

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

2. Nieuwe directie Crawford & Company stelt zich voor: "We zien volop groeimogelijkheden en gaan voor alle branches volop investeren in talentvolle medewerkers"



5. Michael Blonk neemt bij Context bv functie van *managing partner* over van initiatiefnemer en oprichter Gerard Böttcher. Een dubbelinterview



8. 'NARIM University' zorgt voor geslaagd congres 2019

11. Blog Peter Hartman (RiskFitInnovation): Verzekeraar lekt miljoenen vertrouwelijke documenten

12. Seminar Marsh JLT Specialty, Fox-IT en Ten Holter Noordam Advocaten over Cyber risk management, incident respons en juridische vraagstukken mbt een jaar AVG, cyberrisico's en datalekken. Een verslag



14. Vanderwal & Joosten breidt dienstverlening uit met bedrijfschades. Interview met Gerrit Taal, Sydney Boogaard, Jan Joling en Robert van Weel

16. Let's Progress: een nieuw congres in de letselschade-branch: "Het roer kan om en doe eens lief"

MAINPLUS SCHADEHERSTEL
Want u verdient een veilig en fijn thuis



19. VRT-symposium in teken van kwaliteit en onafhankelijkheid. Een verslag

21. Martijn Oomen verruilde baan in de bouw voor het vak van schade-expert bij Sedgwick: "Ik zit hier helemaal op m'n plek"

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



23. Voldoet Wet affectieschade aan belofte duidelijkheid en snelle schadebehandeling? Bijdrage van Gwenny Nales (Van Ameyde)

25. Symposium De Letselschade Raad: "Zorgschade blijft problematisch op het publiek-private snijvlak"

Jan van Stigt Thans



War for talent

Ik wens je veel personeel toe, luidt een bekend (Joods) gezegde, waarvan de strekking niet van enig cynisme ontbloeit is. Hoe meer personeel, des te meer zorgen. De vraag is of dit momenteel nog steeds geldt of dat niet eerder sprake is van het tegenovergestelde. Immers, wie ik ook spreek, iedereen is vandaag de dag naarstig op zoek naar goede mensen: verzekeraars, makelaars, expertisebureaus, reconditioneerders, overige schadeherstellers, advocaten en risk- en insuranceafdelingen bij verzekeraars.

De transercarroussel draait al geruime tijd op volle toeren en de baanwisselingen zijn aan de orde van de dag, zo blijkt onder meer uit de nieuwsberichten in Risk & Business. Bovendien gaat er geen dag voorbij of je ziet op LinkedIn tal van berichten voorbijkomen waarin bedrijven uit de verzekerings- en schaderegelingsbranche melding maken van de vacature(s) die ze hebben. Ook hebben bijvoorbeeld nu al meer bedrijven personeelsadvertenties geplaatst in de nieuwsbrief van Risk & Business dan in geheel 2018. En voert Meijers, dat dit jaar tientallen medewerkers extra wil aannemen, in dezelfde nieuwsbrief zelfs een jaar lang campagne waarin zij brancheprofessionals wijst op de voordelen van het werken bij deze Amstelveense assurantiemakelaar.

Het lijken dan ook 'gouden tijden' te zijn voor de ambitieuze schade- en verzekeringsspecialisten. Des te verwonderlijker was ik dan ook over de uitkomsten van de FinTech Barometer 2019 van Onguard, waarin onder meer geconcludeerd werd dat de angst bij directeuren, managers als overige *finance professionals* voor verlies van hun baan als gevolg van de digitale transformatie in een jaar tijd met maar liefst 509% is gegroeid. Om als *finance professional* in deze wereld mee te kunnen blijven draaien, is volgens hen verandering en werken aan de eigen vaardigheden een *must*.

Dat geldt zeker ook voor de verzekerings-, schade- en *risk professionals*. Wie (permanent) investeert in zijn eigen kennis en vaardigheden, behoudt of krijgt een goede positie op de arbeidsmarkt en speelt zich in de huidige 'war for talent' in de kijker van het bedrijfsleven in de branche. En wie als bedrijf (voldoende) goede medewerkers aan zich weet te binden, verzekert zich onherroepelijk van een goede toekomst.



