

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

2. Sharon van Herel bijna een jaar aan het roer bij HDI Global SE



5. Burghgraef van Tiel & Partners publiceert richtlijnen voor een veilige opslag van lithium batterijen



6. Interview Bob de Bruijn: Van Ameyde wil komende drie jaar met 50% groeien

8. SAR organiseerde informatief mini-symposium over gevolgen naderende Brexit voor verzekeringsbranche



11. De vier 'founding fathers' van de Branchevereniging NLE blikken terug op het ontstaan en de belangrijkste wapenfeiten

14. De Goudse drie keer op rij gekozen tot beste zakelijke schadeverzekeraar

VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is



16. Blog Rob Meershoek (Dolmans Calamiteiten Diensten) over Innovatie in schadeherstel: kunnen robots ons werk overnemen?

17. Willeke de Weerd over het werk van de Commissie PE van de SAR

19. Pascal Millaire (CEO) schreef een open brief aan deelnemers RSAConference 2018 over vooroordelen cyberverzekering

Zoekt u een bevlogen PR & Communicatie specialist met passie voorverbinden en organiseren?
06 109 110 48 www.vandervoortpr.nl



21. RVJ BosBoon organiseerde derde editie Dutch Removal Claim Event

Jan van Stigt Thans



Imago

De verzekeringsbranche heeft – zachtjes uitgedrukt – een niet al te best imago bij 'het brede publiek'. Helaas is de kritiek soms terecht. Persoonlijk heb ik de laatste jaren wat slechte ervaringen met verzekeraars – vooral vanwege de administratieve wanorde en slechte communicatie met hun klanten - en met mijn eigen tussenpersoon.

Jarenlang liet ik mijn verzekeringszaken verzorgen door een voormalig bestuurslid van de NBVA. Tot volle tevredenheid. Een prettig persoonlijk contact, deskundig en overleg wanneer dat nodig was. Helaas verkocht hij zijn portefeuille en bij zijn opvolger was alles minder. Vrijwel geen enkele communicatie meer. Geen jaaroverzicht, geen bericht over het veranderen van polissen, over de beëindiging van de maandbetaling en de premie-incasso die voortaan door verzekeraars werd verricht. Daar kwamen we pas achter bij een betalingsherinnering van de betreffende maatschappijen. Dat soort zaken dragen natuurlijk niet bij aan een positief beeld van de branche. Door mijn werk als vakjournalist weet ik dat de sector er wel degelijk toe doet, haar maatschappelijke rol met verve oppakt en dat er gewoonweg goed werk wordt geleverd. Voor al die verzekeringsmedewerkers wil ik in deze column een keer een lans breken. Want het meeste werk gaat gewoon goed en verreweg de meeste klanten zijn gewoon tevreden.

In de eerste maanden van dit jaar heb ik talrijke bijeenkomsten bijgewoond en gesproken met intermediairs van allerlei pluimage: van grote makelaars tot eenpitters en van jong tot oud. Bij velen spuit de liefde voor het vak er doorgaans van af. Net zoals de wil om beter te worden en meer kennis te vergaren. Gelukkig is er een groep voor wie permanente educatie niet wettelijk verplicht hoeft te zijn maar die het bij het vak vindt horen om de kennis niet alleen *up-to-date* te houden, maar zelfs naar een hoger plan te tillen.

Wat dat betreft heb ik diepe bewondering voor bijvoorbeeld de ingeschrevenen in het SAR-register, die er geheel uit vrije wil voor hebben gekozen om naast hun drukke werkzaamheden en vaak onnodige wft-verplichtingen extra te investeren - in tijd en geld - in hun vakkennis en vaardigheden. Dat geeft de burger moed.

(*By the way*, voor wie zich onverhoopt zorgen maakt, ik heb inmiddels weer een hele goede verzekeringsadviseur)



Sharon van Herel bijna een jaar aan het roer bij HDI Global SE

“We willen de beste zakelijke schadeverzekeraar van Nederland zijn”

Als opvolger van Joost Vink trad Sharon van Herel medio vorig jaar aan als managing director bij HDI Global SE. Naast een op stapel staande reorganisatie en de introductie van HDI Global Specialty stond zij voor de uitdaging de brandportefeuille weer rendabel te krijgen. Krap een jaar later heeft HDI met Van Herel aan het roer behoorlijke stappen in de goede richting gezet.



Sharon van Herel: “We mogen het als verzekeringsbranche niet laten gebeuren dat bepaalde risico’s niet meer verzekeraar zijn. De gehele verzekeringsbranche draagt hier een gezamenlijke verantwoordelijkheid.”

De van oorsprong Brabantse Van Herel (38) studeerde rechten en werkte ruim vijf jaar als advocaat bij Van Traa Advocaten in Rotterdam en Boekel De Nerée in Amsterdam. Bij laatstgenoemd bedrijf adviseerde zij onder meer Nassau Verzekeringen. Een kennismaking die haar kijk op de saai verzekeringsbranche heeft doen kantelen. “Het is een buitengewoon dynamische en boeiende sector.”

Bij Nassau werkte zij enkele jaren als senior schadebehandelaar. Na de overname door HDI maakte zij in 2011 de overstap naar het management. Aanvankelijk gaf ze leiding aan één schadeteam en was daarna drie jaar als *Head of Claims* verantwoordelijk voor onder meer het opzetten van een centrale schadeafdeling met ruim 55 fte’s. Sinds juni 2018 is zij verantwoordelijk voor het reilen en zeilen

van één van de meest vooraanstaande grootzakelijke en industriële schadeverzekeraars van Nederland (300 medewerkers, omzet ruim 280 miljoen).

VEELBELOVEND RESULTAAT

Hoe kijk je terug op je eerste tijd als *managing director*? Van Herel: “Het bevalt prima. We hebben een leuke, gedreven en enthousiaste club mensen met zowel visie als de wil om het bedrijf naar een hoger niveau te tillen. Dat motiveert enorm. Niet in de laatste plaats omdat de organisatie volop in beweging is. Er was -en is nog steeds- veel te doen. De uitdagingen zijn groot. Maar we zien de eerste resultaten en hebben daarmee forse stappen omhoog gemaakt.”

Een van de uitdagingen was om voor de brandverzekering de premies meer in verhouding met het risico te brengen. “Dat was nodig om de risico’s ook in de toekomst verzekeraar te houden. Deze ontwikkeling speelt niet alleen bij HDI. Alle zakelijke verzekeraars in binnen- en buitenland hebben hiermee te maken. Door een overvloed aan tekencapaciteit was er jarenlang een hevige concurrentie. De voorwaarden werden ruimer, de preventieve eisen minder en de premies kwamen steeds verder onder druk te staan. Het gevolg was dat de schadelast de premie-inkomsten ruimschoots overtrof.”

SAMENWERKING IS DE SLEUTEL TOT SUCCES

Van Herel: “We mogen het als verzekeringsbranche niet laten gebeuren dat bepaalde risico’s niet meer verzekeraar zijn. De gehele verzekeringsbranche draagt hier een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Om deze neerwaartse tendens te keren hebben we een voortrekkersrol genomen. Wij zijn gestart onze premies en condities

De combinatie van tevreden klanten en betrokken medewerkers staat garant voor gezonde resultaten

In de samenwerking met het intermediair ligt de sleutel tot succes

meer in verhouding te brengen met het onderliggende risicoprofiel. Vervolgens zijn we daarover de dialoog aangegaan met onze makelaars. Een onconventionele aanpak in een softe en competitieve markt, maar we zien dat ons voorbeeld wordt gevolgd en dat het heeft gewerkt.”

Zij vervolgt: “Onze aanpak bewijst dat een hechte samenwerking met het intermediair het fundament is voor succes. In dit geval het weer gezond krijgen van de brandportefeuille. Een mooi gezamenlijk resultaat waar we voorzichtig trots op mogen zijn. Ik zeg voorzichtig, omdat we nog wat stappen moeten maken en een aantal groepen nog aandacht nodig heeft. En natuurlijk gaan we ook dit weer in samenwerking met het intermediair oppakken. Want daar ligt de sleutel tot succes.”

Tweede grote uitdaging was het in korte tijd naar de Nederlandse markt brengen van HDI Global Specialty. Hierover zegt Van Herel: “Specialistische nicheverzekeringen vragen om een aparte marktbenadering. Hiermee bundelen we jarenlange opgebouwde expertise binnen het Talanx concern, waar HDI deel van uitmaakt. Een staaltje internationale samenwerking waardoor we in januari dit label in Nederland hebben kunnen introduceren. Natuurlijk zijn we pas een paar maanden onderweg. Maar de eerste resultaten zijn veelbelovend.”

DUURZAME PARTNERSHIPS

Waar wil je naartoe met HDI? Van Herel hoeft daar niet lang over na te denken. “We willen de beste zakelijke schadeverzekeraar van Nederland zijn”, antwoordt zij. Om daar in één adem aan toe te voegen: “Niet alleen qua bedrijfsresultaat maar ook als werkgever willen we dé *employer of choice* worden. Ik ben ervan overtuigd dat de combinatie van tevreden klanten en betrokken medewerkers garant staat voor gezonde resultaten. Wij blijven daarbij trouw aan onze missie om andere ondernemers te helpen om succesvol te kunnen blijven ondernemen. Dat betekent in de praktijk dat we altijd inzetten op een lange termijn-samenwerking met zowel intermediairs als eindklanten. We blijven werken aan verbetering van het risico en behoud van de relatie. We geloven in duurzame *partnerships*.”

Gevraagd naar de kracht van HDI noemt Van Herel twee zaken: de hiervoor genoemde mentaliteit gericht op bedrijfscontinuïteit én kennis. “We hebben ongelooflijk veel kennis in huis op diverse



“We moeten als branche beter uitdragen wat we doen en mogelijk maken en onze dynamische bedrijfstak beter profileren richting HBO- en WO-studenten en andere professionals.”

terreinen, zowel bij onze acceptanten, schadebehandelaars als *riskengineers*. Daardoor zijn we in staat om veel klanten met een complex risicoprofiel een oplossing op maat te bieden. Dat noemen wij complexiteit in haar simpelste vorm. Daarin liggen onze groeikansen.”

BLIK OP DE MARKT

Hoe kijk je naar de zakelijke schadeverzekeringsmarkt. Wat doen ‘we’ goed, wat zou beter kunnen? Een lastige vraag, vindt Sharon. “Ik denk dat wat voor ons als HDI geldt eerlijk gezegd ook van toepassing is op de gehele markt. We doen het in het algemeen naar mijn mening best goed en zorgen er met elkaar voor dat ondernemers kunnen ondernemen. Zo houden we als sector de economie draaiende. Maar uiteraard kunnen zaken altijd beter en één ervan is dat we onze belangrijke maatschappelijke rol en (meer)waarde veel te weinig uitdragen. We moeten beter uitdragen wat we doen en mogelijk maken. Ook moeten we onze dynamische bedrijfstak beter profileren richting HBO- en WO-studenten en andere professionals. We hebben hen namelijk voldoende interessant werk én carrièrekansen te bieden.”

Tot slot, (on)verzekerbareid is momenteel een *hot issue*. Hoe kijkt u daar tegenaan? “Ook hierbij komt onze maatschappelijke rol om de hoek kijken. Ik ben van mening dat we het als verzekeringsbranche niet mogen laten gebeuren dat bepaalde risico’s niet meer verzekeraar zijn. Gezamenlijk moeten we daar als verzekeraar met makelaar en klant altijd uit zien te komen. In principe is alles verzekeraar, mits de juiste premies en voorwaarden worden gevraagd en de juiste preventieve maatregelen worden getroffen.” ■

We geloven in duurzame partnerships

Burghgraef van Tiel & Partners publiceert richtlijnen voor een veilige opslag van lithium batterijen

“We zijn in Nederland al een paar keer door het oog van de naald gekropen”

De twee grote branden bij Stella Fietsen haalden de landelijke media, maar volgens Ronald Koster, internationaal risk engineer en lid van het managementteam bij Burghgraef van Tiel & Partners, gebeurt er wekelijks iets met lithium batterijen; die gebeurtenissen halen het nieuws echter meestal niet. Eén ding is zeker: de batterijen vormen een onderschat gevaar. “We zijn in Nederland echt een paar keer door het oog van de naald gekropen. Wet- en regelgeving om het risico op schade zoveel mogelijk te beperken ontbreekt echter”, stelt Ronald Koster. “Daarom hebben wij richtlijnen voor een veiligere opslag van lithium batterijen gepubliceerd; dat was hard nodig. Met ons ‘plan van aanpak’ kunnen we helaas niet voorkomen dat deze batterijen branden kunnen veroorzaken, maar wanneer onze adviezen worden nageleefd, zal de schade wel aanzienlijk beperkt worden.”

Waar het vandaan komt, weet hij eerlijk gezegd niet, maar het is nu eenmaal een gegeven dat Ronald Koster al van jongs af aan een baan als ‘risk engineer’ ambieerde. Met die wens in het achterhoofd koos hij bewust voor de zakelijke verzekeringsbranche, waarin hij gedurende ruim 14 jaar onder meer werkte bij de Van Kampen Groep, Univé, Klap Verzekeringsmakelaar en laatstelijk Corins.

In september 2012 kreeg hij zijn ‘droombaan’ bij Burghgraef van Tiel & Partners, waar hij zich met name bezighoudt met het verzorgen van inspecties van zwaardere risico’s in het grootzakelijke risicosegment, zowel nationaal als internationaal. Daaronder vallen naar verhouding veel recyclingbedrijven en andere ondernemingen die in de markt als ‘moeilijk verzekeraar’ worden aangemerkt. Samen met medeoprichter Jurjen Burghgraef vormt Ronald Koster al enkele jaren het managementteam van Burghgraef van Tiel & Partners, dat sinds oktober 2018 deel uitmaakt van de Troostwijk Groep.

“NIETS DOEN ZIT NIET IN ONS DNA”

Als we vragen waarom Burghgraef van Tiel & Partners gekomen is tot een plan van aanpak en een eigen visie op de veilige opslag van lithium batterijen vertelt Ronald Koster dat lithium batterijen gevaarlijk zijn, omdat ze te allen tijde instabiel kunnen zijn. “Door een productiefout, interne kortsluiting of mechanische beschadiging kunnen deze in een zogeheten ‘thermal runaway’ gaan en uit zichzelf opwarmen. Dit is een onomkeerbaar proces waarbij afhankelijk van de oplaadstatus, de batterij uiteindelijk zal ontbranden, hetgeen resulteert in het vrijkomen van giftige gassen, gepaard gaat met enorme steekvlammen en soms zelfs explosies tot gevolg heeft. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat de kans niet zo zeer groot is dat dit gebeurt; maar als het mis gaat, kan de gevolgschade enorm zijn”, aldus Ronald Koster.



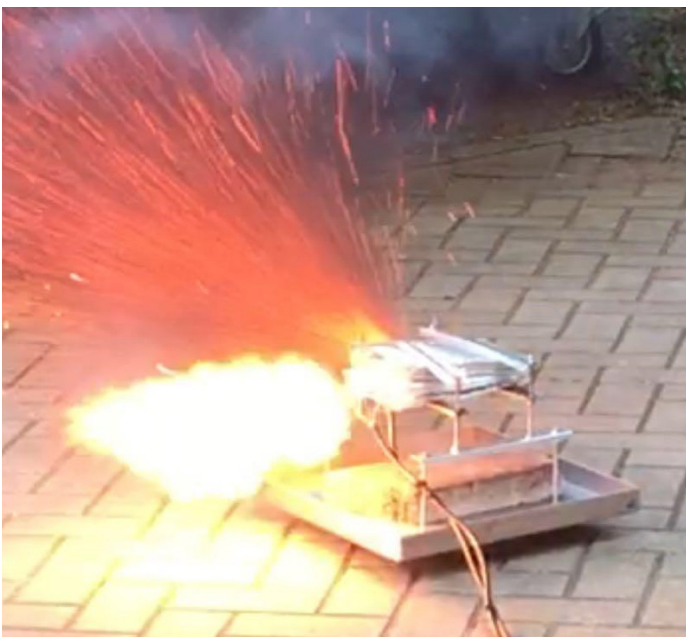
Ronald Koster: “Het opstellen van een PGS-norm is vaak een langlopend proces dat enkele jaren in beslag kan nemen voordat er een concept ligt. Om deze redenen hebben wij ervoor gekozen om onze eigen visie op een veilige opslag te publiceren, die de verzekeringsbranche goed kan helpen bij het beoordelen van lithium problemen.”

Hij vervolgt: “Met de toename van de toepassingen van lithium batterijen, die onder meer zitten in telefoons, drones, elektrische sigaretten, voertuigen en vele andere gebruiksvoorwerpen, neemt ook het aantal branden fors toe en daarmee helaas ook de kans op

De lithium batterij: een onderschat gevaar

In een toelichting op ‘het onderschatte gevaar van lithium batterijen’, stelt Burghgraef van Tiel & Partners: “Elektrische technologie is haast niet meer weg te denken uit ons leven: het zorgt ervoor dat we overal bereikbaar kunnen zijn, ons gemakkelijk kunnen verplaatsen en ons ook nog eens kunnen vermaken. Het probleem is echter dat de ontwikkelingen omtrent elektrische technologieën zo hard gaan dat de veiligheid in het geding komt. Veel elektrische voorwerpen brengen namelijk ook een onderschat gevaar met zich mee: de lithium batterij. Ze zijn onder andere te vinden in telefoons, drones, elektrische sigaretten, voertuigen en vele andere gebruiksvoorwerpen die in steeds grotere aantallen, onderdeel uitmaken van ons dagelijks leven. Lithium batterijen zijn gevaarlijk omdat ze te allen tijde instabiel kunnen zijn. Door een productiefout of mechanische beschadiging kunnen deze in een zogeheten ‘*thermal runaway*’ gaan. Dit is een onomkeerbaar proces waarbij afhankelijk van de oplaadstatus, de batterij uiteindelijk zal ontbranden, hetgeen resulteert in het vrijkomen van giftige gassen, gepaard gaat met enorme steekvlammen en soms zelfs explosies tot gevolg heeft.”

De volledige visie van Burghgraef van Tiel & Partners over het gebruik en opslag van lithium batterijen vindt u op de website van Troostwijk: www.troostwijk.nl/nl/nieuws/het-onderschatte-gevaar-van-lithium-batterijen-1



Waar de brandweer ophoudt, gaan wij verder: naast voorkomen slachtoffers ook beperken schadeomvang en borgen bedrijfscontinuïteit

nu hun visie wat betreft een veiligere opslag van lithium batterijen publiceerden, stelden ze eerder al een protocol op ter preventie van schades bij de afvalverwerking.

Vorige zomer al nam Burghgraef van Tiel & Partners het initiatief om een beoordelingsrichtlijn (BRL) op te stellen voor een veilige opslag van lithium batterijen, die als voorloper had moeten dienen voor een PGS-norm. “Helaas zagen meerdere commissieleden meer heil in een PGS-norm, waar dit ook feitelijk thuis hoort. Zij trokken zich terug uit de BRL-commissie en daardoor verdween er te veel draagvlak om tot een breed gedragen BRL te komen”, vertelt Koster. “Omdat ik destijds al bijna 50% van onze visie op papier had staan, hebben we samen met onze partner op dit gebied, FSE Support, besloten om onze eigen richtlijnen door te ontwikkelen. Het opstellen van een PGS-norm is vaak een langlopend proces dat enkele jaren in beslag kan nemen voordat er een concept ligt. Om deze redenen hebben wij ervoor gekozen om onze eigen visie op een veilige opslag te publiceren, die de verzekeringsbranche goed kan helpen bij het beoordelen van lithium problemen.”

Het document is volgens Koster geschreven vanuit het oogpunt van brandveiligheid, waarbij het voorkomen van slachtoffers en het beperken van de kans op schade voorop staan. “Omdat techniek altijd in ontwikkeling is, zal het document, wanneer dat nodig is, van tijd tot tijd worden herzien, zodat de richtlijnen *up-to-date* blijven. Daar waar de wetgeving nog op zich laat wachten, zal ons document bedrijven helpen om het potentiële gevaar dat de lithium batterij met zich meebrengt, zoveel mogelijk binnen de perken te houden. Daarnaast leent het document zich uitstekend, om als input te dienen voor het ontwikkelen van de PGS-37 norm.”

schade en (dodelijke) slachtoffers. We zijn in Nederland al een paar keer door het oog van de naald gekropen”, aldus Koster, volgens wie het dan ook van cruciaal belang is dat er zo snel mogelijk wordt ingegrepen, om gevaarlijke situaties zoveel mogelijk te voorkomen.

“Op dit moment is er echter nog geen wet- en regelgeving om een juiste en veilige opslag van lithium batterijen te reguleren. Daar wordt weliswaar aan gewerkt – middels de ontwikkeling van een zogeheten PGS-37 norm (Publicatiereeks Gevaarlijke Stoffen) – maar de uitkomst daarvan laat nog enkele jaren op zich wachten. Niets doen zit nu eenmaal niet in ons DNA. Wij komen bijna dagelijks met ons team van 11 inspecteurs bij bedrijven waar een lithium-probleem speelt. Wij worden ingehuurd om de kans op schade te reduceren en de omvang van een potentiële schade te beperken. Het past dus niet bij ons om dan te zeggen: ‘joh, doe er mee wat je wilt! We wachten wel even totdat er een PGS-norm is.’”

PIONIERS

Burghgraef van Tiel & Partners heeft in de loop der jaren een goede naam opgebouwd als het om preventie en risico-inspectie gaat en kan op dit gebied beschouwd worden als een pionier. Waar ze

De verschillende toepassingsgebieden

In het document heeft Burghgraef van Tiel & Partners voor een aantal verschillende toepassingen een standaardaanpak opgesteld als handreiking:

- Scope UN3480-3481 (secondary);
- Lithium batterijen in gebruiksvorwerpen UN 3481;
- Lithium batterijen in gebruiksvorwerpen zoals laptops, tablets en dergelijke in onderwijsinstellingen, kantoren, laboratoria, et cetera UN 3481;
- Winkels, showrooms, magazijnen, garagebedrijven, reparatiebedrijven, onderhoudsbedrijven, verhuurbedrijven. UN 3481 en UN 3480 (winkelvoorraad losse batterijen);
- Accu's (*batterypacks*) in voertuigen (UN3481) die zich normaliter niet op de openbare weg begeven zoals karts, golfkarren, heftrucks en dergelijke UN 3481;
- Remise, stalling EHV voor logistieke diensten, etc. UN 3481;
- Productiebedrijven van lithium batterij houdende producten, objecten, voertuigen et cetera. UN 3480 en UN 3481;
- Nieuwe batterijen UN 3480;
- Gebruikte en/of beschadigde batterijen, refurbished batterijen, retourbatterijen en recycling (inzameling en verwerking) UN 3480 – UN3481;
- Uitpandige opslag, voorbeeld zeecontainer, (prefab) garagebox, et cetera (onbrandbare materialen). Bestemd voor opslag, reparatie, (de)montage UN 3480 – UN 3481
- Algemeen

DRIELEDIG DOEL

Koster benadrukt dat ook door de BvT-aanpak, branden door lithium batterijen helaas niet voorkomen kunnen worden. De schade kan echter wel aanzienlijk beperkt worden.

Desgevraagd geeft hij aan dat Burghgraef van Tiel met de publicatie van de richtlijnen een drieledig doel nastreeft. “Net als bij de brandweer beogen ook wij hiermee natuurlijk in de eerste plaats slachtoffers te voorkomen. Maar daar waar de brandweer ophoudt, gaan wij verder. Wij willen namelijk ook de schadeomvang zoveel mogelijk beperken om zo de continuïteit van de onderneming beter te kunnen borgen. Een bijkomend voordeel van onze visie is tevens dat de milieuschade beperkt blijft; hetgeen wij ook erg belangrijk vinden. Immers als een compartiment van maximaal 100 m² – de door Burghgraef van Tiel geadviseerde maximale grootte – in vlammen opgaat in plaats van een compartiment van 1.000 m² – zoals de Veiligheidsregio Haaglanden/Rotterdam voorschrijft –, dan scheelt dat ontzettend veel”, aldus Koster.

De veiligheidsrichtlijnen van BvT zullen het ook voor de brandweer makkelijker maken om een brand onder controle te krijgen, zo stelt Koster: “Ik heb er vertrouwen in dat de brandweer in kleine compartimenten een betere repressieve inzet kan plegen dan in grote, mede ook gezien het feit dat bij branden met lithium batterijen waterstofgas kan vrijkomen wat gevaar oplevert voor de brandweer. Hoe kleiner het compartiment, hoe geringer het risico hierop. Slachtoffers onder de brandweer willen wij namelijk ook niet.”

VEEL AANDACHT

In het document heeft Burghgraef van Tiel & Partners voor een aantal verschillende toepassingen een standaardaanpak opgesteld

We hebben met onze visie het risico dat verbonden is aan de opslag van lithium batterijen op de kaart gezet

(zie kader boven). Daarin worden onder meer aanbevelingen gedaan op gebied van branddetectie, blussystemen en rookgasafvoer. Tevens worden winkels geadviseerd zo min mogelijk voorraden aan te houden in het eigen magazijn. Ook distributiecentra moeten waakzaam zijn vanwege de lithium batterijen in vorkheftrucks. Koster spreekt van “op zich kostbare maatregelen die echter wel in verhouding tot het risico staan.”

Tot slot geeft Koster aan dat het document door de markt goed is opgepikt. “Ons document heeft veel publiciteit gegenereerd. We zijn inmiddels door veel bedrijven uit zowel Nederland als zelfs vanuit de buitenland benaderd om over de lithiumproblematiek te praten. Maar wat nog belangrijker is, de betrokken bedrijven reageren positief op ons document en de richtlijnen, die ondanks de hiermee gemoeide kosten door hen als ‘streng maar rechtvaardig’ worden beoordeeld. Ik durf dan ook te stellen dat we met onze richtlijnen en de publiciteit eromheen in elk geval hebben bereikt dat het risico dat verbonden is aan de opslag van lithium batterijen op de kaart is gezet. Daarmee hebben we één van onze doelstellingen gerealiseerd. Dit was bovendien absoluut nodig, omdat de problematiek met lithium batterijen de komende vijf tot tien jaar nog zeker zal spelen. De mate waarin deze problematiek blijft bestaan, zal afhangen van de ontwikkelingen; wordt het veiliger of niet? Dat is nu nog niet te zeggen.” ■

Bob de Bruijn (Van Ameyde) jongste RvB-lid in de sector

Werken aan de groei van een bedrijf is het leukste dat er is

Doorgroeien in alle kernactiviteiten van de groep: claimsmanagement, schade- expertise in kennissegmenten, IT-oplossingen voor schade- en bedrijfsprocessen, taxaties en waarderingen en fleetmanagement. Dat is één van de (primaire) bedrijfsdoelstellingen binnen de Van Ameyde Groep, die de financiële lat hoog heeft gelegd: een omzetgroei in drie jaar tijd met 50%. Deels te realiseren door autonome groei en deels door acquisities, waarbij voor het eerst ook wordt nagedacht aan expansie buiten Europa: Azië en de VS. “Werken aan de groei van een bedrijf is het leukste dat er is”, zegt Bob de Bruijn, die begin dit jaar Pieter den Dikken is opgevolgd als lid van de raad van bestuur van Van Ameyde International, de holding van de groep.

Wat goed is, komt snel, luidt het gezegde dat zeker lijkt op te gaan voor Bob de Bruijn. Hij is sinds begin van dit jaar *Board Member* bij Van Ameyde en met zijn 33 lentes ongetwijfeld het jongste RvB-lid in de sector en misschien zelfs wel in geheel Nederland. Na zijn studie economie werkte hij een jaar bij Professional Capital, het bedrijf van één van de hoogleraren en stapte in 2009 over naar Van Ameyde als internationaal projectmanager. Na voltooiing van diverse complexe, grensoverschrijdende projecten werd hij in 2011 *Business Development Director* van Van Ameyde. Van 1 april 2016 tot 1 september 2018 vervulde Bob de Bruijn de rol van *Managing Director* van Van Ameyde Benelux.

Sinds 1 september 2018 heeft hij zich als directeur van Van Ameyde International voorbereid op zijn nieuwe rol, waarin hij Pieter den Dikken opvolgt als lid van de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur bij Van Ameyde bestaat verder uit Piet Middelkoop (CEO en RvB-voorzitter), Carl Berends (CFO) en Jan-Michiel Cilllessen (COO voor de TPA-activiteiten). Bob de Bruijn zal zich onder andere richten op de strategie en operaties van de schade-expertise- en taxatiedivisie. Hij is in zijn nieuwe rol verantwoordelijk voor de expertisebedrijven Van Ameyde Marine, Arntz I van Helden, MLC Spain (Marine Logistic Control, Spanje), Krogius (Scandinavië, de Baltische Staten, Oekraïne en Rusland), Woodgate & Clark en sinds kort Cordaet Personenschade). Ook de taxatie-organisatie Van Ameyde Waarderingen valt binnen zijn verantwoordelijkheidsgebied.

GROEI IN DUBBELE CIJFERS

Bediening van de zakelijke schademarkt is één van de strategische speerpunten van Van Ameyde. Het bedrijf biedt via een groot aantal bedrijfsonderdelen internationaal diensten aan op het gebied van claims- en riskmanagement, waaronder schadebehandeling voor derden (TPA), expertise in kennissegmenten, IT-oplossingen voor efficiënte schade- en bedrijfsprocessen, taxaties en waarderingen en *fleetmanagement*.

De groep telt momenteel ca. 1.500 medewerkers, verspreid over 46 vestigingen in 28 landen. In ons land zijn ca. 600 mensen werkzaam. De omzet bedraagt rond de 130 miljoen euro, waarvan



Bob de Bruijn: “Het is belangrijk voor elk bedrijf dat er op alle terreinen van zijn werkgebied een sterke concurrentie is. Dat houdt je namelijk scherp en maakt uiteindelijk je dienstverlening beter. Klanten zijn daarom ook gebaat bij een competitieve markt.”

ruim 50 miljoen afkomstig is uit Nederland. Het bedrijf behandelt op jaarbasis ca. 750.000 schades. “Alle bedrijfsonderdelen draaien momenteel uitstekend.”

De afgelopen jaren is Van Ameyde gestaag gegroeid. “Jaarlijks met minimaal meer dan tien procent”, benadrukt De Bruijn, die de omzetstijging voor de helft toeschrijft aan autonome groei en voor de andere helft aan acquisities, zoals recentelijk Cordaet Personenschade. “Overigens kan de autonome groei van jaar tot jaar en per werkgebied verschillen, met name op het gebied van *outsourcing*. Momenteel besteden een 20-tal Europese verzekeraars hun schadebehandelingswerkzaamheden aan ons uit.”

AMBITIEUZE GROEIPLANNEN

Met diverse nieuwe labels is de divisie ‘*Marine & Industry*’ de afgelopen jaren onder leiding van Pieter den Dikken sterk uitge-

breid tot een internationaal netwerk voor de zakelijke markt. De Bruijn zet vol en ambitieus in op verdere groei: met maar liefst 50% tot eind 2021. “Het is onze ambitie om dit netwerk van sterke merken verder uit te breiden, zowel qua sectoren als qua markten. Daar kunnen klanten terecht voor schade-expertise en advisering, maar ook voor taxaties van bijvoorbeeld groot-zakelijke installaties. Een *one-stop-shop* voor de zakelijke markt”, aldus Bob de Bruijn.

De kracht van Van Ameyde zit volgens hem in een aantal zaken. “We zijn een *no nonsense*-bedrijf, hebben een sterke IT-poot en zijn betrokken bij onze opdrachtgevers voor wie we zowel een lagere schadelast als een hogere klanttevredenheid willen realiseren. We doen wat we beloven. Bovendien hebben we een platte organisatie. Wat we besluiten, kunnen we ook daadwerkelijk snel invoeren. Ik durf dan ook te stellen dat we vaktechnisch goed zijn in ons werk. We zijn techneuken en misschien zelfs een beetje ‘vakidioot’ in de goede betekenis van het woord”, aldus De Bruijn, volgens wie dat laatste ook een nadeel in zich herbergt.

“We focussen ons vaak zo op de uitvoering, dat we niet altijd even goed uitdragen wat we allemaal doen en kunnen. Wat dat betreft was ik eerlijk gezegd ook altijd een beetje jaloers op de manier waarop CED hun *marketing & sales* deed. Ik ben dan ook ontzettend blij dat wij Marcel van Dijk (ex CED) begin maart hebben kunnen aantrekken als *Director Business Development*. Ik ben ervan overtuigd dat een gerichter marketing & communicatiebeleid kan bijdragen aan de verwezenlijking van onze groei-doelstelling.”

FOCUS OP KERNACTIVITEITEN

De leiding van Van Ameyde heeft recentelijk besloten zich te blijven focussen op haar bestaande kernactiviteiten. Daarbij is IT-ontwikkeling onlosmakelijk verbonden met *claim*- en *fleetmanagement*. “IT maakt in deze markten echt het verschil.” De ambitieuze groei-doelstelling - met 50% in de komende drie jaar - wil men realiseren door middel van zowel autonome groei als door middel van acquisities.

De Bruijn benadrukt dat Van Ameyde kritisch kijkt naar mogelijke overnamepartners. “We willen zeker niet alleen groeien om de groei zelf. Kandidaten moeten beschikken over een goede directie die de markt kent en weet wat er van het wordt gevraagd, goed draaien, winstgevend zijn en, net als wij, een *no nonsense*-bedrijf zijn.”

KANSEN EN MOGELIJKHEDEN

Waar zien jullie vooral de expansiekansen en -mogelijkheden? De Bruijn: “Autonome groei voorzien we vooral in de TPA-markt. Behalve onze kernmarkten - Benelux en het Verenigd Koninkrijk -

We willen de komende drie jaar met 50% groeien door middel van zowel autonome groei als acquisities



Het pand van Van Ameyde in Rijswijk

gaan we de komende tijd vooral inzetten op Duitsland. Daarnaast gaan we goed kijken of we met onze claimsmanagementactiviteiten ook in de VS voet aan de grond kunnen zetten.”

De verschillende (maritieme) expertisebedrijven draaien volgens De Bruijn momenteel alle ‘als een zonnetje’. “Mede door de groeiende aandacht voor preventie en riskmanagement neemt het aantal schades echter af en die trend zal zich de komende jaren verder voortzetten. In deze sector is dus nauwelijks autonome groei te boeken en zullen we onze heil zoeken in acquisities. We hopen er in Nederland één op korte termijn af te ronden. Aangezien de Europese markt nog weinig mogelijkheden biedt, denken we daarnaast bijvoorbeeld aan Azië. Voor taxaties en waarderingen zien we wel groeimogelijkheden binnen Europa en datzelfde geldt op het gebied van *fleetmanagement*, waarbij we door de recente overname van Dragintra de concurrentie aangaan met marktleider *Fleet Logistics*.”

BEDREIGINGEN?

Zie je naast kansen ook bedreigingen? Van Ameyde's RvB-lid moet even nadenken. “Ik zou de economische ontwikkelingen kunnen noemen, maar eerlijk gezegd hebben die nooit onze omzet in negatieve zin beïnvloed. Natuurlijk is er bij een recessie met name in de maritieme sector minder activiteit en dus ook minder schades, maar aan de andere kant neemt in zo'n periode bij verzekeraars en andere opdrachtgevers de wens aan outsourcing van schaderegelingswerkzaamheden toe. Zo was de vorige recessie - 2008-2012 voor ons als bedrijf in bedrijfseconomisch opzicht een aantrekkelijk periode.”

En concurrentie? De Bruijn: “Dat zien we niet als een bedreiging, maar juist als een uitdaging. Het is belangrijk voor elk bedrijf dat er op alle terreinen van zijn werkgebied een sterke concurrentie is. Dat houdt je namelijk scherp en maakt uiteindelijk je dienstverlening beter. Klanten zijn daarom ook gebaat bij een competitieve markt.” Tot slot, wat zou je meegeven aan de markt? “Ik zou kijken naar de consolidatietrend. De consolidatie van de verzekeringsmarkt vermindert in eerste instantie de keuze voor verzekeren. Als reactie daarop trekt dit juist nieuwe spelers, die zich succesvol profileren tegenover de grote combinaties.” ■

Overweldigende belangstelling voor mini-symposium SAR over gevolgen Brexit voor verzekeringspraktijk

Het wordt nooit meer zoals vandaag

Op woensdag 6 maart jl. organiseerde de Stichting Assurantie Registratie (SAR) in hotel- en conferentiecentrum Woudschoten in Zeist voor de ingeschreven RAI's, RGA's en RMi's een eenmalig mini-symposium over de gevolgen van de Brexit voor de verzekeringspraktijk. Uit de presentaties van de beide gastsprekers kan onder meer worden geconcludeerd dat niet alleen de politiek (vooral de Britse) zich slecht heeft voorbereid op de komst van de Brexit, maar dat dit ook geldt voor veel bedrijven, zowel in Groot-Brittannië als op het Europese vasteland, die hieromtrent een veel te afwachtende houding hebben ingenomen. Een andere in het oog springende conclusie was dat, wat de uitkomst van het politieke debat ook wordt (deal or no deal), er repercussies zijn voor verzekeraars, makelaars en andere intermediairbedrijven en gevolmachtigd agenten. Of zoals de beide inleiders aangaven: "Het is één grote chaos, het wordt nooit meer zoals vandaag en bovendien is er is werk aan de winkel."

In haar welkomstwoord vertelde Willeke van de Weerd, voorzitter van de Commissie PE bij de SAR, over de werkzaamheden van de commissie, de vorig jaar in totaal 185 PE-bijeenkomsten organiseerde voor de ingeschreven RMi's, RAI's, RGA's en RPA's. Voor dit jaar staat meer dan 200 bijeenkomsten op het programma. "Met ons PE-programma streven we als commissie voor de ingeschrevenen een hoger en verdiepend kennisniveau na waarbij bij de keuze van de onderwerpen de actualiteit leidend is." Zij noemde het mini-symposium over de Brexit daar een goed voorbeeld van. De belangstelling voor dit onderwerp was dermate groot dat de 100 beschikbare plaatsen al snel 'uitverkocht' waren. Om ook de andere tientallen belangstellenden kennis te laten nemen van het programma is de gehele sessie op video opgenomen, een unicum in de historie van de SAR.

TWEE GASTSPREKERS

Het actuele thema werd belicht door twee gastsprekers. Voor de pauze was het woord aan organisatieadviseur Raimond Nicodem, *Program Director Brexit Restructuring & Delivery* van Nicodem & Company. Hij begon met korte chronologische uiteenzetting van de Brexit: van het referendum op 23 juni 2016, via de vele politieke ontwikkelingen sindsdien van premier May c.s. tot de grote onduidelijkheid en onzekerheid over de uitkomst van dit moment, slechts 22 werkdagen en 13 zittingsdagen van het Britse parlement voor D-day: 29 maart 2019. "Uit oogpunt van een bedrijfs- en continuïteitsaspect heeft het Verenigd Koninkrijk veel te verliezen van een uittreding uit de EU", aldus Nicodem, die zijn gehoor voorhield dat de kans op een 'Hard Brexit', ook wel aangeduid met *no deal*, toeneemt. Met alle gevolgen van dien."

Ook ging hij in op de politieke context van de Brexit en de gevolgen daarvan voor het bedrijfsleven. "Veel ondernemingen zullen hierdoor direct of indirect hard geraakt worden in hun *business*. Dat geldt zeker voor Britse bedrijven die zaken doen met onder-



Raimond Nicodem: "In mijn gehele loopbaan als organisatieadviseur heb ik nog niet eerder een dergelijke ingrijpende verandering meegemaakt waarop door bedrijven zo afwachtend is gereageerd als op de Brexit."

nemingen uit de resterende 27 EU-landen, maar omgekeerd ook voor Nederlandse en andere Europese bedrijven. Dit komt doordat het VK bij een Brexit wordt aangemerkt als een zogeheten 'derde land' en zijn 'paspoort' voor het vrije handelsverkeer binnen de EU kwijtraakt."

EÉN GROTE CHAOS

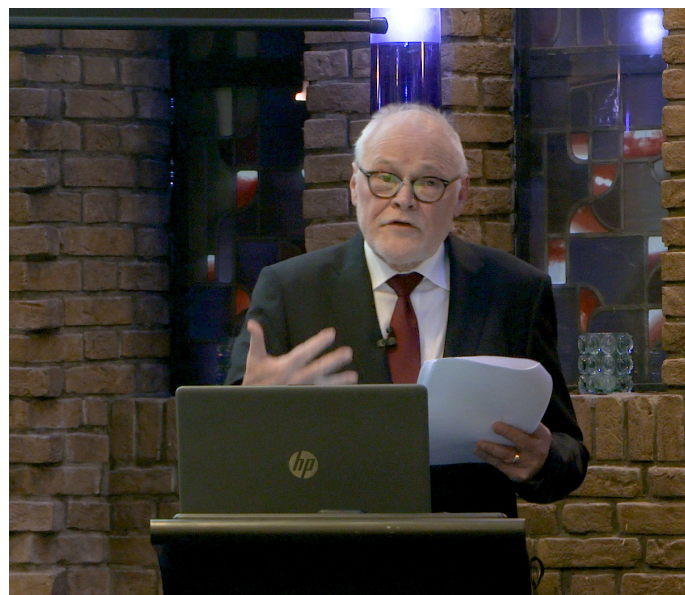
Hij had geen goed woord over de manier waarop vooral de Britse politiek met dit onderwerp is omgegaan, die van meet af aan ogenschijnlijk geen enkel plan leek te hebben hoe dit aan te pakken en wat de mogelijke consequenties zouden kunnen zijn. "Het is in feite één grote chaos en er lijkt, zo kort voor de deadline van 29 maart, geen enkel zicht op welke uitkomst dan ook, mede doordat er door

de enorme verdeling binnen de Britse politiek voor geen enkel voorstel een politieke meerderheid haalbaar. En een *deal* is nodig om een Brexit zonder overeenkomst te voorkomen.”

Nicodem uitte ook kritiek op het bedrijfsleven. “In mijn gehele loopbaan als organisatieadviseur heb ik nog niet eerder een dergelijke ingrijpende verandering meegemaakt waarop door bedrijven zo afwachtend is gereageerd als op de Brexit. Zowel Engelse bedrijven als bedrijven op het Europese vasteland hebben zich hierop in het algemeen zeer slecht voorbereid.” Hij noemt de Brexit ‘*een once in a lifetime experience*’ waarvoor geen stappenplan of handleiding beschikbaar is. “Probeer chaos te vermijden en juist controle te behouden. Selecteer daartoe een sterk en gespecialiseerd team om de Brexit-issues aan te pakken en de kosten te verminderen. Wachten op een overgangsovereenkomst en Brexit-deal is een *high risk*-strategie en kan resulteren in het onvermogen om je internationale activiteiten kunnen blijven uitvoeren en je klanten te kunnen blijven bedienen.”

ONZEKERHEID TROEF

Vervolgens ging hij in op de mogelijke opties – *deal or no deal* - en gevolgen daarvan voor de praktijk van alledag voor ondernemers. “Wat de uitkomst ook is, het wordt nooit meer zoals vandaag”, hield hij zijn gehoor voor. “Bovendien is onzekerheid troef. Zelfs bij een *orderly exit* moeten er nog een groot aantal wetten worden aangenomen door het Britse parlement en heeft de UK nu al aangegeven dat het te kort dag is om op tijd de nieuwe wetten te implementeren vanuit de Europese wet- en regelgeving. En bij een *no deal* is er geen sprake van een overgangperiode van 21 maanden of langer en gaat de nieuwe situatie meteen in op 30 maart 00.00 uur”, aldus Nicodem, die behalve mogelijke problemen bij het zakendoen



Cees de Jong: “ Financiële dienstverleners hebben op grond van de Wft een vergewisplicht. Indien een bemiddelaar of gevolmachtigd agent in het kader van zijn of haar normale bedrijfsvoering signalen ontvangt dat een aanbieder niet voldoet aan de eisen, dan dient men de samenwerking te staken.”

met Britse bedrijven echter ook kansen ziet. “We zijn het Europese land dat het dichtst ligt bij het Verenigd Koninkrijk en zijn sterk op het gebied van logistiek en infrastructuur.”

IMPLICATIES VOOR DE VERZEKERINGSBRANCHE

Na de pauze ging mr. dr. Cees de Jong, onafhankelijk consultant *Insurance Regulation & Supervision* en tevens als onderzoeker verbonden aan het UVA Amsterdam Centre for Insurance Studies, specifiek in op de implicaties van de verschillende Brexit-opties



Raimond Nicodem en Cees de Jong tijdens de beantwoording van de vele vragen



voor de verzekeringsmarkt. Daarbij belichtte hij onder meer het EU-regime voor de verzekeringssector – en met name de hierop van toepassing zijnde Richtlijnen Solvency II en Verzekeringsdistributie (IDD) - en een negental aanbevelingen van de Europese toezichthouder EIOPA voor de verzekeringssector. Ook stond hij stil bij de vraag ‘Hoe nu verder na de Brexit?’

Zo vertelde hij zijn aandachtig gehoor met betrekking tot eerstgenoemd punt dat de SII-richtlijn van toepassing is op directe schade- en levensverzekeraars, die op het grondgebied van een EU-lidstaat zijn gevestigd of die zich daar wensen te vestigen. Zij krijgen dan een zogeheten Europees paspoort op grond waarvan zij gerechtigd zijn binnen de gehele EU-gemeenschap (her)verzekeringswerkzaamheden uit te voeren. Uitgezonderd zijn natura uitvaartverzekeraars en volledig herververkerde onderlingen en voor verzekeraars met een bruto premie-inkomen van minder dan 5 miljoen euro.

‘DERDE LAND’

Op grond van de Solvency II-richtlijn kunnen ook verzekeraars uit een zogeheten ‘derde land’ verzekeringsactiviteiten uitvoeren, mits zij aan de voorwaarden voldoen om de hiervoor benodigde vergunning te verkrijgen. Als gevolg van de Brexit zal ook het Verenigd Koninkrijk toetreden tot het lijstje ‘derde landen’ en gelden er voorwaarden voor Britse verzekeraars en *brokers* om zaken te kunnen blijven doen in Nederland en in de rest van Europa.

Zo moeten verzekeraars uit ‘derde landen’ onder meer indien zij bevoegd zijn tot de uitoefening van het verzekeringsbedrijf krachtens de nationale wetgeving waaronder zij ressorteren; een bijkantoor oprichten op het grondgebied van de lidstaat waar de vergunning wordt aangevraagd, zich ertoe verbinden te voldoen aan het solvabiliteitskapitaalvereiste en het minimumkapitaalvereiste overeenkomstig de artikelen 100 en 128. “Als een Britse verzekeraar een vergunning heeft verkregen van een toezichthouder in één van de 27 resterende EU-landen – voor ons land is dat de DNB –

dan mag men op grond daarvan werkzaamheden uitvoeren in alle EU-landen.”

IMPACT INTERMEDIAR

Net als Raimond Nicodem had ook Cees de Jong niet echt een positieve boodschap voor het aanwezige intermediair. “Wat er ook gebeurt – *deal or no deal* – er zullen de nodige repercussies zijn voor verzekeraars, intermediairs en gevolmachtigd agenten. Zo wordt Groot-Brittannië meteen na 29 maart (bij *no deal*) of na 21 maanden (bij *deal*) ‘een derde land’ waardoor een verzekeraar, makelaar of *coverholder* een vergunning (Europees paspoort) moet aanvragen en krijgen om zaken te kunnen blijven doen in Europa. Andersom kan de Brexit belemmeringen opwerpen voor verzekeraars, gevolmachtigd agenten en tussenpersonen met een zetel in Nederland die actief zijn of willen worden op de markt in het VK”, aldus De Jong, volgens wie de Brexit, ongeacht de uitkomst, echter direct geen directe gevolgen heeft voor verzekeringnemers.

Wat betekent dit concreet voor het intermediair? De Jong: “Financiële dienstverleners hebben op grond van de Wft een vergewisplicht. Indien een bemiddelaar of gevolmachtigd agent in het kader van zijn normale bedrijfsvoering signalen ontvangt dat een aanbieder niet voldoet aan de eisen, dan dient men de samenwerking te staken. Met andere woorden, men mag na de Brexit alleen producten van Britse aanbieders (blijven) aanbieden als de betrokken verzekeraar beschikt over een vergunning in één van de 27 EU-landen. Zo niet, dan mogen er geen zaken (meer) worden gedaan.”

Uit de vele vragen na afloop bleek dat het onderwerp danig leeft bij het intermediair en dat de SAR hiermee haar mini-symposium derhalve goed heeft ingespeeld bij de actuele kennisbehoefte bij haar ingeschrevenen. Behalve met een zakje ‘Engels drop’ als ludieke gimmick gingen de 100 deelnemers dan ook naar huis met meer kennis over de impact van de Brexit op hun adviespraktijk. ■

De vier 'founding fathers' over het ontstaan en de belangrijkste wapenfeiten van de Branchevereniging NLE

De NLE: begonnen als rebelse actie, uitgegroeid tot heuse branchevereniging

Op 23 maart 1998 zag de voorloper van de Branchevereniging Nederlandse Letselschade Experts (NLE) het levenslicht. Onder de oprichtingsactie staan vier handtekeningen, namelijk die van Guus Berntsen, Gerard Kloppenburg, Hans Noordsij en Coen Tijbout. Zij waren precies 20 jaar geleden de 'founding fathers' van de NLE. Twee decennia later zaten de mannen van het eerste uur met elkaar om de tafel om herinneringen op te halen.



Inmiddels telt de NLE 17 aangesloten kantoren met in totaal 130 fte letselschade-experts die gezamenlijk zo'n 25.000 dossiers behandelen. Dat komt neer op een marktaandeel van rond de 25% van de totale belangenbehartigerssector in de Nederlandse letselschadebranche, inclusief rechtsbijstandverzekeraars en advocatuur. Qua omvang mag je de NLE dus gerust een succes noemen, zeker als je bedenkt dat niet elk kantoor zomaar lid kan worden van de NLE. Er zijn strenge toetredingseisen. Met name de eis dat een kantoor is aangesloten bij het Register Letselschade is voor veel potentiële leden nog altijd een brug te ver.

SAMEN STERKER

Ere wie ere toekomt. Het initiatief tot oprichting van een vereniging van letselschadebureaus die optreden als belangenbehartiger kwam van Hans Noordsij. Hij werd in 2018 benoemd als ere-lid van de NLE, vanwege zijn rol als initiatiefnemer en zijn inspanningen ten behoeve van de vereniging in de beginfase. "Ik was een sterke voorstander van meer samenwerking, van de samen-sterker-gedachte. Om samen met andere kwaliteitskantoren een vuist te kunnen maken naar 'de buitenwacht'. Om onze stem meer te laten horen. Daar kwam bij dat ik onze beroepsgroep ook beter wilde profileren naar onze markt toe", aldus Noordsij. De vereniging startte onder de naam Nationale Letsel Telefoon (NLT).

De combinatie van samenwerking en profilering sprak ook Gerard Kloppenburg en Guus Berntsen aan. "Er was in die tijd sprake van een enorme wildgroei aan personen die zich als belangenbehartiger aanboden, maar waarbij de vakkennis lang niet altijd in voldoende mate aanwezig was", aldus Kloppenburg. "Het was destijds erg

Er was behoefte om het kaf van het koren te scheiden



Guus Berntsen: "De recente toetreding tot het Platformoverleg van De Letselschade Raad is een bevestiging van de steeds belangrijkere rol die de NLE in de branche speelt."

lastig voor letselschadeslachtoffers om de weg te vinden naar een goed, deskundig letselschadebureau." "Er was behoefte om het kaf van het koren te scheiden," vult Berntsen aan. Aanvankelijk waren er ook commerciële redenen voor de oprichting van een eigen belangenvereniging. Berntsen: "Via een website en een centraal telefoonnummer konden slachtoffers bij de NLT terecht. Vanuit het secretariaat werden deze mensen volgens een vaste methodiek doorgeleid naar de NLT-leden."

Coen Tijbout zag niet zoveel in een commerciële rol van de NLT, maar zag wel het nut van samenwerking: "Er waren in die tijd tal van belangenclubs op letselgebied, maar er was er niet één die specifiek opkwam voor de belangen van de expertisebureaus aan belangenbehartigerszijde. Een platform dat zowel kon fungeren als aanspreekpunt voor belangenbehartigers, maar ook voor verzekeraars en andere bij de letselschaderegeling betrokken partijen.



Gerard Kloppenburg: "In de letselschadebranche doe je niets alleen. Je hebt voor alles de ander nodig."

Bijvoorbeeld om te overleggen en zo mogelijk afspraken te maken over relevante zaken als de buitengerechtelijke kosten."

Hij vervolgt: "Sowieso vond ik het persoonlijk belangrijk dat er een tegenhanger zou komen van de LSA. Ook toen al was het credo van de advocatuur dat verzekeraars per definitie het kwaad vertegenwoordigen en er van samenwerking geen enkele sprake kan zijn. Dat bekt natuurlijk heel lekker, maar we moeten wel verder met elkaar. De advocatuur heeft ook een verantwoordelijkheid ten opzichte van cliënten en stoere taal en gerollebol is niet altijd de beste strategie. Ik ben blij dat wij via de NLE de kans kregen om dat anders te doen. Over een boel zaken kun je met elkaar gewoon afspraken maken. Juist daar heeft de NLE z'n meerwaarde laten zien."

BEGINPERIODE

Een spannende en intensieve tijd, zo omschrijven de vier de beginperiode van de NLE. "We waren druk bezig met het opstellen van de toelatingseisen en het enthousiasmeren van letselschadekantoren om zich aan te sluiten", aldus Tijbout. Volgens Noordsij was het van meet af aan duidelijk dat de toelatingseisen aan de strenge kant moesten zijn, zowel ten aanzien van de kwaliteit als de integriteit. "We wilden dat NLE-leden zich in positieve zin onderscheiden van de andere letselschadekantoren. De belangrijkste kernwaarde van de NLE en de NLE-kantoren was dat het belang van het slachtoffer centraal staat en dat de wensen en behoeften van letselschadeslachtoffers leidend zijn in de aanpak van de schaderegeling. We hebben het hier over een kernwaarde die werd opgeschreven acht jaar voordat de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) werd opgesteld. Die kernwaarde hebben de schrijvers van de GBL wijselijk van de NLE overgenomen."

Berntsen wijst erop dat er meer strenge toelatingseisen voor NLE-kantoren kwamen: "Kantoren moesten beschikken over een degelijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de belangenbe-



Hans Noordsij: "Ik was een sterke voorstander van meer samenwerking, van de samen-sterker-gedachte."

hartigers dienden te zijn ingeschreven te zijn in het NIVRE-Register of in die richting te worden opgeleid. Een bijzondere voorwaarde was ook dat kantoren zich periodiek moesten onderwerpen aan een kwaliteitsaudit. Er was in die tijd nog niets op dat vlak, dus organiseerde de NLE het zelf. Nu is dat helemaal overgenomen door De Letselschade Raad."

Kloppenburg noemt in aanvulling hierop de mogelijkheid om een klacht in te kunnen dienen over NLE-kantoren bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris, een voormalig officier van justitie. "Later is die klachtenregeling verdwenen, omdat mensen konden klagen bij het NIVRE en bij het Keurmerk Letselschade. Wat je niet wilt is een onnodige stapeling van regelingen. Dan kunnen slachtoffers die niet van opgeven willen weten gaan shoppen en dat is voor niemand goed." Inmiddels is het Keurmerk Letselschade opgegaan in het GBL-Register van De Letselschade Raad.

REACTIES VANUIT DE MARKT

Hoe werd er vanuit de markt destijds gereageerd op de komst van het NLE? Dat was lang erg wisselend, zegt Gerard Kloppenburg. "Vrijwel meteen sloten een zevental letselschadekantoren zich aan bij de NLT/NLE, maar veel andere kantoren namen het initiatief lange tijd niet echt serieus." "Dat had ook te maken met die telefoonlijn," aldus Tijbout, "toen we daarmee besloten te stoppen, mede omdat mensen tegenwoordig niet bellen maar googelen, raakten meer kantoren geïnteresseerd in de NLE."

Guus Bertsen knikt: "Vanaf het moment dat de NLE een zuivere branchevereniging werd, groeide de vereniging door. Inmiddels is de NLE gegroeid naar 17 kantoren." "De rest van de branche was wel vanaf het begin blij met de NLE", zegt Kloppenburg. "Zelfs Slachtofferhulp Nederland omarmde de vereniging en sloot zelf een verwijsconvenant met de NLE." Die afspraak werd in 2006 vervangen door het beleid dat Slachtofferhulp verwijst naar keurmerkkantoren. Waaronder alle NLE-leden. "Maar het enthousiasme

van Slachtofferhulp over de NLE en de kwaliteits- en integriteitseven die we hanteerden, gaf wel aan dat de NLE in een behoefte voorzag,” aldus Hans Noordsij. “Vooral onze felle houding tegen het ‘no cure no pay’-systeem viel daar in goede aarde.”

“Ook Theo Kremer van het PIV reageerde heel positief,” aldus Berntsen. “Hij was blij dat verzekeraars eindelijk met een cluster van kantoren tegelijk konden praten. Daar werd ook al heel snel het fundament gelegd voor de PIV-regeling BGK. Het PIV en de NLE zijn daarvan de initiatiefnemers.” Het Convenant Buitengerechtelijke Kosten (BGK), zoals de regeling officieel heet, is het meest aansprekende NLE-initiatief. Tjibout: “Het heeft uiteindelijk geleid tot een enorme afname van BGK-discussies op dossierniveau en dat kwam alle partijen, nadrukkelijk ook het letselslachtoffer, ten goede.”

VEEL BEREIKT

Als jullie nu, 20 jaar na de oprichting van de NLE, terugkijken op die hele periode, wat heeft de komst van de NLE de markt dan opgeleverd? Wat heeft de NLE bereikt? “Het is altijd lastig om verbeterprojecten geheel voor je conto te nemen, want in de letselschadebranche doe je niets alleen. Je hebt voor alles de ander ook nodig. Dat is ook de charme van de branche vind ik,” aldus Gerard Kloppenburg.

Genoemd wordt de rol die de NLE heeft vervuld bij de oprichting van het Keurmerk Letselschade. De toelatingseisen vormden een blauwdruk voor het keurmerkreglement. Ook de ontwikkeling van de Gedragscode Behandeling Letselschade is een wapenfeit, omdat NLE-vertegenwoordigers nadrukkelijk hebben meegewerkt en geschreven aan de code. “Alle partijen praatten mee natuurlijk,” aldus Tjibout, “maar de rol van de NLE, als progressieve belangenbehartigersclub naast de nee-nee-nee roepers vanuit de advocatuur, die rol is best essentieel. Ook vandaag de dag nog!” Er werd geprocedeerd tegen een verzekeraar over een BGK-beleid waarbij de verzekeraar de tarieven van de belangenbehartiger bepaalde, wat door de rechter van tafel werd geveegd.

“De NLE is ook steeds meer zichtbaar geworden,” zegt Kloppenburg. “Kijk naar evenementen als de *high-tea*bijeenkomsten en het keukentafeloverleg. Dat zijn mooie formules waar mensen blij van worden en waar de branche iets mee opschiet. Dat leidt zeker tot



Coen Tjibout: “Ik ben blij dat wij via de NLE de kans kregen om dat anders te doen. Over een boel zaken kun je met elkaar gewoon afspraken maken. Juist daar heeft de NLE z'n meerwaarde laten zien.”

een stukje *goodwill* in de branche.” Berntsen beaamt dat: “De recente toetreding tot het Platformoverleg van De Letselschade Raad is een bevestiging van de steeds belangrijkere rol die de NLE in de branche speelt. Je kunt gerust stellen dat de NLE in de branche inmiddels de plaats en erkenning heeft gekregen die het verdient.”

De belangrijkste branche-ontwikkeling met NLE-stempel is toch wel het BGK-convenant tussen belangenbehartigers en verzekeraars. “Dat convenant was baanbrekend en is nog steeds van belang voor de letselschadebranche. Stel je voor dat dat convenant nu zou worden opgezegd. Dan krijgen we er tienduizenden BGK-discussies er jaar bij. Dat kunnen verzekeraars echt niet handelen, de bezettingsgraad staat overal zó onder druk,” aldus Berntsen. “De komst van het convenant, na jaren van gesteggel, toont vooral de grote bereidheid aan van de NLE en haar leden én van verzekeraars om tot een akkoord te komen,” vertelt Tjibout. “Dat is toch waar we in Nederland goed in zijn? In polderen? Dát heeft de NLE in de afgelopen 20 jaar meermaals bewezen,” aldus een trotse initiatiefnemer, NLE-erelid Hans Noordsij. ■



TROOSTWIJK



**Burghgraef
van Tiel
& Partners**

**Gedegen advies
op basis van ervaring, kennis en data**



Taxaties



Contra expertises



Vastgoedadvies



Onderzoek



Risicoinspecties

troostwijk.nl

088 6666666

risicoinspecties.nl

Amsterdam, Rotterdam,
Groningen, Eindhoven

De Goudse drie keer op rij gekozen tot beste zakelijke schadeverzekeraar

“Standaardisatietrend betekent voor ons juist een kans”

De Goudse werd begin dit jaar in het Adfiz Prestatieonderzoek al voor de derde keer op rij door het intermediair verkozen tot beste zakelijke schadeverzekeraar. Commercieel directeur Bernardo Walta legt uit wat het winnen van die prijs voor De Goudse betekent en deelt zijn visie op de zakelijke markt. “De trend naar meer standaardisatie is voor ons een kans.”



Bernardo Walta: “Het bewustzijn op cyberrisicogebied is nog laag. Bij het mkb, maar ook bij het intermediair. En dat laatste is zonde, want cyber is een kans.”

Het onderzoek van Adfiz wordt in Gouda hoog aangeslagen en Walta is dan ook blij dat De Goudse al drie jaar op nummer 1 staat in Schade Zakelijk. “Het is zeker een stimulans voor ons. Het betekent veel omdat ons bedrijfsmodel is gericht op de samenwerking met adviseurs. Deze waardering is voor ons de bevestiging dat we op de goede weg zijn. Binnen de teams leeft het. Iedereen vindt het spannend om te horen of we weer gewonnen hebben.”

DUIDELIJKE FOCUS WORDT GEWAARDEERD

Voor een bedrijf dat bijna driekwart van de omzet uit de zakelijke markt haalt, is de blijdschap begrijpelijk. Walta denkt dat de strategische keuzes van De Goudse voor waardering hebben gezorgd bij het intermediair. “Wij hebben een duidelijke focus aangebracht in onze positie op de markt. Onze visie is dat de adviseur van de toekomst werkt op basis van risicomangement. Wij hebben gekozen

voor specifieke branches: horeca, bouw, groothandel, detailhandel en zakelijke dienstverlening. Verder geloven we in de persoonlijke benadering door onze relatiebeheerders en accountmanagers. En we hebben onze ICT op orde. We zorgen dat we altijd goed bereikbaar zijn en dat adviseurs zaken met ons kunnen bespreken.”

Inkomensverzekeringen zijn goed voor meer dan de helft van de premieomzet bij De Goudse en vormen daarmee een belangrijke pijler onder het businessmodel. Maar in die categorie staat het bedrijf voor het eerst in jaren niet in de Top 3 bij het Adfiz-onderzoek. “Dat is natuurlijk jammer. We doen het niet goed genoeg.” Walta ziet daarvoor twee oorzaken. “Wij hebben begin 2018 een nieuw systeem geïntroduceerd voor de werknemers-werkgeversadministratie. Dat heeft wat kinderziektes gehad, waardoor de introductie niet goed is verlopen. Ten tweede neemt het ziekteverzuim toe. Hoe beter het met de economie gaat, hoe hoger de verzuimcijfers. Daardoor hebben we tariefwijzigingen moeten doorvoeren.”

RISICOVOORSPELLENDE FACTOREN

Op verzuimgebied baseert De Goudse de premie nu niet meer alleen op historische schadecijfers, zegt Walta. “We hebben een aantal risicovoorspellende factoren geïntroduceerd, zoals de leeftijd van de werknemers en de omvang van het bedrijf. Door analyse van deze data zijn we in staat om dreigend verzuim te herkennen en preventief aan te pakken. In ons nieuwe product hebben we ook een preventiebudget opgenomen voor werkgevers, naast een verzuimcoach die contact opneemt als er verzuim dreigt. We hopen door meer data te gebruiken verzuim beter te kunnen voorspellen.”

Walta herkent dat bedrijven steeds meer aandacht hebben voor het welzijn van medewerkers en meer willen doen aan verzuimpreventie. “Ik denk dat het een golfbeweging is, maar er is meer bereidheid bij werkgevers om energie te steken in gezonde en gelukkige werknemers. Voor het mkb blijft verzuimpreventie lastig. Die hebben vaak te maken met vijf tot tien werknemers bij wie ze betrokken zijn. Daar weten ze zich soms geen raad met een zieke werknemer. Daar ligt ook de belangrijke helpende rol van de adviseur, zeker nu er een tekort aan arbeidskrachten is.”

ONDERSTEUNING INTERMEDIAIR

Die adviseur kan bij De Goudse rekenen op ondersteuning. Zo is vijf jaar terug het label ‘Erkend MKB-adviseur’ in het leven geroepen. Er zijn inmiddels ruim 200 Erkende adviseurs. “Wij zochten

De adviseur van de toekomst werkt op basis van risicomangement

Bedrijven hebben steeds meer aandacht voor het welzijn van medewerkers en willen meer doen aan verzuimpreventie

adviseurs die net als wij vinden dat risicomanagement de toekomst is voor adviseurs. Deze groep bieden we hulpmiddelen om die rol op te pakken.” De Goudse doet daarnaast veel aan opleidingen, zegt Walta. “We hebben twee opleidingen voor risicomanagement en we ondersteunen risicoadviseurs met een *tool*. Verder bieden we altijd 1-op-1-ondersteuning als dat nodig is.”

De Goudse heeft zelf een adviesbedrijf in handen: het werd onlangs volledig eigenaar van Van Lanschot Chabot Mandema & Partners door de resterende 49% van de aandelen over te nemen van Van Lanschot Kempen. Dat heeft geen invloed op de distributiestrategie van de verzekeraar, zegt Walta. “Van Lanschot Chabot/Mandema blijft een zelfstandige pijler binnen onze groep. Het bedrijf is al jaren een belangrijke strategische partner en blijft zoals voorheen een onafhankelijk opererend bedrijf.”

BEGRIJPEN HOE HET MKB DENKT

Als ondernemersverzekeraar, zoals De Goudse zich noemt, ligt de focus al een aantal jaren op het midden- en kleinbedrijf. “Wij hebben duidelijk gesteld: wij zijn er voor het mkb. Als familiebedrijf denken wij dat we dichtbij de mkb-markt staan en begrijpen hoe het mkb denkt”, zegt Walta. “Door een scherpe keuze te maken, krijgen we ook beter toegang tot de doelgroep. Adviseurs gaan ook die kant van specialisatie op.”

Dat hoeft volgens hem niet per se een bepaald vakgebied te zijn. “Ik ken genoeg kantoren die zich als regiospeler profileren. Want er zijn veel kantoren weggefallen, banken sluiten filialen: advies wordt steeds minder bereikbaar. Dus je richten op de regio is ook een specialisatie. Ik denk dat het belangrijk is je te onderscheiden van de online spelers. Daarmee wil ik niet zeggen dat adviseurs niet aan de slag moeten met digitalisering en online vindbaarheid, want dat is juist een kans. Zeker nu het veel goedkoper is geworden om je online te presenteren en uit te leggen wat je voor de klant doet. Een ondernemer zit echt liever bij een adviseur dan dat hij alles zelf moet uitzoeken.”

CYBERMARKT KOMT LANGZAAM OP GANG

Walta ziet alles wat met ‘cyber’ te maken heeft, als een van de belangrijkste ontwikkelingen in de zakelijke markt. “Alles wordt *connected*. Chips en techniek in panden wordt een steeds groter ding. Dat is een kans voor de adviseur, want die kan zich daarin specialiseren.”

De Goudse heeft inmiddels zo’n anderhalf jaar een eigen cyberverzekering. Die kent geen polisvoorwaarden, maar 16 spelregels die op een A4'tje passen. Of het werkt? Walta weet het nog niet. “We



“Als familiebedrijf denken wij dat we dichtbij de mkb-markt staan en begrijpen hoe het mkb denkt.”

hebben nog geen schademeldingen gehad op de cyberverzekering. We hebben dus nog geen ervaring wat dat betreft. Het is een markt die langzaam op gang komt. Het loopt nog geen storm, maar dat hadden we vooraf ook niet verwacht.”

Het bewustzijn op cyberrisicogebied is nog laag. Bij het mkb, maar ook bij het intermediair. En dat laatste is zonde, want cyber is een kans, vindt Walta. “We zijn vooral in gesprek met adviseurs, want we merken dat cyberrisico’s een terrein vormen waar de meesten nog niet in thuis zijn. Het gaat toch meer de ICT-technische kant op. En bij de klant blijft het bewustzijn laag, terwijl veel ondernemers al te maken hebben gehad met *phishing*. Nu is vooral de grootzakelijke markt zich nog bewust van cyberrisico’s. Het is verstandig om er ook met kleinere ondernemers over te praten. Daarin moeten adviseurs een keuze maken, want je kunt er niet meer omheen.”

STANDAARDISATIE EN SOLIDARITEIT

Een tweede belangrijke trend in de zakelijke verzekeringsmarkt is standaardisatie. Walta ziet daarin mogelijkheden om zich te onderscheiden. “Er zijn minder aanbieders en veel labels verdwijnen. Wij willen zelf graag meer maatwerk bieden, dus dat is een kans voor ons. Maatwerk bieden begint met keuzes: waar wil je goed in zijn? Wij hebben daarom gekozen voor specifieke branches.”

Doordat veel aanbieders zich richten op standaardisatie komt de verzekerbaarheid van afwijkende risico’s onder druk te staan, zegt Walta. “Daarnaast komt er steeds meer data beschikbaar van klanten, waardoor risico’s steeds specifiekere kunnen worden ingeschat. Dat leidt ertoe dat bijvoorbeeld taxibedrijven en recyclingbedrijven steeds moeilijker te verzekeren zijn. Het is een maatschappelijk probleem: hoe houden we iedereen goed verzekeraar? Wij willen daar een rol in spelen door vooral goed mee te denken met adviseur en klant. Aan die klantkant zie je de solidariteit wel teruglopen. Steeds minder klanten zijn bereid om voor een ander te betalen.” ■

Innovatie in schadeherstel: kunnen robots ons werk overnemen?



Rob Meershoek
directeur Calamiteiten Diensten

Regelmatig zien we artikelen en meningen over innovatie in de schoonmaak en bouw. Stofzuiger-robots, automatische metsel- of stuc-machines, sensoren voor preventief onderhoud: allen gericht op het automatiseren van werkzaamheden met als doel efficiency (en soms ook wel kwaliteitsverbetering). Maar hoe zit dat nu bij reconditionering: wat mogen we daarbij verwachten?

Het is zinvol om een beeld te schetsen over wat we de komende jaren kunnen verwachten op het gebied van innovatie. Het creëren van een verwachting of doel is een belangrijke voorwaarde voor het realiseren van de werkelijkheid. Met andere woorden: als je weet wat je wilt, kun je ook zorgen dat het gaat gebeuren.

En innovatie in reconditionering is zeer gewenst. Reconditionering, zeker als het gaat om het opruimen en herstellen na schade, is een zeer arbeidsintensief proces. Het vergt mensenwerk, er valt weinig vooraf te voorspellen (en dus te automatiseren) en de omstandigheden zijn altijd verre van ideaal om technologie blind in te zetten.

Toch zullen ook in de reconditionering technologische innovaties steeds meer opgang gaan maken. Daar waar het gaat om grote aantallen of grote oppervlakten, zien we dat slim nadenken over een proces en het 'automatiseren' veel voordeel kan bieden. Het betreft hier vooral grotere, vaak bedrijfsmatige schades waar grote stukken wand of vloer moeten worden gereinigd, of waarbij veel – identieke - inventaris of voorraad moet worden gereconditioneerd. In die gevallen is de inzet van slimme technologie of goed door-dachte processtraten van grote toegevoegde waarde. Maar voor de bulk van de schades blijft het elke keer opnieuw individueel maatwerk. Hoeveel inventaris of inboedel is getroffen? Wat voor reiniging moet plaatsvinden? Hoe toegankelijk is de locatie of de te reinigen inboedel voor automatisering? We mogen dus verwachten dat reconditionering ook de komende jaren een arbeidsintensief proces blijft. En met een krappe arbeidsmarkt een uitdaging op zich.

Innovatie moet zich dan ook vooral richten op procesinnovatie in de keten. Voorbeelden hiervan zijn:

- Over de keten heen, stappen en waar mogelijk de (mens-) inzet, samenvoegen.
- Taken die door meerdere partijen apart worden uitgevoerd, met dezelfde uitkomst als gevolg, samenvoegen.
- In kaart brengen van de informatie die de schadebehandelaar heeft, die voor de reconditioneerder van belang kan zijn, waardoor geen eerste opname meer nodig is. Of welke informatie kan de reconditioneerder vergaren, zodat de schadebehandelaar niet voorafgaand, maar pas tijdens het proces zijn keuzes hoeft te maken en dus uit het kritieke pad kan stappen.
- Het in kaart brengen van de informatiebehoefte van de verschillende netwerkpartijen in de keten. Dit heeft tot gevolg dat werkzaamheden goed of zelfs simultaan kunnen worden ingepland en uitgevoerd.

Dit alles kan versnelling van het proces, alsmede minder inzet opleveren en dus kosten- en tijdsvoordeel.

Het is dan ook zaak om door de hele keten heen, met elkaar, te kijken welke stappen versneld of zelfs verwijderd kunnen worden. Gezamenlijk kijken naar het gehele proces van schadeherstel zal leiden tot het identificeren van overbodige stappen. Uiteindelijk zullen de klant en opdrachtgever hierbij gebaat zijn. Dit vergt inzet en tijd, maar vooral vertrouwen in de keten tussen alle partners, vertrouwen in de kwaliteit van de verschillende stappen, en de intrinsieke motivatie om gezamenlijk de beste oplossing voor de klant te vinden. En dat maakt innovatie in de branche nodig, maar ook zeer realistisch op de korte termijn! ””

Commissie PE als kloppend hart van de SAR

“Ingeschrevenen verwachten van de SAR een hoger vakinhoudelijk niveau, meer actualiteit en interactie binnen het opleidingsaanbod”

Een hoger kennisniveau voor RMiA's, RAiA's, RGA's en RPA's. Dat is waar de Stichting Assurantie Registratie (SAR) voor staat. Dat betekent dat er hogere eisen gesteld worden aan de ingeschrevenen van de verschillende registers, vooral als het gaat om de Permanente Educatie. Hiervoor heeft de SAR voor al haar registers een commissie Permanente Educatie geïnstalleerd: om te waarborgen dat de PE in hoge mate bepaald wordt door ingeschrevenen en daarmee ook een draagvlak wordt verworven voor de hogere eisen. In totaal worden er door de SAR ongeveer 200 workshops en masterclasses georganiseerd, verdeeld over 20 tot 30 verschillende onderwerpen.

Reden voor een gesprek met Willeke van de Weerd, voorzitter van de commissie PE voor de erkenningsregelingen RMiA en RAiA en tevens lid van de PE-commissie van de erkenningsregeling voor de Gevolmachtigd Agent. Over het werk en de werkwijze van de Commissie RAiA-RMiA en op welke wijze de inhoud van de verschillende sessies tot stand komen. “RAiA's en RMiA's mogen van ons verwachten dat onze *workshops* en *masterclasses* een hoog vakinhoudelijk niveau hebben, aansluiten op de actualiteit en verdieping en interactie bieden. We zijn er erg trots op dat onze achterban ons gemiddeld een rapportcijfer 8 geeft, maar we willen dit rapportcijfer natuurlijk graag continueren voor de toekomst!”

EVEN VOORSTELLEN

Willeke is sinds 2002 werkzaam in de verzekeringsbranche. Haar eerste stappen in het verzekeringsvak zette zij bij de Sijtsma Groep en later werkte ze bij Lancyr Van der Heide en vervolgens 9 jaar als accountmanager bij Van Lanschot Chabot. Vanaf oktober 2015 is zij werkzaam bij Concordia De Keizer waar zij als accountmanager midden in het vak staat. Het is inmiddels al weer twee jaar geleden dat zij werd benaderd voor een functie binnen het RMiA-bestuur en voor het voorzitterschap van de Commissie PE.

Hier heeft zij niet lang over nagedacht. “De doelstellingen van de SAR worden door mij volledig onderschreven. Ik ben van mening dat kennis de essentie van ons mooie vak is en ook het middel is om klanten optimaal te kunnen blijven adviseren over de risico's van hun onderneming en de daarbij behorende verzekeringsoplossingen.”

COMMISSIE PE

Naast Willeke bestaat de Commissie PE uit Angela Bruntink en Jolanda Mulder (beiden werkzaam bij H. Janssen Assurantie Groep in Winterswijk), Huub Döderleid de Win (*between jobs*), Ron Greten (Ron Greten Risicomanagement & Beheer in Landgraaf) en Harold Nijkamp (Concordia De Keizer in Rotterdam). De Commissie PE komt viermaal per jaar bij elkaar en heeft tussendoor regelmatig contact met elkaar, per telefoon en e-mail.



Willeke van de Weerd: “De doelstellingen van de SAR worden door mij volledig onderschreven. Ik ben van mening dat kennis de essentie van ons mooie vak is en ook het middel is om klanten optimaal te kunnen blijven adviseren over de risico's van hun onderneming en de daarbij behorende verzekeringsoplossingen.”

Wat doen jullie als PE-commissie zoal? Willeke: “De Commissie PE vormt de denktank voor de PE-cyclus voor de RAiA's en de RMiA's. Tijdens de bijeenkomsten inventariseren we wat er speelt in de markt en welke actuele onderwerpen en vragen er zich voordoen. We stellen ons de vraag aan welke informatie er behoefte is bij onze achterban maar ook bij hun klanten. Met elkaar brainstormen over welke onderwerpen geschikt zijn voor een workshop, wat de inhoud van de bijeenkomst zou moeten zijn en wie daarvoor een goede docent zou zijn. Deze vergaderingen zijn de kers op de taart! De kracht van de commissie is dat we allemaal een grote liefde voor het vak delen en veel belang hechten aan vakkennis.”

De Commissie PE vormt de denktank voor de PE-cyclus voor de RAiA's en de RMiA's

Willeke geeft aan iedere keer weer verrast te worden door de creativiteit en de verscheidenheid van de mensen binnen de commissie. “We vullen elkaar aan qua aandachtsgebieden en netwerken. Dit maakt dat we van de gebaande paden durven af te wijken en dat bij onze bijeenkomsten zeker geen sprake is van eenrichtingsverkeer tussen de docent en de deelnemers. We willen juist dat onze sessies een interactief karakter hebben. Want je leert niet alleen van de docent, maar ook van elkaar.”

Bij haar werkzaamheden wordt commissie PE ondersteunt door het Stafbureau van de SAR. “Anne-Lucy Titsing en Nelleke Sterrenberg zijn volwaardig onderdeel van de commissie en mede bepalend voor het succes van de PE-programma's van de SAR. Zij leggen en onderhouden de contacten met de docenten, maken de planningen, regelen de locaties en verder alles wat verder nodig is om een succesvolle bijeenkomst te realiseren.”

WERKWIJZE

Hoe gaan jullie als commissie te werk bij een nieuwe opleiding? Willeke: “Binnen de commissie brengt iemand een idee aan en dat wordt vervolgens besproken. Als we het er over eens zijn dat het een goed onderwerp is, dan brainstormen we over de mogelijke opzet en invulling en eventuele sprekers. Vervolgens wordt door het stafbureau contact opgenomen met de spreker en volgt een briefing. Is de nieuwe sessie eenmaal een feit, dan wonen één of meerdere commissieleden de workshop of masterclass bij.”

Zij vervolgt: “De bevindingen worden besproken met de docent. In dit gesprek wordt ook de terugkoppeling van de deelnemers meegenomen, die we binnenkrijgen via de enquête die direct na de bijeenkomst wordt verzonden. Dit betekent dat we de kwaliteit van de PE-sessies ook goed monitoren en waar nodig ook kunnen bijsturen. Het is slechts eenmaal voorgekomen dat we een PE-sessie uit het programma hebben gehaald, omdat de inhoud en de vorm niet aansloot bij onze verwachtingen. We zijn er trots op dat onze workshops en masterclasses van onze achterban een goede beoordeling krijgen, maar adelplicht, dus we moeten scherp blijven toezien op de kwaliteit en leggen de lat hoog.”

ANDERS DAN ANDERS

Je gaf eerder aan dat de sessies van de RAiA en RMiA wezenlijk anders zijn dan het gebruikelijke opleidings- en cursussen aanbod binnen de branche. Waarin komt dat onder meer tot uiting? Willeke: “De opzet van de sessies is nadrukkelijk vanuit de praktijk gekozen en zijn meestal interactief. Bij de meeste sessies wordt gebruik gemaakt van een casus die tijdens de sessie wordt uitgewerkt en

behandeld. De workshops hebben 15 deelnemers en de masterclasses 20 deelnemers. Hiermee wordt de interactieve benadering echt bevorderd. Maar het belangrijkste is dat het onderwerp aansluit op de actualiteit en de kennisbehoefte van onze achterban.”

Gevraagd naar voorbeelden noemt zij het mini-symposium over de gevolgen van de Brexit voor de verzekeringsmarkt van 6 maart jl. “Vorig jaar hebben we een zelfde soort bijeenkomst georganiseerd over de consequenties voor de verzekeringsmarkt bij het toemen van het aandeel van zelfrijdende auto's, zowel particulier als zakelijk in het Nederlandse wagenpark. Maar ook onderwerpen als Asbest en de actuele ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid en inkomensverzekeringen zijn onderwerpen die inspelen op de actualiteit. Ook geven we aandacht aan specialistische onderwerpen die andere organisaties niet of nauwelijks oppakken. Zoals kunstverzekeringen, over het verzekeren van kunst ‘van spijker tot spijker’. Deze sessie werd verzorgd door collega-makelaar Marcel Schreuder (Aon). “Een groot succes, mede door de bijzondere locatie: Het Mauritshuis in Den Haag. Alle onderwerpen zijn in ieder geval toegespitst op de adviesfunctie van het intermediair binnen de zakelijke verzekeringsmarkt.”

NIEUWE ONDERWERPEN

Kun je voorbeelden noemen van sessie die jullie nu aan het ontwikkelen zijn? “Voor het komende jaar worden er sessies uitgewerkt over de rol van Stichting Salvage, zonnepanelen en de verzekerbare risico's die zonnepanelen met zich meebrengen, de *battle of forms* (leveringsvoorwaarden), etc.”

Lukt het om steeds weer nieuwe onderwerpen te verzinnen? “De verzekeringsmarkt is altijd in beweging. Ook zorgen nieuwe ontwikkelingen voor nieuwe risico's. Daar komen dankbare onderwerpen uit. Ook krijgen we veel goede suggesties vanuit onze achterban. We vragen hier ook specifiek naar op ons enquêteformulier”, vertelt Willeke van de Weerd, die het tekenend noemt voor de betrokkenheid van de docenten dat zij ook zelf geregeld met voorstellen voor nieuwe onderwerpen komen.

Tot slot, wat zou je de markt mee willen even? Willeke: “We hopen dat we de passie en het enthousiasme dat wij, maar ook onze ingeschrevenen hebben voor ons mooie vak, over kunnen brengen op de jongere generatie. Hoe mooi zou het zijn als ook deze vakgenoten zich aansluiten bij één van de erkenningsregelingen van de SAR!” ■

De kracht van de commissie is dat we allemaal een grote liefde voor het vak delen en veel belang hechten aan vakkennis

Pascal Millaire (CEO) schreef ter verdediging van cyberverzekeraars aan de vooravond van het cyberbeveiligingscongres RSAConference 2019 een open brief aan deelnemers

Vooroordelen over cyberverzekering zijn in het beste geval verouderd en in het slechtste geval gewoonweg misleidend

Verzekeraars weten niet wat ze doen wanneer ze cyberverzekeringen accepteren; Cyberverzekeringen betalen sowieso niet uit, dus het is een tijdverspilling; een cyberverzekering biedt slechts een beperkte oplossing en ondernemingen kunnen beter meer geld uitgeven aan cyberbeveiliging. Dat zijn volgens Paul Millaire, CEO bij adviesbureau Cyber Cube, enkele vooroordelen over het nut en de voordelen van cyberverzekeringen die leven bij cyberbeveiligingsprofessionals. Aan de vooravond van een grootschalig cyberbeveiligingscongres in San Francisco – de RSAConference 2019 – plaatste hij in een blog op de eigen website een ‘open brief’ aan de congresdeelnemers waarin hij bovengenoemde drie vooroordelen bestempelde als ‘in het beste geval verouderd en in het slechtste geval gewoonweg misleidend’. Hieronder treft u zijn vertaalde blog integraal aan.

” Het is weer de tijd van het jaar waarbij de professionals van de wereld op het gebied van informatiebeveiliging naar San Francisco afreizen voor de jaarlijkse RSA-conferentie. Helaas is het ook de tijd van het jaar dat de cyberverzekeringssector voor sommigen een soort boksbal wordt.

Tijdens de RSA conferentie zullen honderden cyberbeveiligingsbedrijven met elkaar wedijveren om miljarden dollars aan nieuwe opdrachten van duizenden professionals op het gebied van informatiebeveiliging, die in San Francisco op zoek gaan naar de nieuwste cyber trends, laatste ontwikkelingen en toekomstgerichte innovaties bij de verkoopstands, presentaties en cocktailrecepties. De concurrentie is hevig, hetgeen steeds meer betekent dat, als je geen maatwerkoplossing aanbiedt, je cocktailreceptie gewoonweg niet zal slagen.

De slogan voor de conferentie is ‘Waar de wereld praat over veiligheid’ en één van de onderwerpen waarover steeds vaker wordt gesproken is de cyberverzekering. Helaas gaat de dialoog van beveiligingsprofessionals over cyberverzekering veelal niet over waar het cyberrisicomanagement naar toe gaat en bevat zij vaak verouderde ideeën over de cyberverzekeringsindustrie.

Hier zijn drie verklaringen die deelnemers aan de RSA-conferentie van dit jaar mogelijk hebben gehoord:

1. Verzekeraars: Verzekeraars weten niet wat ze doen wanneer ze cyberverzekeringen accepteren;

2. Claims: Cyberverzekeringen betalen sowieso niet uit, dus het is een tijdverspilling;



Pascal Millaire

3. Verzekeringskosten: Een cyberverzekering biedt slechts een beperkte oplossing en ondernemingen kunnen beter meer geld uitgeven aan cyberbeveiliging.

Helaas zijn dergelijke uitspraken in het beste geval verouderd en in het slechtste geval gewoonweg misleidend.

1. VERZEKERAARS:

Cyberverzekeraars bieden al bijna twee decennia cyberoplossingen aan en dat is veel langer dan de meeste aanwezige beveiligingsbedrijven op de RSA bestaan. Niet alleen heeft de verzekeringsindustrie ieder jaar een inkomstengroei van tussen de 25-50% per jaar gerealiseerd, maar verzekeraars hebben met hun beleid en preventie maatregelen cyberverzekeringen met een schade-ratio die schommelt tussen de 30 en 40% per jaar, succesvol en winstgevend gemaakt. Natuurlijk heeft de cyberverzekeringsmarkt nog een lange weg te gaan als het gaat om het verder verbeteren van premie modellen en acceptatietools, maar de prestaties van de cyberverzekeraars zijn over het algemeen genomen prima door een goed risicobeleid tegen de juiste prijs.

2. CLAIMS:

Als je kijkt naar de grootste cyberincidenten van de afgelopen vijf jaar, hebben bedrijven schadebetalingen uit cyberverzekeringen ontvangen, die soms tientallen en zelfs honderden miljoenen dollars bedragen (om nog maar te zwijgen over de ondersteuning die bedrijven krijgen van hun verzekeraars en haar partners in geval van een claim). Al te vaak is het probleem niet dat bedrijven geen schade-uitkering ontvangen van hun cyberverzekeraar, maar wel dat bedrijven onvoldoende dekking inkopen om de hoge financiële gevolgen van een cyberaanval af te dekken.

Informatiebeveiligingsprofessionals stellen daar tegenover dat verzekeraars bij bepaalde spraakmakende cyberincidenten niet hebben uitgekeerd. Het is echter belangrijk om vast te stellen dat bij deze voorbeelden deze bedrijven geen adequate *standalone* cyberverzekering kochten, maar in plaats daarvan dekking zochten op andere polissen, zoals een brandverzekering, die simpelweg niet is ontworpen om dekking te bieden voor een cyberschade.

De verzekeringssector heeft nog wel veel werk te doen om duidelijk te maken wat onder de verschillende verzekeringspolissen is gedekt. Daarom is het van cruciaal belang om een deskundige makelaar die gespecialiseerd is in cyberverzekeringspolissen te gebruiken, maar de *standalone* cyberverzekeringsmarkt werkt en betaalt claims uit zoals verwacht.

3. VERZEKERINGSKOSTEN:

In zeer korte tijd is de cyberverzekeringsmarkt ontploft en het aantal aanbieders van cyberverzekeringen van circa 50 verzekeraars nu zal de komende jaren uitgroeien tot 200. Het is moeilijk voorstelbaar dat een 21ste eeuw schadeverzekeraar niet zal participeren in deze markt, aangezien het cyberrisico bovenaan de lijst van verzekeringsbehoeften bij klanten staat, volgens Allianz.

Er is nu al meer dan \$ 5 miljard aan *standalone* cyberverzekeringspremie en met de huidige ontwikkelingen en snelheid zal binnen drie tot vijf jaar de cyberverzekering groter zijn dan elk ander cyberbeveiligingsproduct. Niet alleen wordt dit een belangrijke investering voor ondernemingen zoals meer dan een eeuw geschiedenis ons over verzekeringen heeft geleerd, maar zij zullen ook fundamenteel hun risicobeheer veranderen. Men hoeft alleen maar te kijken naar *automotive* sector, bouwstandaarden, specificaties voor elektrische apparaten en compensatie voor werknemers, om de impact van de verzekeringssector te zien wanneer dit een hulpmiddel voor risicobeheer wordt.

In alle eerlijkheid heeft de dialoog tijdens de RSA en binnen de informatiebeveiligingsgemeenschap wel substantiële voortuitgang geboekt. Veel beveiligingsprofessionals zijn van standpunt veranderd en zien een cyberverzekering niet meer als een rariteit, maar als een nuttige investering en zelfs een onmisbaar product dat wordt geëist door belanghebbenden, waaronder de raad van bestuur.

De meest vooruitstrevende personen en instellingen zien in toenemende mate een cyberverzekering als onderdeel van een risicomangement discussie, waarin cyberrisico's in holistische bewoordingen worden bekeken en welk risico kan worden geaccepteerd, vermeden, beperkt of overgedragen via een verzekering. Hoewel sommige verouderde misvattingen blijven bestaan, zal 'waar de wereld praat over veiligheid' in toenemende mate risicomangement en risico-overdracht worden betrokken in dit gesprek. Vooruitstrevende cyberbeveiligingsprofessionals doen er goed aan om te begrijpen hoe de cyberverzekering het cyberrisicobeheer nieuw leven inblaast, alvorens zij hun mening over het maatwerk van de verzekeraars geven. ”



VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is

M+ MAINPLUS
SCHADEHERSTEL

RVJ BosBoon organiseerde derde editie Dutch Removal Claim Event

Wereldwijde samenwerking en ontwikkelingen in de verhuisindustrie

Op donderdag 14 maart werd de derde editie van het Dutch Removal Claim Event van RVJ BosBoon gehouden in het Steigenberger hotel op de luchthaven Schiphol. Hierbij deelden de sprekers de actuele ontwikkelingen en de nuttige tips met de aanwezigen. Risk & Business ging dieper in gesprek met hen. Onder meer over de CTU code met praktische richtlijnen hoe je veilig een lading kunt vervoeren, het beperken van indringend vocht in containers en het verminderen van de kans op een boete tijdens het wegtransport. Daarnaast vertelde transportschade-expert Annemieke Verhorst-Lemsom de 50-tal aanwezigen over haar ervaringen met de schadebehandeling van een afgewaaid dak door orkaan Harvey eind 2017 van een loods van een verhuisbedrijf in Houston. Een verslag van een boeiende middag over een niet alledaags onderwerp.

De eerste spreker tijdens het Dutch Removal Claim Event 3.0 is Elmo Diederiks, *Global Technical Product Manager* bij Cordstrap, waar hij inmiddels meer dan drie jaar werkt en een ommezwaai teweeg heeft gebracht in hoe er naar de klant gekeken wordt. "Voorheen spraken we vooral met de expeditie-afdeling, maar binnen een bedrijf bestaat vaak onwetendheid tussen afdelingen. De expeditiemanager ontvangt misschien nooit klachten, terwijl de *salesmanager* van hetzelfde bedrijf vervangende producten moet sturen omdat de geleverde producten niet in goede staat zijn afgeleverd. De belangen van elke afdeling liggen ook anders. Hier is nog veel te doen en te verbeteren."

Volgens Diederiks is er elke dag *een ongeval* met lading en gaat er lading verloren; elke acht weken ontstaat er brand op een containerschip. "Enorme krachten ontstaan in een container op een zeeschip wanneer de lading elke zes seconden van links naar rechts en van boven naar beneden beweegt. Vaak ontstaan deze schades doordat geen juiste stuwage of ladingzekering is uitgevoerd", aldus Diederiks, volgens wie het vastzetten van lading lastig is, maar niet onmogelijk. "Het doel van Cordstrap is veilig een lading vervoeren met oplossingen die mensen eenvoudig kunnen uitvoeren. Onze belofte is: *'Keeping the world's cargo safe'*. We zijn actief in meer dan vijftig landen en hebben wereldwijd meer dan 25.000 opdrachtgevers."



Annemieke Verhorst-Lemsom: "In overleg met het verhuisbedrijf hebben we alle schadelijgende partijen, allen expats, uitgenodigd om hun spullen zelf te komen bekijken. Als expert kun je nu eenmaal niet beoordelen welke items belangrijk zijn."

CTU CODE

Per jaar worden er wereldwijd meer dan 100 miljoen containers vervoerd. Als je al die containers achter elkaar zou leggen dan is dat meer dan de afstand van de aarde naar de maan en weer terug. De waarde van de totale lading op een 'mega'-schip kan \$ 3 miljard bedragen. De risico's tijdens het vervoer van gevaarlijke brandbare stoffen, munitie en chemische producten zijn enorm. Er zijn voorbeelden van branden in containerschepen die met water geblust werden, waardoor er explosies ontstonden, omdat niet bekend was welke producten vervoerd werden. Voorkomen is dan ook beter dan genezen.

In samenwerking met de United Nations, IMO, ILO en het ICHCA technical panel is de CTU code opgesteld (*Code of practice for packing of Cargo Transport Units*). Hierin staan praktische richtlijnen



hoe goederen veilig vervoerd kunnen worden. Ze zijn opgenomen in een handboek met praktische tips hoe je deze kunt verminderen. Er staat bijvoorbeeld dat *'fall out protection'* in een container altijd verplicht is. De code is in Nederland en Europa (nog) geen wet. Maar in andere landen is de CTU code al in de wetgeving opgenomen. Het is volgens Diederiks aan te bevelen om de CTU code te volgen, want tijdens een rechtszaak zal zeker de vraag gesteld worden waarom de CTU code niet gevolgd zou zijn. "Het is immers een *'industry best practice'*."

Hij vertelt over een recente brandschade aan boord van een containerschip in China. "De schade en de vervuiling is enorm wanneer een containerschip zinkt. "Hoe mooi is het als we de schade en vervuiling kunnen beperken met eenvoudige maatregelen? Natuurlijk zijn er extra kosten; denk aan een € 40,- per container, maar dat kan bij risicolading of complexe lading flink oplopen. Toch staat dit niet in verhouding tot de totale schade bij een brand of storm op zee", aldus Diederiks, die de aanwezigen meenam in het vijfstapplan van Cordstrap: *'Plan – Pack – Load – Secure – Check'* en de *'do's & don'ts'* van een juiste *cargosecuring*. "De oorzaak van vijftig procent van alle transportschaden is slechte verpakking of *securing*."

WEGTRANSPORT BOETES

"Goederen veilig vervoeren hoeft niet altijd complex te zijn", zegt Diederiks. "Zorg bij verhuisgoederen dat er geen leegtes zijn in de container en wees er alert op dat er bij het openen van de container geen spullen uit kunnen vallen. Ongevallen met zwaargewonden en doden bij het openen van een container gebeuren helaas nog regelmatig. Bovendien kan de deur van een container de kracht van de lading in de container, die te veel kan schuiven niet altijd tegenhouden. Opvullen van de ruimte tussen de lading en tussen de lading en de deur is dus essentieel." Dat kan heel goed met zogeheten *'Dunnage Bags'*. Die zijn snel en makkelijk te gebruiken en werken heel goed op rechte oppervlakten van bijvoorbeeld stapels verhuisdozen of houten palletkragen.

Hij wijst er daarnaast op dat er in Duitsland al wetgeving van kracht is, waarin is geregeld dat een bij een niet juist geladen vrachtwagen alle betrokken partijen – chauffeur, transporteur, expediteur en ladingeigenaar - een boete kunnen ontvangen van wel € 3.000,-. In lijn met wat we altijd zien in de logistiek, zal deze wet volgens hem binnenkort ongetwijfeld in de rest van Europa van kracht worden.



Elmo Diederiks: "Er is elke dag een ongeval met lading en gaat er lading verloren; elke acht weken ontstaat er brand op een containerschip."

'CONTAINERREGEN'

Diederiks vertelt vervolgens zijn gehoor over vele soorten vochtschades, zoals corrosie, verpakkingsschades en -vervormingen, stank, verkleuringen, schimmels, etc. "Door de temperatuurwisselingen en de vochtigheid van de lucht ontstaat condens op het dak van de container, wat 'containerregen' veroorzaakt. Vocht zit in het product zelf, in het verpakkingsmateriaal en in de lucht in de container. Tijdens het vervoer van een container vanuit een warm land naar Europa of vice versa zijn er temperatuurverschillen. De vochtigheidsgraad hangt af van de temperatuur. Hoe lager de temperatuur hoe hoger de vochtigheidsgraad van de lucht wordt. Warme lucht kan vochtig zijn, maar koude lucht kan dezelfde hoeveelheid water niet vasthouden en dan treedt condensvorming op. Het kan dan letterlijk regenen in een container."

Expats uit warme landen, die naar een koud land verhuizen lopen volgens Diederiks een groot risico op vochtschades in hun meubels. "Droge warme lucht is het beste om materialen te vervoeren. Dus wellicht is het een 'gat in de markt' om behalve koelcontainers ook warmtecontainers te gaan ontwikkelen", zegt Diederiks grappend. Tot die tijd kan Cordstrap de vochtigheidsrisico's in detail berekenen, wat volgens de spreker vooral van meer waarde is bij herhaal transport van grote hoeveelheden lading. Maar eenvoudige calculaties geven al een goed inzicht. Ook geeft Diederiks een paar praktische aanwijzingen. 'Laat tuinmeubels goed drogen voor ze te verpakken en te laden' en 'Een soort mini sauna kan ontstaan bij in plastic verpakte goederen'. Vochtabsorberende hulpmiddelen kunnen schade beperken en zijn dan ook zeker het overwegen waard.

'CHOPPED' POPULAIR TELEVISIEPROGRAMMA

Chris Armes van Weathersby Guild in South Carolina start zijn presentatie met de humorvolle opmerking dat hij natuurlijk hoopt dat er na de opsomming van de *'do's & don'ts'* van de voorgaande spreker tijdens het transport wel schades blijven bestaan. "Anders heb ik geen werk meer als schadehersteller en restaurateur". Hij werkt met de online webapplicatie 'e-Status', waarin alle claims overzichtelijk zijn weergegeven met stand van zaken en actielijst.



Een voorbeeld van containerregen

Armes vergelijkt zijn werkzaamheden met het in de VS populaire TV-programma 'Chopped'. Hierin krijgen koks vier onbekende ingrediënten, die ze in een gerecht moeten verwerken. De lat ligt hoog. De koks worden beoordeeld op presentatie, creativiteit en smaak. Wanneer je hieraan niet voldoet, wordt de betreffende kok 'ge-chopt'. Ook het werk van Armes wordt beoordeeld op presentatie. Hij moet eerst het vertrouwen winnen van de schadelijdende partij. Daarna constant op de juiste momenten communiceren. Zijn creativiteit heeft hij nodig bij het vinden van een oplossing om een beschadigd voorwerp te herstellen. Vaak zijn er geniale simpele oplossingen. En zeker ook de smaak van de klant is belangrijk. Iedereen heeft een eigen smaak van inrichting. Armes gaat mee in de inrichtingsstijl van de schadelijdende partij en de specifieke wensen.

CPPC IN EUROPA

Armes is tevens bestuurslid van CPPC (*Claims Prevention and Procedure Council*), een organisatie in de VS waar verhuizers, schadebehandelaars en reparatiebedrijven kennis, kunde en nieuwe hersteltechnieken delen met elkaar, processen standaardiseren en elkaar helpen en ook steunen. Zij kunnen alle soorten schades behandelen. 'One stop shop', wat tijdswinst en geld oplevert voor alle betrokken partijen. "Je hoeft nu eenmaal niet alles zelf te weten, als je maar weet wie het wel weet."

Armes vertelt gepassioneerd over zijn vak: "Een verhuizing geeft al veel stress. Al je eigendommen inpakken, uitpakken en een nieuw huis inrichten. Wanneer jouw inboedel beschadigd aankomt, geeft dit nog meer stress. Dan wil ik alle zorgen uit handen nemen en het uiterste doen om de beschadigde spullen te herstellen en iemands leven en spullen weer heel maken."

Het is de droom van Annemieke Verhorst-Lemsom bij RVJ Bos-Boon een dergelijk netwerk in Europa op te zetten. Het begin is er door de groep van meer dan vijftig aanwezigen tijdens het Dutch Removal Claim Event 3.0 op Schiphol. Maar er is volgens nog veel te doen. "Het afwikkelen van schade aan inboedels als gevolg van een (internationale) verhuizing is vaak lastig, omdat er veel partijen bij betrokken zijn en veel soorten zaken aandacht behoeven, terwijl het schadebedrag relatief laag is. Bovendien is het zo, dat niet één claim hetzelfde is en niet zelden bevindt de expat zich ergens in een uithoek van de wereld, waardoor het wiel elke keer opnieuw moet worden uitgevonden. Hoe fijn is het dan om deel uit te maken van een ondersteunend netwerk?"

ORKAAN HARVEY

Op 26 augustus 2017 trok de orkaan Harvey over de VS. In eerste instantie werd de schade geschat op \$ 40 miljard. Direct na de orkaan werd de schade geschat op \$ 125 miljard, gelijk aan de schade ontstaan door Katrina, maar inmiddels staat 'de teller' op \$ 160 miljard.

Verhorst ontving op 12 november 2017 het verzoek of RVJ Bos-Boon een claim van \$ 2 miljoen kon afhandelen als gevolg van een afgewaaid dak van een loods van een verhuisbedrijf in Houston. "Ik had direct het gevoel 'dit gaan we doen'. *This is what we've been trained for*' (bron: Top Gun)." Een groot deel van december 2017



Chris Armes: "Een verhuizing geeft al veel stress. Al je eigendommen inpakken, uitpakken en een nieuw huis inrichten. Wanneer jouw inboedel beschadigd aankomt, geeft dit nog meer stress."

heeft Verhorst in de VS doorgebracht en vele uren zijn er daarna in het dossier gaan zitten. Uniek in haar benadering was dat zij in overleg met het verhuisbedrijf, alle schadelijdende partijen, allen expats, heeft uitgenodigd om hun spullen zelf te komen bekijken, zodat zij aan konden geven welke items welke aandacht behoeften. Als expert kun je nu eenmaal niet beoordelen welke items belangrijk zijn.

Daarbij stuitte zij onder meer op een cultuurverschil tussen Amerikanen en Nederlanders'. Zoals beschadigde zogenaamde 'Letterman Jackets'. Nuchtere Nederlanders zouden zeggen weggoaien, maar de waarde die een Amerikaan aan zo'n jack hecht is enorm, onder meer vanwege de herinneringen en prestaties aan de *high school*-periode. Deze schade-afhandeling was succesvol: onder 25% van het totale verzekerd bedrag, een resultaat dat volgens Verhorst niet was gelukt zonder de hulp van het internationale reconditionerings- en calamiteitenbedrijf BELFOR. Het Nederlandse bedrijf heeft direct contact opgenomen met de BELFOR-vestiging in Houston, dat alle hulp verleende en samenwerkte met Furniture Medic, een organisatie uit het CPPC-netwerk.

WHAT AM I GONNA GET

Het Dutch Removal Claim Event 3.0 werd afgesloten met een knip-oog, want het jarenlang behandelen van verhuisclaims gaat volgens Verhorst een mens niet in de koude kleren zitten. "Er zijn kwesties waarbij het, ondanks de beste bedoelingen, heel moeilijk is om het goed te doen. Daarbij is de expat niet zelden een veeleisend mens en ligt cynisme op de loer."

De aanwezigen kregen daarom na afloop van de geanimeerde netwerkborrel een beker mee met regelmatig voorkomende quotes, die de mensen bij het afwikkelen van verhuisschades vaak naar hun hoofd geslingerd krijgen. Zoals 'What am I gonna get' en 'You owe me'. Humor is de enige oplossing om positief te blijven, niet cynisch te worden en je vak met passie te blijven uitoefenen. Wanneer je wordt uitgescholden tijdens de afhandeling van een verhuisschade, kijk dan naar de tekst op de beker en zorg dat je je negativiteit kwijt raakt. "Wij kunnen het verschil maken", aldus Verhorst. ■