



In deze uitgave

2. CEO Dirk De Nil presenteert ambitieuze toekomstplannen voor Zurich Benelux

VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is



5. Vanderwal & Joosten gaat kantoor openen in Eindhoven

6. HHG/Ureco transformeert van puur calamiteitenbedrijf tot allround naturahersteller



9. CEO Jeroen Fröhlich over overname door Sedgwick: Veel meer dan alleen een naamswijziging

12. Blog Jurjen Oosterbaan Martinius (Bureau DFO): Meer aandacht voor kwaliteit schadebehandeling is wenselijk

13. Prof. mr. Mop van Tiggele over meerwaarde Coassurantie & Verzekering: "Bijblijven en soms bijsturen is essentieel voor coassurantiepraktijk"



15. Coassurantie & Verzekering bij Erasmus Academie: Brede opleiding met veel aandacht voor de praktijk

16. Rob Potter (VIVAT) is één van de 40 cursisten die de opleiding Coassurantie & Verzekering volgde: "Buitengewoon leerzaam en waardevol."

17. Onderzoekers DEKRA Marine: "Bewaakte parkeerplaatsen voor vrachtwagens bieden slechts schijnveiligheid."

21. Baas van Morgen: VMBO-leerlingen Nisrine Bouchaib en Hatice Güdücü één dag aan het roer bij Aon en AGCS

23. Nieuwe Europese Wet Cyberveiligheid: Column van Peter Hartman (RiskFitInnovation)

24. Schadebehandelaar Rinus van der Burg (AGCS) nam afscheid van 'mooie transportverzekeringsbranche'. Een exit-interview.

Zoekt u een bevolgen PR & Communicatie specialist met passie voorverbinden en organiseren?

06 109 110 48 www.vandervoortpr.nl



27. ASPO-bijeenkomst in teken van toenemende regenintensiteit. Een verslag.

30. 'We willen dit jaar Jong NIVRE nog meer op de kaart zetten. Gesprek met bestuursleden Didi Redegeld, Frank van der Lugt en Maarten Schaap

Jan van Stigt Thans



Positieve vibe

Het is wel eens anders geweest, maar in de eerste weken van dit jaar proef ik alom een positieve *vibe* in de verzekerings- en schade-regelingsbranche. Wie je ook spreekt – en met al die nieuwjaarsbijeenkomsten waren dat er nogal wat – het positivisme en optimisme over de zakelijke kansen en mogelijkheden overheerst bij eenieder. Het bruist dan ook van de nieuwe activiteiten en (ambitieuze) plannen. Dit nummer is daar een goede afspiegeling van.

2019 is tot dusver dan ook qua nieuwswaarde een walhalla voor een vakjournalist. Het ene na het andere persbericht rolt mijn mailbox binnen, op LinkedIn worden volop noviteiten 'gepost', de buitenlandse vakbladen bieden ook voor onze markt een schat aan nieuwswaardigheden en marktonderzoeken en in gesprekken met verzekerings-, schaderegelings- en riskprofessionals is veel nieuws te vernemen. Bovendien puilen de PE-agenda's van SAR en NIVRE uit van de bijeenkomsten en staan ook de evenementenagenda's vol van de seminars, workshops en andere kennissessies. De hoeveelheid nieuws is tot dusver zo groot dat we besloten hebben om van deze eerste editie van 2019 een dubbeldik nummer te maken, terwijl ook de twee keer per week verschijnende nieuwsbrief is uitgebreid van gemiddeld 13 naar 18 nieuwsberichten.

De groei en expansiedrift van marktpartijen in alle segmenten van de zakelijke markt komt echter het sterkst tot uiting in de vele personeelsmutaties. Meer dan ooit tevoren lijken brancheprofessionals de overstap naar een andere werkgever te maken. Niet verwonderlijk want uit de vele gesprekken die ik voer blijkt vooral ook dat vrijwel alle bedrijven momenteel op zoek zijn naar extra krachten. Daarin staat de verzekeringsbranche overigens allesbehalve alleen, want uit recente cijfers blijkt dat in alle bedrijfstakken bedrijven nieuwe medewerkers zoeken en dat het aantal vacatures landelijk het hoogste niveau heeft bereikt van de afgelopen tien jaar.

Er wordt dan ook gesproken van een 'War for talent' die gaande is en die een enorme uitdaging met zich meebrengt voor alle bedrijven in de zakelijke verzekeringsmarkt. Dat vraagt niet alleen van bedrijven dat zij alles in het werk om de huidige medewerkers voor zich te behouden, maar ook om actief de arbeidsmarkt op te gaan voor de noodzakelijke nieuwe instroom. Individueel, maar wellicht ook gezamenlijk om de 'Champions League van de verzekeringsbranche' nadrukkelijker te profileren richting jongeren en andere *potentials*.



CEO Dirk De Nil presenteert ambitieuze toekomstplannen voor Zurich Benelux

Verdubbeling omzet in komende vijf jaar door verbreding klantensegment en distributienet en uitbreiding productenpalet

In vijf jaar tijd een (bijna) verdubbeling van de premieomzet van 266 miljoen euro in 2018 naar 500 miljoen euro in 2023: door middel van primair een organische groei en met een combined ratio van onder de 100%. Dat zijn de ambitieuze doelstellingen die CEO Dirk de Nil eerder deze maand heeft gepresenteerd aan de momenteel 160 medewerkers van Zurich Benelux, verdeeld over de vestigingen in Den Haag en Zaventem/Brussel. Dat wil hij onder meer verwezenlijken door middel van de reeds in gang gezette verbreding van het klantensegment richting middle market en van het distributienet met het volmachtkanaal, provinciale intermediair en meer nieuwe makelaars. En daarnaast via een uitbreiding van het huidige productenpalet met onder meer Accident & Health, transport en cyber. Whisfull thinking of realiteit?, zo luidde de bewust ietwat prikkelende vraag. Zijn antwoord is even helder als overtuigend. “De gestelde goals zijn zeker reëel en haalbaar. Ik heb - als CEO van AIG - al eerder een soortgelijke groei in dezelfde tijd gerealiseerd”, antwoordt hij overtuigend.

De huidige Belgische CEO van Zurich Benelux kan bogen op een jarenlange ervaring in de verzekeringsbranche. En dat voor iemand die in zijn studententijd zeker wist dat hij in elke bedrijfstak zou willen werken behalve in de verzekeringsbranche. “De verzekeringssector is veel dynamischer en boeiender dan ik had verwacht en dat geldt in extremis voor de zakelijke markt”, aldus de man, die in de loop der jaren tal van directie- en managementfuncties heeft vervuld bij AIG, Allianz en Zurich in onder meer Azië (Hong Kong), Afrika (Casablanca) en Europa (Frankrijk, Zwitserland en nu dus in de Benelux). “Dat laatste is zeker geen straf”, zegt hij met een knipoog.

GROEI IN PERSONEEL EN OMZET

Op het moment van het interview staat Dirk De Nil op de kop af één jaar en zeven dagen aan het roer van Zurich Benelux. In het afgelopen jaar heeft hij het aantal medewerkers zien groeien van 130 naar 160 en ondanks de focus op winstgevendheid en een voorzichtiger acceptatiebeleid de omzet (licht) zien groeien naar 266 miljoen euro, ongeveer gelijkmatig verdeeld over de sectoren brand,



Dirk De Nil: “De ‘war for talent’ is een uitdaging voor de sector. Momenteel is een enorme stoelendans gaande waarbij goede mensen over en weer worden overgenomen. Een structurele aanpak is nodig omdat er veel te weinig instroom in de sector is. Dat is overigens niet alleen in Nederland aan de orde maar wereldwijd een groot probleem.”

aansprakelijkheid en *financial lines*. Twee derde van de omzet komt uit Nederland, een derde uit België. Ook het personeelsbestand verhoudt zich ongeveer als 2:1.

“Hiermee hebben we als Zurich een marktaandeel van 1% in de totale P&C-markt in de Benelux en ongeveer 4% in de zakelijke markt”, aldus De Nil, volgens wie driekwart van de nieuwe *business* afkomstig is uit de *middle market*. “Een bewuste keuze omdat wij

Polissen en services kun je kopiëren en premies kun je onder gaan zitten, maar mensen en bedrijfscultuur kun je moeilijker zo maar overnemen



Het pand van Zurich Benelux in Zaventem. De verzekeraar is gehuisvest in Gebouw Caprese, het middelste van de vijf gebouwen (foto [www. keystate.be](http://www.keystate.be))

Alles moet in principe verzekerbbaar zijn, mits de juiste premies en voorwaarden worden gevraagd

denken met onze producten en aanpalende services in een behoefte te voorzien bij bedrijven in dit segment. Daardoor zien we hierin volop groeimogelijkheden, met bovendien een grotere kans op rendement dan in de grootzakelijke markt waarin de concurrentie hevig is en de premies onder druk staan. Dat geldt zeker voor wat ik ‘prestige accounts’ zou willen noemen: bedrijven van naam en omvang die goed staan in je *portfolio* en die velen daardoor graag in de boeken willen hebben.”

De markt lijkt de verzekeringstechniek uit het oog te zijn verloren

CULTUUR EN MENSEN ONDSCHIEDEND

Wat is de kracht van Zurich Benelux? De Nil somt meteen een aantal zaken op: technische kennis, veel beschikbare capaciteit, klantgericht, een breed netwerk, Zwitserse degelijkheid en vertrouwen. “Maar het allerbelangrijkste en meest onderscheidende zijn onze mensen en onze *cliënt focused* bedrijfscultuur. Polissen en services kun je kopiëren en premies kun je onder gaan zitten, maar mensen en bedrijfscultuur kun je moeilijker zo maar overnemen.” Zurich’s CEO noemt voorts de schadeafhandeling als sterk punt van zijn maatschappij. “Ik hoor regelmatig van makelaars en hun klanten dat wij bij schade klanten snel en goed betalen. Niet voor niets hebben we meerdere keren de Aon Claims Award gewonnen en komen we sterk uit klanttevredenheidsscores, zoals NPS.”

GROEI

Waar wilt u naar toe met Zurich Benelux?, luidde de vervolgvraag. Zoals uit het intro van dit artikel blijkt is dat nogal wat. Tussen nu en 2023 wil de verzekeraar bijna een verdubbeling van de premieomzet naar 500 miljoen euro, maar dan wel in combinatie met winstgevendheid, oftewel een *combined* ratio van onder de 100. “Hierbij denken we aan puur een organische groei en niet aan acquisities. Al zullen we als een mooie opportuniteit op ons pad komt in de vorm van een bij ons passende portefeuille absoluut daar naar kijken en met betrokken partijen in gesprek gaan.”

Om de ambitieuze groeidoelstellingen te kunnen verwezenlijken denkt Zurich Benelux volgens zijn Belgische CEO aan een uitbrei-

In de dreigende onverzekerbaarheid voor sommige risico's ligt een enorme uitdaging voor de sector om daar samen met de makelaars en hun klanten uit te komen

ding van de activiteiten op meerdere terreinen. “Hoewel de grootzakelijke markt ons speelveld blijft, zullen we de komende jaren onze reeds gestarte verbreding van het klantensegment richting *middle market* versterkt voortzetten, wat in België een uitbreiding van ons marktpotentieel met 30% is en in Nederland zelfs met 50%. Mede met het oog daarop zullen we ons distributienet verder uitbreiden met nieuwe makelaars, provinciale assurantiekantoren en het volmachtkanaal. Ook sluiten we andere, alternatieve distributiekanaalen niet uit. Zo zijn we in België al in gesprek met een aantal banken. Daarnaast gaan we ons huidige productenpalet verder verbreden met onder meer nieuwe *businesslines* als *Accident & Health*, transport en cyber.”

VERWACHTINGEN OVER EN WEER

Wat kunnen makelaars en hun klanten de komende jaren nog meer verwachten van Zurich Benelux? De Nil noemt prompt een drietal zaken: *eagerness*, de wil om de klant goed te willen *servicen*, meer zichtbaar zijn in de markt en een nog actievere, assertievere aanpak naar de markt toe. “Dat zal vooral voor de middelgrote bedrijven, die doorgaans niet beschikken over een *risk insurance manager*, onder meer tot uiting komen in tal van verzekeringsproducten die gecombineerd worden met aanvullende diensten, zowel op preventief gebied als in de *incident response*-sfeer. Zo bieden wij bijvoorbeeld klanten *risk engineering* behalve voor *property*-risico's inmiddels ook aan voor aansprakelijkheidsrisico's en op het gebied van de *supply chain*.”

Omgekeerd zal Zurich ook meer verwachten van de met haar samenwerkende makelaars en klanten. Voort wat, hoort wat. De Nil daarover: “We verlangen van hen dat ze niet alleen de moeilijke, meer complexe risico's zullen aanbieden, maar in aanvulling daarop ook andere *lines of business*. Teneinde de kans te vergroten dat het totaalpakket winstgevend is. Daarmee zijn ook zij op termijn het meest gebaat uit oogpunt van continuïteit.”

VERZEKERINGSTECHNIEK UIT OOG VERLOREN

De Nil stelt zich op het standpunt dat ‘alles in principe verzekerbaar moet zijn, mits de juiste premies en voorwaarden worden gevraagd’. “Wat dat betreft lijkt de markt de verzekeringstechniek uit het oog te zijn verloren. In de loop der jaren is mede door een teveel aan beschikbare capaciteit de concurrentie verhevigd, zijn de voorwaarden ruimhartiger geworden en is er een pure prijzenslag ontstaan. Met als gevolg sterk onder druk staande resultaten, partijen die uit bepaalde branches stappen en een dreigende onverze-



De Zurich-toren in Den Haag

kerbaarheid voor sommige risico's. Daar ligt een enorme uitdaging voor de sector om daar samen met de makelaars en hun klanten uit te komen”, aldus Zurich's CEO, volgens wie de sector mogelijk kan profiteren van de ‘harde markt’ die er aan lijkt te komen en in sommige segmenten al zijn intrede heeft gedaan.

Een tweede uitdaging en voorwaarde voor succes is volgens De Nil dat binnen de sector de kosten omlaag moeten. “We kunnen nog een stuk efficiënter werken, zeker omdat er nog altijd veel werk dubbel wordt gedaan. Bovendien denk ik dat het werken op feebasis meer recht doet aan het werk dat wordt verricht dan een honorering op provisiebasis.”

De ‘*war for talent*’ bestempelt Zurich's CEO als een andere uitdaging voor de sector. “Momenteel is een enorme stoelendans gaande waarbij goede mensen over en weer worden overgenomen. Een structurele aanpak is nodig omdat er veel te weinig instroom in de sector is. Dat is overigens niet alleen in Nederland aan de orde maar wereldwijd een groot probleem.” Hij geeft aan dat de oplossing niet eenvoudig zal worden, omdat elke bedrijfstak hiermee momenteel in feite te kampen heeft. “We moeten in elk geval ons vak beter gaan verkopen, zeker omdat het imago van de verzekeringsbranche niet goed is. En dat terwijl ik zelf ervaar hoe boeiend en dynamische de zakelijke markt is. We hebben jongeren en andere *professionals* op zich interessante jobs te bieden.” ■

Vanderwal & Joosten gaat kantoor openen in Eindhoven

Ter aanvulling op de bestaande kantoren in Amsterdam (Schiphol), Rotterdam en Utrecht gaat expertisebureau Vanderwal & Joosten per 1 maart a.s. ook een kantoor openen in Eindhoven: aan de Freddy van Riemsdijkweg 4 tegenover de vertrekhal van Eindhoven Airport. Het kantoor zal voorlopig worden gerund door ing. Jurjen Witte, senior schade-expert en lid van de directie, en de in de regio Eindhoven wonende schade-expert ing. Harold Heerdink. Zij zullen vanuit de Lichtstad alle voorkomende disciplines aanbieden: technische schades (CAR/Transport/montage), Property- (machinebreuk) en aansprakelijkheidsschades (AVB/BAV). In onderstaand interview lichten zij de keuze voor een vierde kantoor in de Lichtstad toe.

Eindhoven is 'hot', ook in de expertisebranche. Nadat BosBoon Expertise, Sedgwick (CunninghamLindsey), Lengkeek en Von Reth Contra-Expertise al langer een vestiging hadden in de Lichtstad en CED/EMN 'om de hoek zit' in Best, heeft recentelijk ook Troostwijk net als Vanderwal & Joosten ervoor gekozen een vestiging te openen nabij Eindhoven Airport.

VOORZIEN IN BEHOEFTE

Hoewel opdrachtgevers niet expliciet hebben gevraagd om een kantoor in het zuiden des lands zeggen Witte en Heerdink ervan overtuigd te zijn dat hieraan bij hen wel behoefte is. "Zeker bij middelgrote en kleinere schades speelt in het betrekkelijk kleine Nederland toch de reistijd een rol. Wij zijn ervan overtuigd met een kantoor in Eindhoven onze bestaande opdrachtgevers nog beter te kunnen servicen en mogelijk nieuwe opdrachtgevers aan te boren. Niet in de laatste plaats doordat in de regio Eindhoven de maakindustrie volop aanwezig is en in tegenstelling tot in de meeste andere delen van het land bovendien nog groeit", benadrukt Witte, die op termijn uitbreiding van het expertisekorps in Eindhoven zeker niet uitsluit. Temeer daar de nieuwe vestiging mogelijk de aantrekkingskracht vergroot op in het zuiden des lands wonende schade-experts.

Collega Heerdink vult aan: "Eindhoven kan worden beschouwd als de technische hoofdstad van Nederland met bedrijven als Philips, ASML, DAF, VDL en de talrijke toeleveranciers. Niet voor niets heeft Eindhoven een technische universiteit en is er de High Tech Campus gevestigd. Daar zit in onze optiek een enorm groeipotentieel. Een kantoor in Eindhoven kan bovendien de laagdrempeligheid bevorderen. Zo wordt het ook voor kleinere en middelgrote schades rendabeler om fysiek langs te gaan om samen met gedupeerde bedrijven naar oplossingen te zoeken voor het door de schade ontsta-

Harold Heerdink (links) en Jurjen Witte gaan het nieuwe kantoor van Vanderwal & Joosten runnen in Eindhoven: "Eindhoven kan worden beschouwd als de technische hoofdstad van Nederland met bedrijven als Philips, ASML, DAF, VDL en de talrijke toeleveranciers. Niet voor niets heeft Eindhoven een technische universiteit en is er de High Tech Campus gevestigd. Daar zit in onze optiek een enorm groeipotentieel."



ne probleem. Communicatie over schades en de voortgang wordt steeds belangrijker. Zo ook het vinden van praktische oplossingen voor de ontstane schade c.q. het probleem."

Witte wijst tot slot op een andere reden om in Zuid-Nederland aanwezig te zijn met een kantoor: "We zijn als Vanderwal & Joosten een echt kantoorbureau en zien de grote voordelen van het werken vanuit kantoor ten opzichte van het werken vanuit huis. Wij geloven dan ook in samen doen en samenwerken, in klankborden en uitwisselen van kennis en ervaringen met elkaar. Dat komt het uiteindelijke product naar opdrachtgevers en gedupeerden ten goede."

ALLE BRANCHES

Desgevraagd geven Heerdink en Witte aan dat zij vanuit de nieuwe vestiging in Eindhoven alle expertisedisciplines van 'VWJ' zullen aanbieden: schades op basis van technische verzekeringen (CAR/Transport/montage), Property (machinebreuk), Aansprakelijkheid (AVB/BAV) en Werkmaterieel (WAM/Casco). "We werken vooralsnog in principe met ons tweeën vanuit Eindhoven, maar kunnen in voorkomende gevallen natuurlijk altijd een beroep doen op één van de overige collega's, allen gespecialiseerd op hun vakgebied. Ons team heeft op bouwkundig, werktuigbouwkundig, elektrotechnisch, agrarisch of juridisch vlak en op het gebied van chemie of milieuschades veel kennis in huis.

Het vorig jaar 25 jaar bestaande Vanderwal & Joosten telt, verdeeld over de vestigingen in Amsterdam/Schiphol, Eindhoven, Rotterdam en Utrecht, in totaal 38 medewerkers, onder wie inmiddels 30 schade-experts. Vanderwal & Joosten groeide ook het afgelopen jaar weer, zowel in omzet als in het aantal opdrachten, met dubbele cijfers: 10 à 20%. ■



Het pand van Vanderwal & Joosten in Eindhoven

Rob Vlek en Thé van Steen: Er zijn nog volop besparingen te realiseren

HHG/Ureco transformeert van puur calamiteitenbedrijf tot allround naturahersteller

De gecombineerde reconditionerings- en asbestsaneringsbedrijven Holland Herstel Groep (HHG) en Ureco, die samen 60 medewerkers tellen verspreid over de vestigingen in Uden, Breda, Heinkenszand, Mierlo en Rotterdam, maken al geruime tijd een forse transformatie door. Onder bezielende leiding van een nieuwe eigenaar en directeur Rob Vlek is koers gezet naar 2.0-versie van het bedrijf waarin de dienstverlening van het van oudsher pure calamiteitenbedrijf sterk wordt verbreed: met onder meer preventie en regulier onderhoud aan 'de voorkant' tot het directe schadeherstel in natura. "Daardoor kunnen we opdrachtgevers van begin tot het eind onder één dak alle diensten aanbieden: one stop shopping, uitgevoerd door vrijwel uitsluitend eigen medewerkers. Bovendien bieden we onze brede dienstverlening behalve aan verzekeraars en schade-experts nu ook aan volmachtkantoren, woningbouwcorporaties en VVE's aan", aldus Vlek, die ambitieuze groeiplannen heeft. "Binnen drie jaar willen we uitgroeien tot een prominente allround dienstverlener onder de lijn Amsterdam/Apeldoorn."

Op het hoofdkantoor van HHG/Ureco in het Brabantse Uden praten we met Rob Vlek, die sinds medio 2016 na de verkoop door de vorige eigenaar Rentokil de functie van algemeen directeur vervult, en met Thé van Steen, die zijn functie van commercieel manager bij CED verruilde voor een soortgelijke job bij HHG/Ureco. "Ik word volgend jaar 60 en als je dan nog een keer iets nieuws wilt, dan moet je daar niet te lang mee wachten. Bovendien deed deze kans zich voor. Een mooie uitdaging, temeer daar ik volop commerciële mogelijkheden zie: in de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten en in de uitbreiding van ons dienstenpalet binnen het volmachtkanaal en bij woningcorporaties en VVE's. Wat dat betreft heb ik een beetje een 'deja vu' uit mijn begintijd bij EMN."

Vlek zegt blij te zijn met de komst van zijn nieuwe commercieel manager. "Thé is *marktfähig*, kent de markt door en door, weet wat er speelt en staat ook binnen die markt goed bekend. Bovendien beschikt hij over een goed netwerk, ook binnen de markten waarin wij groeimogelijkheden zien, zoals bij volmachtbedrijven en woningbouwcorporaties en VVE's. Dat heeft in zijn eerste weken al de nodige opdrachten opgeleverd."



Rob Vlek: "Wat me in het begin vooral opviel is dat zowel HHG (reconditionering) als Ureco (asbestsanering) voor het overgrote deel werden ingeschakeld bij calamiteiten. Terwijl dezelfde kwalitatief goede medewerkers ook reguliere onderhouds-, herstel- en asbestsaneringswerkzaamheden kunnen uitvoeren. Zeker nu aannemers zo vol in het werk zitten dat zij nog nauwelijks tijd vrij kunnen maken voor het bouwkundig herstel. Dat kunnen wij dus nu sneller en bovendien goedkoper, aangezien aannemers en andere professionele herstelbedrijven vandaag de dag de hoofdprijs vragen."

VOORUIT KIJKEN

Bij zijn entree in de branche – medio 2016 – werd Rob Vlek ook door Risk & Business geïnterviewd. Hij sprak toen een ambitieuze toekomstverwachting uit over omzet en personeelsbestand. Hoewel die door verschillende onvoorziene factoren niet helemaal zijn uitgekomen, is de algemeen directeur toch goed te spreken over de bedrijfseconomische ontwikkeling van zijn bedrijf. HHG en Ureco tellen momenteel gezamenlijk 60 medewerkers verspreid over de vijf vestigingen in Breda, Heinkenszand, Mierlo, Rotterdam en

Binnen drie jaar willen we uitgroeien tot een prominente allround dienstverlener die het gehele gebied onder de lijn Amsterdam/Apeldoorn bestrijkt



Thé van Steen: "Volmachtbedrijven hechten veel waarde aan een goede afwikkeling van schades: uit oogpunt van schadelastbeheersing maar zeker ook ter bevordering van de klanttevredenheid. Ook hebben velen behoefte aan een professionele partij die hem hierbij kan ontzorgen door de regie van het schadeherstel uit handen te nemen. Datzelfde geldt voor woningbouwverenigingen en VVE's voor zowel het bouwkundig herstel als het onderhoud aan hun panden. Daar liggen zeker kansen voor een bedrijf als het onze."

Uden en maken daarnaast gebruik van een ruime flexibele schil.

"Het is momenteel vrij lastig om aan goede mensen te komen, zowel voor het reconditionerings-, herstel- als asbestsaneringswerk", verklaart de algemeen directeur dat laatste.

Vlek had op zijn zachtst gezegd een ongelukkige start, mede door de overigens nog lopende fraudezaak tegen de voormalige directie, die is aangespannen door de vorige eigenaar (Rentokil). Hoewel hij erkent dat dit de ontwikkeling van HHG zeker heeft belemmerd, wil hij het er niet meer over hebben. "Het is bovendien voor mijn tijd gebeurd en betreft de vorige eigenaar. Daarom willen we ook alleen nog maar vooruit kijken, want daar kunnen we zelf nog wel invloed op uitoefenen. En wat die ambitieuze plannen en toekomstverwachting betreft: die zijn er nog steeds. Binnen drie jaar willen we uitgroeien tot een prominente allround dienstverlener die het gehele gebied onder de lijn Amsterdam/Apeldoorn bestrijkt."

ONE STOP SHOPPING

Vlek c.s hebben van meet af aan goed om zich heen gekeken, zowel in de markt als binnen het eigen bedrijf, en daar hun conclusies uit getrokken en beleid op gemaakt. "Wat me in het begin

Het is momenteel vrij lastig om aan goede mensen te komen, zowel voor het reconditionerings-, herstel- als asbestsaneringswerk

Ik vind dat er in de praktijk van alledag relatief weinig compliance is en controle op de manier van werken

vooral opviel is dat zowel HHG (reconditionering) als Ureco (asbestsanering) voor het overgrote deel werden ingeschakeld bij calamiteiten. Terwijl dezelfde kwalitatief goede medewerkers ook reguliere onderhouds-, herstel- en asbestsaneringswerkzaamheden kunnen uitvoeren. Zeker nu aannemers zo vol in het werk zitten dat zij nog nauwelijks tijd vrij kunnen maken voor het bouwkundig herstel. Dat kunnen wij dus nu sneller en bovendien goedkoper, aangezien aannemers en andere professionele herstelbedrijven vandaag de dag de hoofdprijs vragen. Daar hebben we de afgelopen tijd verzekeraars en andere potentiële opdrachtgevers geregeld op gewezen en hoorden geregeld als antwoord 'doen jullie dat ook?'"

De nieuwe aanpak heeft HHG en Ureco zeker geen windeieren gelegd. "We krijgen steeds meer werk voor regulier onderhoud, bouwkundig schadeherstel en asbestsaneringen. Ons grote voordeel is dat we opdrachtgevers nu *one stop shopping* kunnen bieden. Bovendien onderscheiden we ons hierin doordat alle uit te voeren werkzaamheden door grotendeels eigen medewerkers worden verricht", aldus Vlek. Van Steen noemt als voorbeeld een groot regulier asbestsaneringsproject van 450 saneringen dat vorig jaar is uitgevoerd in en voor de gemeente Breda alsmede op een recent binnengehaalde opdracht van een VVE-beheerder voor het regulier onderhoud en schadeherstel van 500 VVE's.

POSITIEF TOEKOMSTBEELD

Mede door de gang van zaken in de afgelopen tijd zijn Vlek en Van Steen positief gestemd over de toekomst van HHG en Ureco. Vanwege de multidisciplinaire *one stop shopping*-aanpak die behalve aan bestaande opdrachtgevers als verzekeraars en schade-experts ook steeds vaker wordt aangeboden aan volmachtkantoren,



Ik kan er nog steeds niet bij dat bedrijven die bij fraude- of andere malafide zaken betrokken zijn nog steeds in de branche werkzaam kunnen blijven en ook door partijen worden ingeschakeld

woningbouwcorporaties en VVE's", aldus de nieuwe commercieel manager, die vanuit zijn vorige werkgever goede contacten heeft in deze segmenten.

"Volmachtbedrijven hechten veel waarde aan een goede afwikkeling van schades: uit oogpunt van schadelastbeheersing maar zeker ook ter bevordering van de klanttevredenheid. Ook hebben velen behoefte aan een professionele partij die hem hierbij kan ontzorgen door de regie van het schadeherstel uit handen te nemen. Datzelfde geldt voor woningbouwverenigingen en VVE's voor zowel het bouwkundig herstel als het onderhoud aan hun panden. Daar liggen zeker kansen voor een bedrijf als het onze."

Vlek voegt daar graag nog een nieuwe service aan toe. "Ik denk dat we, mede op basis van onze specifieke *know how* en ervaring, opdrachtgevers en hun klanten ook van dienst kunnen zijn met adviezen, inspecties en werkzaamheden op het gebied van brandpreventie. Wij zijn ervan overtuigd dat hieraan bij beide behoefte is. Voorkomen is immers beter dan genezen", aldus Vlek, die wel benadrukt dat hij met HHG en Ureco een gestage, maar stapsgewijze groei nastreeft. "Een snelle groei is op zich niet moeilijk te verwezenlijken, een goede, rendabele gezonde groei wel", stelt de algemeen directeur, volgens wie de verdere groei in belangrijke mate zal afhangen van de beschikbaarheid van voldoende goed gekwalificeerd personeel. "Dat wordt wel een issue."



Vlek ziet daarnaast mogelijkheden binnen de RGN, het landelijk netwerk van vijf regionale reconditioneringsbedrijven. "Zo bieden we inmiddels samen met de NIVO groep een landelijke dekking voor opdrachtgevers op het gebied van asbestsanering. Een soortgelijke samenwerking zouden wij ook kunnen opzetten met een of meerdere RGN-bedrijven met betrekking tot regulier onderhoud en bouwkundig schadeherstel en mogelijk op termijn ook op het vlak van de brandpreventie."

VERBAZING OVER MARKT

Rob Vlek kwam drie geleden als volstrekt buitenstaander de schaderegelings- en herstelbranche binnen? Wat is je vooral opgevallen? "Ik heb me vooral in het begin regelmatig verbaasd over hoe zaken in deze branche soms lopen. Als ik me daarover uitsprak kreeg ik regelmatig opmerkingen te horen in de trant van 'zo doen we dat nu eenmaal!' en 'we zijn een bijzondere branche'. Dat is iets wat ik vaker gehoord heb in andere branches en eigenlijk nergens op slaat. Er zijn nu eenmaal veel meer overeenkomsten tussen de verschillende bedrijfstakken dan mensen binnen een branche vaak denken of willen aannemen."

Vlek zegt inmiddels zijn draai binnen de sector te hebben gevonden, die hij typeert als 'een branche van ouwe jongens krentenbrood'. "Het is in mijn beleving een vrij gesloten branche waar je als buitenstaander niet snel binnenkomt, maar als je er eenmaal in werkt doorgaans ook in werkzaam blijft en niet snel overstapt naar een andere bedrijfstak", aldus de HHG-directeur, die aangeeft dat hij bij zijn aantreden had gedacht dat de bedrijfstak zijn zaken beter voor elkaar zou hebben dan in werkelijkheid het geval is. Ik vind dat er in de praktijk van alledag relatief weinig *compliance* is en controle op de manier van werken. Zo kan ik er nog steeds niet bij dat bedrijven die bij fraude- of andere malafide zaken betrokken zijn nog steeds in de branche werkzaam kunnen blijven en ook door partijen worden ingeschakeld"

Tot slot, wat zou je de markt mee willen geven? Vlek: "Ik ben er voor de volle honderd procent van overtuigd dat er in het schadeproces voor verzekeraars, volmachten, VVE's, woningbouwverenigingen etc. nog heel wat besparingen én verbeteringen zijn te realiseren. Door op dit vlak nog meer met elkaar samen te werken." ■



CEO Jeroen Fröhlich: We willen de markt van claimsservices leiden

Overname Cunningham Lindsey door Sedgwick brengt veel meer dan alleen een naamswijziging

De overname van Cunningham Lindsey door Sedgwick en de hieruit voortvloeiende naamswijziging is door de lezers van Risk & Business gekozen als 'hét vaknieuws van het jaar'. Uit tien door de redactie geselecteerde nieuwsberichten koos een meerderheid van de vele honderden inzenders dit bericht als het belangrijkste vaknieuws van het afgelopen jaar. Jeroen Fröhlich, CEO Sedgwick Nederland, bestempelt de verandering als gevolg van de overname als 'veel meer dan alleen een naamswijziging'. "De overname biedt ons én daarmee ook onze opdrachtgevers tal van voordelen. Anders dan vorige aandeelhouders kent Sedgwick wél onze markt, weet wat er nodig is en is dan ook bereid te investeren in mankracht en de kwaliteit van dienstverlening. We willen de marktleider zijn, in alle branches waarin we actief zijn."

Sedgwick nam in april 2018 Cunningham Lindsey over. Het bedrijf is een toonaangevende wereldwijde aanbieder van *claimsservices* en geïntegreerde bedrijfsoplossingen en telt 21.000 medewerkers, verspreid over honderden locaties in 65 landen. Per 1 januari 2019 heeft The Carlyle Group, een wereldwijd *asset management*bedrijf een meerderheidsbelang genomen in Sedgwick, dat wereldwijd op jaarbasis 3,6 miljoen schadeclaims behandelt. Met de overname van de aandelen van KRR en andere investeerders, is een totaalbedrag gemoeid van \$ 6,7 miljard gemoeid. Investeerders Stone Point en het Canadese CDPQ blijven belangrijke minderheidsaandeelhouders, evenals het management van Sedgwick.

MEER DAN EEN ANDERE NAAM

Fröhlich is buitengewoon enthousiast over de aansluiting bij Sedgwick. "Het behelst veel meer dan alleen een naamswijziging' en biedt zowel ons als onze opdrachtgevers tal van voordelen. Niet in de laatste plaats doordat Sedgwick, anders dan vorige aandeelhouders, wél onze markt kent, weet wat er nodig is en is dan ook bereid te investeren in mankracht en de kwaliteit van dienstverlening."

Deze strategische overname stelt volgens hem het Nederlandse bedrijf dan ook in staat om wereldwijd complementaire services aan te bieden op het gebied van schade-expertise en claims- en risicomanagement. "De filosofie van Sedgwick begint bij onze klanten en



Jeroen Fröhlich: "We willen een vooraanstaand bureau blijven in alle segmenten waarin we actief zijn. Dat kun je doen door goede specialisten weg te kopen bij anderen of door jonge, veelbelovende mensen aan te trekken en/of specialisten van buiten de branche. Wij hebben voor die laatste weg gekozen."

De toekomst in ons vakgebied zal bestaan uit technische innovatie, gekoppeld met diepgaande menselijke kennis en empathie

onze collega's. Dit sluit perfect aan bij onze eigen beleving van succes. De toekomst in ons vakgebied zal bestaan uit technische innovatie, gekoppeld met diepgaande menselijke kennis en empathie. Met de steun van Sedgwick kunnen we verder investeren in deze pijlers en onze dienstverlening in Nederland enorm verbeteren. Ook kunnen we nu ook onze oplossingen uitbreiden voor klanten die wereldwijde vertegenwoordiging en aanvullende diensten zoeken. De overname vergroot onze internationale *footprint* en stelt ons nog beter in staat om te voldoen aan de complexe behoeften van meer klanten op meer locaties dan ooit tevoren."

Ondanks de sterk concurrerende markt willen we flink groeien, op alle fronten. Al hebben we er geen bedragen c.q. percentages aan gehangen



"De markt worstelt nog steeds een beetje met de afwikkeling van schades. Bovendien realiseren we nog geen efficiëntie in de schadeketen als geheel. Er zijn nog teveel partijen betrokken, ook waar vooral de dienstverlening naar de eindklant gebaat is bij snelheid."

BESTE JAAR SINDS TIJDEN

Sedgwick telt in Nederland momenteel ongeveer 330 medewerkers, onder wie een kleine 200 materiële en personenschade-experts, een 70-tal *claimshandlers* (voorheen InTrust, nu Sedgwick Nederland TPA) en de rest medewerkers in management- en ondersteunende functies. Fröhlich geeft toe dat het afgelopen jaar nogal wat 'namen' zijn vertrokken, met name op CAR-gebied. "Dit heeft ons en mij pijn gedaan. Mede daardoor zijn we op bepaalde terreinen momenteel niet meer zo leidend zoals we waren en zoals we graag zouden willen zijn. We willen echter een vooraanstaand bureau blijven in alle segmenten waarin we actief zijn. Dat kun je doen door goede specialisten weg te kopen bij anderen of door jonge, veelbelovende mensen aan te trekken en/of specialisten van buiten

de branche. Wij hebben voor die laatste weg gekozen", aldus Jeroen Fröhlich. "We hebben het laatste kwartaal van 2018 een 30-tal nieuwe medewerkers aangetrokken, veel nieuw talent waar de markt veel plezier van gaat beleven."

Op de vraag hoe het bedrijfseconomisch gaat met zijn bedrijf komt er een glimlach op de lippen van de CEO Nederland. "2018 was voor ons qua resultaat het beste jaar sinds vele jaren. Dat is enerzijds toe te schrijven aan de januaristorm die veel werk met zich heeft meegebracht. Onze afdeling Personenschade is sterk gegroeid, evenals de integratie van diensten die we met claimsmanagement, expertise en andere specialismen kunnen aanbieden."

TOEKOMSTPLANNEN

Waar wil je met Sedgwick in Nederland aan toe? Het is duidelijk dat Fröhlich ambitieuze plannen heeft. "Onze omzet ligt momenteel rond de 35 miljoen euro. Ondanks de sterk concurrerende markt willen we flink groeien, op alle fronten. Al hebben we er geen bedragen c.q. percentages aan gehangen." Realiteit of *wishful thinking*? Fröhlich is overtuigd van het eerste. "Groeï is een afgeleide van de beste willen zijn. De sleutel ligt bij de zorg voor onze klanten en onze collega's. op beide vlakken kunnen we nog stappen maken. Vanwege de kansen die het onderdeel zijn van de grote Sedgwick-familie biedt, maar ook door het aanbieden van meer integrale, meer brancheoverschrijdende oplossingen voor schadevraagstukken waarmee opdrachtgevers en hun klanten zitten. Behalve in de 'kruisbestuiving' tussen de verschillende branches denken we ook te groeien in CAR/AVB, *Marine*, *Property*, Letsel en TPA afzonderlijk. En op termijn kunnen we daarnaast mogelijk in Nederland ook gebruik maken van Sedgwick's specifieke *know how* en ervaring in segmenten waar we in ons land nog niet (veel) aan doen, zoals *workers compensation* en diensten op het gebied van inkomens/levensverzekeringen."

Mede vanwege het bovenstaande is Fröhlich positief gestemd over de toekomst van zowel zijn eigen bedrijf als dat van het expertisevak in het algemeen. "Er is nu eenmaal geen vervanger voor het menselijk element." Al haalt hij wel de woorden aan van de allerhoogste baas van Sedgwick, Dave North, die ook tijdens de bijeenkomsten in Rotterdam vorig jaar aangaf dat 'niemand kan vertellen hoe de wereld er over vijf jaar uitziet'. "Het blijft vooral zaak alert te zijn op de wensen van de klanten, die individueel sterk van elkaar kunnen verschillen, en daar alert, proactief op inspelen. Sowieso vraagt de markt van ons dat we continu nadenken hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening aan klanten en gedupeerden nóg beter kunnen maken."

2018 was voor ons qua resultaat het beste jaar sinds vele jaren

NOG TEVEEL PARTIJEN IN SCHADEKETEN

Hoe vindt je dat 'dé verzekeringsmarkt' in het algemeen omgaat met de afwikkeling van schades? Fröhlich heeft daar een duidelijke mening over. "Ik vind dat de branche het in het algemeen best goed doet, al zijn er soms grote verschillen in de manier waarop bedrijven en individuen dit aanpakken. Ik durf wel te stellen dat 'dé markt' hiermee nog steeds een beetje worstelt. Bovendien realiseren we nog geen efficiëntie in de schadeketen als geheel. Er zijn nog teveel partijen betrokken, ook waar vooral de dienstverlening naar de eindklant gebaat is bij snelheid. Hoeveel makkelijker zou het niet zijn om de verantwoordelijkheid voor snelle en eerlijke afwikkeling bij één partij neer te leggen: de schade-expert. Die vervolgens binnen de met elkaar gemaakte afspraken op basis van *loss adjusting* te werk kan gaan. Ik ben ervan overtuigd dat die werkwijze uiteindelijk sneller en goedkoper is dan de huidige manier van werken en bovendien de klanttevredenheid verhoogt." ■

Ik ben positief gestemd over de toekomst van het expertisevak. Er is nu eenmaal geen vervanger voor het menselijk element

Sedgwick lanceert strategie voor langetermijngroei in Nederland

Tijdens presentaties aan zowel de medewerkers als de relaties uit de Nederlandse markt heeft Sedgwick bij monde van Ian V. Muress, CEO International, vorig jaar oktober de nieuwe strategie van het bedrijf aangekondigd. Het bedrijf heeft ook nieuwe langetermijndoelen vastgesteld en zijn *commitment* en gedefinieerde groeistrategieën voor Nederland, één van de belangrijkste markten van het bedrijf, opnieuw bevestigd.

Tijdens de marktbijsamenkomst in Rotterdam zei Muress: "Dit is een geweldige tijd voor Sedgwick in Nederland, voortbouwend op de rijke historie van Cunningham Lindsey. Met ons sterke leiderschap, een ongeëvenaard portfolio van producten en diensten en een ambitie om verder uit te breiden in groeiende markten, is Sedgwick internationaal marktleider op het gebied van technologische risico's, werknemersvoorzieningen en geïntegreerde bedrijfsoplossingen. We streven als Sedgwick naar verdere groei door 'de kracht van de bredere organisatie te benutten en uitzonderlijke diensten te leveren vanuit al onze internationale vestigingen'.

"We zijn niet alleen groter, we zijn ook beter samen. De diepgaande kennis van het bedrijf, de zakelijke kennis en de marktrelaties zijn ongeëvenaard in de branche. Het gebruiken van één enkele naam in alle markten en bedrijfssectoren waarin we actief zijn versterkt de merkidentiteit en tevens de positie van het bedrijf als de wereldwijde marktleider", benadrukte Muress. "In de komende jaren zal Sedgwick samenwerken om met gecombineerde middelen haar klantenbestand uit te breiden. Recente gezamenlijke inspanningen hebben reeds geweldige resultaten laten zien."



VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is

M+ **MAINPLUS**
SCHADEHERSTEL

Meer aandacht voor kwaliteit schadebehandeling is wenselijk

”

Ik bedoel het echt goed. Toch weet ik dat deze blog onbedoeld een aantal mensen boos en verdrietig gaat maken. Dat is niet mijn bedoeling. Ik ben ervan overtuigd dat zowel bij de verzekeraars als bij het intermediair het overgrote deel van de mensen elke dag weer hun best doet om de consument goed en eerlijk te behandelen. Dat gezegd hebbende, wil ik in deze blog toch mijn zorgen uiten over de ontwikkeling van de kwaliteit van schadebehandeling.

De samenleving verandert razendsnel. De vraag “wie is aansprakelijk” wordt daardoor in de praktijk steeds moeilijker te beantwoorden. Ook de vraag “wat is de schade” wordt steeds ingewikkelder. Hoe complex de afhandeling van schades is geworden, is in het groot te zien bij een zaak als het faillissement van Imtech waar de gezamenlijke advocaten en consultants al voor meer dan 100 miljoen aan adviezen verspijkerd hebben, terwijl de rechtszaak nog moet beginnen. In het klein merkt elk verzekeringskantoor dat ook. Steeds vaker zijn er schadedossiers die ingewikkelder blijken te zijn dan in eerste instantie was gedacht.

Aan de zijde van verzekeraars zie ik veel concentraties. Bestaande werkverbanden worden opgeheven en nieuwe teams worden samengesteld. Ook wordt het assortiment producten vernieuwd. Oude voorwaarden worden niet meer gehanteerd en nieuwe voorwaarden moeten zich in de praktijk nog bewijzen. Bij veel aanbieders moeten ouderen met veel ervaring, al dan niet gedwongen, uitstromen. Bij dat alles is er een DNB die telkens weer zorgen uit over de mogelijke technische resultaten van schadeverzekeraars en aandringt op meer financiële buffers. Geen beeld dat ideaal is voor een optimale kwaliteit van schadebehandeling.

De druk om te komen tot een beter technisch resultaat heeft ook gevolgen voor het volmacht bedrijf. Openlijk wordt er weinig over gesproken, maar in gesprekken met volmachtkantoren hoor ik het zo vaak dat het wel waar zal zijn: veel volmachtgevers kijken scherper naar het resultaat van de volmacht. Dat heeft gevolgen voor de acceptatie en ook voor de wijze waarop schades worden beoordeeld.

Bij schades zijn vaak in alle oprechtheid twee visies te verdedigen. Die van de klant en die van de aanbieder. De druk op het technisch resultaat dwingt het volmachtkantoor het belang van de verzekeraar in zijn afweging zwaar te laten wegen. Dat was waarschijnlijk altijd al de bedoeling bij de idee dat volmacht een vorm van uitbesteding is. Maar waar in de praktijk volmacht wordt gezien als een inkoopmechanisme in het belang van de klant is deze afweging minder voor de hand liggend.

Kijken we naar het advieskantoor dan is er ook reden tot zorg. Het mag zo langzamerhand bekend zijn dat ik veel voordelen zie in

provisie als methode om de kosten van de adviseur te vergoeden. Dit betekent echter niet dat ik mijn ogen sluit voor het feit dat provisie ook nadelen kan hebben.

Een nadeel van provisie doet zich voor bij de kwaliteit van schadebehandeling. Goede schadebehandeling kost geld. Binnen een provisie-stelsel is de schadebehandeling een kostenpost. Als ondernemer ben je geneigd voortdurend goed de kosten in het oog te houden. Ik weet het: goede schadebehandeling is de beste reclame voor je kantoor. Maar toch. Schadebehandeling behelst meer dan stellen dat je vindt dat de verzekeraar moet uitkeren. Goede schadebehandeling houdt in, dat je dit standpunt ook kunt onderbouwen. Op basis van bijvoorbeeld polisvoorwaarden, jurisprudentie, uitspraken KiFiD, enz.

Schadebehandelaars op financieel advieskantoren hebben op dit moment geen eigen vereniging. Hun adviserende collega's hebben die wel en vermelden vaak (en terecht) op hun profiel pagina hun lidmaatschap van de organisaties die er voor hen zijn. De adviserende collega's kunnen ook gedurende het jaar eindeloos veel opleidingen volgen. Gewoon omdat er zoveel verandert en iedereen beseft dat “blijven” een must is.

Schadebehandelaars hebben geen eigen beroepsvereniging, geen erencode, geen benchmark van beloning en prestaties en nauwelijks of geen eigen beroepsopleidingen. Daarnaast is voor de schadebehandelaar op het financieel advieskantoor specifiek ontwikkelde vakliteratuur slechts beperkt aanwezig.

Financieel advieskantoren vervullen een belangrijke functie binnen onze samenleving. Daarbij zullen zij steeds nadrukkelijker de functie krijgen van belangenbehartiger van de klant. De ontwikkeling naar verdere transparantie van beloning zal dit proces alleen maar versnellen. Daarbij zal het financieel advieskantoor moeten vechten om onderscheidend te zijn en te blijven. Een kwalitatief excellente schadebehandeling, waarbij de gerechtvaardigde belangen van de klant centraal staan, hoort daarbij. Kantoren kunnen dat zelf inrichten, of dit organiseren via samenwerkingen met collega's. Schadebehandeling “erbij doen” is denk ik geen optie die succes zal brengen.”



Prof. mr. Mop van Tiggele over meerwaarde Opleiding Coassurantie & Verzekering:

“Bijblijven en soms bijsturen is essentieel voor de coassurantiepraktijk”

De wereld van de coassurantie en verzekeringen is een complexe waarin grote risico's aan de orde van de dag zijn. Spelers in die wereld zijn daarom nooit uitgeleerd. Prof. mr. Mop van Tiggele, academic director van de opleiding Coassurantie & Verzekering, legt uit waarom de opleiding van Erasmus Academie voor de groep die in deze branche actief is meerwaarde kan bieden. Hoe ben je zelf in dit vakgebied terecht gekomen?

“Ik was juridisch adviseur bij Allianz. Het vak verzekeringsrecht had ik nooit gevolgd, maar ik vond dat ik het wel moest volgen. Wel het werk doen, maar nooit het vak hebben gevolgd; het leek me niet te kunnen. Het was voor mij een behoorlijke stap, want als ik eerlijk ben: tijdens mijn studie had ik het vak heel bewust niet gevolgd. Verzekeringsrecht leek me over kleine lettertjes te gaan en het wel of niet hebben van dekking. Wat kun je eraan zitten. In 2002 ben ik docent geworden aan de Erasmus Universiteit, ik schreef een proefschrift en sinds 2008 ben ik hoogleraar in het vak dat ik zo dapper probeerde te ontlopen.”

WAT MAAKT DE OPLEIDING COASSURANTIE & VERZEKERING UNIEK?

“Het verzekeringsrecht is een wereld van doeners. Het zijn allemaal mensen die heel veel kunnen, maar die via de literatuur hun kennis niet gauw zullen delen. Wat de opleiding voor mij uniek maakt, is dat zij een brug slaat tussen hetgeen op de werkvloer gedaan wordt en de juridische wereld die daar – soms ook zonder dat je je daar vanuit die praktijk van bewust bent – achter schuil gaat. We geven niet een introductie op een deelgebied, maar specialiseren en verdiepen op de deelgebieden die wezenlijk zijn. Uniek is voor mij overigens ook het docentencorps dat bij de opleiding betrokken is. De docenten, waarvan het grootste deel inmiddels voor de derde keer meedoet, zijn allemaal specialist op hun eigen onderwerp. Dat opleiding is daarmee en daardoor echt van niveau.”

WAAROM HEBBEN MENSEN DEZE OPLEIDING NODIG. WELKE VOORDELEN LEVERT HET OP?

“Ik gaf net aan: coassurantie draait om het onderbrengen van grote risico's. En omdat het zo'n praktische wereld is, doen de op de branches betrokken makelaars en verzekeraars hun kunstje vaak al jaren op de eigen manier, binnen gegeven, eigen verhoudingen en daarbij bijbehorende chemie. Juist voor de ingevoerde deskundigen is het wel eens goed te herijken. Waarom doen we de dingen zoals we ze doen? Is het *best practice*? Valt er nog wat te leren van de andere branches? Bijblijven en soms wat bijsturen is essentieel voor de praktijkvoering en dat doen wij met deze opleiding, zowel op praktisch als juridisch gebied.”



Mop van Tiggele: “Wat de opleiding voor mij uniek maakt, is dat zij een brug slaat tussen hetgeen op de werkvloer gedaan wordt en de juridische wereld die daar – soms ook zonder dat je je daar vanuit die praktijk van bewust bent – achter schuil gaat.”

HOE KOMT DAT PRAKTISCHE ASPECT TERUG IN DE OPLEIDING?

“We gebruiken naast de theorie vooral alledaagse voorbeelden en casussen. Bijvoorbeeld het bewijsrecht. Een makelaar stelt polisbepalingen en clausules op. De gekozen polisteknik kent in haar toepassing (bewijsrechtelijke gezien) eigen gevolgen. Om dat voor het voetlicht te brengen, wordt in de eerste dagen van de Leergang

De opleiding biedt iedereen de kans om bij elkaar in de keuken te kijken en vooral weer van elkaar te leren

aandacht besteed aan polistechnieken en bewijs. Het hele palet wordt dan kort geschetst, mede aan de hand van casusposities. Voor mij als docent zijn deze dagen ook heerlijk, omdat het je weer laat zien en voelen hoe in de praktijk tegen leerstukken aangekeken wordt. Juist het neerzetten van de uitersten, van de praktijk tot aan de uitspraken van de Hoge Raad op dit gebied, geeft richting. Dit is een branche waarin de actualiteit altijd centraal staat en daarom komt de actualiteit ook uitgebreid aan bod.”

WAAROM IS DEZE OPLEIDING INTERESSANT VOOR ZOWEL VERZEKERAARS ALS VOOR MAKELAARS?

“Een aantal leerstukken spelen in de hele branche. Denk aan herverzekering, aan toezicht, *compliance*. Maar ook de beloningsregels, de internationale programma’s en sanctiewetgeving. Het zijn onderwerpen die voor alle spelers op de markt cruciaal zijn, maar waarvoor geldt dat het lastig is om constant geheel “bij” te zijn. Daarvoor is de materie te omvattend. Het is wezenlijk om zo af en toe de *ins and outs* weer te kennen. Daarom sprak ik eerder over herijken. Ook een wat beladen onderwerp als mededinging komt aan bod; we willen toch vooral niet roomser dan de paus zijn.”

“En natuurlijk leer je van elkaar. Dat is een belangrijk onderdeel van de opleiding. Ik heb al vaak genoeg van deelnemers gehoord: ‘Oh doet die verzekeraar dat zo bij technische verzekeringen? Daar heb ik echt nooit aan gedacht, laten wij daar ook eens aan denken.’ Het aardige van een Leergang als deze is dat er een soort jaarlaag bestaat; een groep die dingen met elkaar deelt. Dus ook voor de



Mop van Tiggele-van der Velde won de VNAB Award 2018. Tijdens het 15e marktdiner van de VNAB ontving zij de award, een kristallen karaf met inscriptie, uit handen van Danny van der Eijk, bestuursvoorzitter van de VNAB. Zij ontving de award voor ‘de belangrijke bijdrage die zij geleverd aan de kennispijler van de VNAB zoals het opzetten van de tweewekelijkse Lunch & Learns en de vakbekwaamheidstoel’.

onderlinge contacten – juist over en weer, dus tussen makelaars en verzekeraars – is dit samenzijn onmisbaar.”

DE OPLEIDING IS VRIJ BREED. WAAROM MOET IEMAND DIE IN EEN SPECIFIEKE VERZEKERINGSBRANCHE WERKT TOCH VOOR DEZE OPLEIDING KIEZEN?

“Het grootste deel van de opleiding is vanwege de brede opzet en de ervaring die ons aanbod kenmerkt sowieso voor alle deelnemers relevant. Maar naast die gemene deler hebben alle branches ook een eigen blok in het programma. Dat biedt iedereen de kans om bij elkaar in de keuken te kijken en vooral weer van elkaar te leren. En juist omdat de sprekers en docenten allemaal specialisten zijn, brengen ook zij altijd iets extra’s. Niet alleen als je wat minder van een bepaald vakgebied weet, juist ook als je al een expert bent. Ook dat is echt een meerwaarde ten opzichte van andere opleidingen” ■

Dit interview verscheen eerder online op www.erasmusacademie.nl.

Nieuwe editie Coassurantie & Verzekering start maart 2019

Op 18 maart 2019 start een nieuwe editie van de opleiding Coassurantie & Verzekering, aangeboden door Erasmus Academie. Deze unieke opleiding -de enige in haar soort- wordt wegens succes voor de derde keer aangeboden en is geschikt voor zowel verzekeraars als schadebehandelaars.

Coassurantie & Verzekering biedt een compleet overzicht van de coassurantiemarkt, de spelers en het spel. Het combineert juridische beoalingen uit het verzekeringsrecht met traditionele gebruiken en recente ontwikkelingen, zoals volmachten, *pools* en *layering*. Naast de theorie is er veel aandacht voor de werking in de praktijk. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken naar de formulering van polisclausules, de vormgeving van het makelaarsdossier en de uitleg van coassurantieovereenkomsten. Daarnaast worden veel verschillende verzekeringen behandeld en ook brancheoverschrijdende aspecten, zoals de *to follow*-clausule. Per onderwerp worden de juridische achtergrond, de werking in de praktijk en de belangrijkste ontwikkelingen en trends besproken. De deelnemers krijgen zo meer grip op hun eigen werk en verbetert de samenwerking met branchegenoten.

Behalve door prof. Mop van Tiggele, hoogleraar verzekeringsrecht en tevens *Academic Director* van de opleiding, wordt les gegeven door van docenten met uitgebreide ervaring in de coassurantiemarkt. Na de kick-off op maandag 18 maart 2019 vinden de cursusdagen op dinsdagmiddag en -avond plaats: 19 maart, 2 april, 16 april, 14 mei, 28 mei, 11 juni en 18 juni.

Voor meer info en aanmelden: Esther van den Heuvel, Adviseur opleidingen: E-mailadres: vandenheuvel@erasmusacademie.nl; tel. +31 (0)10-4088687. Meer informatie over het programma en het inschrijfformulier vindt u ook op deze pagina.

<https://www.eur.nl/erasmusacademie/cursus/coassurantie-verzekering>

'Coassurantie & Verzekering' bij Erasmus Academie:

Brede opleiding met veel aandacht voor de praktijk

Op 18 maart 2019 start een nieuwe editie van de opleiding *Coassurantie & Verzekering*, aangeboden door Erasmus Academie. Deze unieke opleiding -de enige in haar soort- wordt wegens succes voor de derde keer aangeboden en is geschikt voor zowel 'doeners' als juristen werkzaam bij verzekeraars, assurantiemakelaars, expertisebureaus, advocatenkantoren en risk & insurancemanagers bij bedrijven.

In een toelichting op de opleiding schrijft Erasmus Academie:

"Grote en complexe risico's worden vaak gedragen door meerdere verzekeraars. Op één polis treden meerdere verzekeraars als risicodragers op. Het afsluiten van dergelijke verzekeringen en de schadeafwikkeling is vaak complex. De opleiding biedt een compleet overzicht van de coassurantiemarkt, de spelers en het spel en geeft u meer grip op uw werk. De opleiding combineert juridische bepalingen uit het verzekeringsrecht met traditionele gebruiken en recente ontwikkelingen zoals volmachten, *pools* en *layering*. Naast de theorie is er veel aandacht voor de werking in de praktijk.

Volgens Erasmus Academie biedt 'Coassurantie en Verzekering' inzicht in de belangrijkste spelers, juridische bepalingen en trends in deze markt. Tijdens de colleges worden de actualiteiten van het desbetreffende onderwerp meegenomen. De opleiding behandelt veel verschillende verzekeringen en kijkt ook naar de branche overschrijdende aspecten zoals de *to follow*-clausule.

PROGRAMMA:

Dag 1: Maandag 18 maart (14.00 - 19.45 uur)

De opleiding start met een overzicht van de belangrijkste spelers in de coassurantiemarkt, de rollen en posities. Aansluitend wordt de mededelingsplicht behandeld bij het aangaan van een verzekeringsovereenkomst ter beurze.

Dag 2: Dinsdag 19 maart (9.30 - 13.30 uur)

De tweede dag begint met een college over mededinging en coassurantie. Daarna worden de voorwaarden ter beurze en het belang van de gekozen dekkingsomschrijving beschreven.

Dag 3: Dinsdag 2 april (9.30 - 16.15 uur)

Op dag drie wordt stilgestaan bij de *compliance*, de (bestuurders) aansprakelijkheidsverzekering en het toetskader voor processen en producten: PARP

Dag 4: Dinsdag 16 april (9.30 - 16.45 uur)

Het betalingsverkeer, de verdeling van betalingsrisico's en de Wet op het Financieel toezicht (Wft) met relevante uitzonderingen worden in de ochtend behandeld. 's Middags komen de volgclausule en civielrechtelijke zorgplichten van de tussenpersoon/makelaar aan bod.

Dag 5: Dinsdag 14 mei (10.00 - 16.15 uur)

Op dag vijf gaan we aan de slag met twee specifieke verzekeringen: de brandverzekering en de maritieme verzekeringen. Daarnaast wordt gekeken naar de risicodragers ter beurze, internationale programma's en *masterpolicies*.

Dag 6: Dinsdag 28 mei (9.30 - 16.15 uur)

Op dag zes worden de goederenverzekering, de CAR verzekering en de sanctiewetgeving behandeld.

Dag 7: Dinsdag 11 juni (10.00 - 15.00 uur)

Herverzekeren, de schaderegeling en assurantiebepaling zijn de drie onderwerpen die op dag zeven centraal staan.

Dag 8: Dinsdag 18 juni (13.00 - 18.00 uur)

De opleiding wordt afgesloten met een open boek examen en afsluitend college en borrel.

Voor meer informatie en aanmelden:

Esther van den Heuvel. Adviseur opleidingen

T: 010-4088687 E: vandenheuvel@erasmusacademie.nl

Rob Potter (VIVAT) een van de 40 cursisten van de opleiding Coassurantie & Verzekering

“Buitengewoon leerzaam en waardevol.” Zo bestempelt Rob Potter, Advisor Risk, Control & Data Management bij VIVAT, de opleiding Coassurantie & Verzekering. Hij is één van de ongeveer 40 cursisten die deze unieke branche brede opleiding voor de coassurantiëpraktijk tot dusver heeft gevolgd. In het onderstaande artikel vertelt hij hoe hij de opleiding heeft ervaren en wat hij er aan heeft gehad voor de praktijk van alledag.

De 42-jarige Rob Potter studeerde Economie en specialiseerde zich daarna in riskmanagement/financieel recht voor verzekeraars. Sinds 2004 werkte hij in verschillende managementfuncties binnen de financiële sector. Vijf jaar geleden, begin 2014, maakte hij de overstap naar Reaal, waar hij gedurende 4,5 jaar werkzaam was: aanvankelijk als interim manager Volmachten en laatstelijk als *manager Finance & Risk* Volmachten. Sinds mei 2018 vervult hij bij VIVAT de functie van adviseur *Risk, Control & Data Management*. In deze functie adviseert hij de directie Schade onder meer omtrent *risk & compliance* vraagstukken.

Op de vraag waarom hij de opleiding Coassurantie & Verzekering is gaan volgen, antwoordt hij: “Ik ben iemand die ‘van de hoed en de rand’ wil weten. Ik wist tot voor kort relatief weinig van de coassurantiemarkt en wilde, gezien de omvang van de co-assurantieportefeuille van Reaal graag weten wie de spelers zijn, wat marktgebruiken zijn en hoe dit specifieke deel van de schademarkt werkt. Inzicht in een specifieke markt of distributiekanaal is voor mij essentieel om *stakeholders* binnen en buiten de verzekeraar goed te kunnen informeren. Via een publicatie van het Verbond werd ik geattendeerd op het bestaan van deze opleiding en die sprak me aan.”

Potter zegt de opleiding als waardevol te hebben ervaren, al beaamt hij dat hij het ene onderwerp wat boeiender vond dan de ander. “Ik heb een goed zicht gekregen in het krachtenveld, de marktethiek en de rol van de verschillende spelers in de co-assurantiemarkt. Door de opleiding heb ik een integraal beeld van de risico's en kansen in de coassurantiemarkt gekregen. De diversiteit van onderwerpen zorgt ook voor inzicht in praktische marktgebruiken zoals de verschillende financiële stromen en de rolverdeling van de betrokkenen bij een schade. Ook vraagstukken als welke beslissingsbevoegdheden heeft een leidende verzekeraar en moet de *follower* verzekeraar het besluit van de *lead* verzekeraar klakkeloos accepteren, worden uitgebreid behandeld. Kortom ik heb een goed beeld gekregen van de markt, werkwijze, speciale gebruiken en marktwerking. Zaken waar ik in mijn dagelijks praktijk, zowel richting mijn interne organisatie als in mijn contacten met toezichthouders, mijn voordeel mee doe.”

Tot slot wil Rob Potter nog één ding kwijt over de opleiding. “De opleiding wordt gegeven door meerdere deskundige docenten uit de praktijk, maar er is geen sprake van eenrichtingsverkeer. De opleiding laat veel ruimte voor interactie met medecursisten uit verschillende gremia van de bedrijfstak. Daarvan heb ik veel opgestoken en deze combinatie maakte het voor mij juist extra interessant.” ■



Rob Potter: “Ik heb een goed beeld gekregen van de markt, werkwijze, speciale gebruiken en marktwerking. Zaken waar ik in mijn dagelijks praktijk, zowel richting mijn interne organisatie als in mijn contacten met toezichthouders, mijn voordeel mee doe.”

Onderzoekers DEKRA Marine steeds vaker ingeschakeld door schade-experts

Bewaakte parkeerplaatsen voor vrachtwagens bieden slechts schijnveiligheid

“De bewaakte parkeerplaatsen die in het leven zijn geroepen om het aantal diefstallen van vrachtwagens en/of hun lading te verminderen functioneren in veel gevallen niet naar behoren en bieden derhalve een schijnveiligheid. Hoewel het totaal aantal ladingdiefstallen een neerwaartse lijn vertoont, zien we juist een toename van het aantal diefstalgevallen op bewaakte parkeerplaatsen”. Dat stellen Huib Ort, Henk Clement en Ruud Hoogenboom, resp. Manager Marine en toedrachtonderzoekers bij DEKRA Marine, de veertien medewerkers tellende transportafdeling van DEKRA Claims and Expertise B.V.