Nieuwe directie Crawford & Company stelt zich voor

“We zien volop groeimogelijkheden en gaan voor alle branches volop investeren in talentvolle medewerkers”

Het was met afstand hét vaknieuws van de afgelopen maand: George Oostrom vertrok na 22,5 jaar bij Crawford & Company, het bedrijf waar hij in 1996 begon als expert en de afgelopen 11,5 jaar als CEO fungeerde voor de Benelux & France. Nog dezelfde dag werd zijn opvolger bekend gemaakt: de, zeker in de Nederlandse (coassurantie)markt, voor velen minder bekende Niels de Kock als nieuwe country manager voor Nederland en België, die samen met Rob Kleinveld, die in het zakelijk verzekeringssegment meer bekendheid geniet, in de nieuwe functie van Client Director voor Nederland, leiding zal geven aan het expertise- en claimsmanagementbedrijf in deze regio's. In onderstaand interview stellen zij zich nader voor en lichten een tip van de sluier op van hun plannen en ambities. “We zien volop groeimogelijkheden en gaan voor alle segmenten waarin we actief zijn volop investeren in talentvolle medewerkers. Zo zullen we onder meer de Crawford Academy weer nadrukkelijker gaan oppakken.”



Het nieuwe managementteam: Rob Kleinveld (links) en Niels de Kock: “Het is spannend en uitdagend om de activiteiten van Crawford in Nederland en België naar een nieuwe fase in haar bestaan te mogen leiden.”

Zoals hierboven aangegeven is Niels de Kock van de twee ‘de grote onbekende’ in de Nederlandse markt, iets waarvan hij zelf zich als geen ander ook terdege bewust is. Wat velen niet weten is dat De Kock al bijna 16 jaar bij Crawford werkzaam is, laatstelijk als *Claims*

Services Director Global Markets bij Crawford's bedrijfsonderdeel Broadspire, in welke functie hij onder meer intensief contacten onderhoudt met grote internationale klanten en, volgens de Europese leiding, een belangrijke rol heeft vervuld voor de groei van de

Investeren in *talent & development* is essentieel voor een succesvolle toekomst, ook voor die in Nederland

activiteiten binnen de Europese regio. Daarnaast maakt hij al tien jaar deel uit van Crawford's *Global Client Development-team*, een team van internationale managers die zich bezighoudt met het initiëren van nieuwe vormen van dienstverlening aan opdrachtgevers. Opvallend gegeven, ook zijn vader Kees heeft een 'Crawford-verleden'. Hij was jarenlang werkzaam als *Marine Surveyor* bij A. Kiewit, voorloper van Crawford, en in de laatste jaren voor zijn pensionering actief als *Country Manager* voor het Belgische bedrijf.

Rob Kleinveld is al vele jaren een bekend gezicht in de (inter)nationale zakelijke verzekeringsmarkt. Op een eenmalig uitstapje van nog geen twee jaar na – bij Cunningham Polak Schoute, inmiddels Sedgwick – heeft hij zijn gehele werkzame leven bij een en hetzelfde bedrijf gewerkt. Hij begon in 1983 bij Firma A. Kiewit als taxateur, maar stapte binnen het toen al gerenommeerde bureau al snel over naar het expertisevak. Het grootste deel van zijn loopbaan heeft hij zich beziggehouden met de grotere internationale schades, laatstelijk in de functie van *Executive General Adjuster & Vice-president Global Cliënt Development*. In die functie heeft hij een succesvolle relatie opgebouwd met de grotere Europese klanten, vooral op technisch gebied. Ook hij maakte deel uit van Crawford's *Global Client Development-team*. Kleinveld is aangesteld als *Cliënt Director* voor Nederland en voor het GTS (*Global Technical Services*) segment in Europa, een nieuw gecreëerde functie. