SCHADE MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 16 | 2 | 2022

“HOE KUNNEN WIJ EEN ACTIEVE BIJDRAGE BLIJVEN LEVEREN AAN EEN MOOIERE WERELD EN EEN BETER MILIEU?”

PERSONENSCHADE
Meer zoeken naar het gemeenschappelijke belang

SCHADE-EXPERTISE
NIVRE wil lerend effect bereiken

MEDIATION
De toegevoegde waarde bij complexe schades

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

SCHADE MAGAZINE

JAARGANG 16
NUMMER 2 - 2022

VOORWOORD

Cindy van der Helm, hoofdredacteur

Het leven van alledag

Het is toch echt werkelijkheid. Oorlog in Europa. Niet ergens ver weg dus, maar best dichtbij. En dat raakt ons allen. Emotioneel, financieel, persoonlijk, zakelijk. We komen met z'n allen in de actiestand. Verzamelen spullen, rijden naar de Poolse grens om die spullen af te leveren of vluchtelingen op te halen, doen vrijwilligerswerk, doneren geld, houden inzamelingen, nemen vluchtelingen in huis.

Net als tijdens de eerste lockdown laten we ons van onze beste kant zien. Maar nu, na enkele weken, lijkt ook deze oorlog weer bij het 'gewone' leven te horen. O, het grijpt ons absoluut nog steeds aan, maar het heeft ons niet meer zo in de ban als toen de oorlog net uitbrak. Eigenlijk net als bij de uitbraak van corona herpakken we ons weer snel en staan we weer 'gewoon' stil bij het hier en nu. Bij alles wat er in ons eigen, persoonlijke leven gebeurt. Na enkele weken dus al. Zou dat te maken hebben met het feit dat een oorlog, ook al is die 'best' dichtbij, toch ver van ons afstaat?

Eenzelfde parallel valt te trekken met de rampen die het gevolg zijn van het veranderende klimaat. Want we zijn ons best wel bewust van de gevolgen van klimaatrisico's. Vooral op momenten dat het speelt en dat het dus dichtbij komt. Want als er een overstroming is of een heftige storm, dan komt het groots in het nieuws en hebben we er massaal aandacht voor. Ook dan komen we in de actiestand en zetten we met elkaar de schouders eronder.

Hoe mooi zou het zijn als we dat gevoel van urgentie voor hulp aan vluchtelingen en voor de klimaatrisico's wat langer wisten vast te houden en we nu eens niet direct weer doorgingen met het leven van alledag. Dat vraagt echter wel een structurele verandering van onze mentaliteit waar we misschien nog niet aan toe zijn, maar die onze planeet vast een stukje mooier zou maken.

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

2

40 JAAR AREPA: "ONZE KRACHT LIGT BIJ ONZE OORSPRONG"

7 Column: Ik heb er recht op!

8 Een moeiteloze integratie voor Crawford en BosBoon

12 Meer zoeken naar het gemeenschappelijke belang

15 Schadeboulevard

16 "Mijn wens? Meer diversiteit in de samenleving"

18 Column: De vergeten klant

20 Jong geleerd oud gedaan: Over thuiswerken en powernaps

23 Geld ophalen voor de Nederlandse Brandwonden Stichting tijdens de SCHADE golfdag

24 Sluit de Brand-opstalpolis nog aan bij de actualiteit?

28 De toegevoegde waarde van een mediator bij complexe schades

30 Klimaatrisico's bespreekbaar maken

32 Column: Werkgeluk in de verzekeringsbranche

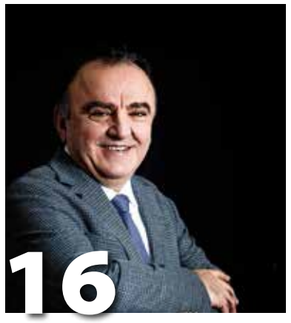
34 Een nieuwe benadering van de 'aftrek-nieuw-voor-oud'?

36 Verzekeren en Oekraïne

40 Tuchtcommissie 3.0: NIVRE wil lerend effect bereiken

43 Schadeboulevard

47 Schadetransfers



16

24

32

SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

Think big, act small

40 jaar AREPA: “Onze kracht ligt bij onze oorsprong”

Het begon allemaal in Denemarken, maar het is inmiddels alweer veertig jaar geleden dat AREPA, wereldleider in technische reconditionering, preventief onderhoud en inspecties van bedrijfskritische machines en technische installaties, ook in Nederland zijn deuren opende. Inmiddels is AREPA Benelux een zelfstandige entiteit, heeft Nederland er drie kantoren bij gekregen en viert het bedrijf dit jaar zijn 40-jarig jubileum. Hoe kijken Managing Director AREPA Benelux Jesse van Leersum en Sales Director Benelux Aschwin Falck terug op die jaren? En – misschien nog wel belangrijker – hoe zien zij de toekomst?

Door: Rosalie de Groot en Cindy van der Helm

Managing Director AREPA Benelux Jesse van Leersum (l.) en Sales Director Benelux Aschwin Falck (r.) kijken terug op 40 jaar AREPA en blikken vooruit: “Hoe kunnen wij een actieve bijdrage blijven leveren aan een mooiere wereld en een beter milieu?”

Preventieve reconditionering

Met preventieve reconditionering helpt AREPA opdrachtgevers om bedrijfsstilstand te voorkomen. Op gezette tijden loopt AREPA namelijk het machinepark en alle installaties na, reconditioneert de machines en technische installaties en verstrekt adviezen over de beste methoden voor industrieel onderhoud van apparatuur en het voorkomen van vroegtijdige (ver)storingen of veroudering van apparatuur. “Ook al zijn het out-of-pocket kosten, de vraag naar preventieve reconditionering is vooral in de afgelopen tien jaar enorm gegroeid. We merken dat die groei alles te maken heeft met het zien van het nut en de noodzaak. Vaak kost één dag productiestilstand door uitval namelijk meer dan het inzetten van onze preventieve reconditioneringsdiensten.
Wij zitten in veel verschillende markten. Van food tot medical en van windturbines tot scheepvaart. In tal van markten is men bereid om te investeren in de assets. Hoe schoner een machine of installatie is, des te kleiner de kans immers op (ver)storingen. Stel je eens voor dat een bedrijfsproces stilvalt. Dat kan een grote financiële strop opleveren, vooral als het een bedrijfskritisch proces betreft. Je ziet dan ook dat de bereidheid om in assets te investeren groter is bij de grotere bedrijven met een risk- en/of asset manager dan bij de kleinere bedrijven.”

Milieu aspecten

“Los van de bedrijfsschadepost die ze hebben als een fabriek stilvalt, realiseert zo’n bedrijf zich dat het in financieel opzicht loont om zo lang mogelijk met technische machines te doen”, vult Jesse aan. “Die vergrote vraag naar preventief onderhoud komt bovendien ook deels doordat mensen zich meer en meer gaan bekommeren om het milieu. Hoe langer een machine mee kan, des te minder afval we immers met elkaar produceren.”

In het verlengde hiervan kaart Aschwin de doorlooptijd aan: “Wat bedrijven ook heel fijn vinden, is dat we heel snel kunnen acteren en dat ons proces een korte doorlooptijd kent. Stel, de levering van een nieuwe machine na een calamiteit heeft een doorlooptijd van zes maanden. Als wij daarentegen de machine stilzetten voor preventief onderhoud, dan kan zo’n machine in no time weer draaien en vervolgens weer jaren mee. Onze stilstand is dus gepland en duurt niet lang. Sterker nog, wij lopen vaak mee in de zogenaamde geplande stops. De grotere producenten doen immers aan onderhoud en hebben daar planningen voor opgesteld. Wij voegen ons naar die planning en zorgen ervoor dat alle elektrische installaties en -componenten tot op printplaat niveau gereconditioneerd of indien nodig vervangen worden. Restoring confidence in your equipment. Dat is wat wij doen, zodat bedrijven weer jaren vooruit kunnen.”

Wereldwijde kennis en kunde

Je ziet dus een langzame verschuiving van calamiteit gedreven naar preventieve werkzaamheden om schade te voorkomen. Dit preventieve reinigingstraject is ook wat AREPA interessant maakt voor makelaars, verzekeraars en risk- en assets managers. Zo bieden verzekeraars soms uitgebreidere dekking of korting op de premie als een bedrijf preventief onderhoud laat plegen. Door de reiniging wordt het risico op calamiteiten namelijk aanzienlijk verkleind. Aschwin: “Daarvan zijn gelukkig steeds meer partijen doordrongen. Maar als er dan toch een calamiteit is, dan is snelheid van handelen bepalend. Omdat wij snel ter plekke kunnen zijn, worden wij veelvuldig gevraagd. Sterker nog, dankzij de combinatie van onze specialistische kennis en onze snelheid worden wij ook steeds vaker opgenomen in calamiteitenplannen van bedrijven. Hoe eerder wij op locatie zijn, hoe effectiever de schadebeperkende maatregelen kunnen zijn. En daarmee vermindert dus de schadelast voor de verzekeraar.”

Het bijzondere aan het werk van AREPA is dat de Technisch Specialisten overal ter wereld ingezet kunnen worden. “Het proces van verbranding in Australië is hetzelfde als in China of in Eindhoven, waardoor wij onze specialistische kennis en kunde wereldwijd kunnen toepassen en inzetten. En dat doen wij ook. De locatie maakt voor het verbranden, de stoffen die daarbij vrijkomen en de chemische reactie immers niet uit. En daar komt het voordeel van ons wereldwijde netwerk om de hoek kijken. Als AREPA Benelux ergens mensen tekort komt, kan er altijd iemand van AREPA North America of AREPA Nordics te hulp schieten en vice versa. Zo werkte het altijd al bij AREPA. De calamiteit is leidend en bepaalt wie er naartoe gaat en met hoeveel man. Komt er een oproep binnen, dan moét er hulp gestuurd worden. Wij staan immers 24/7, 365 dagen per jaar paraat en kunnen snel ter plaatse zijn. Waar ook ter wereld. Snelheid is key voor het beperken van de schade.”

> Zo helpt AREPA actief mee om de afvalberg te reduceren

Innovaties

Preventief monitoren en onderhouden door technische reconditionering is een van de diensten van AREPA. Het opleveren van technische installaties van nieuwe productielocaties of het opleveren van een nieuwbouw schip is een tak van sport waar AREPA Preventive Reconditionering vaak een oplossing biedt. Zo wordt het bedrijf ook ingeschakeld

als er bijvoorbeeld een nieuwbouw schip wordt opgeleverd. Jesse: "Zo'n schip wordt in fases opgebouwd, de techniek wordt gedurende deze fases per dek geplaatst; zijn de grote installaties eenmaal geplaatst dan kan men overgaan tot het volgende dek. Of het nu gaat om MCCs, transformatoren of thruster-drives, de technische installaties worden geplaatst met de nodige bescherming om beschadigingen en indringen van stof en vuil te voorkomen. Gedurende de bouwperiode van een schip vinden de noodzakelijke montagewerkzaamheden plaatst in de nabijheid van geïnstalleerde installaties. Hierdoor moet de bescherming deels of geheel worden verwijderd om bereikbaarheid te creëren. Op het moment dat de bescherming verwijderd is, hebben stof en vuil vrij spel om in de installaties terecht te komen. De werkzaamheden aan en om de technische ruimten aan boord bestaan het grootste gedeelte uit het bewerken van metalen oppervlakken, zoals laswerkzaamheden of het stralen van wanden en vloeren. Het is niet heel verwonderlijk dat de vervuiling voor het overgrote deel uit metaalhoudend stof bestaat en dus een geleidende eigenschap bezit. Deze geleidende eigenschap maakt dat deze vervuiling niet alleen thermische problemen tot gevolg kan hebben, maar dat het zeer zeker ook kan leiden tot storingen of kortsluitingen met brand of defecten tot gevolg. Om zeker te zijn dat er gedurende de commissioning geen calamiteiten ontstaan, zorgt AREPA Preventive Reconditioning er in nauwe samenwerking met leveranciers voor dat de (elektro) technische installaties door technische reconditionering weer aan de specificaties en eisen van de leveranciers voldoen."

IPC-analyses

"Wij kunnen aantonen dat machines en elektronica op een goede manier gereinigd en dus zuiver en schoon zijn. Dat kunnen wij aan de hand van methodieken die internationaal erkend zijn. Aan de hand van een bepaalde 'cleanness-standaard', de internationaal erkende IPC, kunnen bedrijven de zuiverheid van hun elektronisch product aantonen. Ons werk wordt gedaan aan de hand van diezelfde 'cleanness-standaard', want die leggen we naast ons proces. AREPA doet zowel voorafgaand aan het werk als na afloop een analyse om de kwaliteit van het werk aan te kunnen tonen. Zo kunnen opdrachtgevers, OEM's en verzekeraars exact en onderbouwd de resultaten van de door AREPA uitgevoerde werkzaamheden toetsen."

"En dat moet", vervolgt Aschwin. "Kijk je naar een technische installatie zoals een regelkast in een minder schone productieomgeving, dan snapt iedereen dat de vervuiling in die regelkast een verhoogd risico op uitval betekent. Maar als je in bijvoorbeeld de voedselindustrie of de medische wereld terechtkomt, dan moet je kunnen aantonen dat de apparatuur niet alleen zichtbaar schoon is, maar je moet ook kunnen aantonen dat vervuilde delen geen eigenschappen bezitten die in strijd zijn met de hoge eisen die aan de apparatuur in die segmenten gesteld worden door de betreffende autoriteiten. Daarom voeren wij analyses uit om aan te tonen welke bestanddelen in de vervuiling aanwezig zijn. Wij kunnen onderbouwen dat iets meer is dan alleen stof en dan wordt de noodzaak ook aantoonbaar om preventief te reconditioneren. En precies dat is onze toegevoegde waarde: werken met analyses, concrete data en het vervolgens bieden van concrete oplossingen."

> Snelheid is key voor het beperken van de schade

Vacuümdrogen

En zo is AREPA altijd op zoek naar nieuwe manieren om het werk beter uit te kunnen voeren. Beter en sneller. Normaliter duurt het reinigingstraject – dat bestaat uit demontage, wassen, drogen en assemblage – al met al tenminste drie dagen. De droogfase alleen al kost namelijk 48 uur. En tijdens dat reinigingstraject kan een apparaat niet gebruikt worden. Om die reden maakt AREPA tegenwoordig ook gebruik van vacuümdrogen. Zo kan het droogproces, voor klein formaat apparatuur, worden verkort van 48 uur naar slechts enkele uren.

Organisatie

In oktober vorig jaar is AREPA Benelux losgekoppeld en verzelfstandigd. Om het zuiver te houden en de verantwoordelijkheid te houden daar waar die hoort, lokaal dus, aldus Jesse. AREPA North America, AREPA Nordics en AREPA Benelux, een ieder past op zijn eigen winkel. En ook AREPA Inspexx heeft sinds oktober een eigen Managing Director, namelijk Andrea van Bruggen. Met deze veranderingen is een goede balans gevonden en kan de blik op de toekomst gericht worden.

Stip op de horizon

En, hoe gaat het komende jaar er uitzien? "We gaan voor het eerst weer een vakantie naar Spanje boeken", lachen de mannen. Dan volgt een serieuzer antwoord: "In de afgelopen veertig jaar zijn we enorm geëvolueerd. We zijn een heel volwassen organisatie geworden. Omdat we nu verantwoordelijk zijn voor onze eigen regio kunnen we zelf de koers voor de Benelux bepalen." Jesse legt uit dat het voor AREPA belangrijk is om mee te blijven bewegen met de markt en de vragen die daar liggen. Er zal altijd werk zijn voor technische reconditionering na calamiteiten. Brand- en waterschade zullen nimmer verdwijnen. En ook de vraag naar preventieve reconditionering groeit steeds meer. Door in gesprek te gaan met bedrijven ontdekken steeds meer bedrijven het nut en de noodzaak van preventief onderhoud."

Het meebewegen met de markt uit zich tegenwoordig ook in milieuvriendelijk te werk gaan. "Wij hebben een verantwoordelijkheid voor de staat van de aarde en met de tak van sport waar wij in zitten kunnen wij daar daadwerkelijk een significante bijdrage aan leveren", besluit Aschwin. "Je hoeft in principe bijna geen technische apparatuur weg te gooien, want wij kunnen nagenoeg alles herstellen. Daarnaast kunnen we met onze preventieve diensten de levensduur van technische apparatuur aanzienlijk verlengen. Op die manier kijken we dus veel meer naar de toekomst: hoe kunnen wij een actieve bijdrage blijven leveren aan een mooiere wereld, aan een beter milieu? Dat klinkt bijna als een verkiezingspraatje, maar het is wel belangrijk." De ernstige milieuschade

die over de hele wereld wordt veroorzaakt, kan AREPA natuurlijk niet van de ene op de andere dag ongedaan maken. Daarom begint het bedrijf klein, bij de Benelux: "We zetten kleine stappen en doen hier alles wat we kunnen. Think big, act small." <

> Werken met analyses en concrete data

WE HEBBEN KENNIS VAN ZAKEN
EN KENNEN DE MARKT

Sander van Mourik, accountmanager

Wij zijn Nh1816. Een deskundige, betrokken en nuchtere Westfriese particuliere schadeverzekeraar. Die klantgericht samenwerkt met lokale financieel adviseurs.

Vanuit een coöperatieve samenwerking maken we het verschil.

#duidelijk #wijzijnNh

Nh1816 Verzekeringen

www.Nh1816.nl/wijzijnNh

Ik heb er recht op!

Mieke Dadema is eigenaar van Draad consultancy

'Ja, ik heb er recht op.' Die hoor je als schadebehandelaar best vaak van een klant. 'Waar betaal ik al die jaren dan voor als dit niet verzekerd is?' Is er nog zo ééntje. Wat mij fascineert aan onze branche, is dat we veel geld, tijd en moeite stoppen in de marketing aan de voorkant. Kom maar binnen beste klant, wij zijn er voor jou! Klik hier en daar en sluit je verzekering vooral bij ons af. Dat doet zo'n klant dan. Het ziet er allemaal mooi uit op de site, professioneel ook en het straalt vertrouwen uit. Dus hup, verzekeren maar. Uiteraard krijgt hij een linkje naar de voorwaarden en de beroemde ipid, maar we weten allemaal dat slechts een handjevol mensen die dan ook echt gaan zitten lezen. De polis is er, de premie wordt betaald, niks meer aan doen.

Totdat de klant een schade heeft. Negen van de tien keer gaat dit prima. Niks aan de hand, schade gedekt, bedrag uitgekeerd of de schade hersteld en de klant is blij (meestal dan, als de doorlooptijden niet enorm uit de klauwen lopen). Maar die ene op de tien, daar gaat het altijd over. Op verjaardagsfeestjes, op de socials, in de wandelgangen. 'Ik heb er recht op!' Van die man, die bedacht dat het handig was om in de Python te gaan, met zijn telefoon in zijn zak zonder rits. Leuk ritje, maar die smartphone overleefde het niet. 'Ik heb er toch recht op!' Nee, je moet wel een beetje zorgvuldig omgaan met je spullen. Of die vrouw, die haar laptop in haar auto liet liggen, maar vergat de deur op slot te doen. 'Ik kon er toch niks aan doen?' Jawel, je moet je waardevolle spullen meenemen of uit het zicht leggen en in ieder geval je auto op slot doen. Of dat stel, dat waterschade had in de woonkamer en vond dat de nieuw te leggen vloer ook wel even op kosten van de verzekeraar doorgelegd kon worden naar de gang. 'En als jullie toch aan het schilderen zijn, doe dan alles meteen even. Wat? Moet ik dat deel zelf betalen? Maar ik heb er toch recht op? Ik kan er toch niks aan doen dat ik waterschade had en twee verschillende vloeren ziet er toch niet uit?'

