vragen of verduidelijking aan de verzekeringsarts vragen. Deze vragen verwerkt de verzekeringsarts in het conceptrapport dat hij aan partijen stuurt. Na de reactie van partijen is het rapport van de verzekeringsarts definitief en kan de arbeidsdeskundige ook zijn conceptrapport afronden".

In de praktijk gebracht

Artoos Van der Ham Raijmakers (AVR Expertise) en 1Medisch Adviseur (1MA) hebben beide een partij neutrale achtergrond. Daarom worden zij door zowel rechtbanken als buiten rechte, regelmatig gevraagd om gelijktijdig en gemeenschappelijk op te treden als deskundige. Vanuit die hoedanigheid hebben zij in de achterliggende periode bovengenoemde, innovatieve werkwijze kunnen toepassen in de praktijk.

Ervaringen delen

Laurens Buisman, verzekeringsarts en medisch directeur van 1MA, zegt daarover: "Mensen kennen ons, denk ik, vooral van onze werkwijze binnen de letselschade waarbij we als gemeenschappelijk medisch adviseur optreden voor beide partijen. Daarnaast verrichten onze artsen echter ook al jaren verzekeringsgeneeskundige expertises, zowel op het gebied van AOV als letselschade. Ook bij deze werkzaamheden staat een fair medisch oordeel voorop. De directere samenwerking tussen verzekeringsarts en arbeidsdeskundige, in dit geval met Peter van der Ham en Dirk Raijmakers van AVR Expertise, draagt daaraan bij. Het versterkt namelijk de kwaliteit van de uiteindelijke beoordeling. Door deze manier van werken ontstaan er geen misverstanden of interpretatieverschillen meer over de door mij geduide beperkingen. Daarnaast ervaar ik onze samenwerking meer dan voorheen als een coproductie, uiteraard met behoud van ieders professionele verantwoordelijkheden."

Laurens Buisman is verzekeringsarts en medisch directeur van 1Medisch Adviseur.

Peter van der Ham en Dirk Raijmakers, beiden registerarbeidsdeskundige en gerechtelijk deskundige, zijn vooral actief met onafhankelijke, beoordelende opdrachten in het kader van letselschade en AOV. Steeds in opdracht van twee partijen of de rechtbank. De beoordeling van de belasting in het werk en de belastbaarheid van de persoon speelt daarbij steeds een belangrijke rol.

Hoge eisen aan onderbouwing

Van der Ham zegt daarover: "Het gaat in onze opdrachten vrijwel altijd om zaken met grote belangen voor beide partijen. Dat maakt dat er hoge eisen worden gesteld aan de onderbouwing van onze conclusies. Wij zijn een groot voorstander van een gelijktijdige opdracht aan de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige, in plaats van volgordelijk. Als je het vraagstuk als team benadert, is er veel meer ruimte voor overleg en afstemming. Vaak blijkt pas uit de arbeidsdeskundige analyse van het werk en de belasting in het werk wat het werk echt vraagt van de persoon.

De FML (functionele mogelijkhedenlijst, red.), die door de verzekeringsarts wordt opgesteld, is een goed bruikbaar model, maar regelmatig heb je als arbeidsdeskundige behoefte aan meer nuancering of een toelichting. In de door Laurens genoemde opdracht van de rechtbank hebben Laurens en ik, na onze eigen onderzoeken naar de belastbaarheid – door Laurens – en de arbeidsbelasting – door mij – met elkaar overlegd over de knelpunten in de match tussen belastbaarheid en belasting. Ik ben ervan overtuigd dat we samen tot een inhoudelijk betere beoordeling zijn gekomen en dat is uiteindelijk in het belang van alle partijen."

Opnemen in opdrachtverstrekking?

"Ook lezers van het SCHADE magazine zouden kunnen overwegen om deze constructieve vorm van samenwerking in hun opdrachtverstrekking op te nemen. AVR Expertise en 1Medisch Adviseur blijven zich hiervoor in ieder geval inzetten en staan graag klaar om meer informatie te verstrekken."<

> Wij zijn een groot voorstander van gelijktijdige opdracht aan verzekeringsarts en arbeidsdeskundige

Context en Lindesk

Doolhof, raceauto of gewoon een frisse blik?

Ze zijn oud-collega's, gespecialiseerd in het afhandelen van complexe schades. Managing partner van Context Michael Blonk richt zich op materiële schades, Maarten van der Linden is directeur van Lindesk Expertise en focust zich op letselschades. Eind 2019 gingen de bedrijven een samenwerkingsverband aan. Ook al richten ze zich op totaal andere disciplines, beide bedrijven passen goed bij elkaar. Zowel Context als Lindesk geloven in de kracht van het delen, in een onafhankelijke positie en in open communicatie naar partijen. Zo streven beide bedrijven naar concrete resultaten. Door goed te luisteren naar gedupeerden voelen zij zich gehoord, met als gevolg dat informatie sneller boven tafel komt. En als je ook nog eens in staat bent om met een frisse blik naar schadedossiers te kijken kan je discussies overslaan en sneller resultaat bereiken.

Door Cindy van der Helm

Maarten van der Linden (l.) is directeur van Lindesk Expertise, Michael Blonk (r.) is Managing partner van Context.

Veel letselschadedossiers lopen lang en zijn complex. Dat komt volgens Maarten vooral omdat er rituele discussies plaatsvinden die eenvoudig te voorkomen zijn. Bijvoorbeeld over de causaliteit of de aansprakelijkheid. Zijn de klachten wel door het ongeval ontstaan? Kunnen schadeposten wel of niet worden gevorderd? Gelukkig heeft Lindesk de deskundigheid in huis om te overzien waar dit soort discussies toe leidt. En dat is mooi, want als je weet waar een discussie eindigt, hoef je hem niet te voeren. "Eigenlijk heb je hier Champions League experts voor nodig", aldus Maarten. "Mensen die echt stappen vooruit kunnen denken. Die de wetgeving kennen. Die weten welke discussies relevant zijn en – vooral – op welke wijze zij mensen kunnnen bewegen naar oplossingen. En laten wij nou niet als enige dat soort Champions League experts in dienst hebben. We hebben ze ook gevonden bij Context."

Gezamenlijk project

Als je kunt samenwerken met professionals die begrijpen hoe regelingen snel te bereiken zijn, kun je veel tijd en kosten besparen. Zo heeft Maarten vorig jaar – samen met August Van, advocaat bij Beer Advocaten – een presentatie gegeven over een geheel andere werkwijze voor het afwikkelen van letselschades. "We pakken een letselschadedossier op als een gezamenlijk project. Wat kost het aan tijd en uren om het dossier te behandelen. Daar hebben we samen een projectbegroting voor opgesteld, want we zien een dossier als een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid. Ons doel? Snel tot een oplossing komen. En dan zie je dat discussie heel beperkt blijft, omdat je weet wat komen gaat. De uitkomsten worden voorspelbaar. Verzekeraar kan hierop reserveren. De belangenbehartiger kan beter verwachtingen managen. Het proces verloopt dan daadwerkelijk veel gemakkelijker."

Mooi om te zien dat deze nieuwe aanpak werkt. Maarten is altijd bezig om te kijken hoe dingen beter kunnen. Al in 2009 bouwde hij samen met twee partners een online schadeportaal voor het melden en berekenen van eenvoudige letselschades. Daar was de markt toen nog niet klaar voor. Vanuit zijn voorzittersrol bij het branchebestuur Personenschade bij het NIVRE praat hij ook met veel marktpartijen om verbeteringen te realiseren in het afhandelingsproces van letselschades. Hij was een van de eerste mediators in letselland, omdat hij zag dat het proces naar een minnelijke regeling niet altijd alleen via de inhoud bereikt wordt. Met deze kennis, ervaring en een frisse blik lost Maarten met zijn collegae bij Lindesk vele vastgelopen letselschades op. Want daarin zie je vaak wat er mis is gegaan en kun je met nieuwe ideeën voorkomen dat dit vaker gebeurt.

Grote, complexe zaken

En zo bestaat 95% van de opdrachten die Lindesk krijgt uit grote, complexe zaken. "Die moeten – het liefst ook nog eens zo snel en zo correct mogelijk – worden afgehandeld. Het heeft immers geen zin om lang te discussiëren. Want over het algemeen wil iedereen gewoon het bedrag dat er voor staat én een snelle afwikkeling. Dit geldt voor verzekeraars. En dit geldt - gelukszoekers daargelaten - ook voor gedupeerden. En natuurlijk hebben professionals ook een gerechtvaardigd bedrijfseconomisch belang. Maar dat zetten wij continu opzij. Beter een snellere oplossing die minder geld kost, dan een lange discussie die omzet oplevert. En precies om die reden worden wij ingeschakeld.

Want wat is er nou in de loop der jaren gebeurd? In 2009, na de crisis, is er bij reorganisaties bij banken en verzekeraars veel personeel vertrokken. Het aantal schades nam daarentegen niet af. En waar verzekeraars te kampen hadden met minder personeel, nam het aantal belangenbehartigers op de markt toe. Verzekeraars weten deskundigheid eenvoudig te vinden. Individuele slachtoffers zijn echter overgeleverd aan wat zij op internet lezen en dat is niet altijd een betrouwbare bron voor het zoeken naar deskundigheid. En omdat letselschadespecialist geen beschermde titel is en er wel hoge vergoedingen worden betaald, zijn vele minder gekwalificeerde specialisten op deze lucratieve markt toegetreden. Zo is er aan de rechtsbijstandzijde een overcapaciteit ontstaan, die vervolgens uitgebreid ging communiceren met verzekeringsmaatschappijen. En daar heerste ondercapaciteit. Je raadt het gevolg al: veel vertraging in de afhandeling, veel onnodige discussies over kostenvergoedingen, veel frustratie bij partijen en met de introductie van de deelgeschillenprocedure, veel rechtszaken. En daarmee vaak in ieder geval één ontevreden partij. Veel geschillen gaan nu over de hoogte van de nota van de belangenbehartiger, in plaats van over de schade van benadeelde. Om het kaf van het koren te scheiden ben ik zeer nauw betrokken bij het NIVRE en ondersteun ik van harte het opzetten van het Nationaal Keurmerk Letselschade."

Verstrikt in een doolhof

Al Maartens collega's beschikken over jarenlange ervaring met ingewikkelde, complexe letselschades. Denk daarbij aan ernstig gewonde zelfstandig ondernemers, schades met internationale aspecten, kindschades, overlijdensschades. Maarten vergelijkt een schadetraject met een doolhof. "Daarin zitten benadeelde, diens belangenbehartiger en een schadebehandelaar elkaar vaak de verkeerde richting uit te sturen. Om de goede weg te vinden, sturen we ook vaak medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen, rekenkundigen het doolhof in. De expert van Lindesk probeert uit dit doolhof te blijven en probeert als het ware boven het doolhof te hangen. Dan overzie je beter waar de uitgang is en welke rol daarbij iedereen kan spelen. In dergelijke gevallen pakken wij bewust de bemiddelende rol naast partijen.

Maarten van der Linden: "Door als het ware boven het doolhof te hangen waarin alle betrokkenen zich bevinden, overzie je beter waar de uitgang is en welke rol daarbij iedereen kan spelen."

Je kan het vaststellen van een letselschade ook vergelijken met een mengpaneel. Zo heb je belangenbehartigers die de schuifjes wat meer omhoog willen schuiven. De muziek komt te hard uit de boxen en iedereen rent gillend de zaal uit. Er zijn verzekeraars die de schuifjes soms te veel naar beneden willen schuiven. Dan komt er geen muziek uit de boxen en wordt er ook niet gedanst. Wij proberen de schuifjes op alle onderdelen die spelen in een dossier op de juiste plek te zetten. Maar let wel, dat is iets wat je alleen kan doen als je veel ervaring hebt. Reden voor ons om alleen zeer ervaren experts aan te nemen. Ook weer iets dat we met Context gemeen hebben."

De juiste chemie

Bij de vraag hoe die samenwerking nou eigenlijk tot stand is gekomen neemt Michael het woord: "Het idee om letselschade toe te voegen aan ons dienstenpakket borrelde al enkele jaren. Voor een aantal corporates pakken wij in de

Fotografie: ZZindi Corporate Communicatie

hele breedte claimsmanagementachtige zaken op. Dat zijn veelal zaken op ons eigen vakgebied waaronder property, aansprakelijkheid en transport. Letsel hielden we bewust buiten de deur, want dat is echt een ander vak waar je specifieke opleidingen voor nodig hebt.
Totdat Maarten en ik – als oud-collega's onder elkaar – een kop koffie gingen drinken. Al na een half uur ontdekten we dat beide bedrijven dezelfde filosofie hanteren en net zo denken over de manier waarop je een schade moet aanvliegen. Dat oplossingsgerichte, dat snel naar een uitkomst toewerken die voor alle partijen acceptabel is. Gewoon bizar om te zien hoe goed we bij elkaar passen. Daarop besprak ik een mogelijke samenwerking met mijn achterban en eigenlijk was de reactie unaniem: een ontzettend goed idee. Er was een zekere chemie en als die er is dan is dat per definitie de basis. Een goede relatie bestaat nu eenmaal uit niet rationeel benoembare zaken. Het gaat bijvoorbeeld om dezelfde manier waarop je met mensen omgaat. Om je werkwijze. Om het elkaar werk gunnen, zonder er zelf aan te willen verdienen. Om het willen en kunnen delen."

Voor complexe schades heb je Champions League experts nodig

"En in complexe letselschades liepen ook wij tegen vakgebieden aan waar wij geen verstand van hebben", vult Maarten aan. "Soms is het bijvoorbeeld nuttig om een fiscalist in te schakelen. En laat die nou bij Context zitten. Een ander voorbeeld van een schade waar we kunnen terugvallen op de expertise van Context is die van het meisje dat door een ongeval in een rolstoel terecht is gekomen. De ouders wonen in een huurwoning. Die woning moet verbouwd worden. Samen met de bouwkundige van Context onderhandelen we met zowel de letselschade-advocaat als met de aannemer. Of als er sprake is van beroepsgerelateerde aandoeningen, zoals na contact met chroom 6 of andere toxische stoffen. Dan wil ik weten wat de effecten op termijn zijn. Context heeft een deskundige in huis die alles van stoffen weet. En zo is één en één drie."

Parallellen

Net als Lindesk werkt Context toe naar een voortvarende en acceptabele uitkomst. Michael: "Tijdens het eerste gesprek met de verzekerde gaat het erom te zorgen dat hij een luisterend oor krijgt. Heeft hij geen vertrouwen in jou als expert, dan krijg je niet de oprechte informatie boven tafel. Ondernemers moeten het gevoel hebben dat zij gehoord worden. Dat wij snappen waar hun zorgen zitten. Daarbij moeten wij hen wel vertellen wat de reikwijdte is van ons werk. Die wordt nu eenmaal bepaald door de van toepassing zijnde polis en daarbij horende clausules. We maken hem dan ook duidelijk dat wij een faire, reële schadeberekening zullen maken die voor zowel hem als verzekerde als de verzekeraar acceptabel is. We onderzoeken samen maatregelen om de schade te beperken. De ondernemer weet als geen ander hoe zijn business in elkaar zit. Door de juiste vragen te stellen weten wij dit soort informatie boven tafel te halen. Zo helpen wij ondernemers om het bedrijf zo spoedig mogelijk up-and-running te krijgen. De financiële afwikkeling is het product van het pad dat je samen met verzekerde in bent gegaan.

Vertrouwen krijgen

Deze manier van werken geldt natuurlijk ook voor Lindesk. Beide bedrijven kunnen hele jaargangen van schades afhandelen door oor te hebben voor alle partijen en het proces goed te managen. Dat maakt beide bedrijven uniek. "Daarnaast is het succes van Context natuurlijk óók het product van de specifieke disciplines die het bedrijf in huis heeft", vervolgt Michael. "Onze mensen hebben stuk voor stuk een specifieke expertise. Zo kunnen we het verschil maken. We krijgen het vertrouwen, omdat we weten waar we het over hebben en snappen waar ondernemers mee bezig zijn. Natuurlijk hebben andere bureaus ook specialisten in dienst, maar het gaat met name om de wijze waarop wij ons hebben georganiseerd. Die is anders dan bij het gemiddelde bureau. We zijn allen partner van Context en voelen het effect van succes aan den lijve. Verprutst een van ons het, dan hebben alle collega-partners er last van. Die betrokkenheid voelt een ondernemer.

Bij alles wat wij doen is de continuïteit van het gedupeerde bedrijf leidend. In die gedachte ben je ook al heel vroeg in het traject aan het analyseren welke maatregelen je kan nemen. We kunnen immers niet zomaar onbeperkt geld uitgeven. De maatregelen moeten uit kunnen en passen binnen de polis. Het gaat ons erom dat verzekerde de cashflow weer op orde heeft en om het beperken van de schade voor hem én dus voor de verzekeraar."

BIA's en BCP's

"Met al die kennis worden complexe, internationale schades geregeld op het gebied van onder andere (product)aansprakelijkheid, recall, bedrijfsschade, bouwkunde, chemie en techniek. De ervaring die ieder van ons in minimaal 15 jaar heeft opgedaan gebruiken we ook om verzekeraars en ondernemers aan de voorkant te adviseren over hoe ze risico's in kaart kunnen brengen. Dit soort bedrijfsschaderisicoanalyses voor grote partijen – ook wel BIA's genoemd – doen we al jaren. Sterker nog, deze BIA's vormen de oorsprong van Context. Het vertrekpunt bij zo'n analyse is een aantal scenario's waarin we bekijken wat er mis zou kunnen gaan en hoe reëel het is dat het daadwerkelijk misgaat. En áls het misgaat, wat de financiële impact dan is. Vervolgens kunnen we op grond van die analyse bepalen wat het verzekerbaar belang is voor de bedrijfsschade. Naast deze bedrijfsschaderisicoanalyses stellen we tevens bedrijfscontinuïteitsplannen op. De zogenaamde BCP's."

Claimsmanagement

"En tenslotte verzorgen we ook claimsmanagement. Die vaardigheid heeft Inge, een van onze partners. Als jurist is zij namelijk heel goed in staat om in dossiers waar veel partijen bij betrokken zijn de situatie in kaart te brengen. Bij alles wat we doen is het vertrekpunt die rottige schade. En zo is ook claimsmanagement voortgekomen uit onze schade-ervaring. Dat doolhof waar Maarten het over had is een mooie metafoor voor letsel- en aansprakelijkheidsschades. Om de belangen van alle partijen te kunnen overzien hang je inderdaad als het ware boven een doolhof om alle in- en uitgangen en blokkades te kunnen zien. Voor al het andere schadewerk ligt de complexiteit in het creatief zijn om de business weer operationeel te krijgen. Daar past dat mengpaneel wel bij, want je moet schuiven met de parameters waar je mee moet werken." Maar Michaels eigen metafoor is die van een autorace. Je bent nu eenmaal autogek of je bent het niet. "Wij zoeken continu de balans tussen grip en vermogen. Zo hard mogelijk de bocht in is niet altijd goed, dan ga je slippen en verlies je snelheid. Soms moet je langzaam gaan om snel te gaan." Op de vraag wat hij daarmee bedoelt antwoordt Michael: "Soms kan het zinvol zijn om wat langer na te denken in de beginfase, zodat je aan het eind van de rit snelheid kan maken. Die ene dag investeren in plannen maken en deze goed uitzetten, kan effect hebben in een latere fase in het proces."

Goed doen voor anderen

Maarten besluit het interview door desgevraagd aan te geven waar zijn drive op gebaseerd is. Want dat hij graag goed wil doen voor anderen is overduidelijk. "Het mooie aan ons vak is dat je mensen op een kwetsbaar moment leert kennen en dat je ze ook daadwerkelijk kan helpen. Ik ga op pad met de portemonnee van de verzekeraar van wie ik het vertrouwen heb. Ze vragen niet eens altijd een bonnetje, maar weten dat ik het geld goed besteed. Kijk, wij krijgen hele

Michael Blonk: "Wij zoeken continu de balans tussen grip en vermogen. Zo hard mogelijk de bocht in is niet altijd goed, dan ga je slippen en verlies je snelheid."

pakken papier opgestuurd. Het analyseren van die dossiers is oud, traditioneel juristenwerk. Maar ons werk gaat verder dan alleen al die pakken papier analyseren. Want welke hoofdaspecten spelen er nou echt? Waar zit de pijn? Vaak is dat gewoon luisteren welke problemen mensen ervaren en die problemen aanpakken. Door goed naar ze te luisteren kan ik mensen helpen om zo snel mogelijk onder eigen regie weer de draad op te pakken. Kijk, dat is leuk om te doen.

We hebben in ons werk te maken met veel - vaak lastige - partijen. Partijen die ook te maken hebben met lastige situaties. Mensen zijn mondiger geworden. "Deskundigheid" wordt van internet gehaald. Kostendruk zet bij verzekeraars processen van afhandeling onder druk. Toenemende concurrentie bij rechtsbijstandverleners zet bedrijfsresultaten onder druk. Ieder heeft zo zijn belang! En deze worden ook wel eens fel verdedigd waardoor de sfeer er niet altijd leuker op wordt. Mijn compagnon Jan Jagers stelt keer op keer dat wij in staat moeten zijn om met iedereen te dansen. Ons uitgangspunt is dat wij in elke zaak een oplossing aandragen. Zodat partijen in het pluche van hun eigen dossier er met tevredenheid op terug kunnen kijken." <

Soms moet je langzaam gaan om snel te gaan

Nog genoeg lessen te trekken voor de letselschadeadvocaten

Omdat de vereniging van letselschadeadvocaten LSA vorig jaar het dertigjarige jubileum vierde, was voor het jaarlijkse LSA Symposion een terugblik en een vooruitblik gepland. De hoofdvraag was welke lessen er nog zijn te trekken – "alsof we er bijna zijn en nog enkele laatste dingen moeten leren, zo klinkt het een beetje", aldus dagvoorzitter Ton Hartlief. Op vrijdag 31 januari 2020 waren maar liefst zo'n vijfhonderd belangstellenden naar de Heerlickheijd van Ermelo gekomen, voor een programma van zes presentaties, met telkens een discussie na.

Het Jaarlijkse LSA Symposion trok op vrijdag 31 januari 2020 zo'n vijfhonderd belangstellenden.

"Het zal niet bedoeld zijn dat het einde in zicht is", zo relativeerde Ton Hartlief, advocaat-generaal bij de Hoge Raad en hoogleraar Privaatrecht aan de Universiteit Maastricht, de hoofdvraag van het Symposion. "U en ik weten dat iedereen zijn eigen verlanglijstje heeft, waarvan sommige redelijk overeen zullen komen. Er valt nog heel veel te verbeteren en in te vullen: zorgschades, kindschades, overlijdensschades, u hebt vast wel wat op te noemen. Voor mij zijn dit ook grote thema's die ik heel graag verbeterd zou zien. Intussen weten we dat de context blijft veranderen. De wereld draait door, de tijd staat niet stil. We zullen nieuwe spelingen van het lot meemaken, maar we zullen ook anders tegen de dingen aan gaan kijken. Wat in 1989 ondenkbaar leek, is in 2020 zelfs gesneden koek. Het kan dus, maar als u nu terugkijkt en met mij constateert dat bepaalde stelselwijzigingen niet zijn doorgevoerd, niet in het medische, niet bij beroepsziekten, geen directe verzekering, geen no fault-systeem, dan houd ik u voor dat we nog maar aan het begin van de 'transition twenties' staan. Alles wordt anders!"

Bijzonder hoogleraar Personenschade

Ook Armin Vorsselman, voorzitter van de vereniging LSA, heette de deelnemers aan het Symposion welkom. "We hebben een lustrumjaar achter de rug en één hoogtepunt daarin wil ik hier zeker noemen, namelijk de instelling van een LSA-leerstoel aan de Rijksuniversiteit Groningen en de benoeming van een hoogleraar Personenschade die deze leerstoel bekleedt. We hebben natuurlijk al heel veel hoogleraren gehad die dit predicaat eigenlijk ook verdienden, maar toch is het belangrijk dat wij in het huidige maatschappelijke veld een echte hoogleraar hebben die zich op het personenschaderecht toelegt. Onze vereniging is er natuurlijk bijzonder trots op dat een van onze leden, Arvin Kolder, deze leerstoel bekleedt en vandaag hier als spreker aanwezig is." Bijzonder hoogleraar Personenschade Arvin Kolder is ook nog eens Vorsselmans directe collega bij Kolder Vorsselman Advocaten in Groningen en daarnaast als docent en onderzoeker verbonden aan de vakgroep Privaatrecht en Notarieel recht van de Rijksuniversiteit Groningen. In zijn lezing behandelde hij de vraag hoe rekbaar het causaal verband bij een personenschade is. Hij besprak in dit kader het conditio sine qua non-verband, de toerekening, de situatie zonder ongeval en het onzeker causaal verband.

Bijzonder letsel en massaschades

Rianka Rijnhout – zij is als universitair docent verbonden aan Conflict oplossende instituties en empirisch juridisch onderzoek en aansprakelijkheid van de Universiteit Utrecht – behandelde in haar lezing 'een nieuwe discussie: van bijzonder letsel naar bijzondere normschendingen en beyond'. Zij vertelde hoe de discussie over bijzonder letsel (geestelijk letsel) is verschoven naar een bredere discussie over wat persoonsaantastingen zijn. Aan bod kwamen de twijfel die bestaat of geestelijk letsel doorslaggevend moet zijn en de gevolgen van zowel de opkomst van het denken over rechtshandhaving als de opkomst van de doorwerking van mensenrechten. Rianka Rijnhout ging in dit verband in op de beslissing van de Hoge Raad dat het gevolg doorslaggevend blijft en hoe die beslissing zich tot de mensenrechtenbenadering verhoudt.

Dagvoorzitter Ton Hartlief is advocaat-generaal bij de Hoge Raad en hoogleraar Privaatrecht aan de Universiteit Maastricht.

Voorzitter van de vereniging LSA Armin Vorsselman.

Bijzonder hoogleraar Personenschade Arvin Kolder.

Het ochtendprogramma werd afgesloten met een presentatie door Albert Verheij, hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder verbintenissenrecht, aan de Rijksuniversiteit Groningen. Verheij besprak de Wet Afwikkeling Massaschade in Collectieve Actie. Deze wet maakt het voor gedupeerden makkelijker om in een collectieve actie schade te verhalen. Hiermee wordt voorkomen dat verschillende belangenorganisaties los van elkaar procedures over dezelfde gebeurtenis starten. Verheij besprak of deze wet een 'game changer' is of niet en hoe de procedure eruitziet. Hij illustreerde een en ander met de collectieve actie door gebruikers van het voorbehoedsmiddel Dalkon Shield.

Begroting van personenschade

Marnix Hebly, universitair docent Privaatrecht aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam, besprak welke lessen nog zijn te leren ten aanzien van de begroting van personenschade. Eerst probeerde hij zijn gehoord te prikkelen met een pleidooi voor de periodieke uitkering: een wijze van schadevergoeding die naar zijn idee meer zou kunnen worden benut. Vervolgens ging hij in op de kapitalisatie van toekomstschade, met speciale aandacht voor de rekenrente en de vrijheid om te kapitaliseren met een peildatum in het verleden. Tot slot behandelde hij de vraag naar welk moment immateriele schade moet worden begroot en de vraag vanaf welk moment wettelijke rente over het smartengeld zou moeten lopen. In zijn afronding vatte hij zijn lessen voor de toekomst nog eens samen. "Het verdient aanbeveling", aldus Hebly, "dat de letselschadepraktijk serieus aandacht aan de periodieke betaling gaat besteden. De wet biedt tenslotte deze mogelijkheden en er zullen, naar ik vermoed, slachtoffers bij gebaat zijn. Als het gaat om kapitalisatie van toekomstschade moet naar stabiliteit omtrent de rekenrente worden gestreefd. Rechtszekerheid en hanteerbaarheid moeten hier prevaleren."

Medische aansprakelijkheid

Rolinka Wijne, docent Gezondheidsrecht aan de Universiteit van Amsterdam, besprak 'gewone leerstukken op het toch niet zo gewone terrein dat medische aansprakelijkheid heet'. Vanuit haar ervaringen in een groot aantal functies en nevenfuncties in haar discipline – zij is onder meer lid-jurist van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam, medewerker van het wetenschappelijk bureau van Holla Advocaten, eigenaar van Wijne Health Law, voorzitter van de Geschilleninstantie Verloskunde en rechtsgeleerde bij de Commissie Late Zwangerschapsafbreking en Levensbeëindiging Pasgeborenen – besprak zij onder meer de toepassingsproblemen ten aanzien van proportionele

Rianka Rijnhout is als universitair docent verbonden aan Conflict oplossende instituties en empirisch juridisch onderzoek en aansprakelijkheid van de Universiteit Utrecht.

Albert Verheij is hoogleraar Privaatrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen.

Marnix Hebly is universitair docent Privaatrecht aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam.

Rolinka Wijne is docent Gezondheidsrecht aan de Universiteit van Amsterdam.

Marc Schröder is neurochirurg en wervelkolomspecialist bij Bergman Clinics | Bewegingszorg in Naarden.

Bart Hellebrekers is gynaecoloog in het HagaZiekenhuis in Den Haag.

aansprakelijkheid en ten aanzien van de vergoeding van integriteitsschade. Haar presentatie was een zeer gepaste opmaat naar het slotstuk van het LSA Symposion, een indrukwekkende getuigenis van twee artsen over de impact die zij hebben ervaren van een tuchtklacht die tegen hen was ingediend.

Alleen maar verliezers

Marc Schröder, neurochirurg en wervelkolomspecialist bij Bergman Clinics | Bewegingszorg in Naarden, vertelde als eerste zijn verhaal. De casus betrof een Armeense vrouw die zich bij Schröder meldde met een goedaardige tumor in de hersenkamers op een gevaarlijke locatie. Hij onderzocht de vrouw uitgebreid, raadpleegde wetenschappelijke informatie, legde contact met een expert op dit gebied en stelde op grond hiervan een behandelplan op. De conclusie daarin was heftig. Het gevaar bestond dat niet opereren dodelijk zou kunnen zijn. Schröder adviseerde daarom een operatie op korte termijn te plannen. “Na ongeveer driekwart jaar ontving ik tot mijn verbijstering een aanklacht. Mij werd verweten dat ik de patiënte aan een gevaarlijke operatie wilde blootstellen, terwijl het volgens een second opinion beter was een ‘wait and scan’-beleid te volgen. Bovendien werd ik ervan beschuldigd onzorgvuldig te hebben gehandeld omdat de patiënt Armeens was. Alsof ik haar daarom minder goede zorg zou willen verlenen. Ik was ontsteld.” Marc Schröder werd uiteindelijk van iedere blaam gezuiverd, “maar dat betekende niet dat de patiënt mijn advies opvolgde. Een paar jaar na de tuchtzaak ontmoette ik bij toeval haar huisarts. Die vertelde me dat zij kort daarvoor diep comateus met spoed naar het academisch ziekenhuis was gebracht. Waarschijnlijk heeft zij dat niet overleefd. Dit verhaal heeft dus alleen maar verliezers gekend.”

> Het Jaarlijkse LSA Symposion trok zo’n vijfhonderd belang-stellenden

Jehova’s getuige weigerde bloed

De casus van Bart Hellebrekers, gynaecoloog in het HagaZiekenhuis in Den Haag, betrof een zwangere vrouw, een Jehova’s getuige, die principieel geen bloed toegediend wilde krijgen. “Dat maakt de combinatie van een zwangerschap en een baring heel gevaarlijk”, vertelde Hellebrekers. “De bevalling vorderde niet en we besloten tot een keizersnede. Die verliep in mijn ogen ongecompliceerd, waarbij mevrouw 750 ml bloed verloor. Terug op de afdeling bleef zij bloed verliezen, tot rond de twee liter, en dus moesten we ingrijpen.” Mevrouw werd geëmboliseerd en vervolgens nog eens geopereerd omdat er een complicatie optrad. Ondertussen bleef zij bloed verliezen en ze werd daarom naar het UMC in Leiden overgebracht. “Daar is uiteindelijk niets gedaan”, vertelde Hellebrekers. “Mevrouw kwam terug naar ons ziekenhuis en werd na een paar dagen ontslagen.” Twee weken later kwam zij op het spreekuur van Hellebrekers, met een aantal familieleden. Ze was heel ontevreden. In haar ogen was er ongelofelijk veel fout gegaan en fout gedaan. De klachten leidden tot een tuchtzaak, waarna Hellebrekers een waarschuwing kreeg.

De impact in percentages

Bart Hellebrekers besprak in zijn presentatie een onderzoek naar de impact van 85 tuchtklachten. Dit bracht aan het licht dat 10 procent van de ‘second victims’ professionele counseling nodig heeft en dat ruim 10 procent van de zorgverleners na een ernstig incident overweegt uit het beroep te stappen. Veel respondenten zeiden schuld, woede, schaamte en frustratie te ervaren; sommigen waren zelfs aan de drugs geraakt of overwogen suïcide. In een bespreking van een Nivel-rapport, dat ook in het British Medical Journal werd aangehaald, werd geconcludeerd dat een tuchtzaak vaak een negatieve invloed op de gezondheid en het functioneren van de arts heeft. Van in totaal 210 tuchtklachten – 165 waarschuwingen en 45 berispingen – werd de impact onderzocht. Ook hieruit bleek dat artsen zich aangevallen, machteloos en gecriminaliseerd voelden, maar ook evidente gezondheidsproblemen rapporteerden. 10 procent beschreef klachten van een burn-out en 23 procent meldde zich een of meer keren ziek in het jaar na de tuchtzaak. “Wat mij betreft is er echt een heroriëntatie op het tuchtrecht nodig”, zo sloot Bart Hellebrekers af, “want van een berisping of een waarschuwing leer je helemaal niets!” <

Aansprakelijkheid bij ‘vergeten’ veteranenziekte

Vanzelfsprekend is er op dit moment weinig aandacht voor andere ziektes dan corona. Toch komen andere ziektes, zoals de alweer ‘bijna vergeten’ veteranenziekte, ook nog regelmatig voor. Sterker nog, het aantal gevallen van deze veteranenziekte neemt zelfs ieder jaar toe. De oorzaak ligt nog te vaak bij het niet zorgvuldig naleven van de regels. En het is niet altijd eenvoudig om vast te stellen wie daar verantwoordelijk voor is. Voor Nostimos Letselschadedeskundigen was dit het begin van een zoektocht in een case met de nodige discussie. Na een lange periode konden die discussies vorig jaar gelukkig afgesloten worden. Nostimos deelt deze casus graag met ons met als doel het toenemend aantal besmettingen van de veteranenziekte te reduceren.

De veteranenziekte kreeg in Nederland in korte tijd veel aandacht tijdens de overdekte bloemententoonstelling Westfriese Flora in Bovenkarspel. Hoewel we de laatste jaren weinig meer horen over legionella, blijkt de ziekte allesbehalve op z’n retour. Sterker nog, het aantal besmettingen neemt de laatste jaren weer toe. Van 454 gevallen in 2016 naar in ieder geval – althans voor zover bekend – 553 in 2019. Niet verwonderlijk dan ook als Nostimos Letselschadedeskundigen een aanvraag krijgt om iemand bij te staan die de legionellabacterie opgelopen heeft. Bij de behandeling van dergelijke zaken blijkt dat er veel aandacht is geweest om een besmetting in openbare gelegenheden zoals zwembaden, sauna’s en ziekenhuizen te voorkomen, maar dat het vraagstuk aansprakelijkheid in de particuliere sfeer niet goed is geregeld. Een voorbeeld.

Slachtoffer door fout in waterleiding thuis

Een IT-medewerker met ernstige gezondheidsklachten is opgenomen in het ziekenhuis. Na een uitgebreid onderzoek blijkt hij de legionella-bacterie te hebben opgelopen. De verdenking gaat richting een verbouwing in het eigen huis waar een loodgieter een waterleiding in de badkamer heeft afgekoppeld. En wat blijkt? In de afgekoppelde leiding heeft zich de legionella-bacterie ontwikkeld. De leiding stond nog in verbinding met het langsstromende water. Zo kon de bacterie zich via de douche verspreiden.

Aansprakelijkheid gemaakte fout

De hulp van Nostimos Letselschadedeskundigen wordt ingeroepen om antwoord te krijgen op de schuldvraag en de aansprakelijkheid en tevens om een passende schadevergoeding voor het slachtoffer te realiseren. Na onderzoek kwam Nostimos tot de conclusie dat de loodgieter een foutieve ontkoppeling had doorgevoerd, maar dat hij dit had gedaan in opdracht van de aannemer. Daarop stelden ze de aannemer aansprakelijk, maar die verschool zich op zijn beurt achter de werkzaamheden van de loodgieter. Het heeft heel wat overredingskracht gekost voordat de verzekeraar van de aannemer zijn aansprakelijkheid erkende. Sterker nog, hij gaf aan de kosten op zijn beurt alsnog te willen verhalen op de loodgieter.

Zelfs als een douche gedurende een week niet wordt gebruikt kan er zich al legionella ontwikkelen.

Afronding case, slachtoffer nog geen 100%

“De hele zaak hebben we na vier jaar kunnen afsluiten, onder andere omdat het herstel tijden heeft geduurd en het lange tijd niet duidelijk was op welke manier het slachtoffer zijn werkzaamheden kon hervatten”, aldus de betrokken personenschadedeskundige bij Nostimos. “Aangezien de bacterie onder meer op zijn stemband was geslagen was praten gedurende een lange periode lastig. Een promotie zag hij ook aan zich voorbijgaan. Zelfs na vier jaar beschikte hij nog steeds over weinig energie. Toen we uiteindelijk een totaalbeeld hadden van de gevolgen, hebben we een passende schadevergoeding gerealiseerd.”

Te weinig kennis over legionella

Bovenstaande casus toont aan waar letselschade-experts en slachtoffers tegenaan lopen. Allereerst is daar de beperkte kennis van de bronnen van legionella. Want zelfs als een douche gedurende een week niet wordt gebruikt kan er zich al legionella ontwikkelen. Ook bubbelbaden, tuinslangen en zelfs plantenspuiten kunnen oorzaak van de besmetting zijn. Het is de verneveling die de ziekte verspreidt.

De ziekte vraagt om heldere regels

Volgens de personenschadedeskundige van Nostimos is het van belang om het toenemend aantal besmettingen te voorkomen. De deskundige pleit voor het bepalen van een heldere aansprakelijkheidsstructuur bij besmettingen die niet vallen onder de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen. Want wie is er aansprakelijk als een particulier zelf een badkamer verbouwt, waardoor uiteindelijk een derde een ernstige legionellabesmetting oploopt? Hoe duidelijker de regels, hoe sneller de afhandeling en hoe meer tijd slachtoffers kunnen besteden aan herstel. <

ARAG

Rechtsbijstand aan slachtoffers van medische fouten

ARAG gelooft niet in het recht van de sterkste, maar in gelijke rechten. Want iedereen moet zichzelf kunnen verdedigen en zijn recht kunnen halen. Dat geldt ook voor letselschadeslachtoffers. Patricia Mannaart studeerde Rechten met als specialisatie Gezondheidsrecht en werkt inmiddels 7,5 jaar als letselschadejuriste bij ARAG. Daar behandelt zij alle voorkomende letselschadezaken en overlijdenszaken waaronder medische fouten. Ook behandelt zij medische tuchtzaken.

Door Roëlle Esselink en Cindy van der Helm

Ondanks haar afgeronde rechtenstudie is Patricia – net als ieder ander – onderaan de ladder begonnen. "Iedereen die nieuw binnenkomt krijgt namelijk een 'buddy' toegewezen door wie je zeker de eerste drie jaar intensief begeleid wordt", licht Patricia toe. "Je begint altijd met het behandelen van de wat lichtere zaken, zoals kneuzingen en schaafwonden. Wanneer de zaak dan zwaarder blijkt te zijn, neemt een collega met meer ervaring deze van je over. In de begintijd leer je verzekeraars kennen, je leert hoe je een zaak opstart en goed regelt voor je cliënt. En zo stroom je als het goed is steeds verder door. En hoe verder je komt, hoe zwaarder de zaken worden. Na een jaar of drie kies je welke van de drie specialisaties je het meeste trekt: medische kunstfouten in combinatie met medisch tuchtrecht, werkgeversaansprakelijkheid of zelfstandigenschades. Dit neemt overigens niet weg dat je ook nog steeds inzetbaar bent op andere letselschadezaken."

Opvallend vindt Patricia de hoeveelheid tijd en ruimte die ARAG zijn medewerkers geeft om zichzelf permanent te blijven ontwikkelen. Ieder jaar moeten alle juristen binnen ARAG namelijk 20 punten behalen in het kader van permanente opleiding. Patricia: "Wij krijgen de mogelijkheid om extra opleidingen te volgen nadat je de basis hebt afgerond en je je gaat specialiseren in een bepaald deelgebied van het aansprakelijkheidsrecht. Denk bijvoorbeeld aan Middelzwaar Letsel of de opleiding tot NIVRE Register-Expert. Vorig jaar heb ik zelf de negen maanden durende specialisatieopleiding Grotius Gezondheidsrecht gedaan. De hoeveelheid thuisstudie die daarbij kwam kijken maakte deze opleiding behoorlijk intensief, maar ik heb er veel van geleerd."

Binnen ARAG kunnen overal lijntjes lopen

Specialisaties

Van de in totaal circa 500 juristen zijn er 86 werkzaam op de letselafdeling. Anderen werken in vakgebieden als arbeidsrecht, bouw- en bestuursrecht, sociaal zekerheidsrecht of algemeen recht. De verschillende vakgebieden werken regelmatig samen op een dossier. "Zo heb ik nu te maken met een man die slachtoffer is van een medische fout. Hij is zwaar gehandicapt geraakt en moet noodgedwongen in een huis met aanpassingen wonen", vertelt Patricia. "Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) had deze man recht op financiële hulp vanuit de gemeente en de gemeente nam een besluit over het bedrag dat werd uitgekeerd om de aanpassingen in huis te realiseren. Ik heb dit besluit laten toetsen bij mijn collega's op de afdeling bouw en bestuur, die daar hun specialisatie van hebben gemaakt. Binnen ARAG kunnen dus overal lijntjes lopen, en dat vind ik het mooie: al die specialisaties op zoveel vakgebieden."

Dagindeling

Als letselschadejurist is geen dag hetzelfde. Zeven jaar geleden werkte Patricia met name vanuit kantoor, waar het contact met de cliënten en wederpartijen gelegd werd om ver-

Patricia Mannaart is juriste bij ARAG, gespecialiseerd in letselschadezaken en overlijdenszaken waaronder medische fouten. Daarnaast behandelt zij medische tuchtzaken.

volgens de zaken zo goed en zo snel mogelijk voor de cliënt te regelen. Nu ze inmiddels bekend is met het reilen en zeilen van de letselschadewereld en ook de zwaardere zaken voor haar rekening neemt, is ze veel vaker op pad. Er worden cliëntbezoeken afgelegd, samen met de schaderegelaar van de aansprakelijke verzekeraar. En bij zaken waar het medisch tuchtrecht een rol speelt vinden er vaak zittingen plaats. Daarnaast is thuiswerken bij ARAG goed mogelijk. Iets wat in de huidige situatie echt een uitkomst is. "Als er nu een cliënt belt, hoef ik het dossiernummer alleen maar in te toetsen en het dossier komt digitaal tevoorschijn. Het enige verschil is dat er vanwege de coronacrisis nu geen bezoeken en zittingen meer plaatsvinden. Stel dat er nu een ernstig geval binnenkomt waar je normaliter direct op bezoek zou gaan, dan is videocall voor nu de oplossing."

Langlopende dossiers

Dossiers met licht letsel worden over het algemeen binnen drie maanden afgerond. Sommige zaken daarentegen lopen helaas jarenlang door, met name wanneer er sprake is van langdurig herstel door zwaar letsel. "Dat komt omdat wij een zaak pas afwikkelen als er sprake is van een medische eindsituatie. Pas dan is goed te zien hoe het er met iemand voorstaat. Vooral bij kinderen komt dit veelvuldig voor. Het is nu eenmaal niet te voorspellen hoe een kind zich ontwikkelt als het volwassen wordt. Wat kan het later nog wel en wat niet?"

Patricia vertelt ter illustratie over een zaak die haar nog lang zal bijblijven: "Het betrof een meisje dat anderhalf jaar oud was en heel ziek. In het ziekenhuis dachten ze aanvankelijk dat het gewoon een griepje was. Een aantal keer achter elkaar werd haar moeder op de spoedeisende hulp met een kluitje in het riet gestuurd, terwijl de toestand van haar dochtertje alsmaar verslechterde. Uiteindelijk kwam het tot een punctie, waaruit bleek dat het meisje hersenvliesontsteking had. Ze werd meteen behandeld en knapte redelijk op. Toch heeft ze aan beide oren volledige doofheid opgelopen. Het meisje, inmiddels vier jaar oud, zal voor de rest van haar leven een beperking houden."

Medische fout

"Achteraf stelde de moeder van dit meisje via ons het ziekenhuis aansprakelijk, wat een flinke discussie met de verzekeraar van het ziekenhuis opleverde. De verzekeraar wees de aansprakelijkheid in eerste instantie af: de artsen hadden gedaan wat ze moesten doen. Maar als ze nu eerder hadden

Professioneel, maar tegelijkertijd persoonlijk en menselijk

ingegrepen, zou het meisje dan ook doof geworden zijn? Later erkende de verzekeraar dat er fouten gemaakt waren, maar volgens de verzekeraar zou het meisje ook zonder fouten doof geworden zijn.

Omdat dit speculeren op hoog medisch niveau werd, legden we de zaak eerst voor aan een expertiserend kinderarts en daarna nog eens aan een kinderneuroloog. Zij concludeerden dat het niet de schuld van het ziekenhuis was dat het meisje hersenvliesontsteking had opgelopen. Maar als ze eerder behandeld was geweest, zou zij nu hoogstwaarschijnlijk niet doof zijn.

Er is nu dus vastgesteld dat er een fout is gemaakt en dat er ook schade is door die fout. Een schade die natuurlijk behoorlijk oploopt en nogal complex is. Een heel scala aan aspecten moet worden ingeschat: welk niveau heeft ze nu en zal ze later krijgen? Wat voor beroep kan ze later met haar handicap uitoefenen en zou ze dan net zoveel verdienen als wanneer ze niet doof was geweest? Waarschijnlijk niet. Het verschil tussen de situatie met fout en die zonder fout is haar uiteindelijke schade en die zal vergoed moeten worden. Samen met de verzekeraar moet overeenstemming worden bereikt over de uitgangspunten van de schadeberekening. Vervolgens wordt een rekenkundige ingeschakeld om de berekeningen te maken.

Het dossier van dit meisje kan dus pas gesloten worden als ze volwassen is. En dan nog zullen we de zaak niet helemaal sluiten, maar op een kier laten staan. Ze moet de mogelijkheid hebben om op de zaak terug te komen, in verband met toekomstige risico's die bestaan bij een te laat geconstateerde hersenvliesontsteking."

Mooi om te zien dat iemand verder kan met zijn leven

Persoonlijk en menselijk

Het mooiste aan haar werk als letselschadejurist is volgens Patricia dat ze cliënten en hun families bij mag staan in heel moeilijke periodes. "Werkongevallen, verkeersongevallen, mishandelingen. Je kunt het je bijna niet voorstellen wat sommige mensen allemaal moeten doorstaan. Zwaar, langdurig letsel. Soms is er ook nog eens sprake van een medische fout, waardoor het letsel – en daardoor de schade – nog veel erger wordt. Ik ondersteun de cliënt in het aansprakelijk stellen voor en verhalen van de schade. Tijdens het proces vind ik het mooi om mensen persoonlijk te spreken. Telefonisch vraag ik regelmatig hoe het met ze gaat, meestal één keer in de vier weken. Maar nog liever spreek ik mijn cliënten face-to-face en dat is de reden waarom we onze cliënten ook bezoeken. Uiteraard zijn cliënten ook van harte welkom op onze kantoren.

Natuurlijk kun je iemand nooit een goede afloop garanderen – iets wat ik moeilijk blijf vinden. Zo kunnen zich bij medische fouten lastige situaties voordoen. Aan de cliënt vertellen dat de arts wel goed gehandeld heeft, ondanks het feit dat de uitwerking niet is als gewenst, kan soms schrijnend zijn. De cliënt zit uiteindelijk toch met de schade. Zo had ik laatst de vader van een jeugdige cliënt van mij aan de telefoon, bij wie de schade, veroorzaakt door een aanrijding tussen een e-bike en een fiets, uiteindelijk niet verhaalbaar bleek te zijn. Toch bedankte hij me. Hij vond dat ik professioneel had gehandeld, maar tegelijkertijd persoonlijk en menselijk was gebleven. Die combinatie vond hij mooi en had hij nog niet vaak meegemaakt."

Reacties

Om de dienstverlening continu te verbeteren vraagt ARAG standaard om feedback over de dienstverlening, bereikbaarheid en behandelaar. Patricia: "Ik bewaar alles. Het is heel verrijkend om terug te lezen wat mensen voor toelichtingen geven bij hun rapportcijfers. Daar zitten soms heel mooie complimenten tussen. Stiekem is het wel leuk om die te lezen. En heel af en toe worden we met een kleine attentie bedankt, zoals laatst, toen ik een meter aan Twentse krentenwegge kreeg met een grote bos bloemen en een lief kaartje, na afwikkeling van een dossier dat al jarenlang liep. Dat is dus niet klein meer, maar het zijn wel heel leuke dingen. En helemaal niet nodig, want ik doe gewoon mijn werk. Toch mooi om te zien dat mensen je persoonlijk dankbaar zijn.
Waar ik echt blij van word? Als ik er na het sluiten op terugkijk en zie dat iemand die aanvankelijk in de put zat, steeds een stapje beter wordt, herstelt en uiteindelijk met de nodige aanpassingen en schadevergoedingen weer verder kan met zijn leven. Dat is pas echt mooi om te zien."<

Cowboys en indianenverhalen

Na een ongeval heb je tijd nodig om te herstellen. Zowel fysiek als emotioneel. De rek die in dat herstel zit is afhankelijk van de schade die is aangericht en de mensen die je om je heen verzamelt. De emotionele brokstukken bij elkaar rapen kost tijd en dat kun je vaak niet alleen. Daar heb je familie en vrienden voor nodig. Een coach kan je er ook bij helpen. Maar wat is nou belangrijk in je zoektocht naar een coach?

Barbara Enthoven, vitaliteitsadviseur

Het beroep van coach was recent nog in het nieuws. In het veld van deze vrije beroepsbeoefenaars lopen nogal wat cowboys rond die met vage verhalen en mooie beloftes klanten hun praktijk intrekken. Speel niet met je mentale herstel en informeer eens bij het Nobco, de Nederlandse orde van beroepscoaches. Dan heb je in ieder geval te maken met een coach die aan beroepseisen voldoet.

Bepaal welke professional het beste bij jouw hulpvraag past. Zo heb je herstelcoaches die zijn gespecialiseerd in letselschade. Die helpen je bijvoorbeeld met zelfredzaamheid en het vinden van een nieuwe balans in je leven. Of wil je liever een coach bij wie je je verhaal kwijt kan? Heb je hulp nodig bij deze keuze? Klop dan eens aan bij je huisarts of de ziektekostenverzekaar.

Denk na over het vraagstuk waaraan je wil werken. Heb je hulp nodig bij het verwerken van wat je is overkomen? Of hoe je met je gezin het gesprek kan aangaan over wat je nog wel en niet kan? Die hulpvraag op zich kan al lastig zijn. Kijk eens in je omgeving of je daar iemand vindt die jou goed kent en die deze vraag met jou af kan pellen.

Een combinatietraject kan ook goed werken. Denk aan een coach die met je praat over je vraagstuk maar daarnaast ook met je gaat lopen of sporten. De fysieke conditie speelt namelijk een belangrijke rol in het mentale herstel en vice versa.

Ervaring uit onze praktijk als arbeidsongeschiktheidsverzekeraar leert dat teveel trajecten tegelijk extra belastend kan zijn. Als het enigszins mogelijk is probeer dan één traject tegelijk op te starten. Dat geeft meer overzicht en rust.

En dé basis voor het slagen van een traject: vind een coach waarmee je een klik hebt. Heb je die niet dan kan dat je herstelproces alleen maar in de weg staan.

CORONABOULEVARD

TIJDELIJKE SLUITING BEDRIJVEN BRENGT MOGELIJK BEPAALDE RISICO'S MET ZICH MEE

Veel bedrijven moeten vanwege de Covid-19 pandemie hun bedrijf op korte termijn tijdelijk sluiten. Volgens de risk consultants van Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) brengt oneigenlijk handelen of nalatigheid bij het buiten gebruik stellen van gebouwen en productiefaciliteiten wel wat risico's met zich mee.
In een nieuwe publicatie, Coronavirus: Advice For Businesses Forced To Temporarily Close Their Premises, bieden AGCS-experts een overzicht van algemene beveiligings- en preventiemaatregelen om materiële schade te helpen voorkomen.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 6 april jl.

‘Medisch advies van specialisten groot voordeel bij letselschade’

Het Medisch Advies Bureau (MAB) in Amsterdam draait nu twee jaar. Het kan putten uit ruim zestig artsen en specialisten uit tal van disciplines, zodat in vrijwel alle letselschadezaken medisch advies kan worden uitgebracht zonder weer te hoeven doorverwijzen. Meer dan 75 letselschadebureaus en advocatenkantoren hebben al geprofiteerd van die nieuwe werkwijze.

Steffy Roos du Maine
(Fotografie: Marcel Jurian de Jong)

Mr. Ferda van Benthem bijvoorbeeld, van Asselbergs & Klinkhamer Advocaten in Etten-Leur. Zij is advocaat sinds 1990 en gepokt en gemazeld in de wereld van verzekeraars en rechtbanken. Ze stond aan de basis van het Keurmerk Letselschade. “Ik doe dit werk al meer dan dertig jaar. Op ons bureau zijn we inmiddels met zeventien man bezig met letselschade, dus we hebben al met heel wat medisch adviesbureaus ervaring opgedaan. Wat ons daarbij nog wel eens stoorde, was dat je als rapport dan vaak een lange brief kreeg, met daarin eerst een paar kantjes vol citaten van wat de artsen allemaal al eerder hadden opgeschreven. Dus snel verder naar ‘Conclusie en Advies’, waar dan in negen van de tien gevallen iets teleurstellends was te vinden als: ‘We hebben dat en dat nog nodig’, of: ‘Hier moet u echt een medisch specialist voor raadplegen.’ ‘Zeg dat dan metéén’, dacht ik dan vaak.”

“Bij het MAB is dat gelukkig niet zo. Het valt ons op, dat de medisch adviesbureaus in het algemeen in toenemende mate aan het professionaliseren zijn, en het MAB was daar vanaf de start een goed voorbeeld van. Dat is fijn werken. Ze zijn bovendien snel en correct. Het taalgebruik, de uitleg en de concrete adviezen zijn altijd buitengewoon helder, wat niet alleen voor juristen, maar ook voor hun klanten erg prettig is. Er wordt zó gecommuniceerd dat je meteen weet waar je aan toe bent, en niet verzandt in een ingewikkeld opgebouwd medisch dossier.”

Het MAB heeft een groot aantal artsen en medisch specialisten uit tal van disciplines onder contract: van huisarts tot tandarts, van traumachirurg tot internist, van orthopeed tot neuroloog. Daardoor kan het in vrijwel alle letselschadezaken adviseren. Van Benthem: “Onze hele branche specialiseert zich steeds meer. Het is logisch dat een medisch adviesbureau zelf veel specialisten heeft in plaats van algemene basis- of verzekeringsartsen. Wij selecteren medisch adviesbureaus op de specialisten die ze onder contract hebben, en het MAB heeft er veel. Daardoor kunnen ze ook meteen goed doorpakken, en krijg je niet aan het eind van een rapport pas de conclusie dat je toch maar beter nog een specialist kunt raadplegen … “

MAB-oprichter Steffy Roos du Maine: “We hebben dit opgezet vanuit onze eigen vraag. We wilden voor ons letselschadebureau JBL&G graag snel advies door de juiste arts of specialist. Het is fijn om te zien dat dit ook goed aanslaat bij andere kantoren. Je ziet dat er behoefte aan is. We merken zelfs dat andere kantoren elkaar weer onderling naar het MAB doorverwijzen en ons aanbevelen. Prima, natuurlijk!”
Du Maine: “Dat we zoveel verschillende specialisten in huis hebben, is voor veel bureaus van extra toegevoegde waarde. Verzekeringsartsen doen ook goed werk, maar bij een slachtoffer met een gecompliceerde breuk heb je toch liever wel meteen een orthopeed erbij. Bij whiplash heb je al gauw een neuroloog nodig, bij problemen bij een bevalling liever een gynaecoloog. Dát is het grote voordeel van veel specialisten!” <

Pleidooi Wijs Letselschade:

Snelheid en normering bij bedrijfsongevallen

Wijs Letselschade is een echte nichespeler met als corebusiness het behandelen van bedrijfsongevallen. Het bureau wil een lans breken voor snelle melding van een bedrijfsongeval bij verzekeraars. Gebeurt dat niet, dan kunnen de kosten die in de beginfase van het traject gemaakt worden namelijk onnodig hoog oplopen. Om over de stress van gedupeerden nog maar te zwijgen.

Door Roëlle Esselink en Cindy van der Helm

Het aantal bedrijfsongevallen neemt toe. “Als er binnen een bedrijf een ongeval plaatsvindt, heeft dat een enorme impact. Niet alleen op de werknemer die het ongeval overkomt maar ook op het bedrijf zelf”, aldus Inkie Stoop, letselschadejurist bij Wijs Letselschade. “In plaats van het ongeval direct bij de aansprakelijkheidsverzekeraar te melden zodat er actie kan worden ondernomen, gaan werkgevers vaak met ons in discussie over de aansprakelijkheid. Maar wat weinig werkgevers weten is dat je als werkgever altijd aansprakelijk bent voor ongevallen die tijdens werktijd gebeuren - ook al is het de medewerker die een fout heeft gemaakt - tenzij je kunt aantonen dat je aan jouw zorgplicht als werkgever hebt voldaan. Wat de meeste werkgevers bovendien niet weten dat is dat ze voor bedrijfsongevallen verzekerd zijn. Want in nagenoeg alle gevallen wordt de schade gedekt door de AVB.”

AVB-Register

“Het allermooiste zou zijn als bedrijven verplicht werden om een AVB-verzekering af te sluiten”, vervolgt Inkie. “Dan zou je erover na kunnen denken om een Register op te richten waarin je als gedupeerde of jurist kan opvragen waar een bedrijf verzekerd is. Net zoals je nu bij de RDW aan de hand van voertuiggegevens de verzekeraar kan opvragen. Dat zou de branche enorm veel tijd en dus geld besparen. Want wij zijn vaak maanden tot een jaar bezig om het dossier bij de verzekeraar te krijgen. Dat is kostbare tijd die uiteindelijk voor rekening van de verzekeraar komt. Als we het voortraject konden versnellen, dan zou er zoveel winst te behalen zijn.”

Bewustzijn creeëren

Dat is de reden waarom Inkie verzekeraars op het hart drukt: maak je verzekerde duidelijk dat ze een bedrijfsongeval direct moeten melden. In het traject dat volgt op zo’n ongeval kan nog veel verbeterd worden, vindt Inkie. “Nadat een bedrijfsongeval heeft plaatsgevonden, wordt er eerst bij de werkgever aangeklopt. Vaak heeft een werkgever geen idee hoe hij met de situatie moet omgaan en slachtoffers weten al helemaal niet wat ze moeten doen. Ze zijn vaak bang om hun werkgever aansprakelijk te stellen, want ze willen de relatie goed houden om terug te kunnen keren bij het bedrijf.
En als zzp’ers betrokken zijn bij een bedrijfsongeval dan speelt daar ook nog eens stress bij. Gelukkig kunnen wij hulp bieden. Dat maakt het werk zo mooi en dankbaar. Echt, er zijn zoveel schrijnende gevallen van zzp’ers die in het begin van het traject in grote financiële problemen komen. En dat is helemaal niet nodig. Het komt immers uiteindelijk goed, want de aansprakelijkheid is zo duidelijk. Het is sneu dat het zo moet. Als men beter geïnformeerd was wat te doen na een bedrijfsongeval, dan zou dat iedereen veel geld besparen.”

Inkie Stoop is letselschadejurist en eigenaar van Wijs Letselschade, gespecialiseerd in het behandelen van bedrijfsongevallen.

Wijs Wijzer

Dat is de reden waarom Wijs Letselschade twee Wijs Wijzers heeft ontwikkeld; één voor slachtoffers en één voor werkgevers. “De Wijswijzer voor bedrijfsongevallen is speciaal gemaakt voor werkgevers, zodat zij in één oogopslag kunnen zien wat ze moeten doen na een bedrijfsongeval. We merken dat de Wijs Wijzer weldegelijk effect heeft op de snelheid waarmee werkgevers na een bedrijfsongeval bij de verzekeraar aankloppen. Dat is al een hele stap, waar wij ontzettend blij mee zijn. Maar heel eerlijk, wij zouden nóg blijer zijn met een verdere normering. Want daar kan zoveel meer winst mee worden behaald.” <

LetselVrouwen

Op Valentijnsdag 2014 kwamen zes vrouwen bij elkaar voor een lunch in een trendy restaurant in Amsterdam. Allen werkzaam in de letselschadewereld.

De oprichters en organisatoren van LetselVrouwen, v.l.n.r.: Ellis Verhoeven, Francie Peters, Annemiek van Reenen-ten Kate, Nadia Haase, Diny de Neef en Ellen van den Berg.

Dat waren Nadia Haase (advocaat en partner KBS Advocaten), Ellen van den Berg (herstelcoach, de Bureaus), Diny de Neef (mediator en NIVRE registerexpert, Hofmans Letselschade) Francie Peters (directeur De Bureaus), Ellis Verhoeven (mediator, NIVRE registerexpert, Ard Korevaar Personenschade) en Annemiek van Reenen-ten Kate (directeur/eigenaar Hofmans Letselschade, NIVRE registerexpert). Insteek was om eens met elkaar te brainstormen over hoe vrouwelijke letselschade professionals op een informele manier met elkaar in contact zouden kunnen komen om elkaar te ontmoeten, elkaar te inspireren, kennis met elkaar te delen.

Vrouwen meer zichtbaar

De zes vrouwen waren het er over eens dat vrouwen meer zichtbaar kunnen zijn in de branche en elkaar regelmatig zouden moeten kunnen ontmoeten om te kunnen sparren over het vakgebied. Niet alleen maar in de wandelgangen op een congres, maar echt contact tijdens een informele bijeenkomst met inhoud. Een van de oprichters en organisatoren, Annemiek van Reenen-ten Kate, spreekt namens LetselVrouwen: "We bespraken toen dat het zeer nuttig zou zijn om de contacten tussen de diverse vrouwelijke professionals in de letselschade te verstevigen. Om zo samen oplossingen te kunnen vinden maar ook om elkaar opdrachten te gunnen. Als je elkaar kent, gaat 'zakendoen' nu eenmaal veel makkelijker en prettiger.

Te midden van alleen maar romantisch lunchende stelletjes werden wij steeds enthousiaster en er werd meteen – boter bij de vis – een datum geprikt voor een nieuw overleg om concrete stappen te kunnen zetten. We wilden een bijeenkomst voor alle letselschadeprofessionals: letselschade-experts, advocaten, wetenschappers, rekenkundigen, herstelcoaches, arbeidsdeskundigen, medisch adviseurs, managers, directie, rechterlijke macht en mediators. Naast inhoud wilden we ook een hapje en een drankje serveren en muziek. Bij een van de dames thuis werden tijdens een diner verdere plannen gesmeed. Alle zes vrouwen hebben dames uit hun netwerk een persoonlijke uitnodiging gestuurd. LetselVrouwen was een feit!"

Kick-of

Op 5 november 2014 was de 'kick-of' van de eerste LetselVrouwen-bijeenkomst bij een advocatenkantoor in Amsterdam. Er waren ongeveer 40 deelnemers. Thema die avond was 'netwerken'. De avond werd door (de bedrijven achter) alle organiserende vrouwen gesponsord. Het bleek een groot succes en daarom besloten de dames ook in 2015 een bijeenkomst te organiseren onder gelijke voorwaarden. Er is geen open inschrijving maar iedereen wordt persoonlijk uitgenodigd. LetselVrouwen is niet-commercieel van opzet en wordt gefinancierd door alle oprichters.

Pitch je personal Brand

Op 12 november 2015 was de tweede bijeenkomst ook op een Amsterdams advocatenkantoor en die avond had als thema: Pitch je personal Brand. Je kunt maar één keer een eerste indruk maken en hoe doe je dat? Hoe wil je gezien worden? In 2016 was Hofmans Letselschade gastvrouw en was er op het kleurrijke kantoor een lezing over de impact van de uiterlijke presentatie in het zakelijke contact. Ook was een Amsterdams kledingmerk aanwezig waar de dames met korting konden shoppen.

Dress red day

In 2017 was opnieuw Hofmans Letselschade gastvrouw en sprak Carolina Pruis over vrouwelijk leiderschap en interventiecardiologe Yolande Appelman vertelde over 'het vrouwenhart'. Omdat het de daaropvolgende dag 'dress red day' was droegen alle aanwezige dames iets roods. Tijdens een 'dress red day' wordt landelijk aandacht gevraagd voor hart- en vaatziektes bij vrouwen. Francie Peters, ook vinologe, had bijzondere wijnen uitgezocht en meegebracht.

F*ck die onzekerheid

In 2018 werd de lustrumbijeenkomst gehouden bij de Bureaus in Utrecht. Vreneli Stadelmaier van SheConsult gaf een lezing met als titel 'F*ck die onzekerheid' en besteedde aandacht aan het zogeheten 'impostersyndroom'. Afgelopen jaar werden de dames weer onthaald op het kantoor van Hofmans Letselschade en daar vertelde journaliste en schrijfster Maria Genova over cybercriminaliteit en gaf ze tips over hoe je zelf internetfraude kunt voorkomen. De bijeenkomst van 2019 was een mijlpaal, een absoluut hoogtepunt. Voor het eerst was het event volgeboekt en werd er met wachtlijsten gewerkt.

Annemiek besluit: "Elk jaar is er weer aanwas van nieuwe vrouwen. De bijeenkomsten kenmerken zich door de open en prettige sfeer waarbij tradioneel DJ Fleur zorgt voor goede muziek. Er is altijd heerlijke catering, elk jaar weer anders en Francie Peters zorgt, inmiddels een traditie, voor heerlijke wijnen. We zijn al volop bezig met de voorbereidingen voor de zevende bijeenkomst van LetselVrouwen. Dit jaar is de Bureaus gastvrouw.

Samenzijn met echte en oprechte aandacht voor elkaar, elkaar iets gunnen, verbinding maken en hebben met elkaar. Dat is wat LetselVrouwen zo uniek maakt!" <

De Bureaus

Herstelcoaches werken aan zelfredzaamheid

Het vak van herstelcoaching heeft zich in de afgelopen jaren sterk ontwikkeld. Aan de basis van dit relatief nieuwe vak staat Francie Peters, directeur van De Bureaus. Voor dit interview schuiven Francie en collega Ellen van de Berg, die arbeidsdeskundige en herstelcoach is, aan de virtuele tafel aan. Beiden zijn mede-oprichter van LetselVrouwen.

Door Roëlle Esselink en Cindy van der Helm

V.l.n.r. Corline Loedeman, Sophie Ouwehand, Ellen van den Berg, Nelleke van Heeswijk en Francie Peters.

Francie geeft aan dat het vak in 2016 is ontstaan uit onvrede over de manier waarop er met whiplash-schades werd omgegaan. Francie: "Daar werd geen win-winsituatie gecreëerd. We gaan teveel uit van de aanname dat een letselschade altijd moet leiden tot een vergoeding in geld. Maar dat is niet altijd waar een slachtoffer het meest bij is gebaat. Soms wil een slachtoffer andere dingen dan geld, wil hij of zij zich het liefst weer voelen als voor het ongeval. Als dat het geval is moet je daar naar mijn mening in de schaderegeling rekening mee houden." Ook Ellen is die mening toegedaan. Zij geeft aan dat je je met een herstelgerichte aanpak voornamelijk richt op niet-materiële zaken. "Je werkt aan vernieuwde zelfredzaamheid bij de betrokkene, zodat hij of zij het leven weer waardevol vindt en er weer plezier in heeft. Belangrijk daarbij is dat er rust gecreëerd wordt, bijvoorbeeld door bevoorschotting. Daarna kan je samen bepalen hoe je aan het herstel gaat werken en maken we daar een plan voor."

Arbeidsdeskundige én herstelcoach

Ellen, die vanaf 2012 als arbeidsdeskundige bij De Bureaus werkzaam is, voelt zich erg op haar plek bij het bedrijf. Van het begin af aan hebben Ellen en Francie samen overlegd over de manier waarop ze het vak van herstelcoach met De Bureaus op de kaart konden zetten. En wat daar uitgekomen is past heel goed bij wat De Bureaus wil: het verschil maken in het leven van de ander.

Francie geeft aan dat zij Ellen een geboren herstelcoach vindt. "Niet iedereen kan namelijk zonder vooroordeel luisteren naar anderen en daarin ook op emotioneel vlak contact maken met mensen. Als herstelcoach is het ook van belang het slachtoffer de regie te geven en deze zo de leiding te geven over het herstel. Juist dat vinden heel veel deskundigen moeilijk; zij zijn gewend de koers te bepalen. Bij Ellen is dat niet zo, zij heeft precies die houding die je moet aannemen om tot resultaten te komen die beter zijn dan wanneer je de traditionele aanpak volgt."

De Bureaus

De Bureaus is ontstaan uit het Rekenbureau waaraan in de loop der jaren steeds meer vormen van dienstverlening werden toegevoegd. In 2016 werd het omgedoopt tot De Bureaus met Francie aan het roer. Het bedrijf biedt inmiddels op veelzijdige manier steun aan letselschadeprofessionals. Die veelzijdigheid blijkt wel uit het brede scala van professionals die voor het bedrijf werken, zoals medisch adviseurs, rekenkundigen, arbeidsdeskundigen, jeugdprofessionals en herstelcoaches natuurlijk.

Carrouselintakes

"Bij De Bureaus behandelen wij zelf geen schades, maar we ondersteunen letselschadeprofessionals met alle eerdergenoemde vormen van dienstverlening. Daarbij geven we niet zomaar een standaardadvies, maar hebben wij ook echt een visie over de manier waarop zaken moeten worden aangepakt. Zo vinden wij dat medisch adviseurs niet alleen een zaak moeten beoordelen, maar dat zij ook moeten nadenken over hoe een betrokkene het beste kan herstellen. Dat betekent dat zij een actievere rol aannemen dan veelal gebruikelijk is. Vanuit diezelfde visie zijn ook diensten ontstaan op het raakvlak van de eerdergenoemde reeks aan disciplines die we onder ons dak hebben. Dat leidt tot een uniek, proactief aanbod, waarin we ook steeds meer erkend worden. Een voorbeeld van zo'n proactieve ontwikkeling is de carrouselintakes die we bij De Bureaus aanbieden."

Red het kalf

"Daarvoor nodigen we betrokkenen in een zo vroeg mogelijk stadium uit op onze locatie in Utrecht, waar ze met drie professionals in gesprek gaan. Met de medisch adviseur bespreken ze eerst wat de impact van het ongeval is op hun lichaam. Met de arbeidsdeskundige hebben ze het over de invloed op hun werk. En ten slotte praten ze met de herstelcoach over de manier waarop het ongeval doorwerkt in hun privéleven. Het is goed om er al in een vroeg stadium bij te zijn. Normaliter moeten eerst alle medische gegevens compleet zijn, iets wat wel maanden kan duren. Soms wordt er pas een arbeidsdeskundige ingeschakeld wanneer iemand zijn baan al kwijt is. Het is normaal om de put te dempen als het kalf al verdronken is. Maar door preventief te werken - de arbeidsdeskundige, herstelcoach of rekenkundige al eerder in te zetten - kun je er voor zorgen dat iemand sneller herstelt en/of zijn baan behoudt."

Zzp'ers

Er zijn twee carrouselintakes: één voor mensen in loondienst en één voor zzp'ers. Bij de zzp'ers gaat de herstelcoach eruit en komt de rekenkundige erin. Bij ongevallen komen zelfstandigen namelijk vrijwel direct zonder inkomen te zitten. "Het is goed om dan al in een vroeg stadium het inkomensverlies te berekenen, zodat de bevoorschotting snel kan worden beoordeeld. Daardoor wordt het zoveel gemakkelijker voor het slachtoffer", aldus Francie.

> Het verschil maken in het leven van de ander

"Ook voor de gemoedsrust van de gedupeerde is dit heel belangrijk," vult Ellen aan. "Voor een zzp'er levert financiële onzekerheid vaak heel veel stress op. Daardoor belanden veel betrokkenen in een negatieve spiraal naarmate een proces langer duurt. Als je dat kan voorkomen, kun je als verzekeraar de kosten flink terugdringen.

De Bureaus bestaat uit een breed scala van professionals, waaronder medisch adviseurs, rekenkundigen, arbeidsdeskundigen, jeugdprofessionals en herstelcoaches.

In de praktijk gebeurt het helaas maar al te vaak dat de schade juist allesbepalend is. Op basis van de schade wordt besloten of en hoe het herstel gestimuleerd gaat worden. En tijdens het verzamelen van alle benodigde gegevens gebeurt er heel vaak niets. Op die manier gaan de mensen in kwestie er soms helemaal aan onderdoor. Dat moet anders."

Buiten de kaders, binnen de perken

Toch ziet Ellen ook steeds vaker mooie dingen gebeuren, zoals in het voorbeeld van de bouwvakker die door een bedrijfsongeval moeite had zijn oorspronkelijk werk weer op te pakken. Dit leidde onder andere tot inkomensverlies. Er dreigde een discussie of dit ongevalsgerelateerd was en of het inkomensverlies wel moest worden vergoed. Bij betrokkene was een duidelijke behoefte aan een nieuw perspectief en inkomenszekerheid. Dit werd gevonden in het starten van een werk-leertraject. In plaats van het voeren van de discussie of dit ongevalsgerelateerd is, was de verzekeraar bereid om op haar kosten betrokkene een nieuw vak te laten leren. Het was een win-winsituatie. De man had weer perspectief op werk en een inkomen én zou daar weer plezier in hebben. Partijen kwamen met elkaar een afwikkelingsvoorstel overeen waardoor de kosten van een langslepende discussie werden voorkomen.

Francie besluit: "Waar mogelijk zou ik verzekeraars dus aanraden om allereerst te kijken naar een passende oplossing, die de betrokkene vooral helpt om vooruit te komen. Heb het lef om niet de schadevergoeding centraal te stellen, maar de behoefte van het slachtoffer. Durf proactief te beginnen aan een traject ook al is dat op medisch gebied nog niet volledig dichtgetimmerd. En wanneer een belangenbehartiger, herstelcoach of betrokkene zelf een andere oplossing bedenkt die in principe past binnen de begroting, neem dan vooral een pragmatische houding aan!" <

Nadia Haase:

“Als advocaat voor verzekeraars heb je de spreekwoordelijke wind tegen”

Advocate Nadia Haase is een van de initiatiefnemers van LetselVrouwen. Voordat zij partner werd bij KBS advocaten, was zij werkzaam bij Kennedy Van der Laan Advocaten, DLAPiper en Rutgers & Posch.

Het Utrechtse advocatenkantoor KBS advocaten NV is gespecialiseerd in het Aansprakelijkheids- en Verzekeringsrecht en het Gezondheidsrecht. Met een team van 11 advocaten staan zij met veel plezier verzekeraars bij in aansprakelijkheids-, tucht- en verzekeringsrechtszaken.

Van oudsher is KBS de huisadvocaat van de drie grote verzekeraars die ziekenhuizen, GGZ-instellingen, zorginstellingen en (para)medici hebben verzekerd. Met de toetreding van advocaat Nadia Haase in 2017, die gedurende 16 jaar bij diverse advocatenkantoren werkzaam was, is daar een aantal grote WAM- en AVB-verzekeraars bijgekomen. Nadia: “Wat ik een kenmerk van KBS vind is dat er goede advocaten met veel ervaring zitten die tegen zeer redelijke tarieven werken. Dat kan ook omdat wij niet op de Zuidas in Amsterdam in een duur ingericht kantoorpand zitten, maar in een fijn en licht kantoorpand in Rijnsweerd.”

Inmiddels is Nadia ruim 19 jaar advocaat en haar werk voor WAM-verzekeraars bestaat voor 80% uit het adviseren en procederen in zaken waarin benadeelden na een aanrijding klachten melden, maar er geen medisch substraat gediagnosticeerd kan worden dat die klachten kan verklaren. De zogenoemde WAD I/II - zaken. “Ik blijf dit hele leuke zaken vinden om te doen, maar je hebt als advocaat die optreedt voor verzekeraars zogezegd wel de spreekwoordelijke wind tegen.”

Juridische causaliteit

Op de vraag wat zij daarmee bedoelt antwoordt Nadia: “Allereerst is er de juridische causaliteit, die in de rechtspraak is geïntroduceerd. Als de klachten vóór het ongeval niet bestonden, de klachten door het ongeval veroorzaakt kunnen worden en een alternatieve verklaring voor de klachten ontbreekt, wordt veelal causaal verband tussen de klachten en het ongeval aangenomen.

Zijn er beperkingen?

Daarnaast speelt het volgende. Nadat de neurologen in 2007 hun richtlijnen voor de bepaling van functieverlies en beperkingen bij neurologische aandoeningen hadden aangepast konden de neurologen geen beperkingen meer aannemen als er geen medisch substraat ter verklaring van de klachten werd gevonden. Als gevolg daarvan zijn de verzekeringsartsen een steeds grotere rol gaan spelen. Verzekeringsartsen werken op basis van plausibiliteit, maar hoe plausibel is de duiding van de benadeelde van de door hem gestelde klachten en beperkingen als hij er een groot financieel belang bij heeft dat er zoveel mogelijk beperkingen worden vastgesteld? Ik meen dat daar toch met een kritische blik naar gekeken moet worden, maar veelal mis ik die blik.

Inzage medische rapportage

Ook spelen medische onderzoeken een grote rol bij het beoordelen van de vordering, maar de verzekeraar is niet bij het onderzoek aanwezig. Daarnaast mag de schadebehandelaar zonder toestemming van de benadeelde het conceptrapport en het definitieve rapport niet inzien en staat er slechts een medisch advies tot zijn of haar beschikking. Ik adviseer mijn cliënten dan ook om – voordat zij een expertisetraject ingaan – aan de belangenbehartiger te vragen of zijn of haar cliënt ermee instemt dat de schadebehandelaar het conceptrapport en definitieve rapport inziet. Mijn ervaring is dat een groot deel van de belangenbehartigers daar mee akkoord gaat.”

Uitdaging aangaan

“Ten slotte sta je als (advocaat van de) verzekeraar in een procedure vaak ook nog eens met 1-0 achter”, besluit Nadia. “Het is de sterke verzekeraar – met de portemonnee – tegen het individu. Het is mij zelfs overkomen dat een rechter tijdens een mondelinge behandeling in een deelgeschilprocedure zei: ‘U bent juridisch heel sterk, daar kan ik ook van genieten, maar mijn hart ligt bij de benadeelde’. Tja...”

Dit alles maakt dat het bijstaan van verzekeraars in WAD I/II-zaken een uitdaging is. Maar wel een uitdaging die Nadia graag aangaat! <

Hulp bij medische incident zaken

Ze is voorzitter van het NIS, vice-voorzitter van NLE, betrokken bij de oprichting van LetselVrouwen en vormt samen met Maaike van den Berg de directie van Hofmans Letselschade. Toch ziet Annemiek van Reenen-ten Kate zelf nog dagelijks cliënten.

Door Cindy van der Helm

Dat is volgens Annemiek dé manier om mensen beter te kunnen begrijpen. “Want dan weet je wat er speelt. Ken je de mensen met wie cliënten te maken hebben. Weet je hoe het proces loopt. En zo kan je veel gerichter advies geven.” Ze doet dit werk al lang en kan zien waar de angel zit. “Soms zijn zaken helaas simpelweg niet op te lossen. Maar cliënten kunnen wél op weg geholpen worden. En daar draait het om bij medische incident zaken. Het incident kan zijn ontstaan als gevolg van een verwijtbare fout, maar er kan ook sprake zijn van domme pech. Lastig om dat vast te stellen.” Hofmans Letselschade is een van de weinige kantoren die dit soort zaken nog doet. Je zou het haast Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen noemen. Er worden namelijk best hoge kosten gemaakt, omdat je eerst medisch advies nodig hebt voordat de jurist aan de slag kan. En toch is de rechtshulp van Hofmans Letselschade kosteloos.

“Pas als de aansprakelijkheid wordt erkend, worden onze kosten ingediend bij de verzekeraar of het ziekenhuis”, licht Annemiek toe. “Wij vinden namelijk dat iedereen recht heeft op een stuk duidelijkheid. Ook degenen die geen advocaat kunnen betalen. In sommige gevallen betekent dat dat je niets aan je inspanningen verdient. Maar er moet natuurlijk wel een balans zijn tussen bezoldigde en onbezoldigde opdrachten. Daarom is het belangrijk dat je van tevoren goed kijkt of iets wel echt verkeerd gedaan is. Want dan hebben wij een zaak. Gelukkig hebben wij een zeer ervaren team dat snel kan zien of er sprake is van een verwijtbare fout.

Wij willen bovendien niet zomaar iedere zorgverlener aansprakelijk stellen. Want dat doet iets met die arts, verpleegkundige of therapeut. Dat snappen wij. Maar soms lopen de dingen nu eenmaal anders. Waar gewerkt wordt kunnen fouten gemaakt worden en de schade die daaruit voortvloeit moet opgelost worden. Daar zijn wij voor.”

Klachtenfunctionarissen

“Toch zou ik bijvoorbeeld liever zien dat mensen in het ziekenhuis beter geholpen werden dan dat ze bij ons aankloppen. Ik krijg wel 25 telefoontjes per week, omdat mensen dingen niet snappen vanwege de slechte of onduidelijke manier van communiceren van zorgverleners. Waarom worden mensen niet beter geholpen? Zij zouden eigenlijk eerst in gesprek moeten met de betreffende zorgverlener. Klachtenfunctionarissen zouden daar prima een rol in kunnen vervullen als gespreksleider. Want soms gaat het er namelijk alleen maar om dat mensen iets geen plek kunnen geven. Dan heb je dus heel iemand anders nodig dan een jurist. Nog beter zou zijn een onafhankelijk gespreksleider. Daar is project Apollo mee bezig.

Als mensen er dan echt een zaak van willen maken, dan vraag ik altijd of ze eerst een tijdlijn willen opstellen waaruit blijkt wanneer iets is gebeurd en wat er anders had gemoeten. Dat is best veel werk, maar als ze dát al teveel werk vinden, dan weet ik wel dat ik daar mijn tijd en energie niet aan ga besteden. Een cliënt moet het wel echt willen, want we moeten samen aan de oplossing werken. En soms blijkt uit de tijdlijn dat alles toch wel even anders in elkaar steekt dan de cliënt aanvankelijk dacht.”

Maaike van den Berg (l.) en Annemiek van Reenen-ten Kate (r.) vormen samen de directie van Hofmans Letselschade.

Client matching

Als het tot een opdracht komt kijkt Hofmans welke expert qua persoonlijkheid, leeftijd en interesses het best bij de cliënt past. Client matching, noemen zij dat. Daarnaast wordt naar specialisatie gekeken. Het werkveld van Hofmans Letselschade varieert namelijk van bedrijfsongevallen, verkeersongevallen, overlijdensschades, wegbeheerderszaken tot dieren die mensen aanvallen. Het 27-koppige team bestaat, naast een kleine backoffice, uit 21 personen die zich met licht, middel of zwaar letsel bezighouden. En met vier mensen, waaronder ook de directeur, worden de medische aansprakelijkheidszaken opgepakt.

Het bedrijf tilt zwaar aan kwaliteitseisen. Zo staat Hofmans al jaren ingeschreven in het Register van de Letselschaderaad en mag het kantoor het Nationaal Keurmerk Letselschade voeren. “Dat kan alleen als één op de drie experts Register-Expert is”, besluit Annemiek. “Om als kantoor kwaliteit te kunnen leveren moet iedereen dan ook uiteindelijk Register-Expert worden. De enige van wie we dat niet eisen is Aboe, onze kantoorhond.” <

> Alleen door goed te luisteren, kun je mensen echt helpen

Personenschade bij Nh1816

Op het snijvlak van menselijk en juridisch

Hoe help je iemand als hij of zij letsel heeft opgelopen na bijvoorbeeld een ernstig auto-ongeluk? Empathie tonen is belangrijk, maar tegelijkertijd moet je je hoofd koel houden om de schade oplossingsgericht af te handelen. Bij Nh1816 zetten zo'n 25 personenschadebehandelaars zich in voor de afhandeling van diverse personenschades; van zowel eigen verzekerden als mensen die door toedoen van Nh1816-verzekerden letsel oplopen. Medewerkers Niels Duinmaijer, Suzanne Dol, Marit Geesthuijsen en Stefanie Huitema–Lukas vertellen wat hierbij komt kijken en hoe het is om te werken bij de afdeling Personenschade van Nh1816.

Door Suzanne Moeskops

Kortlopende en langlopende personenschades

De schades die bij de afdeling Personenschade van Nh1816 binnenkomen, lopen uiteen van een schaafwond tot gebroken ledematen en zwaar letsel zoals verlamming door bijvoorbeeld een ernstig auto-ongeluk. De afdeling streeft er altijd naar om personenschades binnen twee jaar af te handelen, maar dit lukt niet altijd. Bijvoorbeeld als er nog geen sprake is van een medische eindsituatie. Om alle personenschades goed te verdelen onder alle collega's op de afdeling, wordt onderscheid gemaakt tussen kortlopende en langlopende personenschades.

> Harmonie vinden tussen de belangen van verschillende partijen

Of het nu een kortlopende of langlopende schade betreft: het gaat altijd om mensen, niet om een voorwerp dat gerepareerd of vervangen kan worden. Juist vanwege dit persoonlijke aspect is het belangrijk om als personenschadebehandelaar empathie te tonen. Om positief te blijven, maar tegelijkertijd ook eerlijk. Het is de uitdaging om de beste oplossing te vinden voor de betrokkene(n). Niels Duinmaijer beaamt dit: "Ik heb de vrijheid om uit te zoeken hoe ik betrokkenen zo goed mogelijk kan helpen. Doel is om in oplossingen te denken. De uitdaging is vaak om harmonie te vinden tussen de belangen van verschillende partijen, zoals de betrokkene(n) zelf, belangenbehartigers en schaderegelaars."

Herstelgericht schaderegelen

In deze uitdaging ligt de focus altijd op 'herstelgericht schaderegelen'. "We vertellen duidelijk waar betrokkenen recht op hebben", legt Suzanne Dol uit. "En we bieden hun echt de hulp die zij nodig hebben; hun herstel staat bij ons op de eerste plaats." Een proactieve schadeafwikkeling is belangrijk voor de betrokkene(n). De situatie is soms al lastig genoeg… Maar snel is niet altijd beter. Bij tussenkomst van een belangenbehartiger, zoals een advocaat, is het belangrijk om te kunnen schakelen, overleggen en uiteindelijk ook onderhandelen. "Daarbij kijken we kritisch naar wat wel of niet mogelijk is, om een schade zo netjes mogelijk af te handelen", zegt Suzanne. De personenschadebehandelaars bij Nh1816 moeten daarbij speelruimte kunnen zien én gebruiken. Sterk in hun schoenen blijven staan en de regie houden. Kortom: zij bevinden zich op het snijvlak van het menselijke en juridische van schaderegelen.

Niels Duinmaijer, personenschadebehandelaar bij Nh1816: "Er is genoeg ruimte voor gezelligheid, bijvoorbeeld tijdens bedrijfsuitjes."

"Het gaat er uiteindelijk om dat betrokkenen krijgen waar zij recht op hebben", zegt Niels. "Of het nu om weinig of veel geld gaat. Ik blijf daarbij eerlijk en behandel iedereen gelijk. Zo werken wij bij Personenschade overigens allemaal." Suzanne vult aan: "Wij behandelen betrokkenen altijd zoals wij zelf ook behandeld willen worden. Of het nu om een verzekerde gaat of een tegenpartij."

Persoonlijk contact staat voorop

Om welke personenschade het ook gaat: persoonlijk contact staat bij Nh1816 altijd voorop. Iedere betrokkene heeft zijn of haar eigen vaste aanspreekpunt bij Nh1816, zodat het contact steeds met dezelfde personenschadebehandelaar verloopt. De afdeling Personenschade kent geen keuzemenu, maar wél korte lijnen en een goede bereikbaarheid. En dat is belangrijk voor Nh1916, van oudsher een persoonlijke en betrokken verzekeraar. Zonder poeha. Gewoon elkaar helpen. Nh1816 scoort hoog op klanttevredenheid en wil dat zo houden. Alle personenschadebehandelaars bieden daarom een luisterend oor. Ze helpen mensen zo goed mogelijk. Afhankelijk van de ernst van de schade, gaan zij zelfs soms naar de betrokkene(n) toe.

Niels haalt veel voldoening uit het persoonlijke contact met betrokkenen: "Het is een win-winsituatie: ik leer de mensen om wie het draait beter kennen en kan hen dan nog beter adviseren. Tegelijkertijd weten betrokkenen altijd wie hun 'eigen' contactpersoon is bij Nh1816. Helder én persoonlijk." Ook Suzanne voelt zich thuis in deze manier van werken: "Ik vind het heel belangrijk om mee te denken én mee te leven met betrokkenen van schades. Om betrokkenheid te tonen." Niels is het hiermee eens: "Het is fijn om betrokkenen te helpen. Soms weten mensen niet goed waar zij recht op hebben, dus dan zijn ze blij verrast als ik hen bijvoorbeeld een schadevergoeding kan aanbieden die zij niet hebben zien aankomen. Dat doet mij altijd goed!"

> Van oudsher een persoonlijke en betrokken verzekeraar

Teamleiders als aanspreekpunt

Niels en Suzanne krijgen er steeds meer collega's bij; de afdeling Personenschade groeit. Een goede ontwikkeling. Maar dit vraagt ook om positieve veranderingen. Er was een behoefte ontstaan aan één of meer teamleiders als aanspreekpunt voor zowel de Manager Personenschade als collega's op de afdeling. Daarom heeft de afdeling sinds 1 januari 2020 twee nieuwe teamleiders: Stefanie Huitema-Lukas en Marit Geesthuijsen. Beiden waren bij Nh1816 al werkzaam als personenschadebehandelaar. Zij hebben dit jaar als doel om hun functie zo goed mogelijk vorm te geven en tegelijkertijd 'met hun pootjes in de klei te blijven staan'. "Wij zijn nu een soort meewerkende voorvrouwen", zegt Stefanie. "Als personenschadebehandelaars blijven wij schades behandelen. Daarnaast zorgen wij, samen met onze Manager Personenschade, voor het reilen en zeilen binnen de afdeling Personenschade. Dat loopt uiteen van het bieden van begeleiding aan onze collega's tot het oppakken van administratieve taken, zoals verlofaanvragen beoordelen."

Suzanne Dol is aankomend personenschadebehandelaar bij Nh1816. "Als een betrokkene een tijdje niets meer van zich laat horen, bellen we zelf even op om te horen hoe het gaat. Dat noemen wij proactief schaderegelen."

Samen hebben Marit en Stefanie wekelijks overleg met de Manager Personenschade. En individueel begeleiden ze hun eigen team binnen de afdeling Personenschade, waarmee zij regelmatig sparren. "Ik vind het erg belangrijk om het 'wij-gevoel' uit te stralen, collega's te stimuleren en hen daar ook voor te complimenteren of te bedanken", zegt Stefanie. Kortom: als teamleiders staan Marit en Stefanie klaar voor

hun manager en collega's. Zij zijn de ogen en oren van de afdeling. "Maar we zijn ook zelf nog steeds een van de collega's", vult Marit aan.

Ruimte om te blijven leren

De nieuwe rol van Marit en Stefanie laat mooi zien dat er bij Nh1816 voldoende ruimte is om te blijven leren. "Deze nieuwe functie biedt een mooie aanvulling op mijn huidige rol", zegt Stefanie. "Ik vind het een heel mooie mix van dicht bij het vak blijven staan en mezelf uitdagen met een extra takenpakket." Ook Marit ziet haar rol als teamleider als een uitdaging: "Ik zocht nog meer afwisseling in mijn werk, dus de rol van teamleider kwam op het juiste moment op mijn pad." Zoals Marit en Stefanie doorgroeien in hun nieuwe rol als teamleider, blijft Nh1816 ook volop in beweging. "We zijn de laatste jaren behoorlijk gegroeid. Als afdeling, maar ook als bedrijf", vertelt Stefanie. "Het is fijn dat wij het vertrouwen krijgen om onszelf door te ontwikkelen in onze rol als teamleiders. En om op die manier bij te dragen aan de verdere groei van Nh1816", voegt Marit toe.

Bovendien stelt Niels dat je als personenschadebehandelaar bij Nh1816 nooit bent uitgegroeid. Hij vindt het heel prettig dat hij veel eigen verantwoordelijkheid krijgt in zijn werk als personenschadebehandelaar. Acht jaar geleden begon hij bij Nh1816 op de afdeling Schade Materieel en maakte na ongeveer een half jaar de overstap naar Personenschade. Ook al is Niels nu inmiddels uitgegroeid tot ervaren personenschadebehandelaar, hij leert iedere dag weer iets nieuws. "Ik heb veel geleerd van kortlopende schades", vertelt Niels. "Maar ook nu leer ik nog steeds iedere dag weer van de schades die langer lopen. Ik heb hierbij veel contact met belangenbehartigers, zoals advocaten. En iedere situatie is weer anders." Ook Suzanne is als 'junior' volop aan het leren: "Als aankomend personenschadebehandelaar heb ik een begeleider aan wie ik al mijn vragen mag stellen: heel fijn dat ik zo goed word ingewerkt én verder kan groeien!"

Informele cultuur bij Nh1816

Hoe eerlijk en open de personenschadebehandelaars bij Nh1816 omgaan met betrokkenen, verschilt niet van het contact tussen collega's op de werkvloer bij Nh1816 in Oudkarspel. "De sfeer is heel goed", zegt Marit. "We helpen elkaar waar nodig, zijn bereid om aan en van elkaar te leren en er heerst een 'ons-kent-ons-mentaliteit'. Overigens geldt dat niet alleen voor ons team maar voor het hele bedrijf." Niels

Marit Geesthuijsen en Stefanie Huitema–Lukas zijn personenschadebehandelaars en teamleiders Personenschade bij Nh1816. Stefanie: "We hebben allemaal een eigen karakter, maar passen tegelijkertijd goed bij elkaar." Marit: "De sfeer op de afdeling Personenschade is heel goed. Dat geldt overigens voor het hele bedrijf hier in Oudkarspel."

vult aan: "We gaan informeel met elkaar om. Iedereen mag en kan gewoon zichzelf zijn. We zijn ook nuchter: doe maar normaal, dan doe je al gek genoeg! Wat dat betreft een echt West-Fries bedrijf. Ik vind dat heel leuk." Stefanie beaamt dit: "Nh1816 is een prachtig bedrijf. Ik vergelijk het een beetje met mijn woonplaats Schagen. Deze plaats heeft stadsrechten, maar de mentaliteit is echt dorps. Dat is bij Nh1816 ook zo: we zijn middelgroot, maar blijven herkenbaar en persoonlijk."

Maar het gaat bij Nh1816 niet altijd over werk. Er is genoeg ruimte voor humor en gezelligheid, ook buiten werktijd. Suzanne vindt dit een pluspunt: "We werken met serieuze schades en om af en toe ook even de knop om te zetten is het extra leuk om iets met z'n allen te ondernemen, bijvoorbeeld door te borrelen." Dat geldt niet alleen voor de individuele afdelingen: grote en kleine successen worden bij Nh1816 gezamenlijk gevierd. Bijvoorbeeld door regelmatig leuke evenementen te organiseren voor alle collega's.

Toekomst van de afdeling Personenschade

De afdeling Personenschade staat niet stil. "We zijn altijd op zoek naar nieuwe collega's", zegt Stefanie. "Professionals die samen met ons de afdeling Personenschade bij Nh1816 verder invulling willen geven. Die graag met mensen samenwerken en tegelijkertijd juridisch bezig willen zijn. En die daarnaast beschikken over inlevingsvermogen en oplossingsgericht zijn. Op dit moment staan er twee vacatures voor (aankomend) personenschadebehandelaars op onze website. Het zou mooi zijn als we via dit interview nieuwe collega's aan boord kunnen krijgen." <

Genoeg ruimte voor humor en gezelligheid

BGK en KK:

Heikele punten in letselschadeland

Voor ingewijden hoeft dit geen uitleg, voor hen die wat appelig kijken: Buitengerechtelijke Kosten (BGK) en Kantoorkosten (KK), heikele punten in letselschadeland. Waren de BGK altijd al en zijn die in toenemende mate een doorn in het oog van iedere verzekeraar, nu is er een nieuwe loot aan hun boom der ergernis, namelijk de kantoorkosten. Die waren tot voor kort een vast onderdeel van de nota van een belangenbehartiger, maar nee, dat is echt niet meer van deze tijd.

Door Tjip Ridder

Sinds er een uitspraak is geweest van een rechter die van mening was dat kantoorkosten niet meer kunnen, praat heel betalend letselschadeland elkaar na: kantoorkosten zijn inderdaad passé en worden niet meer vergoed, lekker puh . . . Een nieuwe kaasschaaf om die vermaledijde kosten in toom te houden. Al enige tijd krijg je dat als belangenbehartiger te horen zodra je een eerste melding doet van een nieuwe letselschadezaak. Lekker motiverend altijd, echt een goede start van de zaak, het slachtoffer centraal, niet dus. De centjes centraal, want die Chinese aandeelhouder geeft niets om de Gedragscode Behandeling Letselschade, die wil dividend!

Nou moet ik zeggen dat ik het met de bewuste rechter (en ook met diverse andere rechters daarna), beslist niet eens ben, die voelde u vast al wel aankomen. Ik vraag mij ook af hoe de uitkomst zou zijn geweest indien er wél over de kantoorkosten geprocedeerd was en een onderbouwing was gegeven daarvoor. Indien er bijvoorbeeld naar uitspraken was verwezen waarin aan de landsadvocaat, namens de Staat, nog steeds met droge ogen kantoorkosten worden vergoed. Indien eens een jaarrekening was overgelegd waaruit blijkt dat accountants deze kosten nog steeds als aparte kostenpost noteren. Die van onze organisatie zijn steevast rond de 5% overigens, al proberen wij die zelf natuurlijk al te matigen.

Kroontjespen

Hoe denkt de rechter over de kosten van antivirusprogramma's, firewalls, werkplekbeheer, software en hardware die thuiswerken mogelijk maken (zeer actueel) en die ook aan de AVG-voorschriften voldoen? Inderdaad, wij hebben de fax, de postzegel, het briefpapier, de Falk-koerier en de kroontjespen zo goed als naar het museum verwezen, maar betekent dat dat alles gratis is? Als je dat denkt, leef je echt onder een steen. Als je vindt dat die kosten maar in het uurtarief moeten worden opgenomen en tegelijkertijd vindt dat die tarieven ook te hoog zijn, breng je kwalitatief goede belangenbehartiging in gevaar. Als je dat een rechter niet voorhoudt, kan hij er ook niks van vinden! Het zou tijd worden daar eens een goede procedure over te (laten) voeren.

Mr. Tjip Ridder is NIVRE Register-Expert en mede-eigenaar van Ridder Letselschade.

Register Letselschade

Wat mij eigenlijk nog het meest tegen de borst stuit, is dat verzekeraars geen enkel onderscheid lijken te maken tussen de kantoren die alles volgens de regels hebben georganiseerd, zoals LSA-kantoren en letselschadebureaus die ingeschreven staan in het register van de Letselschaderaad en de vrije jongens en meisjes, die alleen een mooie website hebben. Wij maken immers al veel meer kosten door (verplichte) opleidingen, verzekeringsvereisten, audits, assessments, et cetera maar worden gewoon over één kam geschoren wat betreft de beloningsstructuur en het BGK-beleid. Wil je de BGK naar beneden brengen, begin dan niet met de kantoorkosten, maar beloon de goede kantoren goed en de andere kantoren die onder de radar vliegen, niet of minder goed. Verzekeraars zelf hebben die sleutel in handen! <

Vijf jarig lustrum voor VJPP

De Vereniging Jonge Professionals Personenschade (VJPP) richt zich op professionals tot 40 jaar, werkzaam binnen de wereld van personenschade in de meest brede zin van het woord: advocaten aan beide zijden, belangenbehartigers, (rechtsbijstand)verzekeraars, schaderegelaars, wetenschappers, medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen en rekenkundigen. Het doel van de vereniging is simpel: het in contact brengen van de inmiddels bijna 400 leden.

Ondanks de Corona-crisis vergadert het bestuur van de VJPP nog gewoon, zij het op afstand via gotomeet.me. Bovenste rij, van links naar rechts: Saskia de Groot, August de Hoogh, Joris Buijs. Onderste rij, van links naar rechts: Guido van der Corput, Annerie Joxhorst.

Viermaal per jaar wordt op steeds verschillende locaties een lezing georganiseerd over uiteenlopende onderwerpen met na afloop een borrel. Ook in 2019 hebben weer mooie lezingen plaatsgevonden. Aan het begin van het jaar sprak Mariken Peters (AV&L Advocatuur) over de sociale voorzieningen en hun invloed op letselschade uitkeringen. In mei hielden Jasper Keizer (SAP Letselschade Advocaten) en Nadia Haase (KBS Advocaten) in een oude lichtfabriek een lezing over whiplash. Tijdens de jaarlijkse BBQ-pubquiz-lezing eind augustus gaf Bart Neervoort de leden een inkijkje in hoe zij effectiever een schade kunnen behandelen. Daarna was het tijd voor de pubquiz en een borrel in het zonnetje op het strand van Scheveningen. Het jaar werd in november afgesloten met diverse workshops in de Observant te Amersfoort.

Vooruitblik

Het jaar 2020 is nu al in alle opzichten bijzonder. Zo heeft de eerste lezing in februari in niets minder dan het Sparta stadion plaatsgevonden. Daar sprak Laura Kroese (Beer Advocaten) over het verlies van vrije tijd in het licht van de schadebeperkingsplicht en June van Oers (SAP Advocaten) over gebrekkige hulpzaken. De eerstvolgende lezing was gepland op 28 mei 2020. Vanwege het Coronavirus kan deze lezing niet doorgaan. Het belang van de gezondheid staat vanzelfsprekend voorop en de vereniging wenst iedereen veel sterkte in deze tijd.
Hopelijk kunnen ze elkaar op 27 augustus 2020 in goede gezondheid treffen op het strand van Scheveningen voor de jaarlijkse BBQ-pubquiz-lezing.

Lustrum

Het jaar 2020 is ook bijzonder, omdat de VJPP haar eerste lustrum viert. In die vijf jaar hebben mooie – drukbezochte – evenementen plaatsgehad en is het ledenaantal gestegen tot bijna 400. Vrijdag 20 november 2020 wordt daarom – als de (Corona)situatie het toelaat – groots uitgepakt met uiteraard een interessante lezing en een goede borrel, maar ook met lekker eten en een spetterend feest tot in de late uurtjes. Het lustrumjaar zou bekroond worden met een buitenlandreis in het najaar. Door de huidige coronamaatregelen is het nu echter niet mogelijk om een dergelijke reis te plannen. Maar niet getreurd: in 2021 reist de VJPP alsnog naar een mooie bestemming.

Bestuur

De vereniging wordt momenteel bestuurd door Saskia de Groot (SAP Letselschade Advocaten), August de Hoogh (KBS Advocaten), Joris Buijs (Smit & De Hart Advocaten), Annerie Joxhorst (Lauxtermann Advocaten) en Guido van der Corput (Berntsen Mulder Advocaten). Het bestuur geeft aan veel zin te hebben om ook de komende vijf jaar weer veel mooie evenementen te organiseren. Speciale dank gaat uit naar de sponsoren. Een en ander was de afgelopen vijf jaar niet mogelijk geweest zonder hun gulheid! <

Het NIS

Het draait om verbinding

Het NIS bestaat in 2020 40 jaar. Dit 8e lustrum wordt op donderdag 10 september 2020 groots in kasteel Montfoort gevierd met leden en andere mensen uit de letselschadebranche.

Het thema is 'de toolkit van de schaderegelaar'. Wat heeft een schaderegelaar nu nodig om een letselschadeslachtoffer zo goed mogelijk te helpen? Of de schaderegelaar nu voor een verzekeraar werkt of het slachtoffer bijstaat: wat is er nodig om te helpen en tot een voor betrokkenen goede schaderegeling te komen? Het NIS doet op zijn 8e lustrum een greep in deze gereedschapskist.

Het NIS is een bijzondere vereniging en wordt getypeerd door woorden als: 'anker', 'vertrouwen', 'kennis' en 'samen'. De vereniging heeft vijf kernwaarden: faciliterend, persoonlijk, informerend, verbindend en betrokken waar de leden met recht trots op zijn. Het NIS is namelijk een anker voor zijn leden, de letselschaderegelaars. Een anker betekent veiligheid, zekerheid, stabiliteit. Het NIS is een vereniging die nu al 40 jaar een stabiele veilige netwerkomgeving creëert en faciliteert voor haar leden. Schaderegelaars die van hun vak houden zoeken elkaar op, sparren over zaken en luisteren samen naar de lezingen. Tijdens de bijeenkomsten is er 'echt contact'. Leden zien elkaar en spreken elkaar over het vak, over dossiers en over andere zaken die hen bezighouden.

Vertrouwen

Elkaar vertrouwen is een absolute voorwaarde voor het oplossen van een letselschadedossier. Binnen het NIS is er vertrouwen. Mensen komen graag naar de bijeenkomsten en kunnen in een veilige omgeving discussiëren. Ook al is men het niet met elkaar eens. Samen betere experts worden, dat is waar het NIS voor staat.

Het NIS is in deze letselschadesector een vaste 'speler'. Sinds 2011 heeft het NIS een zetel in het Platformoverleg van de Letselschade Raad. Daarnaast zijn er verschillende leden van het NIS die een bijdrage leveren aan belangrijke commissies van de Letselschade Raad zoals de Werkgroep Normering, de Begeleidingscommissie Lang Lopende Letselschadezaken, de Commissie Register Letselschade, de Werkgroep Zorgschade en nog een aantal andere commissies en werkgroepen.

Bijeenkomsten

Dankzij de bereidheid en inzet van gastheren kan het NIS het NIS zijn. Het is uniek dat er negen keer per jaar een bijeenkomst is die wordt gefaciliteerd door een gastheer. Dat kan een (rechtsbijstand) verzekeraar zijn of een belangenbehartiger, maar ook een medisch adviesbureau, een arbeidsdeskundig bureau of een branchevereniging. Het is een heel divers palet. Juist de verscheidenheid aan gastheren en de locaties door heel Nederland zorgen er voor dat elk lid verschillende bijeenkomsten kan bijwonen. Het bestuur van het NIS wordt gevormd door Inkie Stoop (vice-voorzitter), Diny de Neef (secretaris), Fred Zwarts (algemeen bestuurslid), Sophia van der Waal (algemeen bestuurslid), Dick van Laren (penningmeester) en Annemiek van Reenen-ten Kate (voorzitter).

Het bestuur van het NIS. V.l.n.r. Inkie Stoop (vice-voorzitter), Fred Zwarts (algemeen bestuurslid), Diny de Neef (secretaris), Annemiek van Reenen-ten Kate (voorzitter) en Sophia van der Waal (algemeen bestuurslid). Niet op de foto: Dick van Laren (penningmeester).

Verbinding

Het NIS is een snel groeiende vereniging die de komende jaren, samen met collega-experts en de gastheren, zal blijven streven naar kwaliteit, verbinding en vertrouwen. Met negen bijeenkomsten per jaar en deelname aan relevante overlegstructuren en werkgroepen, is er steeds volop activiteit. Het speerpunt van het NIS blijft ook de komende jaren: verbinding. Verbinding met elkaar, met collega experts en met gastheren. Door elkaar te ontmoeten, samen te sparren en samen te leren, gaat het NIS ook de komende 40 jaar weer met veel enthousiasme verder! <

Gerwin Vos

Naam: **Gerwin Vos** (27) | **Functie:** Schade-expert aansprakelijkheid en agrarische zaken | **Studie:** Rechtsgeleerdheid | **Aan:** Tilburg University | **Werkt bij:** Vanderwal & Joosten BV | **Sinds:** september 2017

Waarom ben je schade-expert geworden?
Direct na mijn studie heb ik kortstondig in de advocatuur gewerkt. Tijdens dit werk maakte je lange dagen op kantoor, waarbij ik het werken in de buitenlucht miste. Samen met mijn ouders had ik een melkveebedrijf, waardoor je veel in het veld aan het werk was. Als schade-expert bestaat er een ideaal evenwicht tussen enerzijds nadenken over juridische vraagstukken en anderzijds in de praktijk inspecties uitvoeren.

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden
Denker, pragmatisch, belangstellend, doortastend en benaderbaar

Welke eigenschap van jou komt het best tot zijn recht als schade-expert?
Dat moet zijn pragmatisch. In het werkveld probeer ik altijd binnen de grenzen van het redelijke naar een pragmatische oplossing te zoeken.

Wie is je grote leermeester?
Mijn vader. Altijd de rust zelve en denkt goed na voordat hij een stap zet zonder daarbij te handelen vanuit emotie. In mijn privéleven, maar ook in mijn werk probeer ik dit toe te passen.

Worden jongeren in de expertise branche voor vol aangezien?
Er bestaat een verschil van inzicht tussen de oudere en de jongere garde binnen de expertisewereld. Ik kan niet zeggen dat de jongeren niet voor vol worden aangezien, maar je merkt wel dat het soms de nodige overtuigingskracht kost om je standpunt aan de oudere garde over te brengen.

Favoriete app?
Whatsapp en Youtube

Welke werksituatie is je tot dusver het meest bijgebleven?
Toen ik ongeveer een jaar in dienst was bij Vanderwal & Joosten was ik samen met een verzekerde op inspectie bij een wederpartij en het gesprek verliep moeizaam. Tijdens dit gesprek draaide de sfeer volledig om en werd zelfs grimmig. Na lang praten bedaarden partijen. Op zo'n moment ben je blij dat je na afloop weer veilig in de auto onderweg naar huis zit.

Wat is de laatste film die je hebt gezien?
Spectre

Welke tekst zou je op een T-shirt willen zetten?
Eerlijk gezegd draag ik vrijwel nooit een T-shirt, dus geen.

Wat is je favoriete vakantiebestemming?
Het klinkt misschien gek, maar ik ga het liefst met ons gezin binnen Nederland op vakantie. De Waddeneilanden spreken me daarbij het meest aan. Verder ga ik een stedentrip binnen Europa ook niet uit de weg.

Waaraan moet een goede collega voldoen?
Een goede collega moet betrouwbaar zijn en een luisterend oor bieden indien nodig. Verder vind ik het heel prettig om een goede inhoudelijke discussie te kunnen voeren over een kwestie.

Wat zou je in de praktijk van alledag graag veranderd zien?
Dat schade-experts minder op zichzelf werkzaam zouden zijn. Voor mij is het echt een uitdaging om met een team van twee of drie experts samen een dossier te behandelen – mits dit dossier zich ervoor leent – vanuit verschillende disciplines. Op deze manier ontwikkel je heel snel een brede kennis, zonder je specialisme uit het oog te verliezen.

Wat is het grootste vooroordeel over je werk?
Dat een schade-expert wel even komt vertellen wat de schade zou zijn. Uiteindelijk zijn het de feiten die de schadeomvang bepalen.

Als je geen schade-expert was geworden, welk vak had je dan gekozen?
Dan zou ik aan de slag zijn gegaan als jurist bij een kleiner adviesbureau binnen de agrarische sector.

Wat kunnen jongeren leren van senioren en andersom?
Senioren beschikken over veel ervaring en hebben al veel verschillende situaties meegemaakt. Ook kennen zij het klappen van de zweep, waardoor ze vaak heel tactisch te werk kunnen gaan. Door dit te delen kun je als jongere gemakkelijker met bepaalde situaties omgaan.