Zij weten waarover ze praten, niet in de laatste plaats omdat ze al vele jaren actief zijn in de wereld van schade-expertise en toedrachtonderzoek in de transportwereld. En mede daardoor een goed zicht hebben op de diefstaltrends in de transport- en logistieke sector. Henk Clement begon zijn loopbaan in de binnenvaart en ging na zijn militaire dienst bij de politie te water aan de slag als onderzoeker, een functie die hij jarenlang vervulde. In 1994 stapte hij over naar Toplis Harding Special Services als toedrachtonderzoeker, dat inmiddels is opgegaan in DEKRA. Ruud Hoogenboom werkte aanvankelijk als ladingcontroleur in de haven en was daarna gedurende 11 jaar werkzaam als tactisch onderzoeker bij de Zeehavenpolitie te Rotterdam. Sinds mei 2012 is hij als toedrachtonderzoeker in dienst bij DEKRA.

Huib Ort begon zijn werkend leven als stuurman en maakte na 6,5 jaar de overstap naar het schade-expertisevak. Hierin is hij, op een kleine onderbreking na, 27 jaar werkzaam, waarvan 22 jaar bij DEKRA en voorlopers, waarvan de afgelopen bijna negen jaar als *Manager Marine*. In die functie geeft hij leiding aan een team van elf schade-experts, onder wie twee toedrachtonderzoekers. Zij werken vooral voor verzekeraars, maar ook steeds vaker voor gedupeerde bedrijven in de transportwereld, variërend van vervoerders tot de eigenaren van de gestolen of anderszins vermiste goederen.

“We zijn nog één van de weinige expertisebureaus op transportgebied in ons land met gespecialiseerde toedrachtonderzoekers die in het bezit zijn van een speciale POB-vergunning, afgegeven door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Sowieso is binnen het NIVRE het aantal toedrachtonderzoekers, werkzaam in de transportsector, met een door de Minister speciaal afgegeven legitimatiebewijs op de vingers van één hand te tellen”, benadrukt Ort, volgens wie

De diefstal van goederen heeft niet de hoogste prioriteit bij de politie



Henk Clement (links) en Ruud Hoogenboom: “Waar de taak van de schade-experts zich doorgaans beperkt tot het vaststellen van de aard en oorzaak van de schade, maken zij door middel van een tactisch onderzoek inzichtelijk wat er precies is gebeurd. Wat dat betreft vormen wij een verlengstuk voor het werk van de schade-expert.”

er bij DEKRA in totaal 22 toedrachtonderzoekers werkzaam zijn, die ook worden ingeschakeld voor brand-, *automotive*-, letsel- en aansprakelijkheidschades.

VERLENGSTUK WERK SCHADE-EXPERT

Clement en Hoogenboom zeggen op jaarbasis zo'n 200 tot 250 grotere en kleinere toedrachtonderzoeken uit te voeren, waarbij het doorgaans gaat om diefstallen en manco's/vermissingen van (delen van de) lading. Waar de taak van de schade-experts zich doorgaans beperkt tot het vaststellen van de aard en oorzaak van de schade, maken zij door middel van een tactisch onderzoek inzichtelijk wat er precies is gebeurd. Hierbij worden onder andere personen geïnterviewd en afgegeven verklaringen worden onderzocht. Maar

ook - en verzekeringstechnisch wellicht het meest belangrijke - er wordt onderzoek gedaan naar wat er met de verdwenen lading is gebeurd en geprobeerd om deze op te sporen. “Wat dat betreft vormen wij een verlengstuk voor het werk van de schade-expert. Ook door collega-bureaus worden wij steeds vaker ingeschakeld als er onderzoek gedaan moet worden naar een gedraging van een bepaald persoon.”

Daarnaast voeren zij op jaarbasis een vijf- tot tiental interne onderzoeken uit bij bedrijven. Dat zijn doorgaans omvangrijkere onderzoeken, meer tijd kostend researchewerk naar bijvoorbeeld fraude, het gedrag van medewerkers of hoe vermissingen hebben kunnen plaatsvinden. Op de vraag wat hun werk zoal vraagt van een toedrachtsonderzoeker noemen zij analytisch denken, doorzettingsvermogen, kennis van vervoersdocumenten, diefstalmethodieken en oog voor details, terwijl volgens beiden een verleden als politiemann of -vrouw vanwege de opleiding een pré is.

TRENDS

Welke trends nemen jullie waar op jullie vakgebied? “We zien al jaren dat het aantal complete diefstallen – trailers plus gehele lading – afneemt”, steekt Clement van wal. “Toen ik begon – in 1994 – hadden we twee tot drie onderzoeksopdrachten per week naar gecombineerde trailer- en ladingdiefstallen; momenteel zijn dat er een kleine 20 op jaarbasis. Dat is mede het gevolg van de toegenomen aandacht voor preventie en beveiliging. Zo zijn inmiddels veel trailers uitgerust met *track- & trace*-apparatuur, wat het opsporen na diefstal vergemakkelijkt.” Hoogenboom vult aan dat uit cijfers van de Politie Landelijke Eenheid – Dienst Infrastructuur blijkt dat ook het totale aantal ladingdiefstallen daalt. Werden er in 2017 in totaal 237 ladingdiefstallen geregistreerd, ten tijde van het interview – half december – stond de teller op 159, al zal het totale aantal in 2018 iets hoger uitvallen.

Daar staat volgens hem tegenover dat de gemiddelde waarde van de ladingdiefstallen toeneemt en dat ook het aantal diefstallen van deelladingen een opwaartse lijn vertoont. “Het zogeheten zeilsnijden komt het vaakst voor. Hierbij wordt het zeil van de trailer opengesneden en de gewenste lading eruit gehaald. Maar we worden ook geconfronteerd met diefstal uit opengebroken containers en af en toe steekt de ‘Roemeense methode’ weer de kop op: een spectacu-



Huib Ort: “De toename van het aantal ladingdiefstallen op bewaakte parkeerplaatsen is voor DEKRA aanleiding te onderzoeken of, in samenwerking met de deskundigen van ons moederbedrijf een certificering voor bewaakte parkeerplaatsen opgezet kan worden.”

laire maar levensgevaarlijke diefstalvorm waarbij criminelen zich al rijdend toegang verschaffen tot de voor hen rijdende vrachtwagen en vervolgens de lading overladen.”

Een andere de laatste jaren regelmatig voorkomende diefstalvorm is die op basis van identiteitsfraude. Clement: “Hierbij wordt de lading aangeboden via een elektronisch vrachtbeursplatform en kunnen vervoerders vervolgens intekenen via een beschermde omgeving. Via dit platform krijgen vervoerders dan een transportopdracht om een bepaalde zending van A naar B te vervoeren. Het komt geregeld voor dat de lading weliswaar ‘normaal’ wordt geladen maar daarna wordt verduisterd. Uit onderzoek blijkt dan dat men zaken heeft gedaan met een vervoerder die op basis van valse documenten een valse hoedanigheid heeft aangenomen waardoor deze niet eenvoudig te achterhalen is”.

Gevraagd naar de goederen die bij het dievengilde het meest in trek zijn, noemen zij elektronica, zoals TV's, telefoons en computers, die al jaren de lijst aanvoeren. Daarnaast worden ook kleding, parfum, metalen en allerlei huishoudelijke apparatuur veelvuldig gestolen vanwege de financiële waarde en omdat er een grote markt voor is wereldwijd.

BEWAAKTE PARKEERPLAATSEN

Zoals in het intro van dit artikel vermeld zien de beide DEKRA-toedrachtsonderzoekers daarnaast als trend dat het aantal ladingdiefstallen op bewaakte parkeerplaatsen juist toeneemt. Hoe kan dit? Clement en Hoogenboom voeren meerdere oorzaken aan. “In de eerste plaats worden bewaakte parkeerplaatsen in de regel gebruikt voor lading met een hogere waarde en dat maakt deze parkeerplaatsen extra interessant voor criminelen”, aldus de twee.

Daarnaast biedt een aantal van deze parkeervoorzieningen volgens hen een schijnveiligheid. “Er is een onderverdeling te maken in goed beveiligde parkeerplaatsen die uitstekend werken, maar er



Beeld van een gesloten oplegger na een diefstal



Ruud Hoogenboom in actie tijdens een onderzoeksopdracht

zijn ook als bewaakte parkeerplaats aangegeven locaties, waarbij (al dan niet op afstand) geen persoonlijke bewaking aanwezig is. Het beperkt zich dan tot 'toezicht' met enkele camera's die niet altijd even duidelijke beelden opnemen, een slagboom en wat extra verlichting. Bovendien kan iedereen de parkeerplaats bezoeken, ook personenauto's en bestelbusjes. De kentekens van de bezoevende voertuigen worden veelal niet geregistreerd en in de regel hoeft het eerste uur niet betaald te worden. Hierdoor kan achteraf niet worden vastgesteld welke voertuigen de parkeerplaats hebben bezocht. Ideaal voor criminelen om vooraf poolshoogte te nemen en op het gewenste moment toe te slaan."

BEVEILIGINGSCAMERA AL WEKEN KAPOT

Clement en Hoogenboom wijzen op een recent voorbeeld uit hun dagelijkse praktijk. "We werden ingeschakeld voor een diefstal-



Voorbeeld van een oplegger waarvan de huif is opengesneden

derzoek op een bewaakte parkeerplaats. Ter plekke constateerden wij dat één van de twee camera's niet werkte. Je raadt het al: juist de camera die gericht stond op de bewuste vrachtwagen. Bij navraag bleek bovendien dat die camera al enkele weken kapot was, maar dat niemand de moeite had genomen om deze te repareren. En dat noemt zich dan een bewaakte parkeerplaats en vraagt daar ook extra geld voor aan de vervoerders die daar parkeren."

Huib Ort voegt toe: "De toename van het aantal ladingdiefstallen op bewaakte parkeerplaatsen is voor DEKRA aanleiding te onderzoeken of, in samenwerking met de deskundigen van ons moederbedrijf een certificering voor bewaakte parkeerplaatsen opgezet kan worden. Door middel van het DEKRA-certificaat wordt dan vastgelegd en gecontroleerd dat wat er wordt beloofd ook wordt geboden. Idealiter: een (diefstal)veilige overnachtingsplaats met persoonlijke beveiliging en een goed werkend (kenteken)registratie- en camera-toezichtstelsel."

Met het oog hierop noemt hij het een goede zaak, dat de overheid in samenspraak met TLN en evofendex een plan heeft opgesteld om binnen vijf jaar een netwerk van beveiligde vrachtwagenparkeerplaatsen te realiseren. "Wij hopen dat men dan wel zorgdraagt voor een beveiliging waar de vervoerder en de ladingeigenaar ook daadwerkelijk profijt van heeft. Wat dat betreft zouden wij de betreffende certificering graag verzorgen."

COÖPERATIE POLITIE

Wat zijn andere belemmeringen bij jullie onderzoekswerk? Clement wijst erop dat het regelmatig voorkomt dat de serienummers van de ontfreemde goederen niet bekend zijn. Hoogenboom antwoordt dat de diefstal van goederen niet de hoogste prioriteit heeft bij de politie.

Hij noemt een voorbeeld. "Een bekende muzikante meldde bij de politie dat haar dwarsfluit – met een waarde van 32.000 euro – was gestolen in de trein, maar die kwam op het bureau onderop de bekende stapel terecht. Zelfs toen het instrument nog dezelfde dag op marktplaats werd aangeboden – met foto en zichtbaar serienummer- werd geen actie ondernomen. Wij zijn toen ingeschakeld en hebben op verzoek van de muzikante contact gelegd en interesse getoond in het instrument dat voor slechts 600 euro werd aangeboden. Kennelijk had de dief geen benul van de werkelijke waarde. Zelfs toen wij bij metrostation Bijlmer een afspraak hadden gemaakt met de aanbieder, vond de politie het niet nodig hiervoor mankracht vrij te maken. Helaas is de aanbieder niet op de afgesproken plek en tijdstip verschenen en is het onbekend wie nu op de kostbare dwarsfluit muziek maakt.

De verwachtingen van verzekeraars over de resultaten zijn hoog, maar wij kunnen vooraf nimmer een 100%-garantie afgeven

Een ander voorbeeld van Hoogenboom maakt duidelijk dat voor de politie de waarde van het gestolen goed niet uitmaakt of men bereid is in actie te komen. “Er was een lading Apple-producten gestolen ter waarde van \$ 5 miljoen, kort na belading op Schiphol. Pas toen bleek dat niet alleen de lading was gestolen maar ook de chauffeur daarbij was ontvoerd, kreeg de zaak aandacht van in dit geval de Koninklijke Marechaussee. Toen bleek dat de betreffende chauffeur was aangehouden en in hechtenis was genomen, konden wij onze opdrachtgever overeenkomstig rapporteren.”

Dat de samenwerking met de politie effect sorteert, blijkt uit het volgende dossier. In België was een trailer beladen met zink gestolen met een waarde van ca. 2,5 ton. De trailer was voorzien van *track & trace* en toen de melding op het bureau van onderzoeker Clement kwam, bevond de trailer zich al in Duitsland en was op weg naar Polen, waar hij uiteindelijk werd teruggevonden met lading en al. “Met dank aan de prima samenwerking met Europol en onze lokale schade-expert.”

SAMENWERKING VERZEKERAARS

Desgevraagd geven Clement en Hoogenboom aan dat de samenwerking met verzekeraars in de loop der jaren wat zakelijker is geworden. Ook maken zij vaker de financiële overweging of de (extra) kosten van een opdracht tot toedrachtonderzoek opwegen tegen de mogelijke revenuen daarvan in de vorm van een lager schadebedrag.

“De verwachtingen van verzekeraars zijn hoog. Hoewel wij er zelf van overtuigd zijn dat ‘onder de streep’ onze kosten positief afsteken ten opzichte van de kostenverlaging die wij realiseren door middel van een vermindering van de totale schadelast, kunnen wij vooraf nimmer een 100%-garantie afgeven”, benadrukt Clement. Behalve met het directe financiële resultaat zouden verzekeraars en andere opdrachtgevers volgens Hoogenboom ook moeten kijken naar andere voordelen die uit ons onderzoek voortvloeien. “Doordat wij de toedracht van een bepaalde diefstal- of vermissings schade achterhalen kunnen soortgelijke schades in de toekomst worden voorkomen.” ■

Save the date: DEKRA Marine seminar over ‘De Nieuwe Zijderoute’ op 21 maart a.s.

Op 21 maart a.s. organiseert DEKRA Marine haar tweejaarlijkse seminar. Plaats van handeling is andermaal het Zalmhuis in Rotterdam/Capelle aan den IJssel, vlak bij de Van Brienoordbrug, Het seminar staat dit keer in het teken van de nieuwe zijderoute en hierbij zullen onder andere de risico's, aansprakelijkheden en de geopolitieke impact van dit project worden besproken. Tevens zal DEKRA Marine haar boek(je) over dit onderwerp presenteren.

De “Nieuwe Zijderoute” is een tot voor kort relatief onbekend begrip en wordt inmiddels voornamelijk geassocieerd met het spoorvervoer van China naar Europa. Dat dit spoorvervoer onderdeel is van het *Belt and Road Initiative* (BRI), waarbij China circa 150 miljard dollar per jaar investeert in de infrastructuur ten behoeve van de handelsroutes naar Europa, Azië, Afrika en andere delen van de wereld, is minder bekend. Ook het optimaliseren van het zeevervoer via de traditionele routes en via de Noordelijke IJzeleroute zijn onderdeel van dit project.

Naast DEKRA-medewerkers zullen gerenommeerde sprekers, te weten Carlijn ten Bruggencate van CXTB Advocaten, Ernst Bulthuis van Rohe Advocaten, Onno de Jong van Ecorys en Rien Gulden van Schenker Logistics, de aanwezigen informeren over de impact van dit BRI-project voor Nederland en de EU. De mogelijke gevolgen voor de economie en de geopolitiek, maar ook de risico's die de verschillende manieren van vervoer met zich meebrengen en wie de aan te spreken partijen zijn als er iets fout gaat onderweg, zullen aan de orde komen.

Nisrine Bouchaib en Hatice Güdücü deden mee aan JINC-project 'Baas van Morgen'

Twee 14-jarige VMBO-leerlingen stonden een dag aan het hoofd van Aon en AGCS

Zowel Allianz als Aon hadden donderdag 24 januari jl. gedurende één dag een nieuwe CEO. De verzekeraar en de makelaar deden mee aan het 'Baas van Morgen'-initiatief van JINC. Het project biedt elk jaar aan 200 Nederlandse scholieren uit een omgeving met een sociaal economische achterstand de kans om het beste uit zichzelf naar boven te halen. JINC, opgericht in 2003, is een organisatie die strijdt voor een Nederland waar de postcode en/of je achtergrond geen voorspeller is van succes op de arbeidsmarkt. Voor Risk & Business sprak Marianne van der Voort met twee nieuwe 'bazen van morgen' Nisrine Bouchaib en Hatice Güdücü, met leerjaarcoördinator Miriam Rozendaal en met de beide CEO's Arthur van Essen (AGCS) en Marc van Nuland (Aon) over hun deelname aan het JINC-project en over hun ervaringen.

Nisrine en Hatice zijn twee 14-jarige VMBO-leerlingen van het Melanchthon Kralingen gelegen naast de Rotterdamse wijk Crooswijk. Een gemêleerde school met een autoritatieve opvoedstijl. Er worden duidelijke kaders aangegeven waarin de leerlingen hun talenten kunnen ontwikkelen. Er vindt een verschuiving plaats van hiërarchisch naar meer coachend onderwijs en bij de praktijkvakken wordt niet meer totaal klassikaal lesgegeven, maar wordt meer het persoonlijk individueel leerproces van het kind gevolgd. De leerlingen ontdekken zelf en de docenten zijn er om te helpen. Goede mix van didacticus, coach en docent.

'EEN FANTASTISCHE ERVARING'

De leerjaarcoördinator Miriam Rozendaal vertelt enthousiast over beide leerlingen. "Van JINC ontving onze school een verzoek voor leerlingen die mee mochten doen aan het 'Baas van Morgen'-initiatief. In totaal hebben 14 leerlingen van onze school mee gedaan. Dan ga ik kijken welke leerlingen *matchen* met de deelnemende bedrijven, zoals Allianz en Aon. Wie van onze leerlingen dit kunnen, durven, een eigen mening hebben, wat terug zeggen en een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Samen met Nisrine en Hatice hebben we de websites van beide bedrijven bekeken en doorgesproken wat van hen wordt verwacht. We hebben het programma van de dag voorbereid en gesproken over welke kleding gedragen gaat worden. Superspannend allemaal. Een fantastische ervaring voor de leerlingen die ze niet snel vergeten. De leerlingen die vorig jaar hebben meegedaan praten hier nog over. Het gaf hun een stip aan de horizon en een flinke injectie zelfvertrouwen. Zij hebben ervaren wat er mogelijk is en wilden eigenlijk dit jaar weer meedoen aan 'De Baas van Morgen'. Bovendien geeft deze unieke ervaring ook andere leerlingen extra motivatie om hun best te doen en het diploma te halen."

Nisrine en Hatice werden op deze ochtend opgehaald van school en naar het Inntel Hotel gereden om samen met 'hun' CEO's te ontbijten. Aan het door Inntel Hotel aangeboden ontbijt namen 66 leerlingen, 66 *'captains of industry'* en een aantal begeleiders van diverse scholen deel. De veerkrachtige leerlingen werden aan bevoegde CEO's van betrokken bedrijven gekoppeld. Twee werelden



Nisrine met Marc van Nuland

die elkaar normaal gesproken niet raken. Het ontbijt zorgde ervoor dat de spanning van de leerlingen afnam. Daarna begon de werkdag van 'De Bazen van Morgen'.

HATICE WIL ADVOCaat WORDEN

Hatice nam de taken over van Arthur van Essen, *Country Manager / CEO Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS)*. Zij wist niet wat een verzekeraar doet en hoe verzekeren in z'n werk gaat. Ze vond deze dag heel interessant en leerzaam. Ze weet nu dat niet alleen auto's maar ook gebouwen, zoals huizen en hotels, mensen, vakanties en andere zaken verzekerd worden en dat het belangrijk is om dingen te verzekeren. Haar droom is om advocaat te worden.

Het allerleukste vond Hatice dat ze deze dag de leiding had en taken kon uitdelen. Ze nam deel aan een vergadering waarin alle aanwezigen zichzelf voorstelden. Tijdens haar presentatie moest

een hotel op Aruba worden verzekerd. Hatice praat nu honderduit: “ik dacht dat het heel streng was op een kantoor, maar het is heel ‘chill’ en helemaal niet saai. Iedereen kan eigen pauzes nemen, als het werk maar af is.” Op de vraag of ze ook dingen lastig vond zei ze: “Niets, ik vond het wel makkelijk. Natuurlijk werd ik goed geholpen door de CEO. Het is een lieve, duidelijke en vrolijke man, die ook grapjes maakte. Ik heb geleerd hoe het is om baas te zijn, dat beviel me goed.” Ze wil nog wel stage lopen bij Allianz, maar wil persé niet bij Allianz gaan werken. “Ik wil advocaat worden”, vertelt ze zeer overtuigend.

NISRINE DOLGELUKKIG MET VISITEKAARTJE

De ambitieuze Nisrine heeft vooraf aan deze spannende dag al telefonisch gesproken met Marc van Nuland, *Country Manager & CEO* Aon. Om te bellen is wat lef nodig. Nisrine heeft vooral gezien hoe het werkt op een kantoor, wat de mensen doen en wat voor verschillend werk er is. Ze weet nu al dat ze niet hele dagen achter een computer wil zitten. Marc van Nuland droeg met gemak zijn taken over voor één dag. Nisrine vond het leuk om de vergadering bij te wonen waar alle aanwezigen zichzelf voorstelden en vertelden wat ze later willen worden en ook om de CEO te helpen. Tijdens de lunch spraken de collega's met elkaar wat ze graag wilden veranderen binnen Aon. “Ze willen Aon flexibeler maken”, aldus Nisrine. Ook deze ambitieuze ‘Baas van Morgen’ vond het niet lastig om de baas te zijn. Alles werd duidelijk en goed uitgelegd. In tegenstelling tot Hatice wil Nisrine heel graag bij Aon werken. Zij is erg blij met het visitekaartje dat zij ontving van de CEO met de toezegging dat ze altijd bij hem terecht kon als ze stage of werk zoekt.

Miriam Rozendaal, leerjaarcoördinator van het Melanchthon Kralingen, bevestigt hoe ontroert Nisrine bij terugkomst op school het visitekaartje van Marc van Nuland liet zien. Nisrine vindt Marc van Nuland een toffe, aardige, geweldige en betrokken man. “Eigenlijk was iedereen eigen baas. Marc van Nuland is wel CEO, maar voelt zich geen baas”, aldus Nisrine. Een van de taken was het bekijken van de website van Aon, waar ze geen verbeterpunten voor had. “Mooie website. Goed georganiseerd”, aldus Nisrine. Op de vraag wat het belangrijkste is wat ze van deze dag heeft geleerd”, zegt ze: “Als je hard werkt, kom je er altijd en kun je wat bereiken. Mijn droom is een mooi leven met een man, kinderen, een huis, gezondheid en goed verdienen. En misschien wel leuk om CEO te worden.”

ALLIANZ

Van Essen stond met plezier voor het tweede achtereenvolgende jaar zijn rol als CEO AGCS voor één dag af en vond het een uiterst plezierige en bijzondere ervaring, waarbij je van elkaar leert. “Mooi om mee te kunnen werken aan de koppeling van mensen met veel professionele kennis en ervaring aan jongeren, die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Kinderen helpen is het belangrijkste. Iedereen verdient gelijke kansen en een zetje om het beste uit jezelf te halen.” Hij beseft dat de volgende generatie eraan komt. “De ‘Baas van morgen’ is meer een coach die de organisatie bij elkaar houdt en laat groeien”.

Verder vond Van Essen het vooral fijn om te horen dat Hatice door deze dag beseft hoe belangrijk school is en dat je zonder papertje nergens komt. Een diploma is belangrijk. “Ik vond het best lastig

Student Hatice Guducu takes over CEO chair of Arthur van Essen today. Welcome at AGCS Hatice! #BaasVanMorgen #JINC #AGCS

Allianz 

Baas van Morgen
JINC



om te communiceren met een 14-jarige op VMBO-3 niveau en het abstracte begrip verzekeren uit te leggen. Positieve kant hiervan is dat ik beseft dat Allianz goed na moet denken over hoe je je boodschap vertelt en meer kleur kan aanbrengen, zodat het mensen raakt en zij het belang van verzekeren inzien. We gaan er vanuit dat iedereen het wel begrijpt. Dit was zeker een leermoment voor mij.” Allianz zal mee blijven doen aan dit initiatief van JINC. “Ook wij vinden de toekomst van de jeugd ongelooflijk belangrijk. Mooi om een kind in haar kracht te zetten. Bovendien willen we graag iets terugdoen voor de maatschappij”.

AON

Ook Van Nuland stond zijn rol als CEO van met gemak voor één dag af en gaf de touwtjes in handen van Nisrine. Hij vond het prachtig om te zien hoe doortastend Nisrine de opdrachten aanpakte en hoe zelfverzekerd zij een zaal vol ‘serieuze oudere mannen’ toesprak. “Dagen als deze sterken mij dan ook in het gevoel dat JINC voor Aon de juiste (mvo-)partner is om kinderen de kans te geven alles uit hun (werkend) leven te halen”, benadrukt Van Nuland.

Aon heeft bewust voor JINC als mvo-partner gekozen, omdat zij beiden van mening zijn dat ieder kind in Nederland dezelfde kans moet krijgen op een succesvol, bevredigend werkend leven. “De realiteit is echter anders: wie te kampen heeft met een sociaal economische achterstand, loopt bij het betreden van de arbeidsmarkt drie straatlengtes achter. En dat terwijl in elk kind talent schuilt. Het thema van JINC’s Baas van Morgen-initiatief is dit jaar lef, en lef heeft onze interim-baas zonder meer laten zien. Zonder schroom deed ze haar verhaal voor onze directie. Ik wens Nisrine het allerbeste en hoop haar zeker nog eens terug te zien bij Aon”, aldus Van Nuland op LinkedIn.

WIE DE JEUGD HEEFT, HEEFT DE TOEKOMST

Door deelname aan het ‘Baas van Morgen’-initiatief van JINC wordt de kloof overbrugd van een kind afkomstig uit een achterstandswijk, krijgt het inzicht in zijn talenten, kan het zichzelf goed presenteren en weet het kind wat er te koop is op het gebied van opleiding en werk. Hatice en Nisrine hebben kennis gemaakt met de verzekeringswereld. Het levert de verzekeraar en makelaar inspiratie op om het verzekeringsvak aantrekkelijker te maken voor jongeren. Bovendien zijn deze jonge talenten nodig om succesvol de klanten van morgen te blijven bedienen. Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst! ■

Nieuwe Europese Wet Cyberveiligheid!



Brussel heeft de smaak te pakken als het gaat om cyberveiligheid. Dit begon op 25 mei 2018 met de introductie van de privacywet GDPR of zoals wij hem kennen de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Nu is daar de EU Cyber Security Act (CSA), die in Nederland de naam Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen (Wbni) heeft gekregen. Doel van deze nieuwe EU richtlijn is Europa digitaal (nog) veiliger te maken. Dit wordt concreet vertaald in uniforme regels en maatregelen om de samenwerking tussen en de weerbaarheid van de lidstaten op het terrein van digitale veiligheid te vergroten.

Basis voor de CSA is een kader voor cyberbeveiligingscertificering van ICT producten, diensten en processen. Daarbij kan gedacht worden aan *Internet of Things*, *connected cars* en *blockchain*. Het oogmerk is natuurlijk om de veiligheid van en het vertrouwen in digitale oplossingen te optimaliseren. De nieuwe regels gelden met name voor aanbieders van essentiële diensten (AED's) binnen o.a. de sectoren energie, vervoer, bankwezen, infrastructuur voor de financiële markt, gezondheidszorg, drinkwater en digitale infrastructuur.

Daarnaast gelden iets mildere regels voor digitale dienstverleners (DSP's), waarbij gedacht kan worden aan aanbieders van online marktplaatsen, online zoekmachines en cloudcomputingdiensten. De CSA legt aan AED's en DSP's een wettelijke verplichting op tot het technisch en organisatorisch beveiligen van hun ICT. Dus een goede eerste stap is om vast te stellen of uw organisatie als AED of DSP wordt aangemerkt. Overigens vallen ondernemingen met minder dan 50 werknemers en een balanstotaal of jaaromzet van minder dan 10 miljoen euro buiten het bereik van de Cybersecuritywet.

MELDPLICHT

Net als in de AVG is er in de CSA een meldplicht opgenomen. Deze is echter in de nieuwe wet uitgebreider en verschillend voor de AED's en DSP's. Bij ernstige ICT-incidenten zal in Nederland een melding moeten worden gemaakt bij het betreffende Computer Security Incident Response Team (CSIRT) en per sector verschillende bevoegde aangewezen autoriteiten. Voor AED's is bijvoorbeeld in Nederland het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) hiervoor aangewezen. Er wordt naar gestreefd deze dubbele meldplicht technisch zó in te richten dat het verspreiden van de benodigde informatie maar één handeling vergt.

Nieuw is een regeling voor 'bijna-ongelukken'. AED's moeten inbreuken die ernstige gevolgen kunnen hebben eveneens melden, maar in dat geval alleen bij het NCSC. De bevoegde autoriteit kan aanbieders van een essentiële dienst de verplichting opleggen een onafhankelijke deskundige te laten onderzoeken of de getroffen maatregelen voldoen aan de zorgplicht. In geval van schending van de Cybersecuritywet kan de bevoegde autoriteit aanbieders een bestuurlijke boete opleggen van maximaal 5 miljoen euro. Het is dus zaak om een duidelijk (bijna) incidentenproces binnen uw organisatie in te richten.



Deze column is geschreven door Peter Hartman van RiskFitInnovation

PREVENTIE

Naast de meldplicht dienen de aangewezen aanbieders en digitale dienstverleners passende en evenredige technische en organisatorische maatregelen te nemen om de risico's voor de beveiliging van hun netwerk te beheersen. Verder moeten zij adequate maatregelen treffen om incidenten te voorkomen en als zich toch incidenten voordoen, de gevolgen daarvan zo veel mogelijk te beperken. In de Wbni is echter wel de bevoegdheid vastgelegd om desgewenst voor AED's of DSP's nadere regels te stellen over de te treffen beveiligingsmaatregelen. Uiteraard bedoeld als stok achter de deur. Controleer dus of uw huidige beveiligingsniveau in overeenstemming is met de nieuwe wet. Op 9 november 2018 is de Wbni in werking getreden en vervangt daarmee ook de Wet gegevensverwerking en meldplicht cybersecurity (Wgmc). Leuker kunnen we het niet maken, maar veiliger wel.... ■

Schadebehandelaar Rinus van der Burg (AGCS) kreeg na 45 jaar afscheid met marktevent én schadeboekje:

Transport is verreweg de mooiste verzekeringsbranche die er is

Het is weinig schadebehandelaars gegeven. Om na 45 jaar aan de schadekant van het transportverzekeringsvak te hebben gewerkt, afscheid te kunnen nemen van de relaties uit de branche met een 'eigen', door ruim 150 gasten bijgewoond seminar en met een leerzaam boekje vol leerzame transportcasussen van eigen hand. Die eer viel te beurt aan Rinus van der Burg, in zijn eigen afscheidsgeschenk aan de markt bestempeld als 'een schadebehandelaar van de oude stempel in de goede zin van het woord'. Een man met een enorme passie voor de transportsector - "verreweg de mooiste verzekeringsbranche die er is" - én met een uitgesproken mening over de afwikkeling van schades. "Ga als verzekeraar op zoek naar de dekking in plaats van naar de uitsluiting." Kortom, redenen te over voor een (exit)interview.

We spreken Rinus vlak voor zijn definitieve afscheid in het Allianzgebouw aan de Rotterdamse Coolingsingel. Over zijn 45-jarige loopbaan, zijn afscheid, zijn liefde voor de maritieme wereld in het algemeen en van de transportverzekeringsbranche in het bijzonder, de veranderingen in ruim vier decennia in werk en samenleving, de 'schade van zijn leven', zijn passie voor het overdragen en delen van kennis en over het belang van een gedegen, maar rechtvaardige schaderegeling. Kortom, een schademan in hart en nieren. Dat werd in het gesprek wel duidelijk.

KANTOORBAAN

Na zijn militaire dienst had Rinus van der Burg zijn zinnen gezet op een kantoorbaan. Het werd uiteindelijk het assuradeurenbedrijf Bicker Caarten & Obreen en bij toeval de transportafdeling. Na in zijn inwerkperiode ook 'geroken' te hebben aan de acceptatiekant van het bedrijf kwam hij terecht op de averij-afdeling. Als averij agent behandelde hij via een zogeheten AvW-agentschap voor buitenlandse verzekeraars de schades van naar Nederland vervoerde stukgoederen. Drie jaar later stapte hij over naar 'moeder' AMRO Assurantiën in Zwolle waar de verzekeringsactiviteiten werden gecentraliseerd en behandelde hij de transportschades voor makelaar Amro Assurantiën of assuradeur Bicker Caarten & Obreen.

In die periode bezocht hij vanuit Zwolle wekelijks de beide assurantiebeurzen in Amsterdam en Rotterdam. Na tien jaar keerde hij terug naar de Maasstad om bij Blom & van der Aa te gaan werken als hoofd van de transportafdeling en in een gecombineerde functie van acceptant, schadebehandelaar en averij agent. Na de overname door Royal Nederland in 1994 werd 'claims' volledig zijn werkgebied bij achtereenvolgens Royal Nederland, Allianz en sinds 2010 bij AGCS.

Als er discussie is of een geschil, is dat altijd over een schade, nooit over acceptatie



Rinus van der Burg: "Je moet je als verzekeraar bij een schade altijd realiseren dat je met een klant te maken heeft. Die heeft recht op een rechtvaardige schaderegeling. Daarom moet je altijd blijven zoeken naar een oplossing. Mijn motto was altijd: zoek als verzekeraar altijd naar de dekking en niet naar de uitsluiting."

Desgevraagd zegt hij al die 45 jaar met veel plezier gewerkt te hebben. "Elke dag kom je wel iets tegen wat je daarvoor nog nooit hebt meegemaakt. Ik heb bovendien de meest uiteenlopende, bijzondere en vakmatige schades meegemaakt. Ik ben ooit vanwege een staking aan boord van een vrachtschip op zee samen met een expert met een helikopter naar een schip gevlogen dat voor Hoek van Holland lag om een vermeende broeischaade te kunnen beoordelen. Zoiets vergeet je natuurlijk nooit meer. Ik had dan ook in geen andere branche gewerkt willen hebben dan transport. De sector heeft me altijd getriggerd: ze heeft beweging, dynamiek en diversiteit: vrachtwagens, een breed scala aan schepen, casco, de meest uiteenlopende goederen, opslag, aansprakelijkheid, juridi-



Rinus van der Burg in gesprek met AGCS-directeur Arthur van Essen

sche aspecten, noem maar op. Als ik met mijn vrouw op vakantie ben in het buitenland ga ik altijd een keer naar de haven kijken. Waar die affiniteit met transport vandaan komt? Ik heb geen idee.”

KENNIS OVERDRAGEN EN DELEN

Behalve op zijn loopbaan kijkt Rinus ook met plezier terug op zijn afscheidsbijeenkomst. “Welke schadebehandelaar krijgt bij zijn afscheid nu een seminar? Ik ben Allianz hiervoor buitengewoon dankbaar. Mijn vrouw en ik hebben ervan genoten, net als onze kinderen die erbij aanwezig waren. Dat er zoveel relaties op zijn afgekomen had ik eerlijk gezegd niet verwacht. Daar sprak veel waardering uit.” Dat Van der Burg’s afscheidseminar ook een educatief karakter had, is kenmerkend voor de ervaren schadebehandelaar, bij wie kennis overdragen en kennis delen altijd hoog in het vaandel hebben gestaan.

Zo vertelden de beide advocaten Jolien Kruit (Van Traa) en Bram Mulder (Codex Mulder) ieder voor zich een leerzaam praktijkverhaal. Eerstgenoemde belichtte een omvangrijke en gecompliceerde lading- en aansprakelijkheidsschade als gevolg van piraterij (m.s. Rosalia D’Amato), waardoor de lading negen maanden te laat op bestemming aankwam. Een case die door Van der Burg zelfs als

‘de schade van zijn leven’ wordt bestempeld. “Deze zaak had alle facetten die een transportschade zo interessant maakt. Grote financiële belangen, veel betrokken partijen, complexiteit maar vooral het persoonlijke aspect. De bemanning werd zeven maanden gegijzeld. Daar heb ik eerlijk gezegd best wel eens wakker van gelegen. Onder de transportgoederen verzekering is de schade afgewikkeld en het dossier gesloten, maar in de aansprakelijkheidsfeer is er nog altijd een juridische discussie.”

BOEKJE

De inmiddels de 80 jaar gepasseerde advocaat Bram Mulder (Codex Mulder) vertelde tijdens het event over ‘een onmogelijke juwelenroof’ uit het zowel met beveiligers, een alarminstallatie als bewakingscamera’s beveiligde Haagse Museum Museon in 2002, waarbij voor ongeveer 6,5 miljoen euro aan sieraden werd buit gemaakt. Leerzaam was ook de case van de EMSOON die tegen een spoorbrug aanvoer in het Duitse Weener (vlak bij provincie Groningen), dat uit de doeken werd gedaan tijdens een tweegesprek tussen Arthur van Essen en Rinus van der Burg. De beoogde infrastructurele oplossing voor de zwaar beschadigde oude spoorbrug gaat zo’n 30 miljoen euro kosten maar is in de ogen van velen in de regio een aanmerkelijke verbetering. Een voorbeeld van ‘geluk bij een ongeluk’ derhalve.

De deelnemers kregen ook een boekje mee waarin naast bovengenoemde cases nog acht leerzame praktijkverhalen werden belicht, allemaal geschreven door Rinus van der Burg. En naar verluidt komt er vanwege de vele positieve reacties nog een tweede boekje van zijn hand met verhalen uit zijn eigen schadepraktijk.

De sector heeft me altijd getriggerd. Waar die affiniteit met transport vandaan komt? Ik heb geen idee

VERANDERINGEN

Is het werk van een schadebehandelaar verandert in 45 jaar? Van der Burg antwoordt dat de werkzaamheden in de kern hetzelfde zijn gebleven. “Wel zijn de onderlinge verhoudingen wat zakelijker geworden en zijn de schades, onder meer als gevolg van de opkomst van het containervervoer, heel anders geworden en zijn door grotere hoeveelheden en hogere waarden de gemiddelde schadebedragen sterk gestegen. Ook zijn bedrijven claimbewuster geworden”, aldus de ervaren schadebehandelaar, die het echter prettig zegt te vinden dat je in het coassurantesegment altijd een sterke partij tegenover je hebt staan in de persoon van gespecialiseerde makelaars en riskmanagers. “Die weten wat er speelt en weten waarover ze praten. Dat komt een snelle schaderegeling ten goede.”

Van der Burg zegt daarnaast dat de aard van de schades in de loop der jaren wat is veranderd. “In mijn begintijd had je heel veel schade op stukgoederen, maar door de containerisatie komen die vandaag de dag een stuk minder vaak voor. Daar staat tegenover dat er meer diefstal- en fraudeschades voorkomen en ook meer aansprakelijkheidskwesies. Daarnaast blijft bederfelijke waar schadegevoelig bij het vervoer door meerdere klimaatzones waar je als vervoerder rekening mee te houden hebt.”

Met welke verandering heb je persoonlijk het meeste moeite gehad? Rinus hoeft daar niet lang over na te denken. “Het sluiten van de beide assurantiebeurzen. Ik ging eerst elke week naar de beurzen in beide steden en later dagelijks naar de Rotterdamse Beurs. Het grote voordeel was dat je in betrekkelijke korte tijd veel mensen zag en sprak en ook alle relevante nieuwtjes en andere ontwikkelingen hoorde. Vooral dat persoonlijk contact is een belangrijk aspect in ons vak. *People's business*. Het verschilt nu eenmaal enorm of je bij een discussie over een schade iets tegen iemand face to face zegt of dat diezelfde woorden zwart op wit op papier in een mail staan en waarbij de intonatie en non verbale communicatie ontbreekt.”

SCHADEREGELING

Waarom voldoet in jouw ogen een goede schaderegeling? Van der Burg: “Je moet je als verzekeraar bij een schade altijd realiseren dat je met een klant te maken heeft. Die heeft recht op een rechtvaardige schaderegeling. Daarom moet je altijd blijven zoeken naar een oplossing. Mijn motto was altijd: zoek als verzekeraar altijd naar de dekking en niet naar de uitsluiting. Dat komt ook naar de klant sympathieker over. Wees bovendien, ook bij een afwijzing, duidelijk naar elkaar en blijf in gesprek. Met ruzie schiet niemand wat op. En werk altijd met de beste specialisten. Transportschades zijn zo complex en omvangrijk, daar moet je deskundige en ervaren schade-experts bij halen en geen jonge, onervaren krachten.”



Rinus van der Burg ontvangt het eerste exemplaar van zijn eigen boekje uit handen van Marcel Grondman van Meijers: “Ik vind het belangrijk dat verzekeraars en makelaars, ondanks hun soms verschillende belangen, bij schades gezamenlijk optrekken met de klant en niet, zoals met enige regelmaat het geval was, als tegenpartijen.”

Van der Burg noemt een goede schaderegeling essentieel. “Als er discussie is of een geschil is, is dat altijd over een schade, nooit over acceptatie.” Bovendien is ‘schade’ uiteindelijk het product dat je als schadeverzekeraar verkoopt en dus waarom een klant zich verzekert.” Op de vraag hoe er op de Nederlandse zakelijke verzekeringsmarkt in het algemeen wordt omgegaan met de afwikkeling van schades, antwoordt van der Burg met ‘verschillend’.

Hij licht toe: “Ik vind het belangrijk dat verzekeraars en makelaars, ondanks hun soms verschillende belangen, bij schades gezamenlijk optrekken met de klant en niet, zoals met enige regelmaat het geval was, als tegenpartijen. Je moet in mijn ogen geen ruzie maken met elkaar maar samenwerken met oog op de gedupeerde verzekerde. Zoals eerder gezegd, de insteek van elke schadeafwikkeling moet zijn dat er een oplossing komt, hoe complex de schade ook is. Het liefst een oplossing waarin alle partijen zich uiteindelijk kunnen vinden.”

Gevraagd naar wat hij tot slot op basis van zijn ervaringen als schadebehandelaar aan de markt zou willen meegeven, antwoordt hij: “Maak een zaak eenvoudig, haal de essentiële zaken eruit, en heb er een overtuiging bij. Wees duidelijk naar elkaar; een heldere communicatie is essentieel. En, zoals gezegd, blijf altijd met elkaar in gesprek.” ■

Met welke verandering ik de meeste moeite heb gehad? Het sluiten van de beide assurantiebeurzen

ASPO besprak de wateroverlast door toenemende regenbuien

ASPO, de vereniging Algemeen SchadePreventie Overleg, organiseert in de regel op elke laatste donderdag van januari, mei en september een kennis- en netwerkbijeenkomst. De meest recente, op 31 januari 2019 in hotel, restaurant en zalencentrum Lapershoek in Hilversum, ging over wateroverlastschades als gevolg van een toenemende regenintensiteit. De presentaties tijdens deze bijeenkomst bestreken het gehele spectrum van klimaatverandering als oorzaak tot en met adequate dakconstructies als vormen van schadepreventie.

Hak van der Sijp, *specialist risk engineer* bij HDI en voorzitter van ASPO, trad tijdens de bijeenkomst in Hilversum als dagvoorzitter op. Bij wijze van inleiding toonde hij een fotoreportage van de nieuwjaarsbranden op het strand van Scheveningen en de gevolgen daarvan. “We hadden een fantastische start van 2019”, aldus Van der Sijp. “Iedereen weet nu weer wat brand is!” Ook kondigde Van der Sijp de inhoud van de komende bijeenkomsten aan: in mei de problematiek van de lithium-ionbatterijen en in september de viering van het 25-jarige bestaan (exclusief een voorgeschiedenis van tien jaar) van de vereniging ASPO.

DRIE AANDACHTSGBIEDEN

Voorafgaand aan de serie presentaties over de wateroverlastschades kregen drie sprekers de gelegenheid aandacht te vragen voor een thema of verzoek dat hun na aan het hart ligt. Jeroen Nijzink, *senior riskconsultant* bij Allianz Nederland Corporate, behandelde het zogenoemde ‘*approved document B*’: de door verzekeraars samengestelde bijlage bij wat het Bouwbesluit in het Verenigd Koninkrijk kan worden genoemd. Hij betoogde dat ook het Nederlandse Bouwbesluit met zo’n bijlage van verzekeraars moet worden aangevuld en vroeg assistentie bij de totstandkoming daarvan.

Martijn Kommer, teamleider *risk engineering* bij Allianz Nederland Corporate, vroeg aandacht voor de Commissie van Belanghebbenden Brand. Dit is een orgaan dat gelieerd is aan het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Bij de ontwikkeling en het beheer van zogenoemde conformiteitsschema’s maakt het CCV gebruik van Commissies van Belanghebbenden. In de Commissie van Belanghebbenden Brand is ook ASPO vertegenwoordigd en Kommer zoekt een gegadigde voor deze taak.



Constantijn Kok



Martijn Kommer

Constantijn Kok, adviseur natuurlijke omgeving bij Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, had twee hulpvragen: hoe kunnen we gebruikers van natuurlijke omgevingen hun eigen verantwoordelijkheid laten nemen? En hoe kunnen we architecten, projectontwikkelaars, brancheverenigingen enzovoort op het brandrisico van groene daken attenderen? Kok gaf een overzicht van de risico’s die bewoners, bedrijven, zorginstellingen en recreanten voor natuurlijke omgevingen met zich meebrengen, evenals de risico’s van groene daken. Hij vroeg de vereniging ASPO mee te denken over het beheersen van deze risico’s.

KLIMAATVERANDERING

Het eigenlijke thema van de dag, wateroverlastschades als gevolg van een toenemende regenintensiteit, werd ingeleid door Ben Wichers Schreur, onderzoeker en ontwikkelaar van weer- en klimaatmodellen bij het KNMI. Hij behandelde de veranderingen van het klimaat en de veranderingen van de risico’s als gevolg daarvan, met een focus op extreme neerslag.

Volgens Wichers Schreur is ons klimaat al ingrijpend veranderd en zal het in de loop van deze eeuw ook nog blijven veranderen. De verandering van de risico’s als gevolg daarvan zit hem vooral in een toename van de waarschijnlijkheid van de gebeurtenissen en van de ernst van de gevolgen. De onderliggende oorzaak is een stijgende temperatuur, onder andere door de uitstoot van CO₂, die een toename van neerslag bewerkstelligt en in het bijzonder een toename van uitersten daarbij. Hij benadrukte dat de kennis over veranderende klimaatprocessen nog steeds evolueert en dat een



Ben Wichers Schreur



Jan Meester

continue herbeoordeling van klimaatveranderingen, effecten en aanpassingsmaatregelen noodzakelijk is.

RISICO'S OP PLATTE DAKEN

Jan Meester van Adviesbureau ir. J.G. Hageman in Rijswijk sprak over de risicobeoordeling inzake platte daken met regenwater. Adviesbureau Hageman heeft veel ervaring met de analyse van bouwkundige constructieve schades. Het was betrokken bij de analyse van circa 200 schadegevallen bij regen in de laatste dertig jaar. Het probleem zit volgens hem vooral in de wateraccumulatie. Doordat het dak ten gevolge van het gewicht van het water vervormt, ontstaat er een lokale opeenhoping van water. Ontbreekt er een goed hemelwaterafvoersysteem en doet zich een intensieve regenbui voor, dan zal de dakconstructie gaan doorbuigen en stroomt het water naar het laagste punt. Wanneer zich meer water verzamelt dan het dak kan dragen, ontstaat er een gat.

Meester liet daar een indrukwekkende filmopname van een schade zien. Om zo'n schade te voorkomen, is volgens de huidige voorschriften een noodafvoersysteem bij hoge dakranden verplicht. De noodafvoeren moeten een vrije uitloop hebben en er mogen bijvoorbeeld geen roosters met kleine openingen in zitten. Extra risico's doen zich voor op grote platte daken, met slechts één groot afvoergebied en weinig of geen noodafvoeren, waarop dan ook nog eens zonnepanelen of koelcelpanelen zijn geplaatst.



Thijs Kroese

AFWATERINGSSYSTEMEN

Wavin, in 1950 in Zwolle opgericht als producent van plastic buisystemen, is nu een wereldwijd opererend concern met ongeveer 4.800 vaste en 500 flexibele medewerkers, een productportfolio van circa 40.000 artikelen en een hoofdkantoor in Zwolle. Thijs Kroese, *businessunitmanager* Civiel & Infra bij Wavin, besprak in zijn presentatie diverse afwateringssystemen, voor zowel een gemengd als een gescheiden rioolstelsel, en de houdbaarheid van die systemen in sterk veranderde weersomstandigheden.

Volgens hem zijn de oplossingen van gemeenten in dat verband verre van risicoloos. Wanneer water niet van daken wordt afgevoerd, zullen er instortingen en lekkages ontstaan. Daarnaast kan er water vanuit buitenruimten gebouwen instromen en is het zeer wel mogelijk dat water via leidingen vanuit het gemeentelijk hoofdriool, bijvoorbeeld via de toiletput, huizen binnenkomt, met alle viezigheid van dien. Momenteel voorziet de wetgeving in geen enkele concrete norm voor het functioneren van rioolstelsels en verschilt het niveau van de regenwatervoorzieningen per gemeente. Overlast en schade als gevolg van extreme buien worden tot overmachtssituaties gerekend, waartegen gemeenten zich niet hoeven te vereren. Conclusie: het risico stijgt, maar de norm niet. Kroese sloot zijn presentatie af met een overzicht van oplossingen die Wavin op dit gebied biedt.