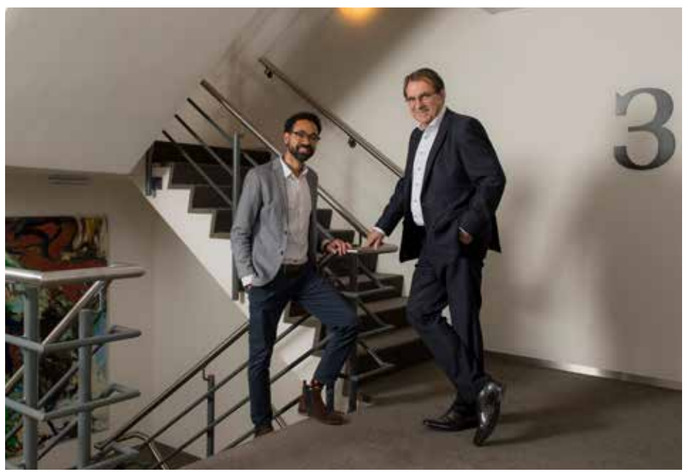
We kennen ze allemaal, en op zich is het ergens ook wel logisch. Maar als schadebehandelaar, moet je het keer op keer maar weer uitleggen, over je heen laten komen, duidelijk zijn en rustig blijven. Als de marketing aan de voorkant nou iets meer aandacht zou hebben voor die zaken waar de klant geen recht op heeft, zou dat enorm schelen in frustratie bij de klant en het werkplezier bij de behandelaar. Het is natuurlijk niet een leuke boodschap dat er een heleboel dingen niet zijn verzekerd, dat snap ik wel, maar mensen vinden steeds vaker dat ze er recht op hebben (waarop dan ook). En als ze het niet krijgen, gaan ze het wel halen. Dus communiceer wat vaker: nee, je hebt er geen recht op!

Door Mieke Dadema
Fotografie Raphaël Drent

Een moeiteloze integratie voor Crawford en BosBoon

Per oktober 2021 zijn de BosBoon-aandelen overgenomen door Crawford & Company. In het decembernummer van het SCHADE magazine was al te lezen dat Crawford & Company en BosBoon Expertise de handen ineenslaan. Tot voor kort was BosBoon een apart bedrijfsonderdeel binnen de Crawford groep, maar sinds 1 april 2022 is dat verleden tijd. BosBoon als individueel rechtspersoon is opgehouden te bestaan, de naam BosBoon zal uit de markt verdwijnen en daarmee zijn de twee bedrijven officieel gefuseerd tot één bedrijf met de sterke naam Crawford. En dat is niet het enige nieuws. Inmiddels zijn ook de voormalige BosBoon en Crawford-kantoren in Eindhoven en Amsterdam fysiek samengevoegd.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm



Nik Randolph (l.) en Herman van der Bos (r.).

In Eindhoven zijn ze nog maar net verhuisd. "Sinds 14 maart werken wij vanuit het kantoor van Crawford aan De Witbogt", vertelt Twan Meulendijks, schade-expert en voormalig directeur bij BosBoon Expertise. "De verhuizing is nu volledig afgerond. Voor sommige medewerkers was het best emotioneel om afscheid te nemen van het kantoor waar BosBoon sinds 2003 gehuisvest was. In bijna twintig jaar zijn daar natuurlijk veel mooie herinneringen gemaakt. Gelukkig matcht de persoonlijkheid van de medewerkers van BosBoon en Crawford goed. Je merkt dat collega's elkaar nu al opzoeken. Dat geeft mij vertrouwen. Het elkaar opzoeken en er gezamenlijk iets moois van maken voelt vanaf dag één ontzettend comfortabel."

Samen aan iets nieuws beginnen

In Eindhoven zijn de medewerkers van Crawford intern verhuisd. Bart de Vos, verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op het kantoor en manager van de medewerkers Brand & Techniek in Eindhoven, legt dit uit: "In goed overleg met een huidige huurder van een deel van het pand en de pandeigenaar zijn wij naar verdieping twee verhuisd, zodat er voldoende ruimte was om de nieuwe collega's op dezelfde verdieping te huisvesten. Het voordeel is dat we met zijn allen aan iets nieuws zijn begonnen en wij ook gezamenlijk op één verdieping zijn gehuisvest."

De medewerkers van Crawford zagen de samenvoeging met een positief gevoel tegemoet. Zij hadden immers al eerder een succesvolle integratie meegemaakt. "De samenvoeging is door de welwillende positieve instelling van alle medewerkers geruisloos verlopen, wat het gevolg is van de positieve opstelling van zowel de bestaande medewerkers van Crawford als de destijds nog BosBoon-medewerkers. Het management realiseert zich dat een samenvoeging, met het inrichten van nieuwe werkplekken en werken met nieuwe systemen, ingrijpend is, maar door het samenspel van alle medewerkers is dit zeer goed verlopen. Complimenten voor alle betrokkenen."

Mix en match

"De twee kantoren in Amsterdam zijn al in december samengevoegd", licht Herman van der Bos, schade-expert en voormalig directeur bij BosBoon Expertise, toe. "Dat ging vrij makkelijk, omdat er op het kantoor van Crawford aan de Buitenveldertselaan voldoende ruimte was. Voor ons was het een kwestie van spullen verzamelen, naar het nieuwe kantoor rijden en de spullen weer neerzetten. Een vrij simpele actie. Het kantoor waar wij vandaan kwamen, wordt binnenkort opgeleverd en dan is dat hoofdstuk afgesloten.

Als bedrijf ben je weliswaar met Crawford samengevoegd, maar als je op verschillende locaties werkt, ben je eigenlijk nog als zelfstandig bedrijf bezig. Dan werk je langs elkaar heen, in plaats van met elkaar. Daar kwam ook nog bij dat we tot 1 april BosBoon Expertise heetten en we onze eigen systemen en huisstijl gebruikten, dus het voelde eigenlijk niet anders dan vóór de overname. Op het moment dat je kantoren samenvoegt, móet je wel integreren. In Amsterdam hebben we het zo geregeld dat in iedere kamer een BosBoon en een Crawford-medewerker zitten. Dat maakt de mix heel prettig, want hierdoor praat je met elkaar, ga je meer samenwerken en wissel je ervaringen en dossiers uit."

Bouwkundig expert Nik Randolph is kantoormanager van de vestiging in Amsterdam: "Vóór de samenvoeging waren we met zeven mensen op dit kantoor en met de komst van BosBoon zitten we op een kleine 25 man. We zijn dus naar meer dan een verdrievoudiging gegaan. Met de samenvoeging van leuke, hardwerkende collega's ontstaat een prettige sfeer. Als je twee goede bloedgroepen samenvoegt, kan het eigenlijk alleen maar beter worden. Dit neemt niet weg dat iedereen moet wennen aan de nieuwe situatie, maar dat hoort erbij. De meeste veranderingen voeren wij in goed overleg met alle medewerkers door, zodat iedereen onderdeel is van de integratie en zich sneller thuis voelt. In de eerste weken is de focus voornamelijk geweest op het inregelen van gezonde en prettige werkplekken, waarna nu meer op hoofdlijnen gestuurd kan worden. Met de komst van onze BosBoon collega's hebben wij een mooie groep aan mensen en zijn alle disciplines vertegenwoordigd, waarmee wij onze opdrachtgevers breder kunnen bedienen. Kortom, wij hebben een fijn kantoor met leuke mensen, rijk aan kennis en ervaring, die op kantoor in voldoende mate onderling gedeeld kan worden. Dit alles draagt bij aan een positieve en opbouwende sfeer in een periode waarin wij weer vanuit kantoor mogen werken."

Betrokken positie in de regio

"Met de komst van de medewerkers van BosBoon zijn zowel het aantal medewerkers voor kantoor Eindhoven als het aantal disciplines uitgebreid. In Eindhoven zijn nu 23 medewerkers werkzaam en we hebben een groeistrategie voor ogen", vervolgt Bart. "Hierom hebben we we in 2020 ook gekozen voor de huidige vestiging met uitstekende voorzieningen voor onze medewerkers. Het kantoor in Eindhoven heeft een unieke positie, we zijn het grootste kantoor in deze regio en de disciplines Brand & Techniek, CAR, Varia en Personenschade zijn in het kantoor vertegenwoordigd. De regionale betrokkenheid in de slimste regio van de wereld ('Brainport'), is erg groot, wat zich vertaalt in een nauwe samenwerking tussen de in deze regio gevestigde bedrijven. Wij hebben door de brede aanwezigheid van de disciplines veel te bieden voor onze opdrachtgevers, zij kunnen voor een breed scala aan schades terecht bij ons kantoor in Eindhoven. Wij hechten veel waarde aan een kantoor als ontmoetingsplek voor onze medewerkers, waar naast de collegiale contacten ook veel oog is voor ervaring- en kennisuitwisseling."

DNA-match

"Bart gaf al aan dat het niet niets is wat de medewerkers van BosBoon nu meemaken", vertelt Twan. "Herman van der Bos, Mathy Boon, Herman van Velsen, Luc Reijrink en ik begonnen in januari 2021 aan dit traject. Voor ons vijven was het dus een geleidelijk proces, maar we hebben wel altijd goed in het vizier gehouden wat de impact voor onze collega's zou kunnen zijn. Wij hebben samen vooral gekeken of Crawford een goede match was en – ook heel belangrijk – of onze collega's dat op dezelfde manier zouden ervaren. Daar moesten wij dus een inschatting van maken. Je merkt nu bij het samenvoegen van de kantoren dat het gewoon vertrouwd en comfortabel voelt. Ons DNA komt overeen. Collega's vinden het prettig om samen te werken en proberen elkaar te ondersteunen in deze verandering. Mijn complimenten aan alle Crawford-medewerkers die er alles aan doen om de samenvoeging heel vanzelfsprekend en vertrouwd te laten voelen."

> Als je twee goede bloedgroepen samenvoegt, kan het eigenlijk alleen maar beter worden

Ook Herman beaamt dat zij in Crawford een partij hebben gevonden waarmee het op menselijk vlak erg goed matcht. "Dat komt niet altijd voor bij een overname. Het voelt heel natuurlijk. We werken in Amsterdam sinds afgelopen december op één kantoor samen, maar het is net alsof het al jaren zo is. Bij BosBoon waren Twan, Mathy en ik degenen die de dagelijkse beslissingen namen. Dat is nu niet meer aan ons, maar we maken wel deel uit van het managementteam. Als voormalig BosBoon-directie hebben we nog wekelijks operationeel overleg met de directie van Crawford in de personen Niels de Kock, Rob Kleinveld, Emmy Radelaar en Rob Stouthandel. Daar passeren alle punten die wij belangrijk vinden de revue. Nee, we hebben geen beslissingsbevoegdheid meer, maar praten nog wel mee. BosBoon was

natuurlijk veel kleiner dan Crawford, maar het is wel een organisatie van bijna veertig mensen. Dat heeft impact, ook voor Crawford zelf. Overleg om de integratie zo soepel mogelijk te laten verlopen is dus logisch. Omdat ik nog maar enkele jaren voor mijn pensioen zit, zal ik mij geleidelijk aan minder met het aansturen van de organisatie bezighouden en meer gaan focussen op schadedossiers en het coachen van nieuwe collega's."

Oriënteren op de toekomst

De fysieke integratie van de kantoren in Amsterdam en Eindhoven is dus een feit. Welke plannen zijn er nog voor de toekomst? "We bevinden ons nu nog in de oriënterende fase", aldus Bart. "De komende maanden gaan we kijken op welke manieren wij elkaar kunnen aanvullen. Er is nog veel te doen als het gaat om marketing richting opdrachtgevers, het aanbieden van producten en het bekendmaken van de nieuwe kantoorindelingen. Voorlopig hebben we daar onze handen vol aan. Als het goed is, zal de integratie een aanzuigende werking hebben, wat betekent dat we nieuwe medewerkers zullen moeten aantrekken, zodat we alle kansen in kaart kunnen brengen en daar ook mee aan de slag kunnen gaan. Ik zal brand blijven aansturen en Twan zijn eigen productgroep."

Nik beaamt dat: "Ja, de eerste periode heb je nodig om aan elkaar te wennen, zoals de werkwijze en dingen te ontdekken die je van elkaar wilt overnemen. Dat doe je niet even in één of twee weken. We moeten bovendien nadenken over vragen die betrekking hebben op de sterke lijnen van BosBoon. Hoe kunnen we die blijven inzetten in deze nieuwe samenstelling? Want dat is het laaghangende fruit dat je makkelijk kan plukken. Er zit zoveel kennis en ervaring bij de mensen die we hebben binnengehaald. Het is zonde om het wiel opnieuw uit te vinden als je collega's hebt die al heel goed weten hoe de hazen lopen. Daarna is het tijd om te onderzoeken welke nieuwe kansen er nog liggen en te bepalen waar we naartoe willen werken op de korte en lange termijn."

"Het ultieme doel", vervolgt Twan, "is dat Crawford met al zijn disciplines de 'go to'-partij voor alle klanten is. Wij willen de ultieme service provider zijn. Je moet er dagelijks aan werken om te blijven presteren. Dat is mogelijk als er sprake is van een goede werksfeer, fijne collegialiteit en een organisatie die het beste uit zijn mensen haalt. Waar zowel Crawford als BosBoon al een goede naam hadden opgebouwd, hebben we een goede stap gezet om de handen ineen te slaan. De combinatie biedt beide bedrijven meer kansen, maar het is absoluut ook positief voor opdrachtgevers. We hebben een veel breder team klaarstaan, op alle disciplines. Nieuwe aanwas is een dagelijks punt van aandacht. We willen ons

Twan Meulendijks (l.) en Bart de Vos (r.).

breder oriënteren: op hogescholen en universiteiten om jonge mensen kennis te laten maken met de verzekeringsmarkt. Daarnaast proberen we een sterke naam in de markt neer te zetten waar professionals graag bij willen horen en aan het werk willen. Hetzelfde geldt voor nieuwe diensten en productontwikkeling. Ook dat is een continu proces. Het gaat erom dat je kijkt naar wat de markt vraagt en wat bij het bedrijf past. Denk aan new energy, waar we al kennis van in huis hebben. We zijn een expertisebureau en focussen ons nu nog niet op zaken als risico-inventarisaties en vooropnames, maar het zou best eens kunnen dat we daar op termijn wel een afdeling voor opzetten, mochten we meer groeien en er vraag naar zijn."

"We hebben alle disciplines samengebracht", besluit Herman. "Niet alleen landelijk, maar ook regionaal. Zo zijn enkele BosBoon medewerkers met open armen op de vestiging in Apeldoorn ontvangen. Het is nu veel makkelijker om teams samen te stellen, bijvoorbeeld om multidisciplinaire schades op te pakken. En zo zullen wij gezamenlijk scherp blijven om onze kwaliteit te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren." <

> De combinatie biedt beide bedrijven meer kansen, maar het is absoluut ook positief voor opdrachtgevers

Sedgwick Afdeling Personenschade wil een lans breken

Meer zoeken naar het gemeenschappelijke belang

Het slachtoffer centraal. Dat is waar iedereen de mond vol van heeft en wat de Gedragscode Behandeling Letselschade van de Letselschaderaad beoogt. Het is ook de ultieme droom van General Manager Personenschade Martin de Haan. Toch zie je dat eenieder vaak nog zijn eigen doel dient en dat er in de praktijk weinig samenwerking is. Waar ligt dat toch aan? Angst voor vernieuwing?

General Manager Personenschade Martin de Haan (l.) en ergotherapeut Jeroen Goeseije (r.) van Sedgwick.

Zou kunnen. Het is in ieder geval wat Martin de Haan vermoedt. "Van oudsher is men toch best wel angstig om dingen uit handen te geven. De personenschademarkt is een redelijk conservatieve markt", poneert Martin. Martin loopt al heel wat jaartjes mee. Hij kwam in 2000 als personenschade expert en arbeidsdeskundige bij een van de rechtsvoorgangers van Sedgwick aan boord en is al vanaf 2010 verantwoordelijk voor de Personendivisie. Ook al is hij – volgens eigen zeggen – oud genoeg om conservatief te kunnen zijn, past zo'n terughoudende werkwijze absoluut niet bij hem. "Ik hou van verandering", vervolgt hij. "Niet om het veranderen, maar om iets beter te maken."

Dé Letselschadehulpdienst

En dat het beter kan in personenschadeland, daar is Martin heilig van overtuigd. Om die reden initieerde hij in 2016 Dé Letselschadehulpdienst (LSHD). Drie jaar later werd de afdeling Zorgschade opgericht. De energie die Martin in al dat werk stopt, wordt onder andere ingegeven door de twee kernwaarden van Sedgwick 'empathie' en 'samenwerken'. En het mooiste? Al dat werk begint inmiddels zijn vruchten af te werpen!

Dé Letselschadehulpdienst is volgens Martin puur uit idealisme geboren. Dé LSHD wil iedereen die als gevolg van een ongeval letsel oploopt, direct binnen drie maanden na het ongeval de noodzakelijke hulp en ondersteuning kunnen bieden om de zelfredzaamheid en het herstel te bevorderen. Denk aan zaken als verpleging en verzorging, mentale ondersteuning, huishoudelijke hulp en boodschappenservice, mobiliteitshulpmiddelen en het toegankelijk maken van de woning, kinderopvang, klushulp en een hondenuitlaatservice, om maar een aantal dwarsstraten te noemen. Niet alleen binnen drie maanden, maar ook na die drie maanden wordt Dé LSHD overigens door diverse stakeholders ingezet.

Cliënten zijn dan ook slachtoffers die nog niet op weg geholpen zijn, omdat het proces zich eerst op de financiële kant van het verhaal richt. Hoe langer je echter wacht met hulp en ondersteuning, hoe langer het zal duren eer een slachtoffer weer zelfredzaam is. "We hebben tot nu toe mooie stappen gezet en daar ben ik best trots op. Want nu – zes jaar na oprichting – begint het eindelijk langzaamaan een grotere omvang te krijgen. Per jaar helpt Dé Letselschadehulpdienst namelijk zo'n 1000 mensen die letselschade hebben opgelopen. Op jaarbasis telt Nederland echter gemiddeld 100.000 slachtoffers van verkeers- en bedrijfsongevallen. Dan zou je denken dat we toch wel 10% van die slachtoffers zouden moeten kunnen helpen?! Nogmaals, ik ben er heel trots op wat we doen, maar 1000 slachtoffers per jaar is toch wel mager als je naar het totale aantal op jaarbasis kijkt." Bijzonder, hoe lang het duurt eer je voet aan de grond krijgt als je iets geheel anders in de markt wil zetten. Dat geeft toch wel te denken.

Afdeling Zorgschade

Diezelfde klantgerichte aanpak geldt ook voor de afdeling Zorgschade, een nieuw gevormde parel die drie jaar geleden het licht zag en uitgevoerd wordt door een team van drie zorgschade-experts, waaronder ergotherapeut Jeroen Goeseije. "Zorgschade is erop gericht om mensen na een ongeval weer naar 'een leven' te begeleiden. "Voor ik hier in dienst trad, ben ik gedurende tien jaar in en om de Wmo werkzaam geweest. Zo heb ik als ergotherapeut voor gemeenten Wmo-indicaties gedaan, heb woningen aangepast en ben rolstoelaanpasser/-aanmeter geweest. Met de afdeling Zorgschade zorgen we ervoor dat we de lijntjes tussen de zorgschade-experts en personenschade-experts kort houden, waardoor je heel snel actie kunt ondernemen en voorzieningen kunt faciliteren. Het gaat ook heel snel om een mandaat voor of akkoord op de financiering van voorzieningen te krijgen", aldus Jeroen.

Toch zie je volgens Martin de Haan dat er uiteindelijk nog steeds partijen in de markt zijn die argwanend naar deze aanpak kijken. Dat is vooral omdat men denkt dat een partij die normaliter alleen voor de betalende partij werkt per definitie niet als zorgschade-expert kan optreden. "Dat vind ik jammer. Kijk naar een initiatief als 1MA, Eén Medisch Adviseur. Ook daar heeft het wel 10 jaar geduurd eer het voet aan de grond kreeg. Het heeft dus niet eens zozeer iets met Sedgwick te maken, maar het is een algemene tendens die je in de branche ziet terugkomen. En als het iemand is die voor de 'halende partij' werkt, dan zegt een verzekeraar 'die werkt alleen voor de halende partij'."

Gemeenschappelijk belang

"Volgens mij moeten we veel meer op zoek naar het gemeenschappelijke belang", vervolgt Martin. Als je dat van tevoren met elkaar afspreekt, maakt het helemaal niet uit voor wie de partij optreedt. Dat is waar ik een lans voor wil breken. Je kent vast de uitdrukking: 'Vertrouwen komt te voet en gaat te paard'. Nou, in de personenschadebranche komt het vertrouwen met een schildpad of een slak. Ik bedoel dat niet cynisch, maar ik vind het jammer dat veel initiatieven uit de markt niet van de grond komen. Met samenwerking zouden we veel meer kunnen bereiken. Doordat er zoveel 'dubbele handelingen' zijn, blijven er dingen liggen of worden ze veel later opgepakt. Dat heeft niets met capaciteit te maken, maar met het gebrek aan vertrouwen."

Jeroen: "Kijk bijvoorbeeld maar eens naar het medisch advies waar bijna altijd twee professionals met hetzelfde

medisch advies bezig zijn. Als slechts een van hen het zou oppakken, kan de ander zich met een andere zaak bezighouden. Doordat iedereen naar zijn eigen cliënten kijkt en zijn eigen experts inschakelt, zijn er echter soms wel zes of zeven professionals bij het medische traject binnen een letselschadeproces betrokken. Omdat iedereen bezig is met een en dezelfde cliënt, staan er circa tien cliënten on-hold."

> Het gaat om zelfstandigheid, autonomie en zelfbeschikkingsrecht

Martin legt uit dat je als slachtoffer al snel met zo'n dertig professionals te maken krijgt, maar er is niemand die écht de regie neemt. Al die professionals stellen dezelfde vragen wat best wel belastend is voor het slachtoffer, dus als je er een aantal dubbele handelingen uit kunt halen, heeft het slachtoffer daar profijt van. "Ik ben mij ervan bewust dat deze filosofie ons ook kan raken, omdat partijen dan misschien niet meer in zee willen met Sedgwick, maar door te ontdubbelen en goede spelregels af te spreken, is er helemaal niets aan de hand. Wij zijn bovendien overtuigd van onze kwaliteit en positie binnen de branche. Zo kort mogelijk rapporteren met duidelijke basisinformatie zodat het te begrijpen is voor alle partijen. Daar draait het toch om?"

Zelfstandigheid

Jeroen neemt het stokje over: "Iemand met een dwarslaesie kan bijvoorbeeld in de supermarkt niet bij de hoogste schappen. Hij weet dat hij een hydraulische rolstoel nodig heeft, maar wie gaat dat betalen? Dat zou de verzekeraar kunnen doen. Op het moment dat je bij het slachtoffer zit, kun je dat meteen regelen. Het slachtoffer wordt op zo'n ma-

nier namelijk veel zelfstandiger. En het geeft de belanghebbende op emotioneel vlak een boost, omdat er naar hem of haar geluisterd wordt.

De boodschap erachter is: beperkt zijn is niet zo erg, maar het niet zelfstandig kunnen functioneren en de belemmeringen zijn vele malen erger. Je armen niet meer kunnen bewegen is rot, maar je eigen billen niet meer kunnen afvegen is nog veel vervelender. Je moet een drempel over om iemand om hulp te vragen. Vanaf je tweede levensjaar begint je zelfstandigheid en wil je immers altijd alles zelf doen. Door beperkt te raken, raak je die zelfstandigheid van de een op de andere dag kwijt. Dat is vaak het grootste knelpunt voor mensen."

Martin: "Het gaat inderdaad om zelfstandigheid, autonomie en zelfbeschikkingsrecht over de dingen die je doet zonder een ander te hoeven vragen. Met de pandemie hebben we allemaal gemerkt wat die beperking met ons deed. We waren het niet gewend. Hetzelfde geldt voor de mensen die een ongeval hebben meegemaakt. Die hebben bepaalde hulpmiddelen of diensten nodig en je moet bijvoorbeeld kunnen verklaren waarom iemand die duurdere rolstoel nodig zou hebben, in plaats van die andere die ook zijn werk doet. Het grote verschil met de pandemie is dat het voor deze categorie mensen nooit meer hetzelfde zal worden als voor het ongeval."

Berekenen van huishoudelijke hulp

"Een tijd geleden hebben wij een methode bedacht om huishoudelijke hulp te berekenen, omdat we merkten dat veel mensen het maar naar vinden om hulp te vragen. Wij kijken niet uitsluitend hoeveel hulp je in de huishouding nodig hebt, maar wat we kunnen regelen waardoor je zoveel mogelijk zelf kunt blijven doen. In de praktijk zie je dat er veel weerstand is van belangenbehartigers en verzekeraars, omdat ze bang zijn dat ze dan gezien worden als 'de partij die de schade zo laag mogelijk wil houden'. Mijn advies is: denk in mogelijkheden en niet in beperkingen, want het zijn soms heel eenvoudige en financieel goedkope oplossingen waarmee belemmeringen weggenomen kunnen worden. En laten wij niet vergeten hoe belangrijk het voor mensen is om het zelfstandig leven zoveel als mogelijk te kunnen voortzetten."

Jeroen: "Feitelijk moet je niet kijken naar wat iemand niet meer kan, maar wat iemand nog wél kan. De kentering van het denkpatroon om in mogelijkheden te denken in plaats van in beperkingen heeft – ook bij ons in de organisatie – heel veel tijd en energie gekost. Desondanks zal niet iedereen weer 100% herstellen. Dan moeten we kijken naar de mogelijkheden die er nog zijn om iemand toch weer zoveel als mogelijk zelfredzaam te maken."

Martin: "Ik ben zelf ook arbeidsdeskundige en hielp een letselschadeslachtoffer met re-integreren als vorkheftruckchauffeur. Hij had ernstig beenletsel en weke delen letsel. In de functionele mogelijkhedenlijst stond dat hij in principe geen trilbelasting aankon. De arbeidsdeskundige bij het UWV zei tegen mij dat hij niet als vorkheftruckchauffeur aan het werk zou kunnen in verband met de trilbelasting. Maar ik wist dat de belanghebbende in zijn vrije tijd graag motor rijdt, waardoor hij die trilbelasting gewend is. Daarnaast ging het om elektrische vorkheftrucks op een gladde ondervloer, dus die trilbelasting was helemaal niet aan de orde. Dus, kijk naar wat iemand nog wél kan en probeer de desbetreffende persoon erbij te betrekken door te achterhalen hoe zijn leven en omgeving eruitzien. Dat is essentieel in zulke omstandigheden."

Vernieuwen in een conservatieve branche

"Innovatie begint vaak vanuit frustratie en onbegrip over een situatie", legt Martin uit. "Jonge mensen zetten daar vaak de eerste stap in. Je kunt zeggen dat iemand die ouder is en veel ervaring heeft de beste is, maar dat is niet per se zo. Nieuwe mensen zijn ook heel waardevol. Ze stellen vragen. Als 'ervaren rot' ga je dan weer nadenken waarom je iets op die manier doet. Jonge mensen zijn vaak op een goede manier eigenwijs en nieuwsgierig. Daardoor ontstaan er allerlei nieuwe initiatieven."

Jeroen: "We willen dan ook nieuwe mensen binnenhalen en die opleiden naar het niveau dat wij goed achten. Die kijken met een andere visie naar het vak en de wereld. Als je die wat knowhow geeft, gaan ze op een heel andere manier acteren dan wij doen. Dat is leuk, want daarmee hou je de verbeteringen en veranderingen in het schadeproces in gang. Onze laatste innovatie betreft met name mensen met ernstig letsel en belemmeringen die niet op te lossen zijn in het huis waarin ze momenteel wonen. Dat leidt in de praktijk nog wel eens tot lastige discussies, voornamelijk omdat de belemmeringen niet tijdig worden gesignaleerd en opgepakt. Denk aan een te hoog toilet of een trapleuning die voor gevaarlijke situaties kan zorgen. In plaats van direct aanpassingen te doen in het huis, is het belangrijk dat een zorgschade-expert bekijkt hoe een aanpassing het beste kan worden aangevlogen. Anders wordt er zomaar een traplift geïnstalleerd, terwijl het slachtoffer in het revalidatiecentrum weer leert traplopen."

"Of men kijkt alleen naar het slachtoffer zelf, terwijl elke aanpassing een gevaar kan opleveren voor de andere leden van het gezin", vult Martin aan. "Je moet daar dus echt goed naar kijken. En ook kijken naar de toekomstige situatie. Als je nu al weet dat iemand op termijn een elektrische rolstoel nodig heeft, houd daar dan rekening mee bij het maken van de aanpassingen."

Verantwoord en duurzaam verhuizen

Jeroen: "Dit zijn typische zaken die een ergotherapeut goed kan bepalen. Een aannemer of architect is hier niet voor opgeleid. Je gaat ook niet naar een fietsenmaker om je auto

> Je moet kijken naar wat iemand nog wél kan

te laten repareren. Dus vraag een cliënt hoe hij naar het toilet gaat en pas daar het ontwerp op aan. Dat houdt in dat er in een vroeg stadium een inventarisatie gemaakt moet worden. Is het huis nog aan te passen of moet iemand toch verhuizen? Ja, dan krijg je te maken met de situatie dat het nieuwe huis meer waard is dan het huis waar iemand eerst woonde. Moet de verzekeraar dat betalen? Wij hebben een proces opgesteld dat heet Verantwoord en duurzaam verhuizen. Daar maakt een financieel plan, gebaseerd op mogelijke ergonomische aanpassingen en of en hóe de aanpassingen bouwkundig haalbaar zijn, onderdeel van uit. Omdat elke stap die je zet, haast niet meer terug te draaien is, is dit proces onomkeerbaar. Op het moment dat je weet wat de benodigdheden zijn om het huis in te richten, kun je dat met de architect, aannemer, financieel expert, bouwkundig expert en zorgschade expert gaan uitvoeren."

Martin besluit het gesprek met zijn gevleugelde uitdrukking: V + V = V, wat staat voor Vertrouwen + Verbinding = Voortgang. "Het wordt tijd dat we elkaar gaan vertrouwen op basis van goede bedoelingen." <

SCHADEBOULEVARD

LSA-SYMPOSIUM 2022 OP VRIJDAG 3 JUNI IN SCHEVENINGEN

De 33e editie van het jaarlijkse LSA-symposium wordt op vrijdag 3 juni gehouden in het Kurhaus in Scheveningen. Het thema van het symposium is 'Waar blijft de tijd'.

Geplaatst op 15-03-2022

WONINGBRANDEN IN 2021 EISEN 31 SLACHTOFFERS

In de eerste drie maanden van dit jaar hebben er negen fatale woningbranden in ons land plaatsgevonden, waarbij tien dodelijke slachtoffers waren te betreuren. In heel 2021 hebben er 27 branden in woningen gewoed met in totaal 31 slachtoffers.

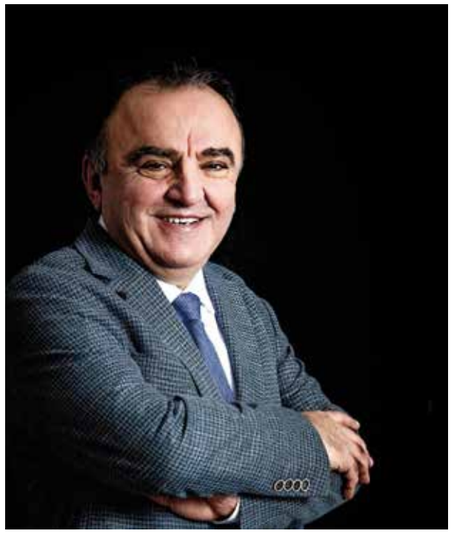
Geplaatst op 08-04-2022

Ethem Emre:

“Mijn wens? Meer diversiteit in de samenleving”

De initiatiefrijke Ethem Emre is oprichter van Intercultureel expertisecentrum Inter-Focus en Algemeen directeur bij Randstad Personenschade. Twee interculturele bedrijven die juridisch advies en coaching bieden aan mensen met een niet-westerse culturele achtergrond die letselschade hebben opgelopen.

Door: Helena Broekema en Cindy van der Helm



Ethem Emre maakt zich al jaren hard voor meer diversiteit en inclusiviteit op de werkvloer.

Inclusie en diversiteit staan tegenwoordig overal op de agenda, maar Ethem vindt dat we nu echt daad bij het woord moeten voegen. “Je kunt als bedrijf regelmatig gesprekken voeren over een inclusievere samenleving en een convenant ondertekenen waarin je afspreekt actief te gaan werken aan meer diversiteit en inclusiviteit. Maar er moet ook echt iets gebeuren. Die daadkracht mis ik nu nog bij veel bedrijven. We moeten de dialoog met elkaar aangaan en de verschillende culturele achtergronden in Nederland gaan waarderen en de meerwaarde daarvan inzien.

Met Inter-Focus en Randstad Personenschade dragen we dagelijks ons steentje bij aan een inclusievere samenleving. Omdat in dit type dienstverlening maatwerk nodig is, helpen wij onze klanten in hun moedertaal en in hun cultuur. Inter-Focus is een landelijk werkende organisatie met een intercultureel netwerk van specialisten, werkzaam voor onder andere de letselbranche. De organisatie staat onder leiding van directeur Leyla de Mos en is gespecialiseerd in coaching en advies voor mensen met een niet-westerse culturele achtergrond en voor bedrijven die behoefte hebben aan ondersteuning als het gaat om inclusie en diversiteit in de organisatie. Randstad Personenschade biedt juridische bijstand en advies bij letselschade in de eigen taal van het slachtoffer.”

Terug in de tijd

In de jaren ‘90 werkte Ethem Emre in Turkije als belangenbehartiger voor Nederlandse, Belgische en Duitse slachtoffers die in Turkije letselschade opliepen. “De Turkse en Nederlandse taal spreek ik vloeiend. Daardoor kan ik goed communiceren met zowel Turkse juristen als Nederlandse slachtoffers. Een letselschadezaak loopt dan een stuk voorspoediger als het slachtoffer kan communiceren met een Turks sprekende advocaat, omdat de taalbarrière de zaak niet meer in de weg zit.”

Begin jaren 2000 kwam Ethem terug naar Nederland om het werk dat hij in Turkije deed op te zetten in ons land. “Ik wilde het vak dat ik me eigen had gemaakt voortzetten in Nederland, want ik zag hier kansen liggen. In Nederland wonen heel veel mensen met een migratieachtergrond. Zij zijn bijvoorbeeld in de jaren ‘60 als gastarbeider vanuit Turkije, Marokko of andere Middellandse Zeelanden naar Nederland gekomen. Niet al deze mensen spreken de Nederlandse taal vloeiend. Door ervoor te zorgen dat zij worden bijgestaan door een belangenbehartiger die hun moedertaal spreekt en hun cultuur begrijpt, zorg je voor meer begrip. Dat versnelt de zaak.”

Wederzijdse belangen

Deze manier van werken was voor sommige verzekeraars wel even wennen, vertelt Ethem. “Toen wij op de markt kwamen, was er geen enkele kleur te bekennen qua interculturele professionals. Er waren enkel witte mensen die dit werk deden. Wij waren het eerste bedrijf in Nederland dat op deze manier te werk ging. Het was daardoor niet makkelijk om in het veld te komen als belangenbehartiger. We moesten bij verzekeraars altijd onze meerwaarde bewijzen. Dat had tijd nodig.

Het is niet alleen beter voor het slachtoffer om op deze manier te worden bijgestaan, verzekeraars hebben ook zeker een belang bij onze werkwijze. Wanneer een slachtoffer wordt bijgestaan door een jurist die de cultuur en taal van het slachtoffer niet begrijpt, is er vaak sprake van miscommunicatie, waardoor het proces langer duurt. Het slachtoffer komt daarmee geen meter vooruit en het wordt hem bovendien dikwijls aangerekend dat hij niet meewerkt, terwijl het slachtoffer juist graag wil meewerken en geholpen wil worden. Hij of zij heeft gewoon een alternatieve soort van begeleiding of communicatie nodig. Je moet het slachtoffer op een andere manier aandacht geven, met een bepaalde mate van betrokkenheid en persoonlijke benadering. Denk aan het persoonlijk bezoeken van mensen en hun verhaal aanhoren. Maar het is ook belangrijk dat je duidelijk uitlegt wat hun rechten en plichten zijn. Zo zorg je ervoor dat het slachtoffer weer vertrouwen krijgt in de verzekeraar. Deze mensen zien, door nare ervaringen uit het verleden, een verzekeraar namelijk helaas vaak als onbetrouwbare partij. Kijk maar eens naar de recente ontwikkelingen rond de toeslagenaffaire. Die toeslagenaffaire heeft zoveel leed met zich meebracht voor onze doelgroepen.”

Inmiddels weet men Inter-Focus en Randstad Personenschade wel te vinden. “We zijn nu geruime tijd bekend in deze markt. Inter-Focus viert dit jaar het vijf jarig jubileum en Randstad Personenschade bestaat nu 13 jaar. Door prettige ervaringen in het verleden worden slachtoffers door instanties die ons al jaren kennen met vertrouwen naar ons doorgestuurd. Tevreden klanten komen bovendien terug en vertellen hun ervaringen door in hun netwerken.”

Inclusie op de werkvloer

Ethem pleit niet alleen voor een inclusieve samenleving voor de slachtoffers. Er valt volgens hem ook nog veel winst te behalen op de werkvloer. “Het is jammer dat tachtig jaar na de migratie vanuit de landen rondom de Middellandse Zee de topfuncties nog steeds voornamelijk door witte mensen worden bekleed. Er zijn nog te veel sectoren waar uitsluitend mensen met een Nederlandse achtergrond werkzaam zijn. Dat moet echt anders. Deze overtuiging was voor mij de uitdaging om te gaan ondernemen in de letselschade en daarin een voorbeeld voor anderen te zijn. Ik wilde een verandering in gang zetten.
Inmiddels zijn wij met onze bedrijven aangesloten bij het initiatief ‘diversiteit in bedrijf’ van de SER en hebben wij het convenant ondergetekend.”

Ideeën en initiatieven

Ethem wilde een verandering in gang zetten en dat is hem gelukt. Ethem zit boordevol ideeën om de inclusiviteit te bevorderen. Zo heeft hij diverse stichtingen opgezet met het doel niet-westerse mensen bij te staan. Twee jaar geleden heeft hij Stichting Intertalenten opgericht. Een platform waar jongeren met diverse culturen kunnen samenkomen en leren over de taal en geschiedenis van hun afkomst. “Regelmatig organiseren we bijeenkomsten waar gastsprekers uit de arbeidsmarkt hun levensverhaal vertellen. Zij geven jongeren een steuntje in de rug. Thuis leren de meeste jongeren via hun ouders wel de moedertaal, maar wil je het professioneel in je werk gebruiken dan red je het daar niet mee.” Inmiddels zijn er al zo’n 100 jongeren tussen de 23 en 40 jaar aangesloten bij de stichting en na iedere bijeenkomst komen daar meer jongeren bij.

Twee andere initiatieven die Ethem met partners heeft opgezet zijn Inter-care, een intercultureel revalidatiecentrum, en Sanacare, een intercultureel medisch adviesbureau. Rond de zomer start hij met nóg een nieuwe project om WA-verzekeraars te voorzien van interculturele expertise in de schaderegeling. Weinig vrije tijd zou je denken, maar dat vindt Ethem niet erg. “Ik werk zes dagen per week. Zondag is een familiedag. Zolang het goed gaat en ik gezond ben, vind ik het leuk om dat te blijven doen. Ik ben een pionier wat dat betreft. Ik wil kansen oppakken die anderen laten liggen. Je zult mij niet iemand na zien doen. Ik initieer ideeën waar anderen vorm aan kunnen geven. Ondernemen is net als een relatie. Soms leer je iemand kennen waarbij de match minder goed blijkt te zijn dan je dacht. Zo is het ook met het samenwerken met nieuwe partners en het aannemen van nieuwe medewerkers. Door het in de praktijk uit te proberen, kom je erachter of het klikt en goed werkt.”

> Kansen oppakken die anderen laten liggen

Inclusiviteit en diversiteit

“Soms heb ik het idee dat ik er wat inclusie betreft alleen voorsta. Niemand lijkt ermee te zitten. Maar als we zo doorgaan, laten we een onaangename maatschappij achter voor onze nakomelingen, waarin iedere cultuur op zijn eigen eilandje leeft en waarin we elkaar niet opzoeken. Wanneer ik met pensioen ga, hoop ik al die organisaties gezond achter te laten. Dat mijn wens voor meer diversiteit in de samenleving wordt voortgezet en er aandacht blijft voor het algemene belang.” <

Door Remco Vendelbosch

Remco Vendelbosch is Operationeel directeur van Compensa Letselschade.

De vergeten klant

Verharding van de maatschappij, het verwijderd raken van de basis van de dienstverlening. Houden we nog wel oog voor het menselijke contact? Daar mag in de belangenbehartiging niet op worden bezuinigd.

Ligt de focus nog wel op het maatschappelijk belang? Of is het alleen maar een interessant verdienmodel? Starten te veel zogeheten cowboys in deze line of business en doet dat geweld aan de kwaliteit? Dat wordt tenminste als grootste reden gegeven voor het steeds meer focussen op borging van de kwaliteit van de dienstverlening, het aansluiten bij keurmerken, afsluiten van convenanten en opstellen van richtlijnen. Deze focus wordt met name gevoed door de grote verzekeraars in Nederland.

Gedragscode Verzekeraars

Los van alle richtlijnen, keurmerken en andere gedragsregels waar een belangenbehartiger zich aan moet houden, gelden er ook regels voor de verzekeraars zelf. De allereerste beleidsregels en gedragscodes zijn gebundeld en opgetekend in de Gedragscode Verzekeraars. Deze gedragscode dient, zo valt te lezen in de inleiding, als fundament voor het opereren van het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden.

Op dit moment ligt de focus echter geheel aan de kant van de belangenbehartiging en de kwaliteit die daar geleverd wordt. Maar laten we ook eens kijken naar het handelen van de verzekeraars zelf.

Met aardig wat verzekeraars valt er goed te overleggen. Er zijn echter een paar uitzonderingen, met wie teleurstellend genoeg geen dialoog kan worden aangegaan.

Zo hebben wij ervaring met een verzekeraar in het Noordoosten van Nederland. De schade van de benadeelde wordt vergoed, althans, de voertuig- en letselschade. Men is weliswaar kritisch op de schadeclaim, maar dat houdt ons alleen maar scherp. Er is dan ook goed contact met de huisexperts van deze verzekeraar die ook oplossingsgericht te werk gaan.

Zodra het gaat over de vergoeding voor de belangenbehartiging, ofwel de vergoeding voor de buitengerechtelijke kosten, dan kom je bedrogen uit. Zowel op dossierniveau, op managementniveau als op directieniveau is het niet mogelijk om een dialoog aan te gaan. Sterker nog, als je dan een procedure start om met tussenkomst van de rechter alsnog in gesprek te kunnen komen met deze maatschappij, dan laat men zelfs op dat moment verstek gaan.

In alleen materiële schadedossiers met enkel materiële schade worden geen kosten vergoed. Recent heeft deze verzekeraar het interne beleid voor de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten aangepast en naar buiten gebracht als ware het een nieuwe regelgeving. In letseldossiers koppelt men de uurtarief vergoeding aan het wel of niet hebben van een bepaalde registratie of keurmerk. Tot 1 februari 2022 vergoedde men nog € 230,- per uur. En vanaf die datum start men bij een bedrag van € 175,- of € 200,- indien je beschikt over een registratie of keurmerk. Heeft dat echt te maken met het buitenspel zetten van de cowboys onder de belangenbehartigers? Of is het simpelweg een kostenbesparing waar men zelf de vruchten van wenst te plukken? Is dit nog wel in lijn met de dubbele redelijkheidstoets die voortvloeit uit artikel 6:96 BW?

Kernwaarden

Terug naar het fundament zoals dat wordt genoemd in de inleiding van de Gedragscode Verzekeraars. De kernwaarden genoemd in deze gedragscode zouden verzekeraars dienen te ondersteunen bij het hebben en houden van de juiste focus, het vertrekpunt van het handelen en denken.

De focus lijkt echter niet te liggen bij de zorg in het schadebehandelingsproces voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen (artikel 11 Gedragscode Verzekeraars). Daarnaast mis ik de dialoog die men zegt aan te gaan in het maatschappelijk debat met belanghebbenden (artikel 28 Gedragscode Verzekeraars). Voor de duidelijkheid: in groep één van de belanghebbenden schaart men o.a. slachtoffers, begunstigden, expertisebureaus en schaderegelingskantoren gelijk met de verzekeringnemers, verzekerden, gevolmachtigde assurantiebedrijven en distributeurs van verzekeringen.

Daar waar alles in de maatschappij op dit moment alleen maar duurder wordt, ligt de focus van enkele grote verzekeraars niet alleen op de voorkant van het bedrijf, te weten het verkopen van polissen. De focus ligt meer en meer op de kostenbesparing aan de achterkant in de uitvoering van de dienstverlening. De kostenbesparing waar maar één partij beter van wordt. Niet de verzekerde, het intermediair of de belangenbehartiger, maar de verzekeraar zelf.

Fundament

Men lijkt het fundament, de door henzelf geaccordeerde gedragsregels, volledig te zijn vergeten in de bouw van nieuwe services, die doorgaans online en onpersoonlijk van aard zijn. Er is steeds minder persoonlijk, inhoudelijk contact, terwijl dat het mooiste is aan deze tak van dienstverlening. Dat is het fundament van de grootste groep belangenbehartigers. Zij focussen zich op het persoonlijk belang van de cliënt en willen daar het beste resultaat voor bereiken. Dat resultaat wordt niet bereikt door te blijven focussen op kostenbesparing en keurmerken voor belangenbehartigers. Ondertussen is men de eigen gedragsregels vergeten of men verschuift de eigen positie van 'maatschappelijk betrokken' naar 'boven de maatschappij'.

We hebben de afgelopen jaren gezien op welke wijze grote verzekeraars enorme invloed hebben op het schadeherstel, of beter gezegd op schadeherstelbedrijven. Ook daar werd geuit dat de kwaliteit in de schadeherstelbranche beter moest. De cowboys onder de schadeherstelbedrijven moesten worden uitgesloten van samenwerkingsverbanden en andere convenanten. Heeft dat de kwaliteit van het schadeherstel verbetert? Nee, dat hebben de ondernemers in de schadeherstelbranche zelf gedaan. Het enige resultaat dat de verzekeraar heeft bereikt, is een bedrieglijke kostenbesparing door een laag, niet marktconform, uurtarief af te dwingen. Niet realiserende dat als men voor een dubbeltje op de eerste rij wil zitten, de schadehersteller juist te weinig ruimte krijgt om te blijven werken aan een goede kwaliteit. Opleidingen en bijscholing van personeel, toepassen van vernieuwende technieken en apparatuur kost nu eenmaal geld. Echter, de focus ligt bij het uurtarief. Dus kan het zijn dat de schadenota's nu op andere wijze wellicht hoger worden gemaakt en meer uren worden geschreven om het voor de schadehersteller toch rendabel te houden?

Voorland?

Dit kan toch niet het voorland zijn van de belangenbehartiging? Afdwingen dat de kwaliteit en kennis op hoog niveau moet blijven, maar ondertussen de uurtarieven maar naar beneden blijven bijstellen, terwijl alles om ons heen duurder wordt.

En dan moeten we één ding niet vergeten, of beter gezegd één persoon… De cliënt, het slachtoffer, de benadeelde. Het is het slachtoffer dat schade heeft geleden. Dat is een mens met specifieke eigenschappen en specifieke behoeften. Als het slachtoffer schade heeft geleden door een ongeval, dan heeft het slachtoffer ook recht op een op maat gesneden schadevergoeding

en niet simpelweg een gemaximeerd normbedrag. Een persoon en ook diens letsel zijn niet in een hokje te plaatsen.

Het in kaart brengen van het letsel en de persoonlijke omstandigheden van het slachtoffer gaan gepaard met persoonlijk contact en een juiste behartiging van diens belangen. Iets dat ondanks de benoemde kernwaarden in de Gedragscode Verzekeraars niet kan worden uitgevoerd door steeds groter wordende maatschappijen die zich steeds verder van en meer boven de maatschappij stellen.

De belangenbehartiger blijft nodig. Die emotie van de klant kan niet worden ervaren op de 13e verdieping van een groot verzekeringsgebouw na 30 minuten in de wacht staan. Die emotie wordt ervaren door de partijen rond de klant, dichtbij de verzekerde of het slachtoffer. En die persoonlijke aandacht moet blijven. Dat kost nu eenmaal tijd en dus geld. Laten we daar niet op besparen. Laten we de focus houden op het helpen van mensen en het oplossen van leed en ongemak, en niet op het betalen van nota's. Beste verzekeraar laten we daadwerkelijk in het maatschappelijk debat de dialoog aangaan, zoals u benoemt in uw gedragscode. Ik en vele andere belangenbehartigers komen graag met u in gesprek. <

> Een persoon en ook diens letsel zijn niet in een hokje te plaatsen

Over thuiswerken en powernaps

Als hij geen jurist was geworden, was hij als dierenverzorger door het leven gegaan. Senior jurist inkoop externe rechtsbijstand Aart van Mourik (66) heeft nu dan ook veel hobbybeesten. Iets wat hem – naast zijn werk bij ARAG SE – veel plezier schenkt. Ook al heeft hij fijne collega's, de beesten spreken hem in ieder geval nooit tegen….

Door Cindy van der Helm

Senior jurist inkoop externe rechtsbijstand Aart van Mourik (66) heeft veel hobbybeesten, waaronder enkele alpaca's.

Aart studeerde Nederlands Recht aan de Rijksuniversiteit Utrecht en is vanaf 1989 verbonden aan ARAG. Als unit oudste scheelt hij wel 30 jaar met sommige jongere collega's. En al die collega's beginnen na indiensttreding met 'meneer' als ze Aart willen aanspreken. "Maar dat gaat snel over', grapt Aart. Niet omdat hij dat van ze verlangt, maar om de manier waarop hij zich opstelt. In zijn ogen moeten goede collega's van gezelligheid houden. Ze behoren daarnaast gevoel te hebben voor een speciaal soort humor en – en dat vindt hij het belangrijkst – "ze moeten natuurlijk kundig zijn – of op z'n minst leergierig – op inkoopgebied." Want als Aart niet zo'n vakman was geweest, had hij het nooit al die 33 jaar op één en dezelfde positie volgehouden. Binnenkort trekt hij echter de deur voorgoed achter zich dicht. Dan is voor hem het hoofdstuk 'werken' uit en mag hij genieten van een welverdiend pensioen. Hij heeft een geweldige tijd achter de rug bij ARAG. Het enige wat iets anders had gekund was – wat hem betreft – een wat minder hoge werkdruk. Want er gebeurt toch wel heel veel bij ARAG.

Jong versus oud

Toch heeft hij zich al die jaren staande weten te houden. Ook al viel er nog best veel te leren. Denk aan alle ICT-gerelateerde noviteiten die hij zich de laatste jaren eigen heeft moeten maken. Gelukkig heeft hij meer dan voldoende jongeren om zich heen verzameld die hem maar al te graag op weg hielpen als hij in de IT verzandde. Op zijn beurt nam hij jongeren graag bij de hand om ze bijvoorbeeld te leren hoe ze het best met externen om kunnen gaan. "Vaak hebben ze teveel ontzag voor advocaten. Of ik kon als senior vakinhoudelijke kennis overdragen. Mensen denken vaak dat ons werk saai is, maar het is juist verre van dat! Gelukkig zijn mijn collega's stuk voor stuk leergierig." Op de vraag of er een tekort is aan jonge mensen in de verzekeringsbranche antwoordt Aart: "Bij ARAG is er zeker geen tekort, want wij hebben juist heel veel jonge juristen aan het werk. Hoe dat bij andere werkgevers is, dat zou ik heel eerlijk gezegd niet weten!"

Met pensioen

Waar kijkt Aart met plezier op terug? "De vele tevreden verzekerden en de waardering van collega's. Ik vind het fijn om steun te verlenen of advies te verstrekken aan collega's. Dat is misschien ook direct het mooiste van mijn hele werk. En eigenlijk is niets aan mijn werk echt onaantrekkelijk. Zeker nu niet. Ik ben namelijk vanaf 1 april [EN DAT IS GEEN GRAP] tot aan mijn pensioendatum van 6 mei met verlof. Sinds het begin van corona werkte ik bovendien volledig vanuit huis. Stiekem was dit de meest relaxte periode in mijn hele ARAG-tijd. Ik vind dan ook dat je altijd de keuze moet houden om thuis te werken, op kantoor of een mix van die twee opties."

> 'Je leeft niet om te werken, maar andersom'

Waar verbaas je je over? "Nergens over. Ik ben ruim van geest en begrip. Er zijn wel dingen die mij bezighouden. Denk bijvoorbeeld aan de oorlog in de Oekraïne. Dat houdt mij momenteel het meest bezig. Hoe heeft zoiets ooit kunnen gebeuren!"

Werken om te leven

Wat weet nog niemand van je? "Dat ik een platbodem zeilboot heb, een zogenaamde Liamer zeeschouw. Dat is een zeilboot die niet kan omslaan. De boot staat namelijk al jarenlang op het droge naast mijn schuur, in afwachting van onderhoud. Daar krijg ik gelukkig nu wel tijd voor. Ik weet het, mijn levensmotto is eigenlijk 'Je leeft niet om te werken, maar andersom', dus ik had dit veel eerder moeten oppakken. Desondanks heb ik in de 33 jaar die ik bij ARAG werkte meestal zonder tegenzin mijn intensieve werkzaamheden verricht."

Powernap voor ouderen

Op de vraag ten slotte welke invloed de coronacrisis op zijn werk heeft gehad, antwoordt Aart: "Dankzij corona gingen we over van werken op kantoor – wat de norm was – naar lekker thuis 'je ding doen'. En het mooiste wat daaruit gekomen is? Dat is de powernap voor oudere werknemers. Dat zouden veel meer mensen moeten doen! Dat kon in coronatijd lekker thuis op de bank. Dat is echt een stuk comfortabeler dan in een kil hok tussen de archiefkasten met je hoofd tegen het harde raam geleund." <

> Mensen denken vaak dat ons werk saai is, maar het is juist verre van dat!

McLarens

Deskundigheid over vier kantoren, maar nu ook in veertig landen

infoNL@mclarens.com
mclarens.com/nl

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

PARTIJGOEDEREN
met brand- of waterschade?

Geen probleem, wij lossen het voor u op!

Al meer dan 70 jaar specialiseert Timco Trading zich in het opkopen en verkopen van partijgoederen. Door onze interesse in vrijwel alle producten op het gebied van food en non food weten reeds vele relaties Timco te vinden.

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

Dé Meerwaarde bij schades en faillissementen!

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

TRIPLE M

TIMCO TRADING
dé meerwaarde bij schades en faillissementen

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

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

Geld ophalen voor de Nederlandse Brandwonden Stichting tijdens de SCHADE golfdag

Na een succesvolle eerste editie van de SCHADE golfdag in 2019 hebben we besloten er een jaarlijks terugkerend evenement van te maken. We hebben even moeten wachten, maar op donderdag 23 juni 2022 staat de tweede SCHADE golfdag dan toch echt op de planning. Locatie: Golfbaan Gendersteyn in Veldhoven, Noord-Brabant.

Deze dag staat in het teken van ontspanning, ontmoeting en sportiviteit. Samen met branchegenoten een balletje slaan op de golfbaan? Het is de ideale gelegenheid om met vakgenoten van gedachten te wisselen.

Aan het begin van de middag word je ontvangen met koffie en een echte Bossche bol. 's Middags vermaken we ons op het golfterrein met afsluitend de prijsuitreiking, een gezellige borrel en een barbecue.

Golftoernooi

Je kan je aanmelden voor een flight van vier personen. Kosten daarvoor bedragen € 800,- (exclusief btw). Lukt het je niet om een flight vol te krijgen? Ook individuele deelname behoort tot de mogelijkheden.

Golfclinic

Voor iedereen die deze sportieve netwerkdag niet wil missen, maar weinig tot geen ervaring heeft met golf, organiseren we een clinic zodat je kunt kennismaken met de golfsport. Deelname bedraagt € 175,- p.p. (exclusief btw).

De Nederlandse Brandwonden Stichting

Naast het feit dat deze dag uitstekend is om in een informele setting vakgenoten te ontmoeten, willen we zoveel mogelijk geld ophalen voor de Nederlandse Brandwonden Stichting. Met dat geld kan de stichting brandwonden voorkomen en het leed ten gevolge van brandwonden tot een minimum beperken.

We hebben diverse sponsorpakketten samengesteld waarmee iedereen kan genieten van een mooie dag en het bedrijf kan presenteren. Interesse in een van de sponsorpakketten? Neem contact op met Margret Wallaard door een e-mail te sturen naar info@schade-magazine.nl.

Ambassadeurs

Nicole Fuchs, manager taxaties bij Von Reth Taxaties, en Jack Voorwalt, contra-expert bij HLPC Expertise, zijn zelf verknocht aan de branche en zetten zich belangeloos in voor het evenement. Ze zullen bijdragen aan de werving ten gunste van het sponsordoel en de invulling van de dag zelf.

Even voorstellen dan maar? Nicole Fuchs is manager taxaties bij Von Reth Taxaties in Eindhoven en is welbekend met het organiseren van evenementen en netwerkbijeenkomsten. Al ruim dertien jaar staat zij haar relaties bij met adviezen inzake taxaties en begeleidt zij grote en complexe taxatieopdrachten.

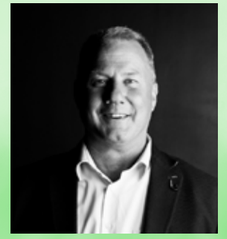
Jack Voorwalt is contra-expert bij HLPC Expertise in Almere. Jack heeft jarenlang in de calamiteitensector gewerkt totdat hij in 2014 de overstap maakte naar de schademarkt. En dat is waar Jack goed in is. Jack zet bovendien graag dat stapje extra om zich voor de branche in te zetten, zoals hij dat nu ook doet voor de SCHADE golfdag.

Aanmelden

Al 23 bedrijven hebben zich ingeschreven. Ook zin in een sportieve middag met collega's? Meld je aan door te mailen naar info@schade-magazine.nl. Hoe eerder je je aanmeldt hoe groter de kans dat je deel kan nemen aan het toernooi of de clinic.

Tot ziens op de SCHADE golfdag op donderdag 23 juni!

Nicole Fuchs


Jack Voorwalt

Organisatie: Margret Wallaard

nederlandse brandwonden stichting

Sluit de Brand-opstalpolis nog aan bij de actualiteit?

Bij het afwikkelen van opstalschades ontstaan steeds vaker knellende situaties. Er spelen nieuwe ontwikkeling op het gebied van (bouw-)regelgeving. In dit artikel deelt Sedgwick graag inzichten met partijen in de markt, en gaan zij specifiek in op de hoogte van de verzekerde som van opstallen bij Propertypolissen en op de maximeringen van overdekkingsclausules.

Door Arno de Jong

Wat was ook alweer de bedoeling?

De gedachte bij het opstellen van een brandpolis is natuurlijk geweest dat indien men getroffen wordt door een onvoorziene gedekte bouwkundige schade, de uitkering voldoende zou zijn om de opstal te herstellen in de oorspronkelijke staat. Een mooie gedachte en passend bij het indemniteitsbeginsel. Echter, in de praktijk zien wij voorbeelden van verzekerden die geconfronteerd worden met bouwvoorschriften waardoor er voor het herstel extra investeringen moeten worden gedaan. Indien men niet aan deze bouwvoorschriften voldoet, krijgt men simpelweg geen bouwvergunning/omgevingsvergunning.

In de opstalpolis is hierin voorzien via een overdekkingsclausule die bekend staat als 'extra kosten op last van overheid'. Dit is een creatieve en zeer passende oplossing voor verzekerden die op deze manier mogelijke extra kosten niet zelf hoeven te dragen. Zonder deze oplossing zou een verzekerde bijvoorbeeld noodgedwongen de hypotheek moeten verhogen. De overdekkingsclausule kent echter vaak een maximering, in de vorm van een vast bedrag of een percentage van de verzekerde som. De overdekkingsclausule is hierdoor geen garantie en voor verzekerden bestaat altijd nog het risico dat een deel van de herstelkosten zelf moet worden gedragen.

Prijsontwikkeling

Vooral in het laatste jaar zien wij een enorme stijging van de bouwkosten. De grote vraag naar grondstoffen en de mede daardoor ontstane schaarste zorgen voor een sterk prijsopdrijvend effect. Materiaalprijsstijgingen van 80% in een jaar tijd zijn geen uitzondering. Je zou denken dat als de materiaalprijzen sterk stijgen dit maar een beperkt effect heeft op de (her-)bouwkosten, omdat daarin immers ook een belangrijke arbeidscomponent is verwerkt. Dat lijkt een terechte conclusie, omdat materiaalprijzen misschien maar 40% deel uitmaken van de bouwkosten, de andere 60% bestaat uit arbeid.

Nu worden wij echter geconfronteerd met een andere ontwikkeling die zich in de afgelopen decennia in de bouw heeft voorgedaan: er wordt meer en meer met zzp'ers gewerkt. Grote en kleine aannemers huren permanent vaklieden in om werkzaamheden voor hen uit te voeren. In de laatste jaren is de algehele vraag dusdanig toegenomen dat iedere zzp'er kan kiezen welke klussen hij aanneemt.

De stijging van de uurtarieven van zzp'ers is vele malen groter dan die van het vaste personeel van een aannemer. Dus hebben wij in het totale bouwproces niet alleen last van snel stijgende materiaalprijzen, maar ook, zij het in iets mindere mate, van de snelle stijging van de uurtarieven.

In een markt waarin de prijzen fors stijgen, ontstaan ook excessen. Wij zien regelmatig situaties waarbij een verzekerde na enig zoekwerk een aannemer gevonden heeft die bereid is om een offerte te maken. Als wij dan de offerte als bovenmatig beoordelen en wij spreken de aannemer daar op aan, dan is veelal de reactie 'het is graag of niet, ik heb werk genoeg'. Een redelijk gesprek om de hoogte van de offerte tot normale proporties terug te brengen, is hierdoor in sommige gevallen niet mogelijk. Verzekerden zijn hierdoor overgeleverd aan de grillen van de markt. Sedgwick kan in deze gevallen vaak de helpende hand bieden om verzekerde in contact te brengen met een betrouwbare herstelpartner die tegen acceptabele kosten het herstel verzorgt.

Een ander belangrijk aspect in een markt met stijgende prijzen is het moment van opdrachtverstrekking. Zeker bij complexe opstalschades is het onvermijdelijk dat er sprake is van

Arno de Jong is Gerechtelijke deskundige, MCL expert bij Sedgwick.

een lange termijn tussen het ontstaan van de schade en het geven van een opdracht aan een aannemer om het herstel uit te voeren. Denk daarbij aan de periode van oorzaakonderzoek, asbestproblematiek, inventarisatie van de schade, constructieonderzoek, veiligstellen van inventaris etc. Wij kennen voorbeelden genoeg dat pas zes maanden na de schade de opdracht aan de aannemer kan worden verstrekt. Een aannemer zal tegenwoordig anticiperen op komende prijsstijgingen, waardoor het gemiddelde prijsniveau in de opdrachtverstrekking 8% of 9% hoger ligt dan het prijspeil op de schadedatum. Dat laatste is echter de basis voor onze schadevaststelling, want wij stellen de schade immers vast op basis van de waarde voor en de waarde na de schadedatum.

Veranderende bouwregelgeving

Wist u dat er per 1 februari 2022 nieuwe wetgeving is toegevoegd aan het Bouwbesluit? Zie ook de wijzigingen in het bouwbesluit 2012 en Regeling bouwbesluit 2021 op de website van BRIS.

Deze nieuwe wetgeving kan vérstrekkende gevolgen hebben voor onze branche. Iedereen die nieuw gaat bouwen, of een grote bouwkundige schade moet laten herstellen, is verplicht om een Omgevingsvergunning (vroeger heette dat een Bouwvergunning) aan te vragen. Het moment van het indienen van de vergunningsaanvraag is bepalend voor de eisen waaraan voldaan moet worden. Een aanvraag die vandaag wordt ingediend, moet voldoen aan de regelgeving in het Bouwbesluit zoals die vandaag geldt. Bedenk goed dat het Bouwbesluit, waarvan de huidige basisversie dateert uit 2012, met regelmaat wordt aangevuld of aangepast. U begrijpt dat vrijwel iedere aanvulling of aanpassing inhoudt dat de bouwkosten verder zullen toenemen.

WATERSCHADE
...EN DE GEVOLGEN ERVAN

Een waterschade is voor gedupeerden vaak een ingrijpende ervaring. Door snel te schakelen kun je verdere schade beperken, zodat de ruimte bewoonbaar blijft. Trition staat in dat geval altijd voor u klaar. Wij beperken de schade door de ruimte te drogen met onze Infrarood-Condensdrogers. Door de juiste luchtcondities te creëren kunnen we de ruimte snel in de oude staat herstellen.

Meer informatie: Trition.nl/schademagazine

Rekenvoorbeeld herstel brandschade woonhuis

in 2021:

de verzekerde som bedraagt EUR 300.000
maximering op extra eisen op last van overheid: 10%
de herbouwwaarde op de schadedatum is EUR 300.000

de herstelkosten bedragen	200.000
extra kosten op last van overheid	17.500
Totaal vastgestelde schade	217.500
uitkering	217.500

in 2022:

de verzekerde som bedraagt EUR 315.000
maximering op extra eisen op last van overheid: 10%
de herbouwwaarde op de schadedatum is EUR 332.500

de herstelkosten bedragen	225.000
extra kosten op last van overheid	42.500
Totaal vastgestelde schade	267.500
uitkering	244.658
Te kort	22.842

Per 1 februari 2022 is er weer een belangrijke aanvulling gekomen in het Bouwbesluit; aan artikel 5.6 zijn het 5e en het 6e lid toegevoegd. Daarin is bepaald dat je verplicht bent om bij een grote renovatie (lees: het herstellen van een grote opstalschade) het gebouw te voorzien van een grote hoeveelheid hernieuwbare energie. Je ontkomt dan niet aan de plaatsing van zonnepanelen, een warmteboiler en/of een warmtepomp. Met alleen wat dikkere spouwisolatie kom je dus niet meer weg! Het hoeft geen betoog dat dit vérstrekkende extra investeringen vraagt. In onze praktijk stellen wij de kosten van die extra voorzieningen vast als 'extra eisen op last van overheid'. Niet zelden is deze voorziening op de polis gemaximeerd, ofwel tot een vast bedrag of tot een percentage van de verzekerde som.

Waarschijnlijk zal per 1 juli 2022 het Bouwbesluit in zijn geheel vervallen. Daarvoor treedt dan het Besluit Bouwwerken Leefomgeving (kortweg Bbl) in werking. In de nieuwe Bbl staan vanzelfsprekend veel regels die afkomstig zijn uit het Bouwbesluit, maar daarnaast veel nieuwe regelgeving uit het Besluit energieprestatie gebouwen en het Asbestverwijderingsbesluit. Vooralsnog lijkt het erop dat de nieuwe Bbl in eerste instantie niet veel nieuwe regels zal opleveren, maar eerder bedoeld is om de huidige regelgeving te bundelen tot één regeling waarin alle belangrijke voorschriften ten aanzien van bouwen, renoveren, slopen en milieubeheer zijn samengevat.

Clausule Duurzaamheid

Sinds ongeveer tien jaar treffen wij in enkele polissen een Clausule Duurzaamheid aan. Op hoofdlijnen geeft deze Clausule aan een verzekerde de mogelijkheid om extra investeringen te doen die bedoeld zijn om het milieu te sparen. Vaak zien wij daarvoor een maximering van 10% van de herstelkosten genoemd. Voor ons als experts is dit een lastig onderdeel, het is immers geen schadecomponent. Deze clausule geeft verzekerde de mogelijkheid tot het doen van extra uitgaven, maar of en in hoeverre men daarvan gebruik zal maken, is vooraf niet in te schatten. Deze clausule roept bij ons nog wel eens de vraag op of wij hier rekening mee moeten houden bij het afgeven van een reserveringsadvies.

Zoals hiervoor werd beschreven, is de bouwregelgeving flink aangescherpt, vooral op het gebied van energiebesparende voorzieningen, en zal een verzekerde snel verplicht worden om te voldoen aan verregaande maatregelen om energie te besparen. De meerkosten die dat met zich meebrengt zullen dan thuishoren onder de clausule 'Extra eisen op last van overheid'. Je kunt je afvragen of de clausule Duurzaamheid dan nog veel toevoegt.

Samenvatting en aanbevelingen

Wij zien een snelle stijging van gevallen waarbij verzekerden niet meer volledig schadeloos gesteld kunnen worden. Forse prijsstijgingen en nieuwe wetgeving zorgen steeds vaker voor een fors verschil tussen de herstelkosten en de verzekerde som. Zelfs de jaarlijkse indexcijfers die gebruikt worden om de hoogte van verzekerde sommen (al dan niet getaxeerd) bij te stellen, blijken de prijsstijging momenteel niet te kunnen bijhouden. Verzekerden die een polis hebben kunnen bemachtigen met een garantie tegen onderverzekering blijken het beste af te zijn, maar dat is maar een klein deel van het totaal.

De verwachting is dat de maximering van de 'Extra kosten op last van overheid' vaker bereikt wordt, terwijl anderzijds een clausule Duurzaamheid minder benut zal worden.

Daarom moedigen wij marktpartijen aan om polistechnische oplossingen te ontwikkelen die beter aansluiten bij de actualiteit. <

De toegevoegde waarde van een mediator bij complexe schades

Met conflicten hebben we in ons werk allemaal wel eens te maken. Het gaat dan vaak om kwesties rond samenwerken, het sluiten van deals of het afwikkelen van schades met klanten of verzekeraars. Maar hoe kom je nu tot het oplossen van zo'n kwestie of conflict zonder dat het uit de hand loopt, lang duurt, veel geld kost en het de relatie voor de toekomst verpest?

Wim Span

In dit artikel gaan we in gesprek met Wim Span, 40 jaar actief in de zakelijke verzekeringsmarkt, waarvan 30 jaar als Register Makelaar in Assurantiën en voorheen als Directeur VNAB. Tegenwoordig houdt Wim zich onder andere als Register Mediator bezig met mediation zaken, trainingen en masterclasses op het gebied van mediation- en onderhandelingsvaardigheden.

Hoe eerder, hoe beter

Conflicten hebben de neiging klein, als een kwestie, te beginnen en vervolgens na verloop van tijd te escaleren. Het begint als een onenigheid, een geschil, een probleem, een issue of een verwikkeling. Maar langzaam maar zeker verhardt de discussie en wordt het echt persoonlijk. Hoe ga je om met kwesties en conflicten vanaf het ontstaan tot aan een oplossing die door alle partijen wordt geaccepteerd en waar iedereen vrede mee heeft?

Hoe eerder je aan de slag gaat met een kwestie, hoe kleiner de kans is dat deze uitgroeit tot een groot conflict. Je herkent een kwestie aan de volgende kenmerken: het geeft 'gedoe', men heeft de neiging 'het weg te stoppen', het kost tijd en geld, kent emotie en 'welles-nietes-spelletjes'. Als je dit waarneemt, moet je tot actie overgaan! Om te voorkomen dat een dergelijke situatie onnodig lang voortduurt en de schade toeneemt, is snel reageren en het bespreekbaar maken van groot belang. Realiseer je ook dat een gezamenlijk opgeloste kwestie de relatie zal verbeteren en dit voor menigeen een belangrijke leerervaring oplevert. Daardoor zullen de effectiviteit en efficiency van mensen en organisaties toenemen.

Mediation in de zakelijke verzekeringsmarkt anno 2022

Binnen de verzekeringssector wordt vandaag de dag, uitgezonderd bij letselschades, mediation nog zeer beperkt toegepast. Terwijl het bij schadeafwikkeling en 'ketenkwesties' in de coassurantiemarkt een belangrijke rol kan spelen. Onbekend maakt immers onbemind. Zelfs de tientallen 'mediationfans' in de zakelijke verzekeringsmarkt lukt het nog niet om dit te veranderen. In het buitenland zien we wel een kanteling. In de Verenigde Staten en in Engeland wordt hier steeds meer gebruik van gemaakt, omdat men er de voordelen van ziet en ondervindt. Het scheelt immers in geval van complexe schades veel tijd en geld.

Ketenpartners in de zakelijke verzekeringsmarkt

In de zakelijke verzekeringsmarkt zijn er diverse partijen betrokken bij de verzekeringsdienstverlening. Bij het advies en de totstandkoming van de verzekering zijn dat mogelijk de adviseur, de placingbroker, één of meerdere verzekeraars en de taxateur. In het geval van schade en behandeling daarvan, kan het rijtje nog uitgebreid worden met een expert en mogelijk de contra-expert. Als ergens bij deze partners in de samenwerkingsketen een kwestie ontstaat, dan kan het een hele klus worden om eruit te komen. Zeker als je je realiseert dat er onderling samenwerkingsovereenkomsten zijn gesloten en alle partijen de neiging hebben juristen en advocaten erbij te betrekken. Geen van de betrokken partijen is onafhankelijk en allemaal hebben ze een eigen belang. De weg naar de oplossing kan daarmee lang en kostbaar zijn.

De mediator

Om als partijen samen tot oplossingen te komen, zijn bepaalde vaardigheden en inzicht in onderhandelingstactieken belangrijk. Op dat gebied is er zeker kennis en ervaring bij sluiters, acceptanten, schadebehandelaars, experts en assurantiemakelaars. Maar een externe mediator kan, juist vanuit zijn onafhankelijke positie, een essentiële rol spelen bij het werken aan de oplossing. Onderzoek naar de belangen van alle partijen en het gemeenschappelijke belang is een noodzakelijke stap om tot oplossingen te komen. Doelgerichte handelingen, zoals vraag- en interventietechnieken vormen daarvoor de basis.
De mediator is ervoor opgeleid, heeft de kennis, vaardigheden en ervaring om de kwestie te analyseren en het proces te begeleiden. Kennis en ervaring in de bedrijfstak zijn daarbij een pré, onpartijdigheid en neutraliteit een 'must'!

De mediator versus de contra-expert

In geval van een conflict omtrent een schade schakelt de klant een contra-expert in om de juistheid van de expertise door een expert van de verzekeraar te toetsen. Vervolgens gaan de contra-expert en de expert van de verzekeraar hierover in gesprek. Uiteraard kunnen zij tot een oplossing komen, echter niet in alle gevallen. Ze hebben immers verschillende belangen. Een mediator heeft geen conflicterend belang. Die treedt onafhankelijk op in het belang van alle partijen. Het heeft soms ook voordelen als je niet alle details of de historie kent. De discussie verplaatst zich dan van de vraag 'wie heeft er gelijk?' naar 'hoe lossen we dit op?'

Wordt er ook onderhandeld?

Bij het in gesprek gaan om de kwestie op te lossen, gaat het op enig moment om onderhandelen. Ergens in het communicatieproces wordt gezocht naar een oplossing die door beide partijen wordt geaccepteerd. Het begint al met de vraag of je überhaupt gaat onderhandelen en of er sprake is van een gemeenschappelijk belang. Kennis van dit onderhandelingsproces en inzicht in het gedrag van partijen die onderhandelen, dragen positief bij aan het uiteindelijke resultaat. Welke stijl heeft iemand? Wordt er doorgedrukt of ontwijkt de tegenpartij? Wil iemand samenwerken, is iemand op zoek naar een compromis? Of wordt er snel toegegeven?

Gebruik van mediation(vaardigheden) in de assurantiewereld

Jarenlange promotie- en overtuigingsactiviteiten door enkele individuen en de Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche (NVMV) hebben niet geleid tot een substantiële toepassing van mediation in verzekeringsland. Veel van de aanhangers hebben een mediationopleiding voltooid en zij zien vanuit functies als bedrijfsjurist, schadebehandelaar, expert of advocaat zeker de voordelen van mediation in.

Onbekend maakt onbemind

Binnen een aantal branches, te weten de ICT en de bouw, zijn er binnen hun markten afspraken gemaakt om mediation meer en meer als methodiek in te zetten om onderlinge conflicten op te lossen. Waarom niet als verzekeringsbranche gezamenlijk met mediation aan de slag gaan en beginnen met het opnemen van mediationclausules in samenwerkingsovereenkomsten en verzekeringsvoorwaarden? Het scheelt immers niet alleen tijd en frustratie, maar ook veel geld. Regelmatig schakelen de betrokken partijen advocaten in die in het belang van respectievelijk de klant, makelaar of verzekeraar optreden. Dit is vaak een langdurig proces dat uiteindelijk tot een rechtsgang kan leiden. Met als gevolg hoge kosten en een verstoorde relatie. En dat is juist wat met behulp van mediation in een vroeg stadium voorkomen kan worden.

Mediation en juridische procedures

Recente ontwikkelingen laten zien dat, met een overbelaste rechtsspraak en doorverwijzingen van rechters, er meer aandacht gaat ontstaan voor zakelijke mediation. Inmiddels stimuleren rechters mediation actief en wordt dit zorgvuldig ingebed in ons rechtsbestel. Laten we nu in de zakelijke verzekeringsmarkt mediation actief promoten en toepassen. De mediators zullen het waar moeten blijven maken en daarmee dit vak positioneren als een op zichzelf staande vorm van conflictoplossing. Uiteindelijk bekend én bemind.<

Dit artikel is geschreven in het kader van de PE-cyclus van de erkenningsregeling RMiA van de Stichting Assurantie Registratie.

Klimaatrisico's bespreekbaar maken

Adfiz
Adviseurs in Financiële Zekerheid

Dat het klimaat aan het veranderen is, staat onomstotelijk vast. Extreem weer, zoals de ijshagel van 2016, de overstromingen van vorig jaar in Limburg en Brabant en – meer recent – de stormen van februari, zal in Nederland vaker en vaker voorkomen. Ondernemers en particulieren kunnen zich tegen veel van dit soort extreme risico's verzekeren, maar het is niet altijd standaard geregeld. Voor de sector ligt er een belangrijke taak om deze risico's – en de (verzekerings)mogelijkheden die er zijn om ze het hoofd te bieden – onder de aandacht te brengen van zowel consumenten als ondernemers.

Nederland is over het algemeen goed voorbereid op overstromingen. In de afgelopen decennia zijn rivierbeddingen verbreed en onze dijken en de kust worden continu gemonitord en waar nodig versterkt. Desondanks blijven overstromingen mogelijk; extreme neerslag, grote hoeveelheden smelt- of regenwater vanuit het buitenland of water dat vanuit zee binnenstroomt vormen een potentieel risico. Waar dat toe kan leiden hebben we gezien in Limburg en Oost-Brabant: doorgebroken dijken, water dat metershoog in gebouwen staat en dobberende auto's. De totale schade van deze overstroming bedraagt naar schatting tussen de 150 en 200 miljoen euro. Ter vergelijk: de totale schade inclusief de buurlanden België en Duitsland wordt geraamd op 13 miljard euro.

Verzekerbaarheid overstromingsschade

Het Verbond benadrukte vrijwel direct dat de schade die particulieren als gevolg van de watersnood leden aan woningen, inboedels en casco of all-risk verzekerde auto's in de meeste gevallen verzekerd was. Het waren namelijk de rivieren/beken de Geul, de Gulp en de Roer die als gevolg van de overvloedige neerslag overstroomden. Was de Maas buiten haar oevers getreden (wat slechts enkele centimeters scheelde), dan was het een ander verhaal geweest. Dat risico is niet verzekerbaar omdat het risico van het overlopen van primaire waterkeringen (de grote rivieren en de zee) te groot is voor verzekeraars om zelf te dragen.

Ook ondernemers kunnen zich verzekeren tegen overstromingen van lokale rivieren en beken. Hoewel het in beginsel om verzekerbare risico's gaat, zijn er grote verschillen tussen verzekeraars of dekking mogelijk. In de praktijk bleken dan ook veel ondernemers in Limburg niet verzekerd te zijn omdat hun verzekeraar geen dekking bood. Of ze hadden een lage premie laten prevaleren boven een goede en volledige dekking.

Bekendheid met verzekerbaarheid

Hoewel de schade als gevolg van de overstroming in Limburg verzekerbaar was, gaven verzekeraars al in een vroeg stadium aan dat ze coulant zouden zijn als er geen dekking was. En ook de overheid maakte al snel bekend dat de Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) van toepassing werd verklaard en dat alle gedupeerden op financiële bijstand konden rekenen. Daarbij benadrukte de overheid wel dat deze ruimhartigheid slechts eenmalig van aard was. Die uitzondering maakte de overheid op grond van het feit dat de verzekerbaarheid van het overstromingsrisico nog niet goed bekend was. In het algemeen geldt voor de Wts namelijk de regel dat 'een gedupeerde geen recht heeft op een tegemoetkoming in de schade of kosten voor zover deze redelijkerwijs verzekerbaar waren'. Nu dit door de ramp in Limburg zoveel aandacht heeft gehad is onbekendheid geen argument meer. En daarmee ligt er een opdracht voor de sector om de verzekering van overstromingsrisico's bespreekbaar te maken bij klanten. Daarbij gaat het overigens niet alleen om overstromingen, maar ook om risico's als droogte, hagel en wind die mogelijk nu nog niet goed verzekerd zijn.

Klimaatrisico's bespreekbaar maken

Veel consumenten en ondernemers zijn zich best bewust van de gevolgen van klimaatrisico's, maar de urgentie om maatregelen te nemen en te verzekeren ontbreekt vaak. Vlak na een heftige storm of overstroming is er even aandacht voor, maar daarna is het al snel weer 'ver weg'. Dat kan het lastig maken om dergelijke risico's met klanten te bespreken. En toch is het belangrijk om de klant hierop te wijzen. Adfiz ontwikkelt daarom een kennisportaal Klimaatrisico's. Er zijn al heel wat hulpmiddelen die adviseurs kunnen inzetten om consumenten en ondernemers inzicht te geven in zaken als:

De kwetsbaarheid van verschillende gebieden in Nederland
Om gericht met een klant het gesprek aan te gaan over concrete klimaatrisico's in zijn situatie is het belangrijk om te weten hoe groot de kans is dat een klimaatrisico zich in een specifiek gebied voordoet. Om daar antwoord op te geven is de Klimaateffectatlas (www.klimaateffectatlas.nl) ontwikkeld. Deze tool geeft voor heel Nederland tot in detail weer hoe kwetsbaar verschillende gebieden in Nederland zijn voor wateroverlast, droogte, hitte en overstroming.

De omvang, impact en verzekerbaarheid van klimaatrisico's
Het Verbond van Verzekeraars heeft samen met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat een infographic (www.verzekeraars.nl/verzekeringsthemas/nieuwe-risicos/duurzaamheidklimaat/klimaat/infographic-verzekerbaarheid-klimaatrisico-s) ontwikkeld waarop per klimaatrisico een korte beschrijving wordt gegeven over wat het risico inhoudt en hoe het zich waarschijnlijk in de toekomst zal ontwikkelen. Ook wordt aangegeven welke schade wel, niet of optioneel te verzekeren is (uitgaande van standaard voorwaarden, het kan dus verschillen per verzekeraar).

Preventietips
Om burgers en bedrijven te helpen om schade door noodweer te voorkomen, heeft het Verbond een webpagina ontwikkeld met preventietips voor extreem weer (https://www.verzekeraars.nl/verzekeringsthemas/nieuwe-risicos/duurzaamheidklimaat/klimaat/preventietips-extreem-weer). Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen de verschillende weertypen (droogte, overstroming, storm et cetera) en tussen particuliere en zakelijke klanten.

EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority) heeft zich tot doel gesteld om klimaatadaptatie te bevorderen. De Europese toezichthouder wijst daarbij nadrukkelijk op de rol die de financiële sector kan spelen bij mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering. Inzetten op bewustwording van de impact van klimaatrisico's en het treffen van preventiemaatregelen speelt hierbij een belangrijke rol.

Door Karin Kranendonk

Karin Kranendonk is loopbaancoach en stress en burnout coach, verbonden aan coachingsbureau Krachtige Kwaliteiten.

Werkgeluk in de verzekeringsbranche

Het is voor alle partijen in de verzekeringsbranche vechten om nieuw talent aan te trekken. Tegelijkertijd moet je er ook moeite voor doen om je huidige mensen vast te houden. Er wordt immers aan alle kanten aan ze getrokken. Bovendien is er meer dan voldoende werk, dus als je medewerkers niet lekker in hun vel zitten is de kans groot dat zij een deurtje verder gaan. Het gras bij de buren is immers vaak groener. Alle reden om als werkgever goed op signalen te letten. Zijn jouw mensen wel zo gelukkig als je hoopt dat ze zijn? Hoe zit dat nou eigenlijk met hun werkgeluk?

Werkgeluk zorgt voor tevreden, productieve, creatieve en vitale medewerkers. Binnen organisaties worden er medewerkers aangetrokken die zich bezighouden met werkgeluk van de medewerkers: de 'happy client officer', 'chief happiness officer' of 'werkgelukdeskundige'.

Tevredenheid

Het heeft veel voordelen als medewerkers werkgeluk ervaren. Niet alleen voor de persoon zelf maar zeker ook voor de organisatie. Het belangrijkste effect is tevredenheid die medewerkers ervaren, wat bijdraagt aan een goede sfeer, productiviteit, creativiteit en vitaliteit. Bovendien leidt het tot laag ziekteverzuim en hoge betrokkenheid. Genoeg redenen dus om ervoor te zorgen dat er werkgeluk wordt ervaren in de organisatie.

Vijf elementen

Hoe zit dat? Als eerste kijken we naar de vijf elementen die werkgeluk vergroten. Dit zijn autonomie, competentie, relatie, zingeving en vitaliteit.

- **Autonomie:** Ben je als medewerker in staat om je eigen werk in te delen? Dit kan zitten in flexibele dagen en uren, maar ook in de manier waarop het werk wordt uitgevoerd. In hoeverre kun je zelfstandig bepalen hoe je werk doet? Autonomie gaat over vrijheid en geeft het gevoel serieus genomen te worden. Het is een erkenning van professionaliteit.

- **Competentie:** In hoeverre doe je waar je goed in bent? Je wordt gelukkig als je jouw talenten kunt inzetten. Welk werk doe je graag en waar ben je goed in? Is er ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en word je voldoende uitgedaagd om nieuwe dingen te leren? Hoe zit het met doorgroeimogelijkheden? Zijn er trainings- en ontwikkelprogramma's en hoe is het met de cultuur van de organisatie? Mag je fouten maken of is er sprake van een afrekencultuur?

- **Relatie:** Dit heeft te maken met de behoefte aan verbinding. Heb je leuke collega's en voel je je veilig op het werk? Ervaar je vriendschappelijke collegialiteit? Word je gewaardeerd en erkend? Heb je lol met elkaar en ervaar je daarnaast ook steun en hulp? Ook bij verbinding met de organisatie en met het management behoort er sprake te zijn van een opbouwende en waarderende manier van communiceren en van voldoende persoonlijke aandacht.

- **Zingeving:** Dit is een psychologische behoefte; het 'ertoe doen'. Het werk dat je doet draagt bij aan een groter geheel, de wereld, jouw klanten, jouw organisatie en jezelf. In hoeverre voel je de betekenis van jouw werk? Mensen ontlenen steeds meer hun identiteit aan het werk dat ze doen en daarom is het zo belangrijk om relevant en betekenisvol werk te doen.

- **Vitaliteit:** Zit je lekker in je vel, voel jij je gezond, vitaal en energiek? Hoe zit het met de werkdruk en met de uitdaging? Kun je in een flow komen tijdens je werk? Wat heb je nodig om vitaal te blijven? Dit zit in zaken als een gezonde lunch, bewegen op het werk, ruimte om rust te nemen, naar elkaar omzien, grenzen aangeven en bewaken. Maar ook de mentale ondersteuning van leidinggevenden en collega's spelen hierin een rol. Is er een gezonde balans tussen werk en privé? Kun je je werk goed loslaten als je thuis bent?

Aandacht besteden aan werkgeluk

Wat kun je als organisatie nu eigenlijk doen om het werkgeluk van de medewerkers te vergroten? Het belangrijkste is om er aandacht aan te besteden. Organiseer bijvoorbeeld een werkoverleg waarin werkgeluk het onderwerp is. Een mogelijkheid is om de elementen van werkgeluk te bespreken in een creatieve werkvorm. Bedenk een werkvorm. Dit kan in groepsverband maar ook individueel. Zorg ervoor dat onder andere de volgende vragen worden gesteld:

- wat maakt jou gelukkig in je werk?
- waar haal jij jouw plezier vandaan?
- in hoeverre heb je grip op de elementen van werkgeluk (autonomie, competentie, relatie zingeving, vitaliteit)?

> Laag ziekteverzuim en hoge betrokkenheid dankzij werkgeluk

- wat kun je er zelf aan doen om dit te vergroten?
- wat heb je nodig om gelukkiger te worden?
- wat kun jij bijdragen aan het werkgeluk van anderen?

Frequent op de agenda

Werkgeluk zou een onderwerp moeten zijn dat frequent op de agenda staat. Zowel in werkoverleg als in bilateraal overleg. Collega's zouden zich veilig en uitgenodigd moeten voelen om over hun werkgeluk te kunnen praten. Het is belangrijk dat leidinggevenden open staan voor het werkgeluk van zichzelf en hun medewerker, maar vooral ook open staan voor feedback over hun stijl van leidinggeven. Uit onderzoek blijkt dat de leidinggevende veel invloed heeft op het werkgeluk van medewerkers. Er zijn veel aspecten van het leidinggeven die van invloed zijn op het werkgeluk van medewerkers. Bijvoorbeeld: voelt de medewerker zich gezien en gewaardeerd? Wordt hij of zij serieus genomen? Wordt er rekening gehouden met wat de medewerker nodig heeft? Wordt de medewerker voldoende uitgedaagd en ondersteund? Ervaart de medewerker oprechte interesse van de leidinggevende en kan de medewerker meebeslissen over keuzes?

45 jaar werken

Tot slot. De meeste mensen werken ongeveer 45 jaar van hun leven en daar zitten heel wat dagen en uren in. Hoe mooi zou het zijn als mensen deze tijd gelukkig, zinvol, plezierig en vol voldoening kunnen doorbrengen? Werkgeluk draagt bij aan levensgeluk! Reden temeer om eens te kijken wat werkgeluk voor jou en jouw organisatie kan betekenen.

> Werkgeluk draagt bij aan levensgeluk

Een nieuwe benadering van de ‘aftrek-nieuw-voor-oud’?

Schade vergoeden: dat betekent de benadeelde zo veel mogelijk in de toestand brengen waarin hij zou hebben verkeerd indien de schadeveroorzakende gebeurtenis zich niet zou hebben voorgedaan. Daarbij worden alle omstandigheden van het geval zo veel mogelijk in acht genomen. In specifieke gevallen kan echter voor een meer abstracte wijze van schade begroten gekozen worden, bijvoorbeeld in geval van zaakschade. Bij beschadiging van zaken bestaat de schade waarvan vergoeding wordt gevorderd uit de waardevermindering, in het algemeen te begroten op de objectieve kosten van herstel.

Door Emma Krikke

Emma Krikke is advocaat bij VanNiekerkCieremans te Rotterdam.

Herstel van de zaak heeft echter tot gevolg dat ook de preexistente gebreken van de zaak hersteld worden. Als een resultaat daarvan kan het gebeuren dat de schadelijdende partij na herstel beter af is dan voorafgaand aan het schadeveroorzakende voorval.

Lindenbergh noemt in dit kader het voorbeeld van een huis met een door slijtage gebrekkige fundering dat door bevingen is ingezakt. Als het pand op kosten van de voor de bevingen verantwoordelijke (en aansprakelijke) partij voorzien dient te worden van een nieuwe fundering, dan verkeert het pand na herstel in een betere toestand dan daaraan voorafgaand. Eveneens illustratief is een recent voorbeeld uit de jurisprudentie, van gesneuvelde ruiten. De aansprakelijke partij had bezwaar tegen het volledig vergoeden van deze ruiten, omdat de levensduur daarvan door het vroegtijdig herstel verlengd zou zijn. Dergelijke argumenten worden wel gebruikt om een zogenaamde ‘aftrek-nieuw-voor-oud’ toe te passen. Vervolgens worden er doorgaans door de wederpartij argumenten aangevoerd op grond waarvan geen ‘aftrek-nieuw-voor-oud’ toegepast zou dienen te worden. Zo werd (uiteindelijk succesvol en mijns inziens terecht) aangevoerd dat de vervanging van de ruiten de waarde van het pand niet verhoogde en derhalve een aftrek niet gerechtvaardigd was.

De Rechtbank Noord-Holland heeft in een recente uitspraak een bijzondere (en mijns inziens nieuwe) redenering gehanteerd om het achterwege laten van de ‘aftrek-nieuw-voor-oud’ te rechtvaardigen. De rechtbank overwoog dat de aanwezigheid van een aansprakelijkheidsverzekering aan de zijde van de aansprakelijke partij hierbij een doorslaggevende rol speelt. In deze bijdrage zal ik bespreken of dit een terechte (nieuwe) benadering is bij de toepassing ‘aftrek-nieuw-voor-oud’. Alvorens tot het bespreken van deze uitspraak over te gaan, is het goed om het juridisch kader wat uitgebreider te schetsen.

Juridisch kader ‘aftrek-nieuw-voor-oud’

De hoofdregel voor het begroten van zaakschade is dat de eigenaar van de beschadigde zaak vermogensschade lijdt, ongeacht of door de benadeelde ‘concreet’ geld wordt uitgegeven aan bijvoorbeeld herstel. De reden daarvoor is dat het eigendomsrecht een zekere economische waarde vertegenwoordigt en die waarde door de schadeveroorzakende gebeurtenis, bijvoorbeeld de brand, wordt verminderd. Bij de schadebegroting wordt vervolgens aangesloten bij de (objectieve) herstelkosten ongeacht of feitelijk herstel plaatsvindt.

Herstel kan praktisch gezien mogelijk zijn, maar economisch gezien onverantwoord. Dit is het geval als de met herstel gemoeide kosten de omvang van de waardevermindering overstijgen. Als dit het geval is, staat de beschadiging gelijk aan het verlies van de zaak. Maar ook in die situatie kan herstel gerechtvaardigd zijn. Of dat het geval is hangt af van de omstandigheden van het geval. Als het verantwoord is om tot herstel over te gaan en de zaak door het herstel meer waard wordt dan het zonder de fout zou zijn geweest, kan de vermeerdering in aftrek worden gebracht op de schadevergoeding. En daar belanden we dus bij de ‘aftrek-nieuw-voor-oud’.

De ‘aftrek nieuw-voor-oud’ wordt op deze manier in de sleutel van de voordeelstoerekening van artikel 6:100 BW geplaatst. Overigens is wel discussie mogelijk over de plaatsing van de aftrek in het juridisch bestel en is ook denkbaar dat de aftrek toegepast wordt bij de begroting van de schade ex artikel 6:97 BW.

Om aan een ‘aftrek-nieuw-voor-oud’ toe te kunnen komen, dient dan wel aan de vereisten van voordeeltoerekening voldaan te zijn. Daarvoor is allereerst vereist dat tussen de normschending en de gestelde voordelen een condicio sine qua non-verband bestaat. Daarnaast dient het met inachtneming van de in artikel 6:98 BW besloten maatstaf redelijk te zijn dat die voordelen in rekening worden gebracht. Daarbij geldt dat van voordeelstoerekening slechts sprake kan zijn indien een voordeel werkelijk is genoten, of naar redelijke verwachting daadwerkelijk genoten zal worden.

Of het redelijk is een voordeel in concreto te verrekenen, hangt dikwijls samen met de aard van het voordeel en de wijze waarop het is gegenereerd. Ervan uitgaande dat de gekozen wijze van reparatie redelijk en verantwoord was, zal toerekening van de (volledige) waardevermeerdering van de zaak niet vaak redelijk zijn, omdat de waardevermeerdering niet feitelijk wordt gerealiseerd en daarmee geen daadwerkelijk voordeel wordt gerealiseerd (zo overweegt ook het Hof Arnhem-Leeuwarden in het arrest over de gebroken ruiten).

Aldus spelen doorgaans verschillende omstandigheden een rol bij de vraag of een aftrek gepast is. De Rechtbank Noord-Holland kent in haar vonnis echter doorslaggevende betekenis toe aan een specifieke omstandigheid bij de beoordeling van de vraag of een toepassing van een ‘aftrek-nieuw-voor-oud’ passend is. Wat was er in die kwestie precies aan de hand?

Uitspraak Rechtbank Noord-Holland 8 december 2021,ECLI:NL:RBNHO:2021:11280

De stolpboerderij van de eiseres in deze kwestie was afgebrand nadat een onkruidverdelger (de verweerder in de procedure) in de nabijheid daarvan onkruid had verwijderd met een gasbrander. Door de onkruidverdelger was aansprakelijkheid erkend, maar vervolgens gesteld dat niet de gehele herbouwwaarde voor vergoeding in aanmerking kwam. Volgens de onkruidverdelger diende zijn vergoedingsplicht te worden gecorrigeerd met 33 procent vanwege (onder meer) toegepaste verbeteringen ten aanzien van de oude staat van het rieten dak van de stolpboederij, het sterk verbeterde isolatieniveau, een nieuwe keuken en een nieuwe cv-installatie.

De rechtbank oordeelde dat een dergelijke aftrek niet gepast was, omdat volgens haar uit de toelichting op artikel 6:100 BW in de wetsgeschiedenis zou blijken dat ervan uit wordt gegaan dat deze verrekening vrijwel nooit redelijk zal zijn als de gebeurtenis, waarop de aansprakelijkheid berust, valt onder de dekking van de verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid van de aansprakelijke partij. Daarvan was sprake en daarmee volgens de rechtbank geen ruimte voor een ‘aftrek-nieuw-voor-oud’. Een concrete verwijzing naar de wetsgeschiedenis, waaruit een dergelijke bedoeling van de wetgever zou blijken, ontbreekt in het vonnis. Deze ‘gedachte’ kan ik ook anderszins niet uit de parlementaire geschiedenis van artikel 6:100 BW afleiden.

Een nieuw, doorslaggevend gezichtspunt bij de ‘aftrek-nieuw-voor-oud’?

Het oordeel van de rechtbank lijkt zeer relevant voor de praktijk, nu een schadeveroorzaker zich veelal zal hebben verzekerd tegen aansprakelijkheid. Als aan deze omstandigheid zoveel gewicht dient toe te komen als door de rechtbank wordt toegekend, dan zou de aftrek slechts in uitzonderlijke gevallen toegepast kunnen worden. Daarmee wordt afbreuk gedaan aan het leerstuk zoals dat door de wetgever bedoeld is; er kan immers geen (echte) afweging van de omstandigheden meer plaatsvinden. Aldus verdient deze toepassing door de rechtbank mijns inziens geen navolging en dient bij de toepassing van de ‘aftrek-nieuw-voor-oud’ ruimte te blijven bestaan om tot een redelijke afweging te komen. Om de in deze bijdrage centraal staande vraag dan ook te beantwoorden: mijns inziens is dit geen nieuw (doorslaggevend) gezichtspunt en berust het oordeel van de rechtbank op een misvatting.

Ook een afweging van de (andere) omstandigheden van het geval had overigens tot het achterwege laten van de aftrek kunnen leiden. Zo overwoog de rechtbank ten overvloede dat ingeval van aansprakelijkheid zonder schuld, voordeelstoerekening eerder redelijk zal zijn dan wanneer de aansprakelijke een verwijt kan worden gemaakt. Omdat de voor de stolpboerderij verwoestende brand was veroorzaakt door de werkzaamheden met een gasbrander door de onkruidverdelger, zag de rechtbank in de toedracht nog een grond om geen ‘aftrek-nieuw-voor-oud’ toe te passen. Dat is in mijn visie een meer gepaste benadering om de schade volledig voor rekening van de aansprakelijke partij te laten komen. <

VERBOND VAN VERZEKERAARS

Verzekeren en Oekraïne

Met de Russische inval verandert de situatie in Oekraïne voortdurend. Dat kan, ook door nieuwe sancties, effect hebben op verzekerden en op de manier waarop verzekeraars moeten omgaan met wet- en regelgeving. Het Verbond van Verzekeraars heeft een speciale webpagina opgezet waarop informatie te vinden is over de situatie in Oekraïne in relatie tot verzekeren. Hieronder treft u de highlights aan.

Richard Weurding, algemeen directeur Verbond van Verzekeraars, namens de verzekeringssector: "De Nederlandse verzekeringssector is geschokt door de recente Russische inval in Oekraïne. In deze donkere uren van de Oekraïense geschiedenis zijn onze gedachten bij de Oekraïense bevolking en bij iedereen die direct of indirect door de oorlog wordt getroffen. Nederlandse verzekeraars staan volledig achter de sancties die zijn opgesteld tegen Rusland en Belarus en zetten extra capaciteit in om alles snel en gedegen uit te voeren. Verzekeraars verlenen geen financiële diensten en voeren geen transacties uit voor relaties waartegen sancties van kracht zijn. Eventuele tegoeden zijn bevroren en verzekeraars voorkomen dat ze financiële middelen of diensten aan de relatie of betrokkenen ter beschikking stellen. Er vindt regelmatig overleg plaats met onder andere De Nederlandsche Bank (DNB), ondernemersverenigingen VNO-NCW en MKB Nederland en de Europese koepelorganisatie van verzekeraars Insurance Europe, om de directe en indirecte impact van de oorlog op de verzekeringssector te bespreken én om te bekijken hoe we Oekraïense burgers het beste kunnen bijstaan tijdens deze humanitaire ramp."

Sanctiewetgeving en verzekeraars

Onder de Nederlandse Sanctiewetgeving is het verboden om bij te dragen aan ondersteuning van een activiteit of transactie van een persoon, entiteit of land op de sanctielijsten. Er staan hoge boetes op het niet naleven van sanctiewetgeving. Voor verzekeraars is het van belang dat zij bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd en voor uitkering nagaan of de bij de verzekering betrokken personen (bijvoorbeeld de verzekeringnemer, de uitkeringsgerechtigde of de uiteindelijk belanghebbende) op een sanctielijst staan. Deze regels gelden ook ten aanzien van andere zakelijke relaties, zoals schadeherstelbedrijven of het cateringbedrijf op kantoor. Dan mag er geen zakelijke relatie worden aangegaan, zoals een verzekering sluiten. Ook mag er niet worden betaald of uitgekeerd. Een 'hit' moet bovendien worden gemeld aan de toezichthouder.

Nederlandse verzekeraars leven sancties na die door de EU zijn opgesteld naar aanleiding van de situatie in Oekraïne. Sancties zijn dwingende instrumenten die worden ingezet als reactie op schendingen van onder andere het internationaal recht. In dit geval vanwege de oorlog in Oekraïne.

Wees alert op sancties

Bedrijven en vooral financiële instellingen, waaronder verzekeraars, moeten momenteel extra alert zijn op toevoegingen aan de sanctielijsten in verband met de oorlog tussen Oekraïne en Rusland. Swift-sancties zijn vanaf 12 maart ingegaan. Ook is er een verbod op sanctie-omzeiling. Op de website van De Nederlandsche Bank staat de meest recente informatie over sanctielijsten.

Woonhuisverzekeringen & Aansprakelijkheid

Oekraïense vluchtelingen die in Nederland door een gezin worden opgevangen, zijn meestal (voor een bepaalde periode) meeverzekerd op de woonhuisverzekering en aansprakelijkheidsverzekering van het gastgezin. Verzekerden moeten hun verzekeraar wel melden dat ze vluchtelingen in huis opnemen.

Reisverzekeringen

De situatie in een land kan snel veranderen. Het advies luidt dan ook om de reisadviezen van het ministerie van Buitenlandse Zaken te bekijken alvorens een reis te boeken. Deze zijn leidend voor reisverzekeraars en hebben gevolgen voor de dekking van je reis- en annuleringsverzekering. Schades door oorlog zijn meestal niet verzekerd op je reis- of annuleringsverzekering.

Reisadviezen aangescherpt

De kleurcode van het reisadvies van de Nederlandse overheid is 'rood' voor heel Oekraïne. Dat betekent dat het te gevaarlijk is om naartoe te reizen. De overheid heeft aangeraden om er in geen geval heen te reizen en heeft duidelijk gemaakt dat zij niet kunnen helpen. Ook voor aan Oekraïne en Rusland grenzende landen zijn aangescherpte reisadviezen uitgegeven.

> Als het reisadvies rood is, dan biedt je reisverzekering soms geen dekking voor schades die je oploopt wanneer je ervoor kiest om tóch af te reizen

Ben je op dit moment in Oekraïne? Registreer je dan bij het ministerie van Buitenlandse Zaken. Zo weten zij dat je in het land bent en blijf je op de hoogte van de laatste informatie.
Als het reisadvies rood is, zoals dat van Oekraïne, dan biedt de reisverzekering soms geen dekking voor schades die iemand loopt wanneer hij of zij er dan toch voor kiest om af te reizen.

Annuleringsverzekering

Meestal is er geen dekking op de annuleringsverzekering, omdat men de reis liever niet meer maakt. Men heeft overigens altijd het recht de reis te annuleren, maar een ieder moet er rekening mee houden dat je verplicht bent de reissom te betalen die je op dat moment verschuldigd bent.

Kredietverzekeringen

Het risico dat een bedrijf loopt wanneer het producten of diensten levert aan debiteuren gevestigd in Oekraïne en deze prestaties pas na levering hoeven te worden betaald (zogenoemd 'handelskrediet'), is als gevolg van de oplopende spanning in de regio verder toegenomen. In reactie op de ontwikkelingen is het goed om dit risico te heroverwegen en mogelijk maatregelen te treffen, bijvoorbeeld door nieuwe leveringen te doen op basis van vooruitbetaling of door het verkrijgen van aanvullende garanties. De dekking die kredietverzekeraars bieden aan leveranciers kan als gevolg hiervan verder worden aangepast, zowel in termen van beschikbare dekkingscapaciteit als op het gebied van premie en voorwaarden.

Auto- en motorrijtuigenverzekeringen

Hoe zit het met schade veroorzaakt door een Russisch voertuig?

Het Nederlands Bureau Motorrijtuigverzekeraars meldt dat er consequenties zijn nu meerdere Russische banken uitgesloten zijn van SWIFT:

- Schade door een Russisch gekentekend voertuig aan een Nederlands gekentekend voertuig en/of

HLPC SCHADE-EXPERTISE

De eigen deskundige voor gedupeerde!

Brandschade
Waterschade
Inbraak
Stormschade
Autoschade
Maritiem

Wij ontzorgen uw verzekerde tijdens het gehele proces.

HlpC Expertise | Havenzicht 74 | 1357 NR Almere | +31 (0)36 711 34 53

www.hlpc.nl/schade

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

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

Omdat 'stille getuigen' niet liegen

inzittende(n) daarvan, veroorzaakt in een ander groene kaart-land dan Rusland, wordt vergoed.

- Schade veroorzaakt door een Russisch gekentekend voertuig in Rusland kan leiden tot vervelende situaties, omdat betaling van de schade door Russische autoriteiten als twijfelachtig gezien kan worden. Op dit moment is het nog onduidelijk of dit vergoed kan worden.

Van overige situaties is nog onbekend wat de gevolgen zijn. Het Verbond adviseert om niet naar/door Rusland of Belarus te rijden. Meer informatie over voertuigen uit Oekraïne die schade rijden in Nederland is te vinden op de website van het Verbond.

Transportverzekeringen

Ook de transportsector heeft te maken met de inval van Rusland in Oekraïne en het afsluiten van het luchtruim, waterwegen en grenzen. Security officers van rederijen krijgen vande kustwacht direct signalen door vanuit het ministerie over aanvullende maatregelen die gelden bij een verhoging van het dreigingsniveau. Oekraïne is voor zeeschepen inmiddels afgesloten gebied. De in goederentransportverzekeringen gebruikelijke oorlogsclausule (M3) is in werking getreden. Dit heeft meestal gevolgen voor de dekking.
Het lidmaatschap van het Russian Maritime Register of Shipping (RMRS) is vanaf 14 maart ingetrokken door de International Association of Classification Societies (IACS), de class societies Lloyd's Register en DNV. Dit kan gevolgen hebben voor de verzekeringsvoorwaarden als gebruik gemaakt wordt van de G2 classificatieclausule (VNAB).

Cyberverzekeringen

Cyberverzekeringen richten zich niet specifiek op bedreigingen uit een land of regio en kennen daardoor in de regel geen specifieke uitsluiting(en). Maar, 'oorlog' kan in sommige gevallen opgenomen zijn als uitsluiting.

Webinar NCSC en DTC

Op woensdagmiddag 9 maart hebben NCSC en DTC het webinar 'Huidig beeld en digitale impact oorlog Oekraïne' uitgezonden. De informatiesessies is beschikbaar via een link die te bekijken is via de site van het Verbond.

Rechtsbijstandsverzekeringen

Het conflict in Oekraïne kan ook leiden tot juridische problemen. Denk aan problemen met geboekte of geannuleerde reizen, leveranciers die gekochte goederen niet leveren of afnemers die bestelde artikelen niet in ontvangst kunnen nemen. Rechtsbijstandsverzekeraars staan in die gevallen voor hun klanten (zowel particulier als zakelijk) klaar en helpen hen verder.

Het Verbond adviseert om niet naar/door Rusland of Belarus te rijden

Levensverzekeringen, AOV's en pensioenverzekeringen

Bij levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is de kans aanwezig dat overlijden tijdens verblijf in een oorlogsgebied, of als gevolg van oorlogshandelingen, niet verzekerd is. Ook bij pensioenverzekeringen is het mogelijk dat er in zo'n geval bij overlijden geen of een lagere uitkering plaatsvindt.
In de polisvoorwaarden van iemands levensverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering of pensioenregeling, of in het pensioenreglement, staat vermeld in welke situaties er geen uitkering plaatsvindt.

Verbod op verzekeren van schades door molest

Het is een reguliere schadeverzekeraar met zetel in Nederland verboden om schades te verzekeren die zijn veroorzaakt door of ontstaan uit een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of muiterij die zich in Nederland voordoet. Het verbod geldt alleen voor verzekeraars onder Nederlands toezicht. Bijkantoren van buitenlandse partijen kunnen voor Nederlandse klanten wél dekking bieden tegen vormen van molest.

Verzekeraars die molest wél mogen verzekeren

Voor onderlinge verzekeraars is een wettelijke uitzondering gemaakt. Voor die verzekeraars geldt het hierboven beschreven verbod niet. Daarbij gaat het specifiek om onderlinge waarborgmaatschappijen met zetel in Nederland en ondernemingen op onderlinge grondslag met zetel buiten Nederland die uitsluitend schadeverzekeringen aangaan met betrekking tot schade die veroorzaakt kan worden door, of ontstaan uit, gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij.
Ook in zee-, transport-, luchtvaart- en reisverzekeringen is het toegestaan om molestrisico's te verzekeren met de algemeen gebruikelijke molestclausules. Dat mag zolang De Nederlandsche Bank (DNB) daar geen bedenkingen tegen naar voren heeft gebracht. <

NIVRE WIL LEREND EFFECT BEREIKEN

Het NIVRE is ooit opgericht om de kwaliteit van het beroep van schade-experts op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. Daarnaast bewaakt het NIVRE de objectiviteit en integriteit van de beroepsgroep. Al vanaf de start van het NIVRE hebben Register-Experts zich namelijk te houden aan strenge eisen van opleiding en gedrag. Houden zij zich daar niet aan, dan riskeren zij mogelijk zelfs uitschrijving uit het Register. Register-Experts zijn dan ook, door bij het NIVRE ingeschreven te zijn, de enige schade-experts die zich vrijwillig aan het tuchtrecht onderwerpen en als zodanig getoetst kunnen worden op gedrag. Klachten over Register-Experts werden tot nu toe behandeld door het Tuchtcollege. Dat gaat veranderen. Vanaf september 2022 zal er namelijk een onafhankelijk klachteninstituut worden aangesteld als vervanging van het tot dan functionerende Tuchtcollege.

Nederland kent overigens steeds meer klachteninstituten. Door een klacht eerst bij een onafhankelijk instituut, zonder relatie met het NIVRE, neer te leggen, wordt iedere schijn van partijdigheid voorkomen. Bovendien kan gekeken worden of een klacht zonder enige vorm van rechtspraak opgelost kan worden. Deze transitie is mede ingegeven door het visiedocument Samen naar de Toekomst en beoogt méér veranderingen teweeg te brengen.

Lerend traject

Voorzitter van het NIVRE Klaas Brand over de transitie: "Het voornaamste doel van tucht waar we naartoe willen, is te komen tot een lerend traject. Want het is heel belangrijk dat de uitspraak teruggegeven kan worden naar de beroepsgroep. Als het een gegronde uitspraak is mag verwacht worden dat de beroepsgroep daar ook mee aan de slag gaat. In het huidige systeem wordt helaas te weinig gedaan met uitspraken. Er wordt niet van geleerd door de beroepsgroep en er zijn bovendien ook geen experts betrokken bij de behandeling van de klacht. Dat is geen verwijt richting het huidige Tuchtcollege. De uitspraak, hoe valide en goed ook, blijft hiermee een besluit voor de individuele expert en de uitwerking naar de andere experts blijft daarmee uit."

De Geschillencommissie

"Daarom gaan we vanaf 1 september aanstaande werken met een onafhankelijk instituut namelijk De Geschillencommissie. Wat procedureel wezenlijk anders wordt is de tussenstap in de vorm van een Klachtenloket. De klager zal eerst zijn klacht bij het Klachtenloket van De Geschillencommissie moeten inbrengen. Het Klachtenloket is vanaf september dus de plek waar de klacht binnen zal komen, in plaats van bij het secretariaat van het NIVRE", vervolgt NIVRE-directeur Susan Mogony. "Degene over wie een klacht is ingediend wordt bovendien door medewerkers van het Klachtenloket bij de klacht betrokken en er wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht. Het is geen volwaardig

Susan Mogony

mediation traject, maar het gesprek wordt in eerste aanleg wel aangegaan en er wordt gekeken of er bemiddeld kan worden. Mocht er geen oplossing gevonden worden, dan kan de klager een klacht indienen bij de Tuchtcommissie, die tevens onder De Geschillencommissie ressorteert. Het Klachtenloket en de Tuchtcommissie zijn daarmee twee afzonderlijke trajecten."

Tripartite stelsel

Klaas: "Deze Tuchtcommissie gaat er echt anders uitzien dan het huidige Tuchtcollege. De Tuchtcommissie zal worden gevormd door een onafhankelijke voorzitter uit de rechterlijke macht en twee onafhankelijke leden: één voorgedragen door een instantie zoals de Consumentenbond en één expert die door het NIVRE wordt voorgedragen. Dat is echt een nieuwe toevoeging aan de hele samenstelling, waarmee het NIVRE het lerend effect wezenlijk kan verbeteren. Het NIVRE vindt het bovendien belangrijk dat de beroepsgroep meer inzichten krijgt over gedragingen van haar eigen experts in een specifieke branche. Zij kunnen aangeven of er – in het licht van de klacht – iets wezenlijks moet veranderen binnen de beroepsgroep. Denk aan het veranderen van protocollen of het opstellen van richtlijnen."

Klachtenloket

Moest in het verleden een klacht worden ingediend bij het secretariaat van het NIVRE die als taak had om te controleren of alle stukken aanwezig waren waarna de klacht een op een werd doorgezet naar het Tuchtcollege, vanaf 1 september komt er dus een Klachtenloket waar partijen terechtkunnen met een klacht over een Register-Expert. Dat loket wordt bemand door onafhankelijke personen die verbonden zijn aan De Geschillencommissie.

Pool van experts

In het nieuwe stelsel zal er een pool van experts worden gemaakt die vanuit De Geschillencommissie opgeleid en begeleid worden. Experts moeten daarom zelf goed nadenken of zij wel in de pool willen, want het heeft best impact. Zij moeten goed weten wat hun taken zijn en wat er van hen verwacht wordt. Het wisselt per klacht welke expert uit de pool van experts bij de behandeling betrokken wordt, want er mag geen sprake zijn van belangenverstrengeling. Zo mag je bijvoorbeeld geen uitspraak doen over je eigen collega of (neven)functies vervullen die conflicteren met de functie bij de Tuchtcommissie.

Klaas: "Daarnaast is het lerende aspect dus ook nieuw. Tot nu toe werd de uitkomst op de website gepubliceerd en daar hield het mee op. Dat proces willen wij veranderen, want het moet wat meer naar de experts toegroeien. Het zou heel mooi zijn als we met elkaar leren van de uitkomsten. Dan kunnen we de beroepsgroep verbeteren. Want uiteindelijk willen we natuurlijk klachten voorkomen."

Intervisie

"Het huidige Tuchtcollege is overigens een waardevol element in onze kwaliteitsbewaking geweest en we zijn de leden dankbaar voor alles wat ze de afgelopen jaren voor ons hebben gedaan", vervolgt Klaas. "Wat wij echter merken is dat het Tuchtcollege wat te veel op afstand staat van de experts. Gezien de procedure wordt een expert over wie een klacht is ingediend pas geïnformeerd als het Tuchtcollege de zaak al in behandeling heeft. In de toekomst zal de klacht dus eerst met de aangeklaagde expert besproken worden. Daarnaast we willen ook bereiken dat zo'n klacht gebruikt wordt voor intervisie. Dat gebeurt nu nog niet. Dit is geen verwijt richting het Tuchtcollege, maar het is nu losstaand van de rest. Het Tuchtcollege werkt nu absoluut autonoom. Als NIVRE bespreken wij de klachten niet met het Tuchtcollege, maar er is ook geen lijntje terug. En dat is wat er gaat veranderen. Straks gaat De Geschillencommissie dat lijntje teruggeven. We hoeven dus nog steeds geen contact te hebben met de Tuchtcommissie en dat hebben we ook niet. De Tuchtcommissie blijft onafhankelijk. De Geschillencommissie daarentegen zal ons vertellen waar de problematiek ligt en hoe die wellicht opgelost zou kunnen worden. Zij kunnen ons vertellen waar in algemene zin de verbeterpunten liggen. En op die manier trachten we het lerend effect te bewerkstelligen.

Klaas Brand

De volgende stap is dat er nog meer gekaderd gaat worden. Als je jezelf als marktautoriteit wilt neerzetten gaat het niet meer alleen over opleiding of gedrag. Wij vinden dat er een bepaalde kwaliteit hoort bij de beroepsnormen die bij ons deel van het vakgebied horen. Neem bijvoorbeeld de richtlijn Bindend Advies voor de contra-expert. Daar staat echt een aantal zaken in waar een expert zich aan moet houden. Dat gaat niet per se over gedrag, maar wel over hoe je hoor en wederhoor toepast of hoe je rapportage eruit moet zien. Dat zijn belangrijke kwaliteitskenmerken waar de beroepsgroep aan dient te voldoen. Voldoe je daaraan en heb je conform de richtlijnen van jouw beroepsgroep gewerkt? Dan mag je de NIVRE-titel dragen. Dergelijke kwaliteiten worden steeds belangrijker, ook voor de wijze waarop de Tuchtcommissie straks tot een uitspraak komt."

Passend in de huidige maatschappij

Susan: "Het gaat dus niet alleen maar over het feit of je je integer en netjes gedraagt conform de gedragscode, maar ook of je aan de beroepsnormen voldoet. Dat betekent dat je op de hoogte moet zijn van hoe het er op de werkvloer aan toe gaat. Dat is lastig inschatten als je bijvoorbeeld al enige tijd met pensioen bent. Daarom zal de pool bestaan uit experts die nog met hun voeten in de klei staan. Want zij kunnen beoordelen of een collega-expert gehandeld heeft zoals de beroepsgroep moet handelen.

Nogmaals, het kan best zijn dat een expert helemaal volgens de beroepsnormen heeft gewerkt, maar dat de wijze van werken toch niet meer in de huidige maatschappij past. En dan moet daar iets aan gedaan worden. Ook dat behoort tot het lerend effect dat we willen bereiken." ●

Crawford®

Kom jij werken bij
Crawford & Company?

Wij zoeken een:
- Bouwkundig Schade-expert
- Schade-expert Inhoud
- Expert Personenschade
- Expert Bedrijfsschade
- Schadebehandelaar Motor
- Schadebehandelaar Transport
- Secretaresse Property

Wij bieden jou:
- Vrijheid in planning en inhoud
- Verantwoordelijkheid
- Hybride werken
- Doorgroeimogelijkheden
- Opleidingstraject
- 13 maandsalarissen
- Geregeld personeelsactiviteiten

crawford.werkenbijcrawco.nl

Check onze vacatures op je mobiel!

SCAN MIJ

Heb je interesse in een van onze vacatures?

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

ECONOMISCHE SANCTIES TEGEN RUSLAND BEÏNVLOEDEN SCHADEVERZEKERINGSSECTOR

De economische sancties tegen Rusland zullen de groei in de schadeverzekeringssector naar verwachting aanzienlijk beïnvloeden. De algemene verzekeringssector in Rusland zal volgens GlobalData's Global Insurance Database in 2022 naar verwachting met 14% krimpen als gevolg van de crisis tussen Rusland en Oekraïne.

Geplaatst op 22-03-2022

OEKRAÏENSE VLUCHTELINGEN BIJ NH1816 MEEVERZEKERD

"De inwoners uit Oekraïne worden beschouwd als logés en behoren in dit geval tot de kring van onze verzekerden", zegt onze commercieel directeur Cas Verhage in een artikel dat half maart in diverse kranten verscheen. Net als tal van andere verzekeraars leeft NH1816 enorm mee met alle slachtoffers van de oorlog in Oekraïne en wil hen dan ook zoveel mogelijk helpen.

Geplaatst op 18-03-2022

DE GEMEENTE AMSTERDAM EN VGA VERZEKERINGEN BIEDEN OEKRAÏENSE VLUCHTELINGEN EEN KOSTELOZE AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING (AVP DEKKING) AAN

In veel gemeenten worden vluchtelingen uit de Oekraïne opgevangen. Zo ook in de gemeente Amsterdam. In diverse hotels en op twee schepen in de stad krijgen de vluchtelingen onderdak. De gemeente heeft, in samenwerking met VGA Verzekeringen, besloten om deze vluchtelingen kosteloos een aansprakelijkheidsverzekering (AVP dekking, particulieren) aan te bieden. Een en ander is geregeld op het aansprakelijkheidscontract van de gemeente. Hiermee is de aansprakelijkheid voor schade aan derden, die een vluchteling als particulier veroorzaakt, verzekerd.
Het verzekerde bedrag bedraagt € 1.000.000 per aanspraak en is gemaximeerd tot € 2.000.000 per verzekeringsjaar.

FIETS DE LONGEN UIT JE LIJF VOOR GIRO555!

De Insurance Cycle Tour is een jaarlijks terugkerende fietsklassieker in de assurantiebranche, waarin op sportieve wijze geld wordt opgehaald voor het goede doel. De 2022 editie van de Insurance Cycle Tour start op 10 juni 2022 vanuit Ede. Samen met de hoofdsponsors Aegon en ARAG, organiseert de Stichting Insurance Cycle Tour, na een 'COVID-Surplace' van twee jaar, weer een prachtig wielerevenement voor collega's uit de verzekeringswereld of daaraan gelieerd.

De sponsoren maken deze dag mogelijk en al het inschrijfgeld van de deelnemers komt ten goede aan het goede doel. Getroffen door de huidige situatie in Oekraïne, was de keuze voor een goed doel snel gemaakt. Al het inschrijfgeld van de deelnemers van de 2022 editie, gaat naar Giro555!

Geplaatst op 24-03-2022

kerckebosch
UITGEVERIJ | STUDIECENTRUM

UW OPLEIDER OP HET GEBIED VAN PERSONENSCHADERECHT EN FRAUDE & RECHT

Een greep uit onze uitgebreide agenda:

PERSONENSCHADERECHT

NOvA 6 PO-punten
NIVRE 6 PE-punten
10 mei 2022

Complexe situaties in de letsel-schaderegeling
Docent: mr. Mariken Peters

NOvA 6 PO-punten (3 niet-juridisch)
NIVRE 6 PE-punten
17 mei 2022

Berekening letselschade bij zelfstandigen; een hele onderneming!
Docenten: Erik-Jan Bakker, mr. Mariken Peters

NOvA 3 PO-punten
NIVRE 3 PE-punten
17 mei 2022

Verzekeringsrecht voor de letsel-schadepraktijk
Docent: prof. mr. Mop van Tiggele-van der Velde

NOvA 5 PO-punten
NIVRE 5 PE-punten
24 mei 2022

Letselschade & Sociale Zekerheid
Docenten: mr. Bernard de Leest, Linda Renders, mr. Matthijs Vermaat, mr. Nicole Wilms

NOvA 6 PO-punten
NIVRE 6 PE-punten
31 mei 2022

Procederen bij personenschade
Docent: mr. Arlette Schijns

NOvA 16 PO-punten
NIVRE PE-punten *
31 mei, 14 en 28 juni 2022

Leergang Specialist Personenschade: geschillenbeslechting & procesvoering
Docenten: mr. Mariken Peters, mr. Wim van Rijkom, mr. Arlette Schijns, mr. Geertruid van Wassenaer

NOvA 4 PO-punten
NIVRE 4 PE-punten
MfN 3 punten
14 juni 2022

Alternatieve geschilbeslechting in letselschadezaken
Docent: mr. Geertruid van Wassenaer

NOvA 18 PO-punten
NIVRE 6 PE-punten
Mfn op aanvraag
22, 23, en 24 juni 2022

Harvard Onderhandelen in letselschadezaken
Docent: Dominique Nelissen

FRAUDE & RECHT

NOvA 4 PO-punten
NIVRE 4 PE-punten
12 mei 2022

Verzekeringsfraude en bewijs
Docenten: mr. Dennis Bemelmans, mr. Peter Knijp, mr. Maikel Samsom, mr. Laura Schuurs

NOvA 4 PO-punten
19 mei 2022

Privacy en ethiek bij de ontwikkeling en uitwisseling van data bij fraude-bestrijding
Docent: mr. drs. Friso Spinhoven

NOvA 4 PO-punten
NIVRE PE-punten*
16 juni 2022

Witwassen en bewijs
Docenten: mr. Paul Verloop, mr. dr. Melis van der Wulp

NOvA 4 PO-punten
NIVRE PE-punten in aanvraag
11 oktober 2022

Fraude bij AOV
Docenten: mr. dr. Erik-Jan Wervelman, drs. Joseph Wouters

* Neem voor (vragen of) andere punten (permanente educatie) contact op met de klantenservice

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

ZURICH VERWIJDERT TIJDELIJK HET 'Z' LOGO OP SOCIALE MEDIA

Zurich Insurance heeft zijn 'Z' logo verwijderd van alle sociale media aangezien de letter het symbool is geworden van de Russische invasie van Moskou in Oekraïne.

Geplaatst op 29-03-2022

LEMONADE FOUNDATION START PROJECT LEMONADE CRYPTO CLIMATE COALITION

Lemonade Foundation - een non-profit organisatie die is opgericht en wordt gefinancierd door digitale verzekeraar Lemonade - heeft deze week zijn eerste project aangekondigd: de Lemonade Crypto Climate Coalition. Dit nieuwe initiatief brengt een aantal totaal verschillende en maatschappelijk impactvolle domeinen samen: blockchain, verzekeringen en klimaatverandering.

Geplaatst op 29-03-2022

PRODUCT RECALL VAN FERRERO CHOCOLADE IN MEERDERE EUROPESE LANDEN

Meerdere gezondheidsorganisaties binnen Europa, waaronder het Belgische Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV), roept op om vijf chocoladeproducten van het merk Ferrero niet meer te consumeren. De producten worden gelinkt aan een salmonella-uitbraak in verschillende Europese landen.

Geplaatst op 05-04-2022

VERBOND VAN VERZEKERAARS ORGANISEERT SCHADEMIDDAG 'SAMEN STERKER'

Op donderdag 16 juni organiseert het Verbond van Verzekeraars de Schademiddag voor leden en niet-leden. Zorg dat je er (weer) bij bent, want je bent in een middag bij op actuele marktvraagstukken en het is dé ontmoetingsplek voor schadeprofessionals.

Geplaatst op 05-04-2022

Voormalig risico-inspecteur Hans Warbout is teamleider van een hecht, betrokken team dat zich vooral bezighoudt met Bouwkundige opnames. Door heel Nederland zijn zij actief: de ene dag zit Hans aan de keukentafel met een huiseigenaar, de andere dag belt hij met een gemeente. Hans doet niet alleen opnames, maar is ook verantwoordelijk voor onder andere offertes, acquisitie en advies. Samen met vaste partners houden hij en zijn team zich bezig met deformatiemetingen, trillingsmetingen, monitoring, et cetera. Net als heel Lengkeek staat Hans voor kwaliteit, flexibiliteit, betrokkenheid en het geven van optimaal advies voor de hoogst mogelijke tevredenheid bij opdrachtgevers. Hans zijn verhaal en dat van andere collega's kun je vinden op de website van Lengkeek: **www.lengkeek.nl/werken-bij**

Het team is altijd op zoek naar goede, enthousiaste, nieuwe medewerkers. Dus als het verhaal van Hans je aanspreekt, solliciteer dan en wellicht ben jij straks onderdeel van dit leuke, gezellige team binnen Lengkeek!

Bel ons op 088 554 00 00 of stuur een mail naar mijn collega Sjanie Verveer: s.verveer@lengkeek.nl

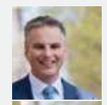
LENGKEEK
TAXATIE · SCHADE · VERDER

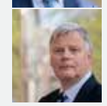
www.lengkeek.nl

Jeroen Stahlberg heeft de overstap gemaakt van Solera naar Equitem. Jeroen was Business Development Manager binnen Solera en maakte gedurende zijn loopbaan o.a. deel uit van de directie van VolmachtBeheer en was werkzaam als consultant en projectleider bij Grijpma-ASG. Binnen Equitem is Jeroen samen met Alex de Ruiter verantwoordelijk voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening voor de volmachtmarkt.

Na ruim 21 jaar directeur en mede eigenaar te zijn geweest van GRM Expertise neemt **Robert Geers** afscheid. "Ik ga mij vanaf nu bezighouden met mijn andere hobby's en ga ervaren of mij dat bevalt. Zo niet - en als er een leuke uitdaging op mijn pad komt - dan keer ik wellicht weer terug in letselschade regelend Nederland."

Na 15 jaar bij Aon te hebben gewerkt, heeft **Peter Paul van der Steeg** per 15 februari de overstap gemaakt naar Van Luin, onderdeel van VLC & Partners, waar hij als adviseur aan de slag gaat.





Op voordracht van de raad van toezicht zijn **Hanzo van Beusekom** (b) en **Jos Heuvelman** (o) herbenoemd als bestuurslid van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De herbenoemingen gaan respectievelijk per 1 juni en 1 september 2022 in en gelden voor een periode van vier jaar. Hanzo trad in juni 2018 toe tot het AFM-bestuur en was vanaf september 2019 een half jaar interim bestuursvoorzitter. Jos is sinds september 2018 bestuurder bij de AFM.

Vanaf 1 april 2022 is **Willeke van de Weerd** de nieuwe Managing Director van Ecclesia en van Veerhaven Assuradeuren, samen de Rotterdamse tak van Ecclesia Nederland. Willeke volgt daarmee Harry Kampschöer op, die twee decennia aan het roer bij Ecclesia en diens rechtsvoorgangers heeft gestaan. Willeke heeft twintig jaar ervaring in de financiële dienstverlening en werkt sinds 2015 bij Ecclesia.

Michiel Delfos is benoemd tot lid van de Raad van Bestuur en Chief Risk Officer (CRO) van Achmea. Michiel startte begin 2014 bij Achmea als directeur schadeverzekeringen. In oktober 2015 werd hij voorzitter van de divisie Schade & Inkomen. Eerder vervulde Michiel diverse management- en directiefuncties bij Delta Lloyd en ABN AMRO Verzekeringen. Hij studeerde Internationaal Economisch Recht aan de Universiteit van Leiden.

Tijdens de algemene ledenvergadering van het NIS op 10 maart jl. kondigde het bestuur uitbreiding aan in de persoon van **Wendy Reijman**. Wendy is al lange tijd actief lid van het NIS en verbonden bij de ETC. Gezien de toenemende werkzaamheden van het NIS-bestuur is het bestuur nu van vijf naar zes leden gegaan.

Ecclesia heeft **Frank van der Laan** verwelkomd als Director Marine van Ecclesia Sluyter. Frank wordt verantwoordelijk voor de verdere uitbouw en de positionering van Ecclesia Sluyter. Frank heeft ruim dertig jaar ervaring in de financiële dienstverlening en is de oprichter van BCi, waarvoor hij actief blijft als Managing Director.

Caroline Schlienkamp is met ingang van 1 mei 2022 benoemd tot lid van de Raad van Bestuur van Talanx AG. Zij zal in de Raad van Bestuur leiding geven aan een nieuw opgerichte afdeling voor de gebieden Compliance, Legal, Data Protection, Procurement en Internal Services en vanaf 1 juli zal zij als Directeur Arbeidsverhoudingen verantwoordelijk zijn voor de operationele personeelsfunctie.

Jurgen Baumann heeft per 1 maart de overstap gemaakt naar EMN waar hij als schade-expert het aansprakelijkheidsteam gaat versterken. Jurgen werkte eerder bij Crawford & Company, Veiligheidsregio Twente, Lengkeek en BosBoon Expertise.

Enkele maanden terug startte **Sjoerd Bruinsma** als Operationeel Directeur bij Polygon. Sjoerd wil Polygon verder laten groeien in het uitbreiden van de interne processtructuur. Sjoerd heeft ervaring met het aansturen en begeleiden van grote teams. Met zijn lean-achtergrond weet hij verbeteracties te signaleren en processen te optimaliseren.

Tijdens de Algemene Ledenvergadering van 22 maart 2022 heeft **Adri van der Waart** (r) de voorzittershamer aan **Albert van Haastrecht** (l) overhandigd. Adri was tien jaar bestuurslid van NARIM. De eerste zes jaar was hij penningmeester en de laatste vier jaar was hij voorzitter. Albert was al van 2007 tot en met 2012 bestuurslid en keert dus nu terug als voorzitter.

VLC & Partners heeft per 1 april jl. **Anneke Veldink** aangesteld als Directeur Operations. Anneke is verantwoordelijk voor het verder vormgeven van de strategie op het gebied van organisatieontwikkeling, procesmanagement, operational excellence en digitalisering. Ze heeft een rijke ervaring opgebouwd in managementrollen bij verschillende organisaties en neemt vijftien jaar werkervaring mee.

Per maart 2022 heeft McLarens het team uitgebreid met **mr. Deborah Clausen**, NIVRE-re. Deborah werkt als Expert Personenschade. Deborah heeft tien jaar ervaring binnen de letselschadebranche, als belangenbehartiger stond zij slachtoffers bij. Zij maakt nu de overstap naar WA-zijde. Bij McLarens voert Deborah toedrachtonderzoeken uit en behandelt schaderegelingen op het gebied van bedrijfsaansprakelijkheid en medische aansprakelijkheid.

De directie van Compensa Letselschade is uitgebreid met de komst van **Remco Vendelbosch** in de functie van Operationeel directeur. Remco Vendelbosch is sinds augustus 2016 in dienst bij 112Schade en is op dit moment als directeur eindverantwoordelijk voor 112Schade. Sinds januari 2019 is 112Schade onderdeel van Compensa.

Michael Manten is door Openclaims benoemd tot Country Manager Duitsland. Michael was de laatste twintig jaar werkzaam bij de RLE INTERNATIONAL Group, een toonaangevende leverancier van ontwikkelings-, technologie- en consultancydiensten aan de internationale mobiliteits- en dienstensector.

Geert Rombouts RT MRICS is in dienst getreden bij Van Ameyde Waarderingen. Hij maakt onderdeel uit van het team Bedrijfsmatig Onroerend Goed. Geert is opgeleid bij een van de bekende Nederlandse vastgoedadviseurs en heeft zich gespecialiseerd in de (grond)verwerving en ontwikkeld tot onteigeningsdeskundige. Geert heeft opleidingen voltooid op het terrein van Planologie en Real Estate Valuation.

De VNAB heeft een aantal nieuwe leden binnen de technische commissies verwelkomt. **Annet Govaert-Proos** (foto) (Ecclesia) is toegetreden tot de Technische commissie Cyber, **Robin van der Heiden** (Aon) en **Mathijs Jansen** (Avéro Achmea) tot de Technische commissie Varia, **Jan Hoes** (HDI) tot de Technische commissie Engineering en **Angela Pieneman** (Raetsheren) tot de Technische commissie Transport.

Per februari van dit jaar is de serviceline brand- en waterschades van Polygon versterkt met de komst van regiomanagers **Alex Bor** (b) en **Oscar Fransen** (o). Beide managers nemen een lange staat van dienst mee vanuit de specialistische reiniging en schadeherstelbranche. Oscars kracht ligt vooral bij mensen zichzelf te laten overtreffen en laten groeien. Alex ziet als speerpunten voor zichzelf de technische kwaliteit en klanttevredenheid hoog houden tijdens het groeiproces.

Advocaat **Silvio Palper** versterkt het team verzekeringen binnen Nysingh advocaten en notarissen. Na zijn studies aan de Universiteit Maastricht en Universiteit van Amsterdam is Silvio in 2016 in de letselschadewereld begonnen als letselschadebehandelaar bij Eiffel en daarna bij Bovemij. In 2019 maakte hij de overstap naar advocatenkantoor Marree en Dijxhoorn, waar hij ruim drie jaar als advocaat verzekerings- en aansprakelijkheidsrecht heeft gewerkt.

Fred Treur treedt per 1 mei in dienst als COO van TVM verzekeringen. Fred komt van de coöperatieve verzekeraar Univé, waar hij de huidige Directeur Financiën is. Hij heeft veel kennis van en affiniteit met de verzekeringsbranche. In het verleden werkte Fred ruim 19 jaar voor het Verbond van Verzekeraars, waar hij in diverse (management)functies werkzaam was.

Janna Schenk is de nieuwe Directeur Financiële Planning voor Ecclesia EBC. Janna studeerde Management, Economie en Recht in Groningen en werkte daarna in verschillende rollen bij Aon Nederland.

Op 1 april jl. is **Teo Boer** bij Hanselman Groep in dienst getreden in de functie van Manager Transport & Techniek / Product Development Manager. Teo gaat het team Transport & Techniek aanvoeren en verder ontwikkelen vanuit zijn kennis van de expertisemarkt en zijn ervaringen in de Transportindustrie.

Wil je bij jouw volgende transfer ook vermeld worden in het SCHADE magazine?

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

KakesWaal
expertise
expertise | waarderingen | bouwkundige opnamen | voor verzekerde

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

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
mobiel 06 51 49 08 48

REDACTIE
Helena Broekema
drs. Cindy van der Helm

E-MAIL REDACTIE
redactie@schade-magazine.nl

GASTSCHRIJVERS:
Mieke Dadema
Karin Kranendonk

FOTOGRAFIE
Raphaël Drent

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

AREPA

Wordt beter met de jaren.

Deze apparatuur is 40 jaar oud.
Dit merk ook.

AREPA 40 YEARS ANNIVERSARY 1981

AREPA beoordeelt en herstelt al veertig jaar alle soorten vervuilde en/of beschadigde technische apparatuur. Het werk dat wij doen, vermindert bedrijfsstilstand en -onderbrekingen en bespaart daarmee geld. Het bevordert ook een duurzame toekomst want ieder gereconditioneerd item, is één item minder op de afvalberg. Bij AREPA beschouwen wij de bescherming van het milieu als een verantwoordelijkheid en wij nodigen u uit om met ons mee te kijken naar de komende veertig jaar.

Meer informatie op **www.arepa.nl/over-ons/duurzaamheid/**

AMERSFOORT | HILVARENBEEK | ROTTERDAM | RUINEN | T +31 (0)33 453 50 30