Jongeren geven in mijn optiek vaak een frisse blik met een vernieuwende oplossing voor een dossier dat muurvast zit. Je kijkt soms toch met een heel andere bril tegen zaken aan.

Wat is (on)aantrekkelijk in je werk?
Aantrekkelijk vind ik de vrijheid en de afwisseling tussen kantoor en buitenlucht. Onaantrekkelijk is toch de werkdruk in combinatie met soms onregelmatige werktijden.

Wat is je laatste (pop/muziek) concert dat je hebt bijgewoond?
Het laatste concert waar ik ben geweest is van Within Temptation in Afas Live. Ik kan echt genieten van hun muziek, terwijl de meeste mensen dit waarschijnlijk niet achter mij zouden zoeken.

Van wie hingen er vroeger posters in je kamer?
Posters van popsterren hingen er niet, wel posters van trekkers en koeien.

Is er een tekort aan jonge mensen in de verzekeringsbranche?
In mijn optiek wel. Je merkt bij verzekeraars / makelaars dat er inmiddels best een flinke verjongingsslag heeft plaatsgevonden. Binnen de expertise-

wereld valt dit nog behoorlijk tegen. Dit komt volgens mij omdat er geen opleiding tot schade-expert bestaat. Vanuit een bepaalde professie of interesse word je schade-expert.

Waar heb je je in het begin het meest over verbaasd?
Het feit dat bij het vaststellen van schade ontzettend veel emotie naar boven komt. Voor een benadeelde partij kan een ogenschijnlijk (in euro's) kleine schade voor veel emotie zorgen. Vaak is het bieden van een luisterend oor nog belangrijker dan de daadwerkelijke schadevaststelling. Alhoewel het uiteindelijk wel om de euro's draait.

Wat weet nog niemand van je?
Die dingen ga ik hier zeker niet vertellen.

Wat is je favoriete restaurant?
Maakt me eerlijk gezegd niet zo heel veel uit. Er moet wat mij betreft wel een mooi stuk vlees of vis op de kaart staan.

Wat moet de regering meteen aanpakken?
De huidige korte termijn politiek. Denk vooruit voor de komende dertig jaar zodat burgers en ondernemers ook daadwerkelijk ergens op kunnen bouwen.

Wat is de meest opvallende vakgebeurtenis van de laatste tijd?
Er gebeurt zo ontzettend veel in de expertisewereld, dat ik geen specifieke gebeurtenis kan benoemen.

Wat is je ambitie? Wat wil je bereiken in het vak?
Een allround schade-expert worden, waarbij de nadrukkelijke focus wel op aansprakelijkheid en agrarisch ligt. Uiteindelijk in de toekomst toch een eigen bedrijf beginnen.

Hoe voorkom je dat je 'ook zo'n man in een saai grijs pak' wordt?
Door niet in zo'n saai grijs pak naar kantoor te komen. Slechts in heel bijzondere gevallen zul je mij met een das zien. Blijf gewoon jezelf!

Wat is je levensmotto?
Doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg.

Wat is je favoriete sport?
Om heel eerlijk te zijn, ben ik niet zo heel sportief. Wel vind ik het leuk om gewoon 'ontspannen' een rondje te fietsen. <

Breekt nood wetten?

COVID-19 houdt Nederland en de rest van de wereld in zijn greep. Bij het schrijven van deze column zijn de door de overheid getroffen overheidsmaatregelen onverminderd van kracht. Zal de coronacrisis gevolgen hebben voor de letselschadebranche? En: doet het spreekwoord 'nood breekt wet' hier opgeld?

Door Petra Oskam
Kennedy Van der Laan

In de zorgsector kan die vraag al direct met 'ja' worden beantwoord. Inmiddels voormalig minister Bruins maakte op 18 maart 2020 bekend dat verpleegkundigen en artsen van wie de inschrijving in het BIG-register is verlopen na 1 januari 2018 bij uitzondering weer aan de slag mogen in de zorg, zonder dat zij zich opnieuw hoeven in te schrijven. Daarnaast is de verplichting tot herregistratie tot nader order opgeschort, om te voorkomen dat de registratie van zorgverleners wordt doorgehaald in een periode waarin zij juist zo hard nodig zijn. Ook niet-geregistreerde zorgverleners zijn dus tijdelijk bevoegd om medische zorg te verlenen. Het niet-hebben van een BIG-registratie speelt voor de door Bruins aangewezen zorgverleners daarmee tijdelijk geen – of in elk geval geen doorslaggevende – rol in een eventuele discussie over medische aansprakelijkheid.

En hoe zit het met werkgeversaansprakelijkheid? Onder de overheidsmaatregelen valt het advies om, waar mogelijk, thuis te werken. Op grond van artikel 1 lid 2 sub g van de Arbeidsomstandighedenwet valt ook de thuiswerkplek onder het begrip 'arbeidsplaats'. De uit artikel 7:658 BW volgende zorgplicht van de werkgever strekt zich dus ook tot de thuiswerkplek uit, en de werkgever moet zich er tot op zekere hoogte over bekommeren of de werknemer een goede werkplek heeft, om schade in de vorm van bijvoorbeeld rug- en nekklachten te voorkomen. De zorgplicht van artikel 7:658 BW legt op de werkgever de verplichting om de maatregelen te nemen en aanwijzingen te geven die redelijkerwijs nodig zijn om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van de werkzaamheden schade lijdt. Van de werkgever wordt gevraagd wat redelijkerwijs kan. Niet minder, maar ook niet meer. De vraag of de werkgever zijn zorgplicht heeft nageleefd, wordt in de rechtspraak veelal beantwoord door na te gaan welke geschreven en ongeschreven verplichtingen er op de werkgever rusten. Daarbij geldt: voorkomen van gevaren is de hoofdregel. Als voorkomen niet kan, kan het duidelijk en voldoende indringend waarschuwen tegen bestaande gevaren volstaan.

Ik zou mij kunnen voorstellen dat in het begrip 'redelijkerwijs' besloten ligt dat er onder de omstandigheden van de huidige crisis rekening mee wordt gehouden dat ook werknemers die dat normaliter niet doen, nu noodgedwongen thuiswerken. Dat brengt mee dat van de werkgever niet kan worden gevergd dat er direct een goede thuiswerkplek (met bijvoorbeeld een goede bureaustoel en beeldscherm) beschikbaar is. Het geven van goede instructies, waarmee de werknemer met de wel beschikbare middelen een zo goed mogelijke werkplek kan inrichten, lijkt mij wel een vereiste. Ik zou er kortom voor willen pleiten dat bij de beoordeling van de strenge zorgplicht van artikel 7:658 BW de uitzonderlijke omstandigheden die zich nu voordoen worden betrokken. Nood breekt de wet niet, maar vult de uitleg daarvan wel in.

In harmonie naar een compromis

Expertisekantoor mr. H. Groeneveld & Partners viert dit jaar zijn 25-jarig bestaan. En al 25 jaar gaat het letselexpertisekantoor in harmonie naar een compromis. Oprichter Hans Groeneveld reageerde op onze oproep in het voorwoord van het decembernummer. Na 25 jaar kan hij als geen ander terugkijken en vooruitblikken.

Expertisekantoor mr. H. Groeneveld & Partners is gevestigd in het World Trade Center te Rotterdam. Hier staat Hans Groeneveld voor het enige honderd jaar oude beursbankje, dat is overgebleven van de Rotterdamse Assurantie Beurs.

We vroegen Hans wat er tegenwoordig beter gaat dan vroeger en wat voor verbetering vatbaar is. "In het begin waren letseldossiers onderdeel van de AVB-portefeuille. Gaandeweg bestond deze portefeuille alleen nog maar uit letseldossiers. Het vak werd geleerd in de praktijk. Opleiding was er nauwelijks. Belangenbehartigers waren er evenmin. Rekenen gebeurde handmatig en later met primitieve computerprogramma's. Belastingschade, bijvoorbeeld, werd toen nog niet opgenomen als schadecomponent. Verlies van zelfwerkzaamheid was een ondergeschoven kindje, evenals huishoudelijke hulp. We roeiden met de riemen die wij hadden. Mogelijk dat wij slachtoffers tekort hebben gedaan of juist helemaal niet.

Als er al een belangenbehartiger benoemd werd was dat vaak een advocaat of iemand van kantoor Pals. Deze situatie wijzigde snel na het Drent-arrest, toen kosten van rechtsbijstand als schade waren te vorderen. Tot op de dag van vandaag ondervinden wij er de gevolgen van.

Er ontstond een forse groei in schaderegelings- en advocatenkantoren gespecialiseerd in letsel. De LSA en NLE ontstonden en zorgden voor vakkennis. Aan de WA-kant kwamen verplichte opleidingseisen."

Harmonie

"Het bracht het vak op een hoger niveau. Als WA-expert is het prettig te onderhandelen met een vakbekwame tegenspeler. Wij zien ze meer als medespeler. Gedurende deze jaren is een goede vertrouwelijke band opgebouwd met de meeste belangenbehartigers. Wij krijgen meerdere malen het vertrouwen om een cliënt van een belangenbehartiger alleen, dus zonder zijn belangenbehartiger, te bezoeken als dat zo uitkomt en als dat het dossier verder kan brengen. Zo werkt harmonie. Harmonie bespaart kosten voor verzekeraars en leidt tot bevredigende resultaten voor beide partijen. Dit werkt met deskundige belangenbehartigers. Deskundigheid is een vereiste om de buitengerechtelijke kosten als schade te kunnen vorderen. Helaas ontbreekt juist de laatste tijd deze deskundigheid nog al eens. Kantoren met het spreekwoordelijke 'bord in de tuin' melden zich helaas vaker dan wenselijk bij ons."

Ondeskundige begeleiding

"Ondanks het bestaan van de website van de Letselschade Raad waar de bonafide kantoren staan geregistreerd kiezen slachtoffers – vaak vanwege culturele achtergronden – voor ondeskundige begeleiding. Onderbouwde vorderingen ontbreken dan vaak. Aan termijnen of juiste informatieverstrekking houdt men zich niet. Declaraties met hoge uurtarieven staan voorop. Dat levert onze branche een slechte naam op. Onder andere omdat vertragingen ontstaan in de doorlooptijd en onderhandelingen stroef lopen door kerstboomclaims. En dit terwijl het streven van de markt is om de doorlooptijd te verkorten."

Te veel werk op bordje

"Ook helpt het niet mee dat bij verzekeraars vaak heel veel werk op het bordje van behandelaren ligt waardoor afgesproken termijnen soms niet gehaald worden. Het blijkt voor veel verzekeraars nog steeds een probleem om voldoende mensen met kennis van zaken aan te nemen.
In de achterliggende jaren is het gelukkig wel zo dat de doorlooptijden van een letselschadezaak zijn versneld. Daarbij heeft de Gedragscode Behandeling Letselschade zeker een sterke rol gespeeld.

Winst behalen

Doordat er een toestroom is geweest van behandelaren met gebrek aan vakkennis, te weinig onderhandelingsvaardigheden en een blik alleen gericht op geld, nemen onderhandelingen nu helaas steeds meer tijd in beslag dan nodig is. Daar moet winst te behalen zijn.

Onderhandelingen kosten nu helaas meer tijd dan nodig is

Het zou prima zijn als er verplichte kwaliteitseisen van advocaten, experts en behandelaren zouden komen. Hier ligt nog een mooie taak voor de LSA, NLE en het NIVRE. Verder zouden termijnen afdwingbaar moeten worden."

Bevredigend en acceptabel

Groeneveld wil dat de regeling voor het slachtoffer bevredigend wordt en acceptabel voor de opdrachtgevers. De slogan van het bedrijf is : "in harmonie naar een compromis". Om dit te bereiken – harmonie is al moeilijk genoeg – is inleven in de positie van het slachtoffer belangrijk.
Groeneveld onderschrijft dan ook dat het slachtoffer centraal moet staan. Niet om het slachtoffer te vertroetelen, maar om hem of haar verder te kunnen helpen in het leven. Dit is geen softe benadering, maar een behandeling die past bij een adequate schaderegeling.

Regeling

"Een compromis is nu eenmaal dat beide partijen vrede hebben met de regeling, maar dat zij eigenlijk liever iets meer – vanuit het slachtoffers beredeneerd – of minder – vanuit verzekeraars – hadden gewild", besluit Groeneveld. "Daarom heet het ook een regeling en zijn wij schaderegelaars. Eigenlijk een heel commercieel beroep en daarom is het zo leuk!" <

Harmonie bespaart kosten voor verzekeraars

Over

Expertisekantoor mr. H. Groeneveld & Partners is aangesloten bij het NIVRE en opgenomen in het register van de Letselschade Raad. Oprichter Hans Groeneveld is al bijna 25 jaar NIVRE letselschade-expert en tevens FUEDI ELAE. Het kantoor is sinds de oprichting gevestigd in het World Trade Center te Rotterdam waar toen de assurantiebeurs was gevestigd in de Mainhall. Van begin af aan ontving het kantoor opdrachten van beursmakelaars. Het is een klein, gespecialiseerd kantoor dat groot is in samenwerken met andere gerenommeerde bedrijven, nationaal en internationaal. Zo ontstaat een groot team met up-to-date kennis.

De Stichting VRT - Verenigd Register van Taxateurs

Al ruim 15 jaar een begrip in de wereld van taxateurs

Of je nu een bedrijf bent of een particulier, als je een taxateur nodig hebt wil je zeker weten dat hij of zij over de juiste capaciteiten beschikt om dat vak uit te oefenen. Ongeacht het te taxeren object dat kan variëren van een bedrijfspand of zelfs een heel fabrieksterrein tot een fraai collier van Cartier, het gaat erom dat de taxateur over de juiste kennis en kunde beschikt.

Door Jim van der Meer Mohr

Jim van der Meer Mohr is bestuurslid sectie Kunst & Antiek van het Verenigd Register van Taxateurs. (Fotograaf Leendert Jansen)

Met de afschaffing van de titelbescherming en voor sommige sectoren beëdiging van taxateurs in 2000 kon iedereen zich in feite taxateur noemen. Om te waarborgen dat de taxateur over zijn papieren beschikt is in 2004 de stichting VRT opgericht. Hoewel het merendeel van de leden taxateurs zijn die werken ten behoeve van een verzekering, kan het in sommige specifieke sectoren ook om schade vaststelling of een ander doel gaan.

Inschrijving in het register kan voor vijf sectoren: Agrarisch, Brandverzekeringen, Motorvoertuigen, Scheepvaart en techniek alsmede Kunst, antiek, sieraden & horloges en eventuele andere specialismen.

Het stichtingsbestuur heeft uit al deze sectoren een bestuurslid en wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter, die weliswaar een grote kennis van de verzekeringsbranche heeft, maar geen taxateur is. Sinds een aantal jaren zwaait de bij Aon werkzame Jorden de Boer de scepter en hij doet dat met een duidelijke agenda: professionaliseren en vergroten van de naamsbekendheid! Dat is zijn motto en daar gaat hij voor.

Ruim 350 Register-Taxateurs

Het VRT is in de loop der jaren uitgegroeid tot een register waarin ruim 350 taxateurs staan ingeschreven. Voordat iemand kan worden ingeschreven worden zijn kwaliteiten, kennis en ervaring middels een vragenlijst en een gesprek met de toelatingscommissie getoetst. Deze commissie staat los van het bestuur, maar valt onder de verantwoordelijkheid van het betreffende bestuurslid. In de selectie wordt niet alleen gelet op de technische vaardigheden, maar ook op de wijze waarop gerapporteerd wordt. Dat kan bijvoorbeeld door een geanonimiseerd taxatierapport op te vragen. Dat het format per sector verschilt moge duidelijk zijn, maar voor elk rapport geldt dat er bijvoorbeeld duidelijk vermeld moet worden voor welk doel de taxatie is gedaan, in wiens opdracht, wanneer en waar. Eenmaal toegelaten wordt van een geregistreerde verwacht dat hij aan zijn 'permanente educatie' werkt en daar blijk van geeft.

Alleen onafhankelijk werkende taxateurs

De grootste groep komt uit de sector Brand, op de voet gevolgd door Automotive en op afstand is de kleinste sector die van Kunst & Antiek. Dat laatste is op zich niet verwonderlijk, want bij het VRT kunnen uitsluitend onafhankelijk werkende taxateurs worden opgenomen, die niet voor een kunsthandel of veilinghuis werken of van wie de hoofdbezigheid kunsthandelaar, antiquair, juwelier of kunstmakelaar is. De juwelier die zijn eigen parelketting van een taxatierapport voorziet en de kunsthandelaar die dat bij een door hem verkocht schilderij doet, kan bij het VRT niet ingeschreven worden. Op deze manier wil het VRT elke schijn van belangenverstrengeling voorkomen. Ethiek staat in zijn algemeenheid hoog in het VRT-vaandel. Iedere geregistreerde moet jaarlijks een zogenaamde ethiekverklaring ondertekenen en in zijn eigen omgeving op de VRT-site uploaden. In deze omgeving kan hij ook de PE-punten uploaden die een voorwaarde zijn voor tweejaarlijkse continuatie van de inschrijving.

Jaarlijks symposium

In dit kader organiseert de Stichting VRT jaarlijks een symposium voor alle ingeschreven taxateurs. Het is voor het bestuur elke keer weer een uitdaging om een thema te vinden dat brancheoverschrijdend is. Voor het tweede lustrum werden op het jaarlijkse symposium altererende sprekers uit diverse vakgroepen uitgenodigd, variërend van een bomenexpert tot een scheepvaartdeskundige. Schrijver dezes heeft binnen het VRT zijn entree gemaakt door een lezing over de kunstmarkt te houden. Maar je kunt het nooit iedereen naar de zin maken en dus werd er altijd door de een geklaagd dat hij niets met kunst had en door de ander dat hij niets met boten had. Toen het VRT tien jaar bestond werd niet alleen voor een grootsere aanpak gekozen door dit heuglijke feit in het stadion van FC Utrecht te vieren, maar ook door een standup comedian uit te nodigen. Daarnaast werden aanwezigen aan het werk gezet: zij moesten allen een object uit iedere sector laten taxeren, wat vervolgens werd geëvalueerd. Een wel heel bijzonder object was de zeker twee meter hoge boom die door een van de aanwezigen was meegenomen en voor taxatie in de hal was geplaatst!

Sterk clubgevoel

De afgelopen jaren is de lijn van brancheoverschrijdende sprekers doorgezet en zijn er thema's als de AVG en Ethiek behandeld. Daarnaast organiseert elke sector zijn eigen workshops, die doorgaans goed bezocht worden. Hoewel de VRT een register is en dus geen leden kent, blijkt het 'clubgevoel' sterk te zijn. Ook al probeer je als bestuur de aanwezigen te laten mengen bij de borrel na het symposium, iedereen trekt naar zijn eigen 'clubje'. En bij de workshops ervaar ik – in ieder geval voor mijn eigen sectie – dat het 'samen een middag doorbrengen en daarna een borrel drinken' ook een belangrijke reden is om deel te nemen.
Professionaliseren is niet alleen het streng controleren van

Dit schilderij, dat gelukkig getaxeerd was, werd door de hitte van de brand die in een ander vertrek woedde zo beschadigd dat het total loss was.

het PE-systeem en de jaarlijkse controle van de benodigde documenten als actuele BAV-polis en Ethiekverklaring, maar ook het verbeteren van het PE-systeem. De matrix van punten wordt door het bestuur op dit moment als vrij basaal gezien en het bestuur streeft ernaar de eisen voor het behalen van PE-punten per sectie aan te scherpen. Ook zullen de workshops van goed niveau moeten zijn en de lat voor sprekers op het jaarlijkse symposium ligt steeds hoger.

Grotere naamsbekendheid

Een ander speerpunt is een grotere naamsbekendheid bij de verschillende doelgroepen. Taxaties voor verzekering worden vaak gedaan in opdracht van het intermediair terwijl de acceptatie aan de verzekeraar is. Een actief beleid om de verzekeraars ervan te overtuigen dat een VRT-taxateur garant staat voor een in alle opzichten deskundig rapport heeft ertoe geleid dat in sommige branches nu zelfs de eis wordt gesteld dat het object door een VRT-taxateur getaxeerd moet worden. Het VRT informeert niet alleen de achterban, maar ook de relaties middels de Nieuwsbrief, die minstens drie keer per jaar verschijnt. Daarin worden naast een per sector gerubriceerde vakbeurs-agenda ook steeds meer algemene onderwerpen aangesneden die de hele branche raken. Ook de website speelt daarin een belangrijke rol.

Ook na de coronacrisis

Op dit moment maken wij allemaal bizarre tijden door. Het coronavirus maakt het voor sommige taxateurs wel erg moeilijk om hun vak te blijven uitoefenen, zeker diegenen die bij cliënten aan huis komen. Anderen hebben het, gelukkig, nog steeds druk, bijvoorbeeld omdat de voorjaarsstormen nogal wat schade aan gewassen hebben aangericht.
Hoe lang het nog duurt en wat op langere termijn de impact van deze mondiale crisis zal zijn, kunnen wij nu alleen maar gissen. Maar dat er op een gegeven moment weer taxaties nodig zullen zijn staat buiten kijf. Immers, een voortaxatie zal in geval van schade altijd de basis voor de uitkering blijven. In dat opzicht zal de VRT zijn functie altijd behouden. <

AdvocatenvanOranje

Trapongeval of arbeidsongeval?

Bernd van Bekkum is koud een paar maanden als Letselschade advocaat verbonden aan AdvocatenvanOranje in Amsterdam. In zijn dagelijkse praktijk onderscheidt hij zich door zijn ervaring op de rechtsgebieden aansprakelijkheidsrecht, arbeidsrecht en sociaal zekerheidsrecht te combineren. Gedegen kennis op al die gebieden kan – in tegenstelling tot specialisatie op één gebied – meer resultaat opleveren voor cliënten. Daarom pleit hij voor een bredere specialistische blik. Om werkgevers bewust te maken van hun zorgplicht deelt hij met ons een 'verhaal achter de schade naar aanleiding van een arbeidsongeval'.

Door Bernd van Bekkum

Bernd van Bekkum is advocaat aansprakelijkheidsrecht bij AdvocatenvanOranje te Amsterdam.

Bij arbeidsongevallen denkt men niet direct aan trapongevallen op een kantoor, maar eerder aan ongelukken met machines of in de bouw of aan een medewerker die van een ladder valt. En waarom zou men ook? Het traplopen is immers een alledaagse gebeurtenis voor iedereen. Bernd van Bekkum, die gedurende 17 jaar werkzaam was als jurist bij overheid en bedrijfsleven, herinnert zich echter een trapongeval bij zijn vorige werkgever dat exemplarisch is voor de wijze waarop een werkgever – zo op het eerste gezicht vanwege een kantoorsetting – geen enkele blaam treft. Toch werd hij door onachtzaamheid ten opzichte van Arbo-verplichtingen aansprakelijk gehouden voor de schade. "Ik zie wel vaker dat een werkgever terecht druk bezig is met zijn corebusiness ondernemen, waardoor hij minder aandacht besteedt aan interne instructies. Laat staan dat hij tijd vrijmaakt om de Arbowetgeving periodiek op de actualiteit te controleren."

Het door Van Bekkum aangehaalde 'verhaal achter de schade' gaat over een adviesbureau dat twee verdiepingen huurde in een kantoortoren. Hoewel het pand ruim voorzien was van liften, was het ook in de praktijk gebruikelijk dat personeel via een (nood)trappenhuis pendelde tussen de twee verdiepingen.

Val van trap

Eind 2014 liep een werkneemster via het trappenhuis naar de onderliggende etage. Zij was met laptop, telefoon en dossiermap op weg naar een overleg met collega's. De trap die de etages met elkaar verbindt, bestaat uit twee trappen met een bordes. Werkneemster is, na de eerste trap te zijn afgelopen, op het bordes uitgegleden en van de tweede trap naar beneden gevallen. Daarbij is zij met haar hoofd tegen een betonnen muur geslagen en heeft hierdoor ernstig letsel opgelopen.

Na een mislukt re-integratietraject stelt werkneemster alsnog haar werkgever aansprakelijk voor het ongeval en vindt er een toedrachtonderzoek door een schade-expert plaats op basis waarvan de verzekeraar de aansprakelijkheid voor het ongeval afwijst.

De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de werknemers tussen de verdiepingen gebruik kunnen maken van meerdere liften. Daarnaast is er een trappenhuis dat voor werknemers toegankelijk is. De trap is van beton en voorzien van leuningen. De trap is ook breed genoeg om elkaar te kunnen passeren. Ten tijde van het ongeval waren er volgens de werkgever geen bouwactiviteiten of iets dergelijks gaande.

Alledaagse gebeurtenis

Mede op basis van het rapport van de schade-expert ziet de verzekeraar daarom niet in welke zorgplicht werkgever geschonden zou kunnen hebben. Het lopen op een trap is een alledaagse gebeurtenis die voor ieder persoon elke dag op verschillende plaatsen voorkomt. Hiervoor zijn, aldus de verzekeraar, geen specifieke veiligheidsinstructies vereist. Nu er geen zorgplicht is geschonden, ontbreekt dus aansprakelijkheid van werkgever.

In zoverre stelde de verzekeraar zich dus op het standpunt dat er sprake was van een zogenaamd 'huis-, tuin-, en keukenongeval' dat iedereen had kunnen overkomen.
Op zichzelf was daar best iets voor te zeggen. Los van de menselijke tragedie betrof het hier een bedrijf met hoogopgeleid personeel dat toch niet middels expliciete instructies gewezen hoefde te worden op de mogelijke gevaren van een alledaagse gebeurtenis, namelijk het gebruik van een trap?

Rechtszaak

Ondanks het gedegen onderzoek van de schade-expert, liep de zaak voor deze werkgever en zijn verzekeraar niet met een sisser af. Gezien het ernstige letsel laat werkneemster het er namelijk niet bij zitten en de zaak komt in 2019 voor de rechter. Die moest beoordelen of werkgever zijn zorgplicht had geschonden en daarmee aansprakelijk is voor de schade.

Volgens de rechter houdt de zorgplicht van werkgever in dat hij verplicht is het trappenhuis op zodanige wijze in te richten en te onderhouden, en ten aanzien daarvan voor het verrichten van de arbeid zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te verstrekken als redelijkerwijs nodig is, om te voorkomen dat werkneemster in de uitoefening van haar werkzaamheden schade lijdt. Bovendien moet de werkgever toezicht houden op behoorlijke naleving van de door hem gegeven instructies. Daarnaast moet hij toezicht houden op een behoorlijk onderhoud van het trappenhuis.

Toedrachtonderzoek

Op alle fronten ging het voor deze werkgever mis. Problematisch was namelijk dat niet kon worden vastgesteld wat de oorzaak en de exacte toedracht was geweest van het uitglijden en de valpartij. Werkgever had namelijk kort na het ongeval geen onderzoek gedaan naar de oorzaak of de toedracht van het ongeval en ook niet naar de omstandigheden in het trappenhuis of de toestand van de trap, terwijl het ongeval wel direct bekend was. Het feitelijke onderzoek werd eigenlijk, voor zover nog mogelijk, pas na enige tijd gedaan door een schade-expert.

Daarnaast had de werkgever vóór en ten tijde van het ongeval geen risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) vastgelegd, zoals vereist volgens de Arbowet. Daarin moet worden aangegeven welke risico's het gebruik van het trappenhuis en de trap voor werknemers met zich meebrengt. Daarmee had werkgever zijn wettelijke plicht geschonden om de mogelijke en eventuele risico's van het (gebruik van het) trappenhuis in kaart te brengen.

Ook waren er geen schriftelijke of mondelinge instructies aan het personeel over het gebruik van het trappenhuis en de trap, over valgevaar op de vloer daarvan of het bordes, of over het gebruik van bepaald schoeisel. In zijn algemeenheid kan volgens de rechter van een werkgever niet worden gevergd dat hij instructies geeft over het gebruik van een vaste trap of een bordes voor zover het gaat om alledaagse handelingen met een huis-, tuin- en keukenkarakter. Maar nu de oorzaak van het ongeval niet vaststaat en niet kan worden uitgesloten dat het bordes glad was, moet daarmee bij de beoordeling van de nakoming van de zorgplicht rekening worden gehouden. Instructies in zijn algemeenheid en gericht op de mogelijkheid van gladheid op het bordes waren in dit geval wel vereist.

Ten slotte kon de werkgever niet aantonen dat het trappenhuis regelmatig werd schoongemaakt en dat daarvoor een protocol of een richtlijn was opgesteld. Werkgever kon geen gegevens leveren over contracten of afspraken met schoonmaakbedrijven en ook geen gegevens over inspectie- of schoonmaakrondes en de frequentie daarvan.

Zorgplicht

De rechter oordeelde dat er sprake was van een schending van de op werkgever rustende zorgplicht en dat hij aansprakelijk was voor het ongeval en de daaruit voortvloeiende schade.

Het achtergrondverhaal van deze schade bevestigt maar weer dat onder de zorgplicht van een werkgever ook wordt verstaan het voldoen aan de verplichtingen die hij heeft in het kader van de Arbeidsomstandighedenwet en andere regelingen met betrekking tot arbeidsomstandigheden.

Uit onderzoek van de Inspectie SZW blijkt dat slechts 30% van alle Nederlandse ondernemingen een RI&E heeft waarin daadwerkelijk alle belangrijke risico's zijn geïnventariseerd. Daarom is het van belang dat werkgevers eerdergenoemde Arboverplichtingen, ook in relatie tot een kantoorsetting, niet moeten onderschatten. Het is dan ook verstandig om periodiek de interne instructies en RI&E te controleren op actualiteit. Deze moeten altijd aangepast worden als de ervaring, gewijzigde werkmethoden of werkomstandigheden daartoe aanleiding geven. Gebeurt dit niet, dan leidt een ogenschijnlijk ongelukkige samenloop van omstandigheden bij een ongeval algauw tot aansprakelijkheid van de werkgever voor de schade. <

Remote-expertise: een game changer?

Schades beoordelen op afstand: het bestond al langer, maar remote-expertise is vanwege de coronacrisis in een stroomversnelling geraakt. Het bekijken van een schade aan een auto of een lekkage in huis kan nu niet altijd op locatie, maar mensen willen wel geholpen worden en het werk moet doorgaan. Dus moeten experts en klanten 'en masse' over op remote-expertise. Hoe pakt dat uit in de praktijk en welke gevolgen heeft dit voor het expertisevak? We nemen een kijkje achter de schermen bij CED.

Door Maaike Botden

CED ontwikkelde voor remote-expertise een videotool die volledig 'AVG-proof' is.

Snelle aanpassing

In het pre-coronatijdperk was er in de markt nog wel de nodige scepsis te bespeuren als het ging om schades beoordelen op afstand. Nu wordt deze manier van werken volop omarmd, ook door CED. Remote expertise was al langer in gebruik, maar wordt nu in sneltreinvaart uitgerold onder de bijna 400 experts die het bedrijf telt. "We zijn begonnen bij de zogeheten 'volume-experts' die zich bezighouden met de kleinere schades, zoals schades aan voertuigen, inbraak- en waterschades", vertelt Ruud Kooijman, divisiedirecteur Advice bij CED. "Voor sommigen was dat in het begin even wennen. Maar desondanks waren we in no-time overgeschakeld op remote-expertise. Ook onze opdrachtgevers waarderen dat, want de afhandeling van hun schades loopt nu gewoon door. Voorheen hoorde ik wel argumenten tegen remote-expertise, zoals 'Je ziet minder' of: 'Het is onpersoonlijk'. Maar nu de meeste experts de videotool gebruiken, verdwijnen deze geluiden als sneeuw voor de zon. De meeste experts zijn, net als onze opdrachtgevers en hun klanten, razend enthousiast. We hebben ons snel aan weten te passen aan de nieuwe situatie. Dat vind ik echt de kracht van CED."

We gaan letterlijk en figuurlijk anders naar schades en inspecties kijken

Veiligheid boven alles

Een expert die op dit moment zijn werk wil kunnen doen, heeft soms weinig andere keuze dan over te stappen op remote-expertise. Veiligheid is hierbij een belangrijk aspect: de privacy van degene die de beelden maakt moet wel voldoende gewaarborgd blijven. Gebruik van bijvoorbeeld WhatsApp biedt deze veiligheid niet. Daarom ontwikkelde CED een videotool die volledig 'AVG-proof' is. Leon Landman, business developer bij CED, legt uit hoe dat werkt: "De expert neemt telefonisch contact op met de klant, bijvoorbeeld een particulier of een garagehouder. Vervolgens ontvangt de klant een link waarmee een aparte videoverbinding gestart wordt. De klant hoeft hiervoor geen app of andere tool te installeren. De expert bekijkt de schade via de camera van de telefoon van de klant. Ziet de expert iets wat hij vast wil leggen in zijn rapport, dan vraagt hij toestemming aan de klant om een foto te maken. Er wordt dus geen video of filmpje gemaakt. De gemaakte foto's worden automatisch geüpload naar de online omgeving van CED. Dit gebeurt allemaal volgens de richtlijnen van de AVG en de privacywetgeving."

Net zo persoonlijk en veilig als altijd, alleen nu met behulp van digitale middelen

Snel, simpel en persoonlijk

"De tool werkt zó simpel, dat vrijwel iedereen met een smartphone ermee uit de voeten kan", vervolgt Leon Landman. "Die eenvoud verklaart voor een groot deel het succes van de tool. Een ander groot voordeel is dat de werkwijze niet verandert voor de betrokkenen: alle processen blijven intact, er hoeven geen extra programma's geïnstalleerd te worden en de rapportages blijven zoals klanten die van ons gewend zijn. Het enige verschil is de manier hoe we naar de schade kijken, namelijk via de camera van de klant. Ook de risico-inspecteurs van CED gebruiken inmiddels de videotool. Zij werken nu samen met onze klanten aan de verdere ontwikkeling van dit product. Niet alleen onze experts, inspecteurs en verzekeraars zien de voordelen, maar ook leasemaatschappijen en autoherstelbedrijven hebben al grote interesse getoond. Voor hun is de videotool immers een uitkomst om op afstand makkelijk en veilig schade-intakes te kunnen doen. Ook van gedupeerden krijgen we positieve reacties: er kan nu sneller naar hun schade gekeken worden en thuis moeten wachten op een expert is ook verleden tijd. Daarnaast geven mensen aan dat ze het contact prettig vinden, omdat ze tijdens de live-beeldverbinding ook een telefoongesprek voeren met de expert of inspecteur. We werken dus net zo persoonlijk als altijd, alleen nu met behulp van digitale middelen."

Impactvolle verandering

Ruud Kooijman verwacht dat ook na de coronacrisis de verandering door zal zetten. "Het gebruik van de videotool verweeft zich nu als vanzelf met de interne processen van inspectie en expertise. Dat biedt een uitgelezen kans om deze werkwijze verder te verfijnen. Die ontwikkeling gaat onherroepelijk zijn weerslag hebben op het expertisevak. De tool verrijkt de gereedschapskist van experts om nog slimmer en beter te kunnen werken. Daarnaast vermindert werken op afstand ook de fysieke belasting en de reistijden. Dat kan zich vertalen in een lager ziekteverzuim en lagere overheadkosten. Remote-expertise kan het voor verzekeraars aantrekkelijker maken om ook voor relatief kleinere en eenvoudigere schades (weer) de kennis van een expert in te schakelen. Dat stelt hen beter in staat om hun risico's te managen. De coronacrisis zorgt er dus voor dat we letterlijk en figuurlijk anders naar schades en inspecties gaan kijken, met impactvolle veranderingen tot gevolg. Dat vraagt om de nodige lenigheid van je organisatie: hoe innovatief ben je en hoe snel kun je je aanpassen? Bij CED is dat in elk geval geen enkel probleem - en daar plukken we nu de vruchten van."<

Meer informatie over remote-expertise:
www. ced.nl/remote-expertise

Divisiedirecteur Advice bij CED Ruud Kooijman.

Leon Landman is business developer bij CED.

De videotool werkt zó simpel dat vrijwel iedereen met een smartphone ermee uit de voeten kan.

Door Cindy van der Helm

Een klant is niet toevallig een nummer of een naam

Op 1 september 1965 kwam hij bij toeval in de verzekeringswereld terecht. Aanvankelijk dacht hij – door de naam Mees & Zoonen – voor een bank te mogen werken, maar bij indiensttreding ontdekte hij dat hij bij de verzekeringstak aan de slag mocht. Binnen anderhalf jaar maakte hij carrière en switchte van polisopmaker naar sluiter brandverzekeringen. Dat werk beviel hem zo goed dat hij na de verplichte militaire dienst weer terugkwam bij makelaar Mees & Zoonen. En nu is hij als adviseur nog steeds verbonden aan een makelaar, namelijk Concordia de Keizer. Als adviseur houdt hij zich bezig met overnames en lastige plaatsingen, is betrokken bij ingewikkelde schades en onderhoudt contacten met een aantal tussenpersonen en verzekeraars. Gewoon, omdat hij het leuk vindt. Daarnaast is hij een soort van Vademecum. Zit je ergens mee, dan ga je naar Aad Meijburg.

Aad Meijburg, die als adviseur verbonden is aan Concordia de Keizer, is een soort van Vademecum. Zit je ergens mee, dan ga je naar Aad.

Hij begon zijn carrière als sluiter in een lastige periode: de verzekeringswereld stortte in. Het is misschien wel om die reden dat het voor Aad altijd een sport is geweest om juist in een moeilijke markt ervoor te zorgen dat klanten 100% dekking krijgen. Om hier in binnen- en buitenland partijen voor te vinden, bijvoorbeeld door met andere eigen risico's of een programma in layers te werken. "Als makelaar probeer je altijd de beste oplossing voor je klant te vinden. Je blijft zoeken en geloof me, je wordt vanzelf creatief in het creëren van mogelijkheden." Kenmerkend aan zijn manier van werken is de persoonlijke aanpak. Hij stapt overal op af en zoekt de dialoog. Zijn er pijnpunten? Dan gaat hij het gesprek aan.

Dialoog aangaan

"In het verleden waren de contacten en de manier van werken simpeler", geeft Aad aan. "Toen verliep alles face-to-face, op de beurs, in de kroeg of het restaurant. Dat is anders geworden. In mijn glorietijd had je nog nooit van het woord compliance gehoord. Ik wil niet zeggen dat het werk nog steeds met handjeklap moet gebeuren, maar de manier waarop we tegenwoordig met elkaar omgaan is veranderd. Ik ben iemand van de oude stempel en val terug op bellen en elkaar even zien om samen een oplossing te vinden. Tegenwoordig worden veel zaken overhandigd aan een advocaat, in plaats van de dialoog aan te gaan."

Aad had het voordeel dat hij 1,5 jaar in Duitsland had doorgebracht waardoor zijn Duits zo goed ontwikkeld was dat hij gemakkelijk met Duitse en Zwitserse verzekeraars kon schakelen en zaken wist onder te brengen. Tijdens zijn trips met collega Aad Strijbos – die doorgaans een week duurden – deed hij gemiddeld zo'n vier tot vijf landen aan in een poging om risico's onder te brengen. Leuke, maar uiterst vermoeiende trips. Maar wel met de nodige resultaten, want door elkaar te zien krijg je meer voor elkaar. Zoals Aad zelf aangeeft: Nee is geen antwoord. Zo is hij opgegroeid. Bij iedere situatie die zich ervoor leent streeft hij naar een oplossing. En ook al is het maar een deeloplossing, dan heeft hij toch iets bereikt voor de klant. En misschien is dit ook wel de reden waarom Aad altijd aan de makelaarskant heeft gewerkt. Hij is nu eenmaal een echte makelaar, met zijn optimistische kijk op de zaken en aandacht voor de mens.

Betrokken

De persoonlijke aanpak blijkt ook duidelijk uit zijn betrokkenheid bij omvangrijke schades met grote gevolgen. Denk aan de Bijlmerramp waar er naast materiële schade ook sprake was van heftig persoonlijk leed "Bij zo'n grote schade is het een goede zaak om als betrokkene bij een traject zelf te gaan kijken. Voor de buitenwacht lijkt het alsof de afwikkeling snel is gegaan, maar achter de schermen voltrok zich daarna een heel circus om de schade te kunnen verhalen op de aansprakelijkheidsverzekering van Boeing. Aad werkte inmiddels voor Marsh en was er samen met collega Thom Vermeiden bij betrokken. Uiteindelijk wisten zij voor verzekeraars 90% van de schade te verhalen op de aansprakelijkheidsverzekering van Boeing. Knap, want het was een gecompliceerde schade. Het betrof een Israëlisch vrachtvliegtuig dat er fysiek niet best aan toe was en eigenlijk niet meer had mogen vliegen. "Tientallen partijen waren erbij betrokken, waaronder de politiek, de lokale overheid, justitie. En iedereen kwam met een eigen advocaat en wilde van alles. En daar zit je dan als makelaar tussen. Alleen al daardoor was de schaderegeling heel lastig."

> Door elkaar te zien krijg je meer voor elkaar

Empathie

Op de vraag waaraan een goede collega moet voldoen antwoordt hij: "Die moet empathisch zijn. Zichzelf kunnen wegcijferen om de belangen van de klant te dienen. Moet met de gehele omgeving goed door een deur kunnen. Moet goed vakmanschap kunnen ontwikkelen middels studies et cetera. Op die manier heb je de kennis om klanten goed bij te kunnen staan en te helpen bij het vaststellen van het risicoprofiel. En dan heb ik het niet alleen over de algemene studies zoals de assurantiediploma's, maar het liefst ook cursussen op het gebied van risk management."

Ecclesia Nederland

We vragen Aad wat het mooiste is wat hij in het vak heeft bereikt. "Ik heb een aantal dingen voor elkaar kunnen krijgen. Zo ben ik er trots op dat ik voor grote multinationals die in moeilijke markten werkzaam waren toch zaken succesvol heb kunnen realiseren. Daarnaast ben ik ook trots op het succes dat we hebben geboekt met De Keizer. Toen ik aan boord kwam hadden we slechts 13 medewerkers op de payroll, maar na verloop van tijd werd De Keizer een partij waar iedereen rekening mee hield. In 2012 was de fusie met Concordia. Inmiddels zijn er nóg enkele bedrijven aangehaakt, waaronder de Gebroeders Sluyter, Finance & Insurance en EBC. Ook Veerhaven Assuradeuren hoort er bij. Samen opereren we onder de vlag van Ecclesia Nederland."

Mentaliteitsverandering

Aad verbaast zich over de grote mentaliteitsverandering die in de loop der jaren is ontstaan. "Vroeger werkte je ook gewoon 's avonds en in de weekenden als dat nodig was. Eerst werden de zaken geregeld, daarna pas kwam het thuisfront. Nu zie je meer een 9-tot-5-mentaliteit ontstaan. Dat komt waarschijnlijk omdat beide echtelieden werken en kinderen naar de crèche gaan. Zomaar langer blijven werken of 's avonds met klanten omgaan is er – op een enkeling na – niet meer bij.

Toch is het leuk om ook met jongeren samen te werken. Met ouderen is het ouwe-jongens-krentenbrood. Sommige jongeren zijn leergierig. Die vinden het leuk om mee teruggenomen te worden naar de goede oude tijd. Samen met een aantal oud-verzekeringsmensen, te weten Ad Westerhof, Cor van den Bold, Kees Krijgsman en Paul Soeteman, heb ik niet zo lang geleden nog een optreden verzorgd voor de leden van Young InSurance. Heel erg leuk! Je merkt dat het jongeren soms ontbreekt aan betrokkenheid en inlevingsvermogen. Ze moeten leren dat een klant niet toevallig een nummer of een naam is die je uit je computer haalt. Een klant is een instituut waar je je op in moet inleven. Je moet weten wat zijn noden zijn. Om een bedrijf beter te kunnen laten functioneren hebben ze een goede dekking nodig ten opzichte van hun eigen financiële positie.

Fantastische generatie

Wij ouderen daarentegen kunnen van de jeugd leren hoe je met artificial intelligence en social media moet omgaan. Als je die combinatie weet te realiseren, dat empathisch vermogen kan combineren met moderne hulpmiddelen, dan zet je een fantastische generatie neer. Wij deden zaken op de achterkant van een bierviltje. Het vertrouwen in elkaar was groot. Dat is zelden of nooit beschaamd. Jongeren doen zaken vanuit hun laptop. De dingen liggen nu dus direct vast. Dat is ook wel mooi."

Herinneringen

Op de vraag wat de leukste herinnering is aan zijn werkzame leven vertelt hij dat hij ooit, tijdens de FERMA in Barcelona, op uitnodiging van Troostwijk met een groep Nederlanders uit de verzekeringswereld een Europese voetbalwedstrijd bijwoonde, namelijk die van Espanyol tegen Feijenoord. Ze hadden met z'n allen een plekje op de eretribune en Aad zat heel toevallig naast de voorzitter van Espanyol. "In de pauze kwam een hele kudde journalisten voorbij. Niet om de voorzitter van Espanyol te interviewen, maar mij! Want ze dachten dat ik de voorzitter van Feijenoord was. En Van de Heerik liep gewoon weg. "Doe jij het maar", riep hij in het voorbijgaan. Gelukkig heb ik het nooit teruggezien. Dat Spaans-Engels van mij is niet geweldig. De wedstrijd werd door Feyenoord gewonnen met 0-3. En ook dat had weer consequenties: we moesten rennen voor ons leven!" In het hotel aangekomen was het dik feest, want ze zaten in hetzelfde hotel als de spelers van Feijenoord. Hadden zij Aad nu maar aangehouden als voorzitter. Hun volgende wedstrijd tegen PSV verloren ze namelijk met 10-0.

Besmettelijk

En Aads levensmotto? "Je moet iedere dag weer zien als een nieuwe uitdaging en alleen maar naar het verleden kijken als je er iets van kan leren." Aad is van nature optimistisch. Houdt van uitdagingen. Die enthousiaste houding van Aad werkt aanstekelijk. Of mogen we in deze tijd van het coronavirus zeggen: besmettelijk. Maar dan wel op een goede manier. <

> Je moet jezelf kunnen wegcijferen om de belangen van de klant te dienen

Van schade naar sales

Shalinie Baidjnath (26) is sinds 2017 werkzaam bij Chubb, wereldspeler op het gebied van verzekeringen. Binnenkort ruilt ze haar functie als Casualty Claims Adjuster in voor die van Business Development Manager binnen de afdeling Accident & Health.

Door Roëlle Esselink

Shalinie Baidjnath verruilt binnenkort haar functie als Casualty Claims Adjuster voor die van Business Development Manager binnen de afdeling Accident & Health van Chubb.

Als Casualty Claims Adjuster behandelt Shalinie aansprakelijkheidsclaims van de bedrijven die bij Chubb een verzekering hebben lopen. Haar dagelijkse werk gaat over werkgeversaansprakelijkheids-, productaansprakelijkheids- en recall schades. "Wat het interessant maakt, is dat we te maken hebben met grootschalige schades, bijvoorbeeld in die tijd dat alle eieren teruggeroepen werden vanwege fipronil. Maar ook met kleinere, persoonlijke schades. Struikel je in een bij Chubb verzekerde supermarkt over een sperzieboon en dien je een claim in, dan stuurt de supermarkt die claim ook naar ons toe. Het is een healthy mix van allerlei gevallen."

Werkgeversaansprakelijkheid

Zelf heeft Shalinie een speciale interesse in en affiniteit met werkgeversaansprakelijkheid. "Op het moment dat een werknemer zijn werkgever aansprakelijk stelt en er komt een zaak uit voort, heb je in Nederland te maken met een aantal strikte regelgevingen. Aan de zorgplicht van de werkgever zijn veel eisen verbonden. In hetzelfde scenario van de sperzieboon in de supermarkt moet je als klant zelf bewijzen dat de supermarkt niet heeft voldaan aan de zorgplicht. Maar als een werknemer van die supermarkt over diezelfde boon zou struikelen, liggen de verantwoordelijkheid en de bewijslast bij de werkgever. De werkgever moet dan aantonen dat hij er alles aan heeft gedaan een veilige werkomgeving te realiseren. Wij als verzekeraar werken vervolgens samen met deze aansprakelijkgestelde werkgever en de schade-expert."

Transparantie

Mensen om haar heen omschrijven Shalinie als een gedreven persoon, die zorgzaam, sociaal en betrokken is. En soms heel direct. "Daar kan ik me wel in vinden," lacht Shalinie. "Verder kan ik ook wel een beetje ongeduldig zijn," voegt ze toe.

In haar werk ziet Shalinie vooral het sociale aspect veel terugkomen; het mensgerichte. "Ik denk dat het in mijn baan belangrijk is dat mensen je niet alleen zien als direct en zakelijk, maar dat dit in balans is met een sociale kant. Contact met klanten is soms heel persoonlijk. Daarbij kan letsel, bij zowel jong als oud, erg confronterend zijn. Van de ene op de andere dag kan iemands leven op z'n kop gezet worden. Ik zie in mijn werk allerlei schades de revue passeren; van dwarslaesies en overlijdensschades tot eenvoudige, maar ingrijpende valpartijen in de supermarkt. De gevolgen die zo iemand vervolgens ondervindt zijn vaak groot en dat komt wel binnen. Zeker als een klant geen belangenbehartiger heeft en de communicatie rechtstreeks verloopt. Ik heb altijd geleerd: blijf transparant. Beloof mensen geen dingen die je niet waar kunt maken. En dat wil ik ook meenemen in mijn nieuwe salesfunctie: bij twijfel niet inhalen."

Business Development Manager

Shalinie gooit het binnenkort namelijk over een andere boeg. Ze gaat als Business Development Manager aan de slag. Hierbij zal ze zich meer richten op het commerciële vlak en in juridisch opzicht minder actief zijn. "Ik denk dat ik mijn opgedane kennis wel kan gebruiken, maar ik ben officieel geen jurist in functie meer." Wat Shalinie des te meer goed van pas zal komen zijn haar sociaal-betrokken houding en connecties binnen de markt. In haar nieuwe functie zal Shalinie met name gericht zijn op het ontwikkelen van nieuwe producten, waarbij ze constant de klant en de markt in de gaten zal houden. Ook sales zal onder haar takenpakket vallen. "In mijn nieuwe rol zal mijn dagindeling er anders uit komen te zien. Ik ben veel meer onderweg om direct contact te kunnen leggen met de klant, bijvoorbeeld."

Chubb

Chubb is 's werelds grootste beursgenoteerde verzekeraar, met vestigingen in 54 landen. Het bedrijf onderscheidt zich, volgens Shalinie, op meerdere vlakken van andere verzekeraars. Een ervan is het feit dat het veel young professionals in dienst heeft. De ratio junior/senior is daarbij behoorlijk goed in balans. "Je ziet dus niet alleen maar grijze pakken," licht Shalinie lachend toe. "Young professionals brengen een frisse blik. Daar hecht Chubb waarde aan. Daarnaast leren jonge talenten snel en ontwikkelen ze zich nog sterk. Chubb is in veel opzichten bereid bij te dragen aan deze ontwikkeling. Zo kreeg ik in mijn eerste jaar de kans om mee te doen aan een business development programma in Amerika. Daar leerde ik onder meer over de waardes en de visie van Chubb. Maar ook tijdens deze training merkte ik de interesse op waarmee Chubb óns, young professionals, benaderde. Op een gegeven moment werd ons zelfs gevraagd om feedback te geven!"

Actueel

De meest recente ontwikkeling, de verspreiding van het coronavirus, laat ook Chubb niet ongemoeid. Toch heeft het bedrijf pro-actief gehandeld, vindt Shalinie. "We zijn al sinds het begin van de maatregelen in Nederland overgegaan op thuiswerken. Daarbij hebben we binnen claims dagelijks contact met het team en wekelijks overleg met de afdeling. Iedereen heeft thuis de mogelijkheid om aan de slag te gaan."

Young InSurance

Al sinds jaar en dag hebben bestuursfuncties Shalinie erg aangetrokken. Tijdens haar studie rechten zat ze als voorzitter in de opleidingscommissie, gedurende haar tijd bij Crawford zat ze in het Young Crawford-bestuur en tegenwoordig is ze ook bestuurslid van Young Chubb. Daarnaast is Shalinie sinds mei 2019 bestuurslid bij Young Insurance. "Hier merken we zeker ook de marktbrede invloed van het coronavirus. Bepaalde grote evenementen die op de planning stonden gaan niet meer door. En om een overkill aan events in de toekomst te voorkomen, is het onoverkomelijk dat er enkele worden afgelast. Young InSurance's tienjarig bestaan in mei, bijvoorbeeld, zullen we helaas niet meer kunnen vieren zoals we hadden gehoopt. Jammer natuurlijk, maar het staat op dit moment in geen verhouding tot situaties die elders in de wereld spelen."

Bij Young Insurance is Shalinie met name verantwoordelijk voor de externe relaties en het binnenhalen van nieuwe sponsoren. "Als er bepaalde issues zijn die met externen moeten worden besproken, neem ik dat voor mijn rekening. Tegelijkertijd ben ik ook vice-voorzitter. Een leuk hoogtepunt was vorig jaar, toen we werden uitgenodigd voor het Marktdiner. Normaliter wordt alleen de voorzitter gevraagd, dus we waren al enigszins verrast dat we allemaal mochten komen. Geheel onverwachts werden we toen op het podium geroepen en ontvingen we een award voor onze inzet met betrekking tot veranderingen in de markt."

Be grateful

Afgezien van de ambitie die uit al haar werkzaamheden wel naar voren komt, vindt Shalinie het niet terecht om altijd maar stug door te gaan en nooit eens tevreden terug te blikken. "Een bekend adagium waarnaar ik leef is: 'Be grateful for what you have while working for what you want.' Dankbaar zijn voor wat je hebt, terwijl je werkt voor wat je nog wilt, dus. Wij mensen zijn eigenlijk nooit tevreden. Natuurlijk mag je verder streven, maar als je ergens hard voor hebt gewerkt, wees er dan ook tevreden mee."

Werk en privé in balans

Waar je des te meer naar moet streven, aldus Shalinie, is een goede balans tussen werk en privé. "Werk is belangrijk, maar het gezond houden van je relaties ook. Hoewel ik zelf nog niet eens zo lang aan het werk ben, heb ik al meerdere keren gemerkt dat dit niet altijd even makkelijk is. Toen ik in mijn eerste jaar bij Chubb de business development training volgde, werd dit ons echt op het hart gedrukt. Ik was toentertijd inderdaad best veel met werk bezig, had altijd twee telefoons op zak: voor zowel werk als privé. Sinds die trainingsweek in Amerika merk ik dat ik bewuster af en toe een momentje vrij plan. Als je dat doet heb je daarna ook veel meer energie om weer aan de slag te gaan." <

> Be grateful for what you have while working for what you want

BIESBOER EXPERTISE B.V.
ONAFHANKELIJKE TECHNISCHE/TACTISCHE EXPERTISE
Reeds meer dan 25 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
E-mail: info@biesboerexpertise.com
Internet: www.biesboerexpertise.com
Omdat 'stille getuigen' niet liegen

Lekkage?
Geen paniek...

Lekdetectie
Herstel
Droogtechniek
Lekkage opsporen
zonder hak- en breekwerk
Lekkageservice
van Gerven
www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170

vanderwal & joosten
expertisebureau
DESKUNDIGHEID OVER 4 KANTOREN
30 THUISWERKLOCATIES

Kantoor Rotterdam
K.P. van der Mandelelaan 90
3062 MB Rotterdam
010-8516500
Kantoor Schiphol
Hendrik Walaardt Sacréstraat 405
1117 BM Schiphol
020-3473111
Kantoor Utrecht
Groenewoudsedijk 50
3528 BK Utrecht
030-2802012
Kantoor Eindhoven
Freddy van Riemsdijkweg 4
5657 EE Eindhoven
040-3031790
Vanderwal & Joosten BV info@vwj.nl | www.vwj.nl

Continuïteitsmanagement in coronatijden

Adfiz
Adviseurs in Financiële Zekerheid

Dit artikel wordt u aangeboden door Adfiz

Op het moment van schrijven van dit artikel is net bekend geworden dat de door de overheid ingestelde coronamaatregelen in ieder geval nog tot eind april van kracht blijven. Ondertussen verschijnen in de media dagelijks berichten over kappers, restauranteigenaars, taxichauffeurs en bloemenkwekers die zich afvragen of ze tegen die tijd nog bestaan. En kredietverzekeraars waarschuwen nu al voor een hausse aan faillissementen de komende tijd. Eens te meer wordt duidelijk hoe belangrijk het is om als ondernemer – juist in tijden dat het nog goed gaat – na te denken over wat te doen als het om wat voor reden dan ook (flink) tegenzit. Met andere woorden: continuïteitsmanagement.

Rykele Betten van Continuum Risico & Continuiteïtsmanagement is gespecialiseerd in risico-, continuïteits- en crisismanagementvraagstukken. Hij begeleidt bedrijven al jarenlang bij het in kaart brengen van en op een goede manier omgaan met operationele en strategische risico's. "Kijkend naar risicomanagement zie ik de laatste jaren een kentering", vertelt Betten. "Steeds meer ondernemers onderkennen het belang van duidelijk weten waar je met je bedrijf heen wilt, welke moeilijkheden je onderweg kunt tegenkomen en hoe daarmee om te gaan. Daar inzicht in hebben stelt je in de gelegenheid maatregelen te treffen om deze risico's te voorkomen, ze uit de weg te gaan, de gevolgen ervan te reduceren of ze te verzekeren. Daarmee ben je er natuurlijk nog niet. Je moet als ondernemer ook een plan hebben waarin staat hoe je reageert als een risico zich voordoet. En dan hebben we het niet meer over risicomanagement, maar over continuiteïtsmanagement. Zeker in het mkb wordt daar nog te weinig over nagedacht."

Rykele Betten van Continuum Risico & Continuiteïtsmanagement is gespecialiseerd in risico-, continuïteits- en crisismanagementvraagstukken.

Op tijd beginnen

"Het wrange is: het belang van continuiteïtsmanagement zien velen in deze tijd van corona nu wel in", vervolgt Betten. "Maar als je als onderneming geconfronteerd wordt met een crisis en dan nog aan de slag moet met continuiteïtsmanagement ben je te laat. Dan komt crisismanagement om de hoek kijken." Betten nuanceert dit direct enigszins door het unieke van de huidige coronacrisis te benadrukken: "Meestal ga je bij risico- en continuiteïtsmanagement uit van risico's die jouw bedrijf kunnen raken. Denk aan een brand, een toeleverancier die wegvalt of een cyberaanval. Daar bereid je je dan op voor door in kaart te brengen wie je stakeholders zijn, hoe je met ze blijft communiceren in geval van een calamiteit, uitwijk te regelen met de juiste infrastructuur en ga zo maar door. Maar de huidige crisis raakt niet alleen jouw bedrijf, maar ook dat van je klanten, je toeleveranciers, je uitwijk en iedereen in ons land en in de wereld. Zo'n omvangrijke crisis die de economie wereldwijd platlegt hebben we in de moderne tijd nog niet eerder meegemaakt. Verreweg de meeste business continuity-plannen houden daar dan ook geen rekening mee; zeker niet binnen het mkb." Toch hebben ondernemers die wél hebben geïnvesteerd in risico- en continuiteïtsmanagement een voorsprong, ook in de huidige situatie. Betten: "Ondernemers die dat wel hebben gedaan zijn gewend om te denken in risico's en de wijze waarop je daarmee om kunt gaan."

Van de crisis leren

Een belangrijke tip die Betten adviseurs nu wil meegeven, is: leer van deze crisis. Betten: "Adviseurs hebben nu de handen vol aan crisismanagement en damage control; bij henzelf en bij hun klanten. Echter, ook aan deze crisis komt een einde. Het klinkt misschien vreemd, maar noteer waar je tegenaan loopt. Schrijf op wat het betekent voor jouw advieskantoor dat verzekeraar X de deuren sluit en alle medewerkers vanuit huis laat werken? Zijn je contactpersonen bij die verzekeraar nog wel goed bereikbaar? En hoe? Was je infrastructuur daarop voorbereid? Kijk ook naar de samenstelling van je eigen portefeuille: hoe afhankelijk ben je van welke klant? Staat de inspanning die je voor die klant moet plegen in verhouding tot het aandeel van die klant in je omzet? Wees tot slot ook kritisch naar je eigen bedrijf: hoe verliep het thuiswerken? Hadden je medewerkers de beschikking over de juiste middelen om klanten goed en efficiënt op afstand te kunnen bedienen? En hoe beviel dat online klantcontact? Kortom, zijn daar lessen uit te leren om je business te herdefiniëren en zo het aantal afhankelijkheden te reduceren? Denk over al dit soort zaken nu al na. Want als het straks weer business as usual is en je aan de slag wilt met risico- en continuiteïtsmanagement ben je alles weer vergeten terwijl er waardevolle lessen uit te leren vallen." <

Inspecties op afstand

Oodit-tool brengt nieuw riskmanagement-tijdperk

In deze tijd waarin het coronavirus ons in zijn greep houdt zijn bedrijven genoodzaakt anders te denken en werken. Zo ook de verzekeringsmarkt. Hoe kunnen bijvoorbeeld de bij een renewal verplichte taxaties, inspecties of risicoinventarisaties verzorgd worden? IT-bedrijf Oodit werkt al een jaar samen met Troostwijk en Burghgraef van Tiel aan een tool die uitkomst kan bieden

Door Roëlle Esselink en Cindy van der Helm

Jurjen Burghgraef is mede-oprichter en mede-eigenaar van Burghgraef van Tiel.

Het interview via Microsoft Teams vindt plaats met Jurjen Burghgraef (oprichter en mede-eigenaar van Burghgraef van Tiel), Jaap van Gent (Directeur van Oodit) en Pieter Bakker (Directeur van Troostwijk Taxaties). In tegenstelling tot veel andere bedrijven zagen de drie de veranderingen niet als bedreiging maar als een kans en trokken een tussensprint. En nu lanceren zij de 'Oodit-tool' die marktbreed informatie omtrent riskmanagement op één plek samenbrengt.

Uniform, grootschalig en gevalideerd

Pieter Bakker: "Dit is de eerste keer dat we ons in deze setting, waarin risicomanagement het sleutelwoord is, aan de markt presenteren. Met Oodit en Burghgraef van Tiel onder ons dak bieden we de markt een unieke combinatie van kennis en ervaring. De expertise over risicomanagement uit hoofde van Burghgraef van Tiel & Partners en de taxatiekennis van Troostwijk zijn samengevoegd met de software van Oodit." Daarmee onderscheiden de drie bedrijven zich van alle andere spelers op het gebied van risicomanagement. Met de tool waarborgen ze uniformiteit in risico-opnamen. Daarnaast slaan ze verzamelde data op een veilige, gestructureerde en gevalideerde manier op. Vanwege de grote hoeveelheid aan gevalideerde data kunnen vervolgens betrouwbare en nauwkeurige analyses worden gemaakt.

Veiligheid

"Aan de achterkant van de tool zijn we natuurlijk constant bezig met doorontwikkelen. We werken hierbij ook actief aan de beveiliging van het platform. Want vaak is het eerste wat de klant vraagt of het veilig genoeg is. We zijn ons - opnieuw - bewust van de tijd waarin we leven. Beveiliging is derhave net zo belangrijk als de dienst die je aanbiedt. Ook daar onderscheiden wij ons in."

Directeur van Oodit Jaap van Gent legt de werking van de tool uit: "Met behulp van de Oodit-tool kunnen inspecties op afstand uitgevoerd worden. De klant wordt namelijk bij het proces betrokken. Mooi, zeker nu een persoonlijk bezoek of inspectie door het Coronavirus niet meer mogelijk is. Via een videoverbinding communiceren inspecteurs met de klant en laten de klant ter plekke de benodigde informatie via digitale formulieren en met beelden vastleggen. Nadat de informatie is verzameld kunnen risicodeskundigen hun licht erop laten schijnen.

Verzekeraars en tussenpersonen gebruiken het platform voor risicoinformatie van hun klanten. Dat behelst onder andere de inspectie, de te nemen maatregelen, de voortgang, documenten en fotomateriaal. Die informatie belandt bij de medewerker die ermee aan de slag moet. Die kan op zijn beurt informatie uploaden over de status van het proces. Zo wordt dit proces steeds interactiever, waarbij risicoinspecties uitvoeren onderdeel wordt van een steeds grotere keten. Opdrachtgevers kunnen hun data gebruiken voor analyses. En Oodit gebruikt de data voor analyses en verbeteringen van het platform. Een opdrachtgever blijft overigens te allen tijde zelf eigenaar van zijn data. Verder kan niemand buiten Oodit zomaar bij de informatie komen.

Maar het is uiteindelijk wel de bedoeling dat we de data die iedereen vastlegt geanonimiseerd beschikbaar stellen aan alle gebruikers. Want het gaat ons erom dat we de markt data kunnen bieden op basis waarvan analyses kunnen worden gemaakt en voorspellingen kunnen worden gedaan. Natuurlijk zonder dat we privacygevoelige informatie delen."

Doelgroep

De nieuwe tool is gericht op verzekeraars, tussenpersonen, riskmanagers en bedrijven in alle sectoren. "Met name de grotere MKB-bedrijven krijgen vanuit hun verzekeraar allerlei verplichtingen ten aanzien van risicomanagement. Zo kom je tegenwoordig met een "Excelletje" niet meer zomaar weg", vertelt Jurjen. "Veel bedrijven vallen dan ook terug op de kennis van een adviseur. Wij zorgen er met het platform voor dat de adviseur informatie over risicomanagement op een gestructureerde manier kan verzamelen. Daarnaast geef ik trainingen op het gebied van risicoinspecties om inspecteurs, tussenpersonen en klanten te leren om gericht naar risico's te kijken. Dat soort informatie brengen we ook in deze tool in."

Pieter neemt het stokje over: "Er zijn veel bedrijven waar een adviseur niet of nauwelijks komt. Het kan hierbij zelfs gaan om bedrijven die lastig te verzekeren zijn. In zulke gevallen moeten ondernemers de tool op simpele wijze zelf kunnen gebruiken. We hebben daarom veel aandacht besteed aan

> Veilige, gestructureerde en gevalideerde data

Jaap van Gent is directeur van Oodit.

het stellen van simpele vragen die toch specifiek genoeg zijn en de juiste data opleveren. Zo zorgen we ervoor dat de ondernemer met onze tool heel gemakkelijk een ronde door zijn bedrijf kan maken om de informatie die wij nodig hebben te verzamelen."

Naast rapport ook data

"Bij het inventariseren van risico's wordt altijd een rapport opgemaakt. Naast het rapport willen we vanaf nu ook data terugleveren. Dat kan door het risicoproces van start tot finish door het platform te laten lopen. De gehele cyclus - van de risicobeoordeling tot het toepassen van maatregelen en de opvolging - verloopt nu digitaal. De inspecteur kan op zijn tablet de inspectie vastleggen. Deze gaat overigens niet zozeer sneller dan voorheen, maar verloopt uniformer en gestructureerder. Aan het einde van het proces voorziet de tool je van overzichtelijke, gevalideerde data van je portefeuille. En op die data kan je berekeningen loslaten.

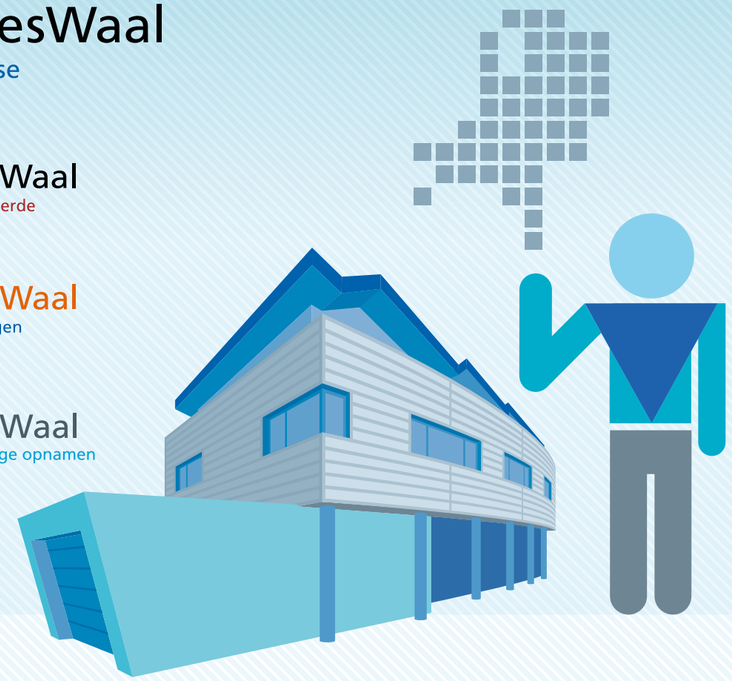
In het verleden was het te tijdrovend en te kostbaar om bijvoorbeeld je gehele horecaportefeuille te bezoeken. Stel dat je nu op afstand 1.000 horecazaken inspecteert, dan ben je voor het eerst in staat om te kijken waar de risico's zitten en

KakesWaal
expertise

KakesWaal
voor verzekerde

KakesWaal
waarderingen

KakesWaal
bouwkundige opnamen



Landelijk van toegevoegde waarde

KakesWaal
Postbus 2129
1500 GC Zaandam

voip 088 66 99 666
info@kakeswaal.nl
KakesWaal bv

Lid van:
FEDERATIE NVM NIVRE fmi

www.kakeswaal.nl

Schaderegeling:
- Opstallen / inhoud / bedrijfsschade
- Aansprakelijkheid
- Rechtsbijstand

Contra-expertise voor verzekerde:
- Opstallen / inhoud / bedrijfsschade

Waarderingen:
- Verzekeringstaxaties ten behoeve van:
  • Opstal • Inventaris • Inboedel
- Monumenten, uitzonderlijke gebouwen en kunst

Marktwaarde taxaties:
- Roerende en onroerende zaken ten behoeve van:
  • Financiering • Executie • Bedrijfsoverdracht

Bouwkundige opnamen:
- Vooropname en conditierapportages gebouwen
- Trillingsregistratie

24 uur bereikbaar: 088 66 99 666

hoe deze verdeeld zijn over Nederland. Na maatregelen te hebben doorgevoerd krijg je inzicht in welke maatregelen makkelijk of moeilijk op te volgen zijn. Door deze cyclus op regelmatige basis te herhalen ontstaat er een steeds beter beeld van de manier waarop risico's zich ontwikkelen."

Preventie

Tegelijkertijd leidt de informatie uit de Oodit-tool ook tot preventiemaatregelen. "Verzekeraars en ook tussenpersonen hebben vaak niet de mogelijkheid om een procedure in te richten of om opvolging van zo'n procedure te bewaken", legt Jaap uit. "Normaliter verdwijnen rapporten in de kast en worden maatregelen niet altijd uitgevoerd. Zo wordt het risico natuurlijk niet beter. Met de Oodit-tool eindigt het niet bij het leveren van een inspectie. Wij zorgen ervoor dat het proces van maatregelen treffen geautomatiseerd wordt en dat zulke maatregelen binnen bepaalde termijnen ook daadwerkelijk worden opgevolgd. Daar hebben wij een desk voor ingericht die de klanten van onze opdrachtgevers helpt bij de uitvoering van de maatregelen. Het 'doen' blijkt voor veel partijen toch echt een drempel. Wij helpen ze die drempel te nemen met support, raad, advies en daad."

Toekomst

"Het is overigens niet zo dat álle risico's straks op afstand kunnen worden geïnspecteerd. Grotere en complexere risico's moeten we nog steeds fysiek inspecteren," nuanceert Jurjen. "Ik ben zelf een old-school inspecteur en zou - ongeacht het gemak dat onze tool brengt - toch het liefst alles met eigen ogen zien. Maar ik realiseer me tegelijkertijd heel goed dat de wereld verandert. We moeten op een andere manier gaan werken en daarbij inspelen op de technologische ontwikkelingen. Nu wordt misschien 95% van het MKB nooit geïnspecteerd, simpelweg omdat er niet genoeg mankracht is. Straks is er misschien ineens van 50% van die nooit geinspecteerde MKB-bedrijven wel risico-informatie beschikbaar waarop gestuurd kan worden. En dat alles dankzij deze tool." <

Pieter Bakker is directeur van Troostwijk Taxaties.

Beveiliging is net zo belangrijk als de geleverde dienst

CORONABOULEVARD

KRIJGT WIMBLEDON 113 MILJOEN UITGEKEERD?

Wimbledon kan een schadeclaim van ongeveer 113 miljoen euro indienen. De toernooibaas van Wimbledon, Richard Lewis, geeft aan dat de verzekering na de SARS-uitbraak in 2003 is afgesloten. Een ballenkind was destijds tijdens het toernooi met SARS geïnfecteerd. Er was besmettingsgevaar, maar dat kon worden geïsoleerd. Lewis vermoedt dat de verzekering daarna is uitgebreid.

Veel evenementen verzekeren zich alleen tegen bekende ziektes. De verzekering die Wimbledon afsloot is voor bekende én onbekende ziektes. Corona valt onder de laatste categorie. Of Wimbledon alles uitbetaald krijgt, daar moet de instantie de komende maanden nog achteraan.

Een van de vier belangrijkste golftoernooien, het Brits Open, werd eveneens afgelast. Dit toernooi heeft dezelfde verzekering als Wimbledon en betaalt een premie van 1,7 miljoen euro per jaar.

Scope 12

iKeur: ‘Inspecteren is een vak’

Verzekeraars hebben behoefte aan een beoordeling van de technische kwaliteit en veiligheid van zonnestroominstallaties door gecertificeerde bedrijven. Dit houdt in dat PV-installaties moeten gaan voldoen aan strenge regels. Daarop is onlangs door de stichting SCIOS een nieuwe scope voor zonnestroominstallaties ontwikkeld: Scope 12. Brancheorganisatie ikeur was nauw betrokken bij de ontwikkeling van deze certificatieregeling.

John de Vries is voorzitter van brancheorganisatie iKeur.

Als brancheorganisatie is iKeur betrokken bij de ontwikkelingen in diverse markten als het gaat om elektrotechnische inspecties. Gedurende de 15 jaar van haar bestaan heeft ze de toelatingscriteria voor de leden – zo’n 40 objectieve en deskundige inspectiebedrijven – steeds aangepast.
Voorzitter iKeur John de Vries: “De laatste jaren werken wij er naartoe om de certificatieregeling van SCIOS te gebruiken als eis. Deze methode borgt namelijk dat zowel de bedrijfsvoering als de inspecteur op de werkvloer aantoonbare deskundigheid bezit. En dat is precies wat wij als iKeur altijd beogen. Of je nu elektrische installaties, arbeidsmiddelen of pv-installaties keurt, inspecteren is een vak. Dat doe je er niet maar even bij en leer je niet in één dag. Om maximale invloed op de certificatieregeling van SCIOS uit te oefenen, zitten wij zowel in het bestuur als in het college van deskundigen van SCIOS. We hebben dan ook met veel enthousiasme meegewerkt aan de totstandkoming van Scope 12.

Bovendien helpen we onze (vooral kleinere) leden om aan hun SCIOS-certificering te voldoen. Zo begeleiden we hen onder andere in het opzetten van een kwaliteitssysteem. De ‘grotere’ leden hebben vaak wel een kwaliteitsmedewerker in dienst die dit voor zijn rekening neemt, terwijl de zzp’er dit naast zijn gewone werk er even bij moet doen.
Het ligt in de verwachting dat verzekeraars deze methodiek direct na publicatie gaan voorschrijven. Daarom is het zaak als inspectiebedrijf snel op de hoogte te zijn van de eisen en consequenties.“

Kabels gelijkspanning: hoe het niet moet.

Inleiding

Zonne-energie is niet meer weg te denken uit het straatbeeld in Nederland. Kijk omhoog in een willekeurige wijk of kantooromgeving en je weet: zonnepanelen zijn blijkbaar niet aan te slepen. En ondanks de afbouw van de salderingsregeling blijft dat ook nog wel even zo. Omdat er naarstig wordt gezocht naar rendement op vermogen (rente bij de bank is voltooid verleden tijd), blijkt een investering in zonne-energie nog een leuk rendement op te leveren.

Omdat de vraag groot is en het vakgebied relatief nieuw, is te merken dat zonnepaneelinstallaties zowel bij particulieren als in het mkb-segment regelmatig worden aangelegd door niet deskundige en ervaren leveranciers. Resultaat hiervan is dat de installaties niet het optimale rendement leveren. Maar erger is dat de installaties onveilig zijn geïnstalleerd en een serieuze oorzaak zijn van branden.

Er zijn verschillende redenen waarom een opgeleverde installatie niet voldoet aan basis veiligheidseisen. Zoals gezegd, het is een relatief nieuw vakgebied dat vooral de laatste jaren sterk in opmars is. Iedereen springt op die markt, niet alleen installateurs maar ook dakdekkers en aannemers. Dit zorgt dat het vakgebied ook nog een witte vlek oplevert in opleiding van installateurs en vakmensen op PV-gebied. Tot voor kort waren er nauwelijks opleidingsinstituten die een vakgerichte training voor kundig installeren van PV-installaties konden organiseren.

Schade

Doordat veel PV-installaties niet juist gemonteerd of gedimensioneerd zijn ontstaat relatief veel schade aan de installaties en gebouwen. Gesmolten bekabeling en connectoren zijn dagelijkse praktijk. Maar erger is dat hierdoor ook branden ontstaan aan dakbedekking die soms enorme gevolgen voor het hele gebouw kunnen hebben. Ook platte daken die uitgerust worden met PV-installaties mét enorme ballast gewichten kunnen voor de nodige problemen zorgen (tot instorting aan toe).

SCIOS-regeling

Sinds april 2020 heeft SCIOS de scope 12 regeling bekrachtigd: zonnestroominstallaties. Deze regeling omschrijft de inspectie-eisen voor een nieuwe en een bestaande PV-installatie. Als een installatie wordt goedgekeurd conform deze eisen mag de eigenaar er van uitgaan dat de PV-installatie veilig te gebruiken is.
Scope 12 is ontwikkeld door iKeur, het Verbond van Verzekeraars, Techniek Nederland en Holland Solar in samenwerking met SCIOS. Hierdoor wordt een breed draagvlak gecreëerd binnen de branche. De scope 12 regeling is verwoord in SCIOS document TD 18 (omschrijving eisen aan inspecties). In dit document wordt ook verwezen naar de KBE’s (kennis- en bekwaamheidseisen) waar de uitvoerende inspecteur aan moet voldoen. De inspecteur zal dus door middel van een diploma moeten aantonen dat hij voldoet aan deze KBE’s.
De organisatie die meent te voldoen aan de regeling kan een audit bij een Certificerende Instantie aanvragen. Indien de audit positief wordt afgesloten wordt men opgenomen in het SCIOS register en is men “SCIOS gecertificeerd”.

Inspecties aan PV-installaties

De regeling omvat twee typen inspecties: een opleveringsinspectie (EBI) en een periodieke inspectie (PI). Zoals gebruikelijk in de SCIOS scopes zal er vóór de daadwerkelijke inspectie een inspectieplan vastgesteld moeten worden.

Onderdeel van de inspectie is controle van o.a.:

- Het legplan van de panelen, ballastplan en kabelplan;
- De aanwezigheid van een conctructieberekening dat de dakconstructie het gewicht van de PV-panelen en de ballast kan dragen (alleen bij grotere installaties);
- Installatiegegevens;
- Visuele controle van de DC-installatie (bekabeling van zonnepanelen naar omvormer);
- Brandwerendheid dakisolatie bij in-dak systemen;
- Visuele controle van AC-installatie (bekabeling en aansluiting van omvormer naar (hoofd-) verdeelinrichting;
- Diverse metingen en beproevingen aan zowel AC (wisselstroom) als DC (gelijkspanning) zijde.

Connector op dakbedekking

Leidraad bij de inspectie zijn de technische normen NEN 1010, NEN-EN-IEC62446-1, NEN-EN-IEC 61439-1 en NEN-EN-IEC 62305. Van de inspectie dient een rapport opgesteld te worden dat voldoet aan de eisen in TD 18. Tevens dient de inspectie in het centrale portaal van SCIOS afgemeld te worden. De geadviseerde inspectietermijn is 5 jaar, tenzij de eigenaar dat anders wenst. <

Omvormers onder afdak.

Overzicht.

Wij weten wat er moet gebeuren.

Polygon is dé specialist in het herstellen van de schadelijke gevolgen van water, brand of klimaat. Van dagelijkse problemen tot de ergste schade die de natuur kan veroorzaken. Met meer dan 60 jaar ervaring staan wij Always by your side. Onze mensen komen tot een oplossingsgerichte aanpak die bestaat uit de optimale inzet van mensen, kennis en technologie. Wij weten wat er moet gebeuren.

Wij zijn specialisten in:

- Waterschade herstel
- Brandschade herstel
- Herstel na grootschalige en complexe calamiteiten
- Lekdetectie, non-destructief
- Document, kunst en antiek herstel
- Technische reconditionering, van alle apparaten en machines
- Schimmelverwijdering en Kanalenreiniging
- Desinfectie service

Polygon is de eerste klimaat neutraal gegarandeerde schadehersteller van Nederland.

TIEDEMA ONDERDEEL VAN POLYGON
DROOGTECHNIEK VERWARMINGSTECHNIEK LEKDETECTIE

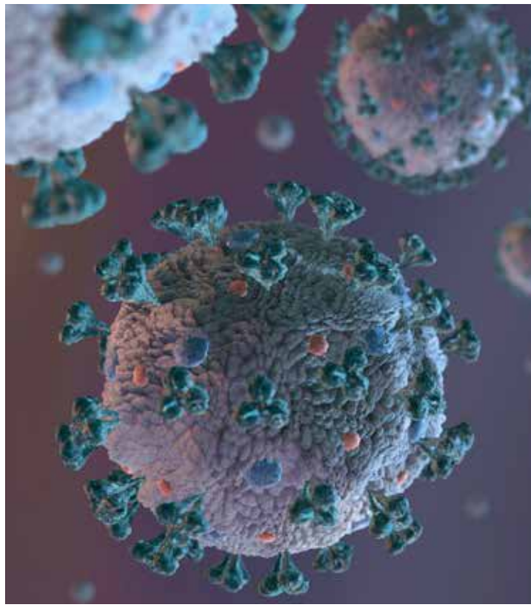
VANWAARDE ONDERDEEL VAN POLYGON

GROEN GEDAAN!

Always By Your Side.

Wij zijn 24/7 bereikbaar via 0800 – 68 68 377
Polygon beperkt en beheerst de gevolgen van water, brand en klimaat.
www.polygongroup.com/nl | nederland@polygongroup.com

POLYGON



Corona houdt ons in zijn greep. Ook voor onze branche zijn de gevolgen merkbaar. Alle bedrijven hebben inmiddels hun werkwijze noodgedwongen aangepast. Zo is thuiswerken van de ene op de andere dag voor een ieder mogelijk. Dat blijkt maar weer uit de 'vanuit huis' geschreven artikelen die wij regelmatig op onze site publiceren. Een greep uit die artikelen laten we hier de revue passeren, alsmede enkele andere coronagerelateerde nieuwsberichten. De volledige artikelen kunt u lezen op de site van SCHADE magazine.

Het volgende nummer van het SCHADE magazine, zal als thema 'Corona' meekrijgen. Kent u interessante ontwikkelingen die naar aanleiding van de coronacrisis tot stand zijn gekomen? Wilt u uw visie op de gevolgen van de crisis voor de markt, uw branche of uw bedrijf delen? Waarom neemt u niet even contact met ons op?

MATHY BOON VANUIT 'LA DOUCE FRANCE'

Mathy Boon, directeur van BosBoon Expertise, bijt het spits af. Hij vertelt vanuit zijn woonplaats in 'la douce France' over zijn ervaring met de corona-crisis en hoe er binnen BosBoon Expertise wordt omgegaan met de huidige werksituatie.
"Voor wie het nog niet weet: inmiddels woon ik al weer twee jaar in Frankrijk! Door de uitgeefster van het SCHADE magazine, Margret Wallaard, werd mij gevraagd hoe de situatie hier is en hoe wij als BosBoon Expertise omgaan met deze bizarre situatie.

Voordat ik op bovenstaande punten inga, zou ik eerst graag kwijt willen dat onze gedachten vooral uitgaan naar de mensen die direct dan wel indirect getroffen zijn door het COVID-19 virus. Met het overlijden van de schoonvader van een van mijn collega's kwam het virus ongewenst dichtbij."

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 27 maart jl.

BELANG COLLEGIALITEIT VOORAL IN DEZE TIJD GOED TE MERKEN

Wiebe Westerhof is CEO van Troostwijk Groep, de holding die boven het taxatie- en expertisebedrijf 'hangt' en waar ook Apresa, Burghgraef van Tiel en Oodit toe behoren. Vanuit zijn werkkamer thuis geeft hij een beeld van het werken tijdens de Corona crisis.

"In onze vakgebieden is het gebruikelijk dat we naar onze relaties toe gaan. En juist dát is nu heel lastig. Maar niet onmogelijk, blijkt in de praktijk. Als we alle voorzorgsmaatregelen in acht nemen, zijn bezoeken nog wel mogelijk, maar duidelijk minder dan normaal.

Na een periode waarin we vooral merkten wat allemaal niet meer kon, komen we steeds meer in de modus van "wat kan nog wel". Daarbij leren we razendsnel beter gebruik te maken van alle technologieën die we hebben of die we versneld ontwikkelen."

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 8 april jl.

NH1816 EN DE GOUDSE DONEREN GEZAMENLIJK 38.000 MONDKAPJES

Intermediair maatschappijen Nh1816 Verzekeringen en De Goudse doneren in totaal 38.000 ffp2 gecertificeerde mondkapjes voor lokale ziekenhuizen. Zo zijn er 13.000 mondkapjes uitgeleverd aan Groene Hart Ziekenhuis in Gouda en 12.000 stuks aan Noordwest Ziekenhuisgroep Alkmaar. De overige exemplaren vonden hun weg naar andere locaties die ze goed kunnen gebruiken.

Deze donatie is in samenwermet Frank Boute van assurantietoor Intergroep uit Oisterwijk tot stand gekomen. Boute heeft, naast zijn assurantiekantoor, zakelijke contacten in China. Vanuit deze contacten kreeg het voor elkaar een groot aantal mondkapjes naar Nederland te krijgen. Boute: "Het was een grote logistieke klus, maar het is geweldig! Ik ben trots dat wij dit met elkaar kunnen organiseren."

ANTICIPEREN EN VOORUITKIJKEN

Marlies van der Meulen is Algemeen Directeur bij Polygon Nederland: "Normale dagen zijn er nooit bij Polygon, maar de huidige situatie met het coronavirus geeft pas écht een onwerkelijk gevoel."

"Polygon is een calamiteitenbedrijf. Onze medewerkers weten dan ook goed om te gaan met stressvolle situaties en acteren op hun integriteit, inlevingsvermogen en kennis. Maar we zijn allemaal mensen en deze crisissituatie brengt zeker onzekerheid met zich mee. We zien aan de andere kant ook een extra gevoel van collegialiteit en doorzettingsvermogen opkomen, die maakt dat we onze schouders eronder zetten en doorgaan met wat de dag brengt."

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 3 april jl.

A.B.B.S. HOUDT VIRTUELE BIJEENKOMSTEN

In deze tijden van corona vervallen alle bijeenkomsten. Om toch feeling te houden met de leden heeft de Amsterdamse Beurs Brand Sociëteit (A.B.B.S.) eind maart als eerste branchevereniging een virtuele meeting georganiseerd. Voorzitter Michael Blonk over de online bijeenkomst: "De sfeer was super, maar de opkomst wat aan de lage kant. Ik wijd dat aan het door ons gekozen platform, Zoom. Toen wij de uitnodiging verstuurden was het mij nog niet bekend dat de veiligheid ter discussie staat. Ook al zijn er geen gevoelige onderwerpen besproken, we zullen de aprileditie via een veilig platform, namelijk Microsoft Teams, organiseren. Al met al was het toch een leuke primeur en zeker voor herhaling vatbaar!"

Foto van de nieuwe website. V.l.n.r.: voorzitter Michael Blonk, penningmeester Jacqueline Bolijn, secretaris Frank de Graaf

THUIS AAN DE EETTAFEL

Patrick Neeleman, manager marketing & sales bij BELFOR, vertelt over de aanpak van BELFOR rondom de corona-uitbraak. Hij is vanuit huis nog steeds druk met de dagelijkse werkzaamheden, echter nu aan zijn eettafel. "De gezondheid van onze mensen staat voorop! Je wordt iedere dag creatiever."

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 20 maart jl

FOCWA-BEDRIJVEN STAAN KLAAR

FOCWA, de brancheorganisatie voor schadeherstelbedrijven, roept in een landelijke radio- en tv-campagne consumenten en bedrijven in Nederland op om, ondanks de coronacrisis, schades aan auto's, caravans en campers te laten herstellen.
Aangesloten FOCWA-bedrijven volgen strikt de richtlijnen van het RIVM op en nemen zelfs aanvullende maatregelen. Nederlanders kunnen dus met een gerust hart hun voertuig laten herstellen bij FOCWA-bedrijven.

MASSAAL THUISWERKEN SEDGWICK: OPSCHALEN IN IMPROVISATIE

Massaal thuiswerken vroeg om het opschalen van de improvisatie bij de collega's van expertisebureau Sedgwick. Tegelijkertijd nog 'even' een verhuizing van kantoor Rotterdam organiseren én zorgen dat de dagelijkse dienstverlening gewoon doorloopt. "Wat wij met elkaar afgelopen week hebben gepresteerd is iets om supertrots op te zijn." Het 100% thuiswerken maakt ook direct duidelijk wat het samenwerken op kantoor zo waardevol maakt. Directe hulp van een collega bij een lastig dossier, samen een bakje koffie doen én spontaan op een nieuw briljant idee komen.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 27 maart jl.

VOOR SCHADE-EXPERTS GAAT HET WERK DOOR!

Jurjen Witte is directeur bij van Vanderwal & Joosten. Flexibel zijn en dus aanpassen aan veranderende omstandigheden. Voor schade-experts gaat het werk door!

Na de eerste weken in de 'intelligente lock-down' blijkt dat we noodgedwongen nog beter gebruik maken van de digitale mogelijkheden. Het is geen grote omschakeling. Het gemis aan het collegiale contact compenseren we zo goed mogelijk met videocalls. Een aanpassing - ja, dat natuurlijk wel. Maar de ingewikkelde en zware omstandigheden zoals in ziekenhuizen, verzorgingstehuizen en thuiszorg zijn onvergelijkbaar met ons werk in de verzekeringsbranche. Een kort verslag van de ervaringen van schade-experts bij Vanderwal & Joosten, die net als collega-experts in de verzekeringsbranche nog steeds 'aan de voorkant' hun werk blijven doen om de afwikkeling van schadeclaims mogelijk te maken.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 7 april jl.

ACHMEA STELT 1.000 LAPTOPS BESCHIKBAAR

Achmea stelt 1.000 laptops beschikbaar, die gebruikt kunnen worden door kinderen die thuis geen pc, tablet of laptop hebben. Zo kunnen zij hun schoolwerk toch blijven doen. Deze donatie is tot stand gekomen in samenwerking met KPN en SiSo IT Services (allebei partner en leverancier van Achmea) en draagt bij aan het initiatief #allemaaldigitaal.

In memoriam

Op maandag 17 februari jl. is voormalig Interpolisdirectievoorzitter **Jan Vullings** overleden. Hij was al geruime tijd ziek en overleed op 83-jarige leeftijd. Vullings was tussen 1994 en 1998 voorzitter van de Hoofddirectie. In die periode voerde Interpolis grote veranderingen door, waaronder directe schade-afhandeling en totaalproposities als de Alles-in-één-Polis. Ook werd in zijn bestuursperiode het baanbrekende kantoor in Tilburg gebouwd en Het Nieuwe Werken geïntroduceerd.

In 1998 legde Vullings bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd zijn functie neer en werd hij voorzitter van voetbalclub Willem II. Onder zijn leiding beleefde Willem II grote successen. Vullings werd vanwege zijn verdiensten voor de samenleving benoemd tot ridder in de Orde van Oranje Nassau. Vanwege zijn grote betekenis voor Tilburg kreeg hij de Zilveren Legpenning van de stad.

In memoriam

Op 2 maart jl. overleed plotseling Achmeacommissaris **Roelof Joosten** op 62-jarige leeftijd. Roelof Joosten was sinds april 2019 lid van de Raad van Commissarissen van Achmea en vanaf september 2019 ook lid van de Raad van Commissarissen van de groepsvennootschappen Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. en Achmea Schadeverzekeringen N.V. Tijdens zijn imposante carrière was hij onder andere CEO van FrieslandCampina, een van de grootste zuivelcoöperaties ter wereld.

De Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur van Achmea B.V. zijn diep geraakt door het plotselinge overlijden van Roelof Joosten: "We herinneren ons Roelof als een warm en bevlogen mens met gevoel voor humor. Wij zijn hem veel dank verschuldigd voor zijn bijdrage aan onze organisatie. Helaas hebben wij veel te kort met hem mogen samenwerken. Wij wensen zijn vrouw en kinderen veel sterkte bij het dragen van dit grote verlies."

In memoriam

Op woensdag 11 maart 2020 is **Richard Brouwer** onverwachts overleden. Richard was van 2002 tot 2008 en vervolgens vanaf 2014 als letselschade-specialist werkzaam bij Tijbout Letselschade. Voor zijn komst naar Tijbout en in de tussenliggende jaren heeft Richard bij diverse verzekeraars en schaderegelingskantoren gewerkt, aan beide kanten van de schaderegeling.

Met zijn typerende humor en grote kennis van zaken, was Richard een zeer gewaardeerd schaderegelaar en boven alles een heel fijne collega. Aan zijn leven kwam zeer onverwacht een einde, hoewel na zijn plotselinge uitval twee dagen eerder helaas met alle scenario's rekening werd gehouden. Richard mocht slechts 54 jaar oud worden.

"Wij zullen Richard ontzettend missen en wensen zijn echtgenote en zijn drie zonen heel veel sterkte toe bij het verwerken van dit grote verlies," aldus de directie en medewerkers van Tijbout Letselschade.

2020 JAAR BosBoon Expertise

BosBoon *Expertise*

BosBoon *Expertise* is een objectief en onafhankelijk expertisebureau op het gebied van Transport Goederen, Scheepsvaart en Techniek, Personenschade, Monitoring Bouw en Infra, Brand, Aansprakelijkheid en Technische varia, Sales en Recovery, Regres en Schadebehandeling. Ons werkgebied is zowel nationaal als internationaal.

Transport Goederen

Scheepvaart en techniek

Personenschade

Monitoring Bouw en Infra

Brand

Aansprakelijkheid en Technische Varia

Sales en Recovery

Regres en Schadebehandeling

Neem vrijblijvend contact op

BosBoon *Expertise* Eindhoven
T +31 (0)40 - 264 73 33
E info.eindhoven@bosboon.nl

BosBoon *Expertise* Amsterdam
T +31 (0)20 - 261 07 77
E info.amsterdam@bosboon.nl

RVJ-BosBoon *Expertise*
T +31 (0)20 - 465 04 65
E info@rvjbosboon.nl

BosBoon *Schadeservice*
Claimshandling & Regres
T +31 (0)40 - 264 73 37
E info@bbschadeservice.nl

SAREC
Sales & Recovery
T +31 (0)20 - 261 07 77
E info@sarec.nl

WWW.BOSBOON.NL

Per 1 februari 2020 is de 25-jarige **Soner Calim** overgestapt naar de expertisebranche en is hij gestart bij Sedgwick Marine MCL. Soner zal zich met name bezighouden met Logistieke Protectie Polissen en Vervoerder Aansprakelijkheid. Binnen de verzekeringswereld heeft Soner sinds 1 januari 2018 ervaring opgedaan als Schadebehandelaar Transport bij een grote internationale verzekeraar. Sinds mei 2019 is hij bestuurslid van Young InSurance Nederland, waar hij de rol van voorzitter vervult.

Op 1 februari jl. is **ir. Kim Steeghs** aan de slag gegaan als Taxateur Verzekeringen bij Troostwijk. Kim komt bij de Summa Groep vandaan, waar zij relevante werkervaring opdeed in het uitvoeren en verwerken van risico-inventarisaties voor het MKB, VVE's en bedrijfsverzamelgebouwen. Na haar studie bouwkunde heeft zij op architectenbureaus en in haar eigen bedrijf diverse tekenwerkzaamheden uitgevoerd.

Na 10 jaar te hebben bijgedragen aan de verdere digitale en commerciële ontwikkeling van CED verruilde **Robin Roest**, directeur CED Solutions, de schadebranche voor de woningcorporatiemarkt. Per 1 maart trad hij als directeur in dienst bij studentenhuisvester DUWO in Den Haag. Roest leerde bij CED de wereld van de woningcorporaties van dichtbij kennen en raakte er steeds meer in geïnteresseerd. Met deze nieuwe stap kan hij die interesse verder vormgeven.

De Algemene Ledenvergadering van de Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs (VNAB) benoemde met ingang van 1 maart 2020 **Rob ter Mors** (56) tot Uitvoerend Bestuurder van de brancheorganisatie voor de zakelijke verzekeringsmarkt. Hij volgde hiermee Wim Span op, die sinds 2015 deze functie heeft vervuld. Rob ter Mors werkte hiervoor als Commercieel Directeur van de divisie Oudedagsvoorziening bij Achmea.

Onder voorbehoud van goedkeuring door de relevante autoriteiten zal **Marc Scheidegger** op 1 juni 2020 de rol van Chief Claims Officer op zich nemen en toetreden tot het Zwitserse Re Corporate Solutions Executive Committee. Scheidegger zal in die functie leiding geven aan een ervaren team van Claims Professionals, die klantgerichte schadediensten bieden en zich wijden aan het handhaven van de toonaangevende Corporate Solutions Claims Commitment.

Op 1 februari 2020 is **Marije Peters** gestart bij PR Beheer Holding BV in de functie van Operationeel Directeur. Het bedrijf is de moedermaatschappij van diverse ondernemingen die zich richten op belangenbehartiging van personenschade en arbeidsdeskundige begeleiding. Marije is ervaren in het aansturen van grotere teams binnen complexe domeinen. De laatste jaren was zij actief als Managing Director Affinity Client Services & Sales bij Aon.

Troostwijk Taxaties – onderdeel van de Troostwijk Groep en Tinsa – heeft zijn team onlangs uitgebreid met een nieuwe teamleider en senior register taxateur/adviseur. Met de benoeming van **Koen Sauerborn** MSc MRE MRICS RT haalt Troostwijk een ervaren specialist in huis. Hij werkte onder meer als adviseur en taxateur in het waarderen van vastgoed. Ook was hij teamleider taxaties voor Noord-Nederland bij ING Real Estate Finance.

Aart Kooiman is per 1 januari jl. toegetreden tot de directie en aandeelhouders van TOP Expertise. Het complete directieteam bestaat nu uit Robert Kruik, Aart-Jan Slingerland, Luc de Rooi en Aart Kooiman. Aart Kooiman is sinds 1 december 2016 werkzaam bij TOP Expertise als senior bouwkundig expert en opereert hoofdzakelijk in de CAR- en AVB-markt als het gaat om civiele en bouwkundige schaden.

Klaus-Peter Röhler (55), voorzitter van de Raad van Bestuur van Allianz Deutschland AG en Allianz Versicherungs-AG, werd per 1 april door de Raad van Commissarissen benoemd tot opvolger van Axel Theis (62). Hij is hiermee het nieuwe lid van de Raad van Bestuur van Allianz SE. Frank Sommerfeld volgde hem op in zijn rol bij Allianz Versicherungs-AG. Zijn functie in de Raad van Bestuur van Allianz Deutschland AG zal hij aanhouden.

Tom Kliphuis werd met ingang van 1 april benoemd tot Chief Executive Officer (CEO) van VIVAT NV (VIVAT). Kliphuis, die sinds 2014 voorzitter van de Raad van Bestuur van Coöperatie VGZ was, volgde Ron van Oijen op die per 31 januari 2020 is afgetreden als CEO van VIVAT. Kliphuis werkte in verschillende managementfuncties. Zo was hij onder meer van 2011 tot 2013 CEO Verzekeringen bij ING Benelux.

Paula Mooij werd per 1 april 2020 benoemd tot Chief Commercial Officer (CCO) van ABN AMRO Verzekeringen. Paula kwam als statutair directeur in het managementteam. Zij zal daarin bijdragen aan het strategisch commercieel beleid en verantwoordelijk zijn voor de commerciële activiteiten. Binnen ABN AMRO heeft Paula ruime kennis en ervaring opgedaan op het gebied van customer experience, commercie, change management en leiderschap.

Ervaren bouwkundig schade-expert **Bjorn le Granse** is per 1 maart 2020 de vakgroep Bouwkundig Brand van het projectteam van DEKRA Experts gaan versterken. Bjorn was tot september 2018 werkzaam bij DEKRA Experts en maakte een overstap naar Von Reth Contra-Expertise. Sinds 1 maart is hij weer terug bij DEKRA.

Per 1 maart heeft schade-expert **Michiel Woonings** de overstap gemaakt naar Kakeswaal, de specialist in waardebepalingen, gevestigd in Zaandam.
Nadat hij de Hogeschool in Wageningen had afgerond is Woonings' carrière begonnen in de facilitaire dienstverlening. Hij is uiteindelijk doorgestroomd naar de expertisebranche, waar hij ruime ervaring opdeed bij onder andere DEKRA Claims & Expertise en Schade Centrum Nederland.

Miranda Hendriks, CFRO van Coöperatie Univé U.A. en Formulebestuurder, verlaat Univé na ruim drie jaar. Tijdens haar lidmaatschap van de Raad van Bestuur heeft Univé stappen gezet op het gebied van Finance, Risk en Compliance. Hendriks heeft een bijdrage geleverd aan de verbreding van Univé als verzekeraar naar een zekerheidsmerk door mede invulling te geven aan de strategie 'voorkomen, beperken en verzekeren'.

CCS, leverancier van IT-oplossingen voor de verzekeringsbranche, kondigt de benoeming aan van **Niels Trzecieski** als nieuwe Chief Commercial Officer.
Niels heeft meer dan 10 jaar ervaring als Sales Director bij TIA Technology, een vooraanstaande provider van core systemen voor Zorg-, Levens- en Schadeverzekeraars in Denemarken. Niels zal de CCS Sales organisatie gaan leiden, waarbij zijn focus zal liggen op nationale en internationale groei.

Koen Bauwens is gestart als Senior Underwriter Cyber bij Chubb België. Hij is nu verantwoordelijk voor het onderhouden van de relaties met tussenpersonen en het verder uitbouwen van Chubb's cyberportefeuille in België. Koen heeft ruim vijftien jaar ervaring in de verzekeringssector. Hij zal voornamelijk vanuit het Antwerpse kantoor werken en rapporteren aan Daniël Jacobs, Cyber Manager Benelux.

Op 19 maart 2020 is **Marcel Vervloet** gestart als technisch expert bij Context. Samen met Michael Blonk gaat hij zich binnen Context richten op technische schades aan machines en installaties alsmede brand-inventarisschades. Marcel werkte na de afronding van zijn studie HTS werktuigbouw-

kunde onder meer als engineer en droeg daarna in uiteenlopende functies verantwoordelijkheid voor de uitvoering van projecten.

Marieke Smit (52) is benoemd tot voorzitter van de Raad van Bestuur van Coöperatie Univé Noord-Holland. Per 1 april volgde ze Margriet Tiemstra op en inmiddels vormt ze samen met Annelies Goos de directie van Univé Noord-Holland. Smit was tijdens haar carrière onder meer fiscalist bij Mazars en docent Fiscaal Recht aan de Universiteit Utrecht. Ze bekleedde daarna verschillende directiefuncties op het gebied van financiën en bedrijfsvoering.

Koen Sauerborn, Remko den Hartog en **Jos Noort** (v.l.n.r.) zijn benoemd tot teamleider Commercial Real Estate van Troostwijk Taxaties. De heren hebben allen een lange staat van dienst.
Remko den Hartog startte in 1996 zijn carrière als taxateur bij Bijl Taxaties en ging na de overname in 1999 mee naar Troostwijk Taxaties. Jos Noort trad in 2007 als taxateur Bedrijfseconomische Taxaties in dienst bij Troostwijk. Koen Sauerborn was van 2008 tot 2013 als taxateur werkzaam bij Troostwijk. Na wat omzwervingen is hij sinds februari jl. weer terug bij de firma.

Sinds 15 maart jl. versterkt **Merel Hulsebosch** het team verzekeringen en aansprakelijkheid van Kennedy Van der Laan. De afgelopen 8 jaar was Hulsebosch schadebehandelaar, in-house advocaat en relatiemanager bij MediRisk. Daar heeft ze zich gespecialiseerd in personenschadezaken, heeft zij de Grotius opleiding Personenschade afgerond en veel kennis opgedaan met betrekking tot het verzekeringsbedrijf.

Per 1 april is **Ali Shahkarami** (46) benoemd tot Chief Data Officer. Met deze nieuw gecreëerde rol bij AGCS wil het een 'data first' besluitvormingscultuur creëren. Ali zal wereldwijde data-initiatieven, tools en investeringen op elkaar afstemmen en de data- en analysestrategie van AGCS verder aansturen. Hij zal verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling en de levering van Allianz Global Corporate & Specialty's (AGCS) datastrategie.

Na een periode van negen jaar als manager commerciële zaken en verzekeringstechniek bij Sibbing Adviesgroep, maakte **Tom Ikink** per 20 april de overstap naar volmachtkantoor Mandaat Assuradeuren. Hij zal daar als Directeur Operations verantwoordelijk zijn voor de verdere realisering van de ambities van de Heilbron Groep. Naast de nieuwe verantwoordelijkheden betekent dit een verbreding van doelgroepen en (verzekeringstechnische) uitdagingen.

Bij BosBoon SchadeService is **Niels van Holland** deze maand in dienst getreden als schadebehandelaar. Niels is begonnen in de rechtsbijstand als productmanager bij de DAS en Roland Rechtsschutz en daarna begonnen als senior claimshandler bij co-assurantieverzekeraars Canopius en Allianz. Zijn ervaring aan de verzekeraarskant is van grote waarde voor BosBoon SchadeService, zowel voor regres als ook voor claims handling.

Per 6 april jl. is **Annemieke Boon** (32) toegetreden tot DUPI Underwriting Agencies als Underwriter Cargo. Annemieke heeft 10 jaar juridische ervaring. Daarbij heeft ze ook ervaring met compliance en verzekeringen. Annemieke heeft sinds 2013 voor HDI gewerkt. Haar laatste functie was Junior Underwriter Marine Co-Insurance Cargo. Voorafgaand aan HDI werkte Annemieke bij het Juridisch Centrum Rotterdam.

Per 1 mei treedt ook **Dimitry Hop** (48) toe tot DUPI Underwriting Agencies als Administratieve Ondersteuning. Dimitry komt van Nationale Nederlanden waar hij vanaf 2018 administratief medewerker is geweest voor Schade en Medeverzekering. Daarvoor werkte Dimitry als administratief juridisch medewerker bij DAS Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij.

Per 1 juli a.s. verlaten de oud-directeuren van Nostimos, te weten **Huub van Dijk**, **Leo in 't Groen** en **Herman Fledderus**, het bedrijf. Ook oud-directeur van Radar **Joost Verhoeven** heeft per 1 april zijn werkzaamheden neergelegd.

In de periode van 2017 tot 2019 verkochten de oud-eigenaren aandelen aan Écart Invest. Ze waren bereid om nog voor minimaal drie jaar werkzaam te blijven, maar gelet op de impact van de coronacrisis doen zij in goed overleg al eerder een stap terug.

Sinds 1 april is **Hendrikus van der Blom** werkzaam bij Kakeswaal Expertise. Hij gaat als bouwkundig schadeexpert aan de slag voor de regio Rotterdam. Hendrikus heeft ruim 15 jaar ervaring in de expertisebranche. Na de opleiding Bouwkunde is Hendrikus in 2005 begonnen bij ITS expertise, dat later werd overgenomen door CED en harmoniseerde met EMN. Vanaf 2011 hield hij zich nagenoeg uitsluitend bezig met bouwkundige schades voor EMN property.

Swiss Re Corporate Solutions benoemt met ingang van 1 mei **Claudine Delavy** tot Hoofd Distributiemanagement, Europa, Midden-Oosten & Afrika. Delavy wordt verantwoordelijk voor het bevorderen van de distributiestrategie van het bedrijf, het vertegenwoordigen van alle producten en oplossingen van Swiss Re Corporate Solutions voor commerciële verzekeringsmakelaars en het onderhouden van sterke relaties met belangrijke partners. Zij zal zich van Londen naar Zürich verplaatsen.

Wilt u bij uw volgende transfer ook vermeld worden in het SCHADE magazine?

Stuur uw (pers)bericht met foto naar onze redactie: redactie@schade-magazine.nl.

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

COLOFON

SCHADE magazine
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schadeexperts, 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 zesmaal per jaar.

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

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

Hoofdredactie
drs. Cindy van der Helm
(hoofdredacteur)
mobiel 06 51 49 08 48

Redactie
Roëlle Esselink
drs. Cindy van der Helm
Marco Hoekstra
Sietze de Jong RMiA
drs. Jan Schrijver
drs. Peter van Steen

Email redactie
redactie@schade-magazine.nl

Fotografie
Raphaël Drent
Cindy van der Helm

Drukkerij
EMG b.v.

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

ISSN 1875-4236.

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, 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 en facebook:
www.twitter.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine

TRITION DROOGTECHNIEK
OOK WANNEER HET ECHT LASTIG WORDT

HET GEZEGDE LUIDT

"Water kruipt waar het niet gaan kan."

Dat is precies zoals het er in de praktijk aan toe gaat, naast het water wat na een waterschade direct kan worden weggenomen blijft er nog veel water in het gebouw achter. Vaak bevindt dat water zich in min of meer gesloten ruimten zoals kruipruimte, loze ruimte onder een trap of zelfs onder een ligbad of douchebak. In de ruimten ontbreekt bijna altijd een ventilatievoorziening waardoor het risico op blijvende schade toeneemt.

SCHADELAST REDUCTIE

De drogers van Trition zijn erop voorzien om juist in deze situaties een op maat gemaakte droging uit te voeren waardoor de schade wordt beperkt. De drogers zijn voorzien van uitblaasopeningen waarop slangen kunnen worden aangesloten en ze beschikken over een krachtige ventilator waardoor een stevige luchtstroom wordt gecreëerd. Hiermee droogt Trition moeiteloos de moeilijkste plekjes en zorgt daarmee voor een lagere schadelast.

EEN PASSENDE OPLOSSING

Uiteraard staan wij als specialistisch bedrijf op het gebied van vocht- en waterproblematiek niet alleen. Samen met u willen wij bepalen we hoe we uw specifieke behoefte kunnen voorzien van een passende oplossing. Immers, voor al uw droogvraagstukken kunt u 24/7 bij Trition terecht.

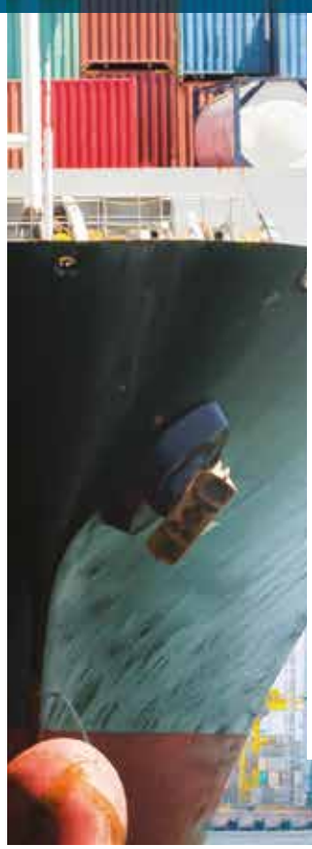
EXPERTISE EN SNELHEID

Samengevat zijn er vijf redenen om voor de Tritiondrogers te kiezen:

- Wij garanderen de kortste droogtijd bij reguliere waterschades.
- Wij zijn dag en nacht bereikbaar. Dat betekent 7 dagen per week stand-by staan.
- Wij zijn binnen 2 uur ter plaatse.
- Wij zorgen voor minimale overlast en maximale schadereductie.
- Onze experts bezitten specialistische kennis en ervaring.

Trition
24/7 Servicenummer: 0800 - 874 84 66
www.Trition.nl

Restoring Confidence in Your Equipment



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 drie divisies, elk met een eigen expertise:

- **AREPA Reconditionering** staat voor de beredding en reconditionering van techniek na calamiteiten. Ook voert AREPA preventieve reiningswerkzaamheden 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

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