VERZEKERINGSVOORWAARDEN

René Dirven, *senior claims consultant* bij Aon Groep Nederland, vergeleek een aantal soorten verzekeringsdekkingen tegen schade door storm, regen en dergelijke. Twee hoofdgroepen zijn de verzekeringen *all risk* en de verzekeringen tegen met name genoemde gevaren, maar het meest belangrijk zijn natuurlijk de specifieke polisbepalingen. Uiteindelijk is elke polis uniek, dankzij onder meer clausules en aanvullende voorwaarden.

Dirven vergeleek vijf verschillende sets verzekeringsvoorwaarden: de Nederlandse beursvoorwaarden voor uitgebreide gevarenverzekering (NBUG 2006), de Nederlandse beursvoorwaarden voor zaak- en bedrijfsschadeverzekering (NBZB 2006), de nationale *all risk*-voorwaarden, de internationale *all risk*-voorwaarden (2009) en de internationale voorwaarden voor benoemde gevaren (2009).



René Dirven



Erwin Dijkhuis

Bij de vergelijking van deze voorwaarden stond hij onder meer stil bij verschillen in definities en verschillen in uitsluitingen. Nogal eens vergt zo'n vergelijking van voorwaarden een uitmuntende leesvaardigheid en een goed begrip van verzekeringsteksten in het algemeen. Wat te denken bijvoorbeeld van de driedubbele ontkenning in de *all risk*-voorwaarde: “De bepaling dat de uitsluitingen omschreven in de artikelen x en y niet van toepassing zijn als de schade het gevolg is van een gevaar of gebeurtenis welke niet anderszins zijn uitgesloten, geldt niet voor overstroming.”

CONSTRUCTIE EN ONDERHOUD

De themabijeenkomst van ASPO werd afgesloten met een presentatie door Erwin Dijkhuis, *manager property* bij Crawford & Company. Dijkhuis en zijn medewerkers willen om te beginnen in hun werk discussies over dekking voorkomen. Dergelijke discussies bewerkstelligen immers nogal eens dat verzekerden met kosten blijven zitten of met een negatieve beleving jegens hun verzekeraar of verzekering. Bovendien kunnen discussies over de dekking tot kostenverhoging leiden doordat er bijvoorbeeld contraonderzoekers of arbiters moeten worden ingeschakeld.

Nog belangrijker dan dit alles is volgens Dijkhuis dat omvangrijke waterschades zijn te voorkomen. Dergelijke schades leiden

immers vaak tot een periode van onzekerheid voordat de schade is hersteld, een aanzienlijke onbruikbaarheid van het pand, problemen met of aansprakelijkstellingen door huurders en negatieve berichten op internet en in de media. Om dergelijke situaties te voorkomen, is het nodig attent te zijn op zaken die dakconstructies kunnen beïnvloeden, zoals weersomstandigheden, bouwwerken op het dak (installaties, masten, zonnepanelen) en niet in de laatste plaats vuil. Goed onderhoud is dan ook noodzakelijk, door middel van onderhoudscontracten en periodieke inspectie op de aanwezigheid van vuil, uitwerpselen, bladeren, mos en begroeiing. Uiteraard moet de bouwwijze – type constructie, hoogte van de opstand, afschot, hemelwaterafvoersystemen en overstorten – ook helemaal in orde zijn.

De themabijeenkomsten van ASPO zijn nadrukkelijk ook netwerkbijeenkomsten. De uitwisseling van kennis in een collegiale setting en de totstandkoming van samenwerking zijn daar in de afgelopen vijftientig jaar regelmatig het resultaat van geweest. De vereniging ASPO stimuleert deze netwerkmogelijkheden stevast met een hapje en een drankje na afloop van de presentaties. ■

Bestuursleden Didi Redegeld, Frank van der Lugt en Maarten Schaap zoeken nog meer interactie met nieuw ingestroomde schade-experts

“We willen dit jaar Jong NIVRE nog meer op de kaart zetten”

In 2017 riep NIVRE onder de naam ‘Jong NIVRE’ een nieuwe commissie in het leven voor nieuw ingestroomde schade-experts, die het NIVRE-bestuur op verschillende gebieden gaat adviseren waarbij de speerpunten liggen op de reeds ingezette vergrijzing in het register en het wekken van interesse voor het beroep van de schade-expert. Inmiddels telt Jong NIVRE 65 schade-experts. Het bestuur bestaat uit vertegenwoordigers van drie verschillende branches: Didi Redegeld (Personenschade), Frank van der Lugt (Brand) en Maarten Schaap (ATV). In onderstaand interview een nadere kennismaking met de drie. “We willen dit jaar Jong NIVRE nog meer op de kaart zetten en graag meer interactie realiseren met onze recent ingestroomde collega’s.”

De 28-jarige Didi Redegeld, die de HBO-opleiding Management heeft voltooid, fungeert van meet af aan als voorzitter van het bestuur van Jong NIVRE en is sinds mei 2012 werkzaam als persoonschade-expert bij Sedgwick en voorloper Cunningham Lindsey. Zij heeft het vak met de paplepel ingegoten gekregen. Vader Ton Redegeld is al 28 jaar werkzaam in de schaderegelings- en verzekeringsbranche, momenteel als teammanager Medische Zaken en Arbeidszaken bij Sedgwick. “In het begin was ik ‘de dochter van’, maar inmiddels is hij ‘de vader van’,” zegt ze lachend.

Na zijn studie HBO Bouwkunde werkte Frank van der Lugt (33) gedurende een jaar bij een architectenbureau, maar wilde graag meer ‘naar buiten’. Sinds augustus 2009 werkt hij als (bouwkundig) schade-expert, aanvankelijk bij DEKRA Claims and Expertise en sinds deze maand bij het MCL (Major & Complex Loss) Team van Sedgwick. Het bestuur wordt gecompleteerd door Maarten Schaap (31), die na zijn opleiding Civiele Techniek aan de Haagse Hogeschool in september 2009 aan de slag is gegaan bij Vanderwal & Joosten als schade-expert op het gebied van CAR/AVB.

EEN GEWELDIG VAK

De drie bestempelen de schaderegelingsbranche waarin zij actief zijn als ‘een geweldig vak’. Wat is zo leuk aan het werken als (personen)schade-expert? Frank wijst op de gevarieerdheid en het onverwachte. “Je weet ‘s ochtends vaak niet waar je ‘s middags mee bezig bent. Bovendien is geen dag en schade hetzelfde. Dat maakt het werk extra uitdagend.” Ook Didi noemt de afwisseling in het werk en daarnaast het menselijk contact, zowel met letsel-slachtoffers en hun belangenbehartigers als met opdrachtgevers bij makelaars en verzekeraars. Die persoonlijke contacten geven voor mij persoonlijk een extra dimensie aan mijn werk.” Maarten sluit zich daarbij aan en noemt daarnaast de balans tussen het werken op kantoor en buiten, ‘in het veld’, als leuk aspect van het vak van schade-expert. “Je hebt in dit werk bovendien vaak met heel veel verschillende partijen te maken, onder wie gedupeerden die geen ervaring hebben met schade. Het geeft mij persoonlijk dan ook voldoening om hen hierbij goed te kunnen helpen, zodat de nadelige gevolgen hiervan tot een minimum be-



Het bestuur van Jong NIVRE: v.l.n.r. Frank van der Lugt, Didi Redegeld en Maarten Schaap

perkt blijven. Een schade is op zich vaak al vervelend genoeg.” In aanvulling hierop zegt Frank dat hij veel voldoening krijgt wanneer een opdrachtgever hem persoonlijk benoemt vanwege zijn specifieke kennis. Didi zegt altijd een goed gevoel over te houden aan een schaderegeling wanneer deze tot tevredenheid van alle betrokkenen wordt afgehandeld.

EEN GOED INITIATIEF

De drie bestuursleden vonden van meet af aan de opzet van ‘Jong NIVRE’ een goed initiatief. Om meerdere redenen. Wie de jeugd heeft, heeft immers de toekomst. Didi, Frank en Maarten wijzen on-



Didi Redegeld tijdens het eerste event dat Jong NIVRE vorig jaar organiseerde

der meer op de al langer ingezette vergrijzing in het expertisekorps en de hieruit voortvloeiende behoefte aan 'vers bloed'. "Daarom is het buitengewoon belangrijk om zowel jongeren als specialisten die nu nog in andere bedrijfstakken werkzaam zijn te enthousiasmeren voor ons prachtige en boeiende vak", aldus de drie, volgens wie de sector leuk en interessant werk te bieden heeft. Bovendien verandert volgens hen de samenleving en daarmee ook de manier van werken in de verzekerings- en schaderegelingsbranche. "Ook op dat vlak kunnen jongeren en nieuwe medewerkers van buitenaf een frisse kijk hebben hoe daarmee om te gaan."

Een andere taak van Jong NIVRE is jonge schade-experts warm te maken om zich aan te sluiten bij de brancheorganisatie en dus voor de NIVRE-titel te gaan. "NIVRE biedt in mijn ogen schade-experts een duidelijke meerwaarde", benadrukt Maarten. "Daar wil ik graag mijn steentje aan bijdragen." Frank wijst op het kwaliteitsaspect. "Door de verzorging van hoogwaardige opleidingen en het uitgebreide PE-systeem zorgt het NIVRE voor kwaliteitsborging van de beroepsgroep en brengt daarmee het vak van schade-experts naar een hoger niveau." Ook Didi zegt het NIVRE van belang te vinden voor het vak van schade-expert. "Vanwege de door Frank genoemde kwaliteitsborging, maar ook door toelatingseisen te stellen aan schade-experts, zoals omtrent integriteit, en door gedragsregels en het daaraan verbonden tuchtrecht. Daarnaast heeft NIVRE natuurlijk ook een grote meerwaarde voor de beroepsgroep door de belangenbehartiging richting de markt, overheid en andere stakeholders."

DRAAI GEVONDEN

Hoe kijken jullie terug op de eerste periode van Jong NIVRE? Maarten erkent dat het in de beginperiode 'een beetje onwennig'

was en dat er gezocht is naar een manier om in de 'enigszins grijze expertisewereld' jongeren enthousiast te maken voor het vak van schade-expert en voor het NIVRE. "Ik denk dat we inmiddels onze draai hebben gevonden en er goed in geslaagd zijn Jong NIVRE de juiste richting mee te geven."

Didi en Frank sluiten zich daarbij aan. Laatstgenoemde: "Ik ben blij met de aandacht die we als Jong NIVRE hebben gekregen en de positieve reacties uit de markt. We horen louter goede geluiden. Bovendien was ik persoonlijk tevreden met de opkomst tijdens onze eerste bijeenkomst." Didi wijst daarnaast op de 65 aspirant-experts. "Dat is een aantal waar we met elkaar best trots op mogen zijn. Het bewijst dat er binnen ons vakgebied behoefte is aan een apart platform voor schade-experts die minder dan drie jaar actief zijn in het vak."

GAT VERKLEIND TUSSEN BEGINNENDE EXPERTS EN NIVRE

Wat hebben jullie als Jong NIVRE tot dusver gedaan en waartoe hebben die inspanningen zoal geleid? Wat is er bereikt? Voorzitter Didi Redegeld: "Een van de doelstellingen van de commissie 'Jong NIVRE' is het in kaart brengen van de groep experts die zich (nog) niet hebben ingeschreven in het NIVRE-register en deze groep uitnodigen voor NIVRE-netwerkbijeenkomsten. Daartoe hebben we de Kamerbureaus benaderd en gevraagd de namen toe te sturen van de experts die nog geen drie jaar in het vak werkzaam zijn en daarom nog geen kandidaat-lid kunnen worden. Die experts hebben we vervolgens benaderd, uitgelegd wat Jong NIVRE doet en wat het NIVRE voor hen kan betekenen. Ook hebben wij hen uitgenodigd voor de eerste bijeenkomst van Jong NIVRE. Zoals gezegd hebben we inmiddels 65 schade-experts weten te enthousiasmeren voor het aspirant-lidmaatschap."

Dat laatste is volgens Frank van der Lugt iets wat het NIVRE nog niet kende. “Voor de groep experts met minder dan drie jaar werkervaring werd er tot dusver niets georganiseerd. Zij vielen dus als het ware een beetje tussen de wal en het schip. Mede op ons advies is het NIVRE-bestuur akkoord gegaan met het aspirant-lidmaatschap, naast het kandidaat-registratie en de volwaardig NIVRE-registratie, en kunnen ook aspirant-leden met minder dan drie jaar werkervaring in het vak in het vervolg de PE-bijeenkomsten bijwonen.” Maarten Schaap sluit aan: “We hebben op die manier binnen het NIVRE het ‘gat’ opgevuld dat bestond tussen de groep experts met minder dan drie jaar werkervaring en de overige schade-experts. Daarnaast hebben wij de groep beginnende schade-experts meer bekendheid bijgebracht over wat het NIVRE is, doet en waar de organisatie voor staat. Als ik kijk naar mezelf was ook voor mij in mijn begintijd het NIVRE een beetje een ‘ver-van-mijn-bed-show’. Dat bleek bij meer starters in het vak het geval te zijn.”

VERWACHTINGEN OVER EN WEER

Wat kunnen en mogen NIVRE-aspiranten van jullie verwachten?

Frank: “Wij fungeren als schakel tussen hen en het NIVRE. Wij informeren hen over belangrijke zaken vanuit het NIVRE en wat de organisatie zoal voor hen kan betekenen. Omgekeerd kunnen zij bij

ons terecht voor vragen en ideeën voor verdere verbetering.” Maarten: “Het is onze taak voor de verbinding te blijven zorgen en als klankbord te fungeren. Wij zullen startende experts dan ook blijven informeren over het NIVRE en hem hiervoor te blijven enthousiasmeren.”

Didi: “We zullen onze taken continu evalueren, open blijven staan voor vragen en behoeften vanuit de doelgroep van de beginnende experts en hun wensen kenbaar maken bij het NIVRE-bestuur. In elk geval zullen we doorgaan om eens in de zoveel tijd een kennis- en ontmoetingsbijeenkomst te organiseren, zoals op 20 maart a.s. Dat vormt een van de manieren voor ons allen om kennis en ervaringen met elkaar uit te wisselen en met elkaar na te denken over de toekomst van ons mooie vak en de rol die wij als experts daarin kunnen vervullen.”

”Omgekeerd, wat verwachten jullie van de aangesloten leden? Daar zijn de drie bestuursleden van Jong NIVRE unaniem in: “interactie, respons, ideeën en andere onderwerpen waarmee wij aan de slag kunnen. Hoe meer input wij krijgen, des te beter kunnen wij onze taak vervullen en de belangen van de startende experts behartigen.” ■

Tweede bijeenkomst Jong NIVRE op woensdag 20 maart a.s.: Interactief debat over (toekomst) vak en belang NIVRE

Terugkijkend op een goede start, waarin zij 65 nieuwe aspirant-leden heeft mogen verwelkomen en een geslaagde eerste bijeenkomst heeft georganiseerd met als onderwerp ‘Fraude’, heeft Jong NIVRE het vizier gericht op 2019. “Dit jaar willen wij Jong NIVRE nog meer op de kaart te zetten”, aldus Jong NIVRE.

Op woensdag 20 maart a.s. staat de tweede bijeenkomst van Jong NIVRE op het programma: van 16.00 uur (ontvangst vanaf 15.30 uur) tot ca. 17.30 uur, met aansluitend een netwerkborrel. Plaats van handeling is het VNAB Kennis- en Ontmoetingscentrum in De Nieuwe Boompjes in Rotterdam. “Het belooft een interactief programma te worden met een interessant debat over het vak en het belang van het NIVRE. Onderwerpen die aan bod komen zijn onder andere: ...’Bestaat ons vak over 10 jaar nog in deze vorm?’... ‘Wat is voor mij de meerwaarde om register-expert te worden? en nog veel meer interessante onderwerpen om over te discussiëren. Uiteraard zullen wij afsluiten met een hapje en drankje”, aldus het bestuur van Jong NIVRE in de uitnodiging.

HET PROGRAMMA

15.30 uur – 16.00 uur	Inloop en registratie
16.00 uur – 17.30 uur	Debat
17.30 uur – 19.00 uur	Groet en ontmoet met een drankje & (klein) hapje

Aanmelden kan via Extranet, of door een email te sturen naar j.boogerd@nivre.nl.
Er zijn geen kosten verbonden aan deze bijeenkomst.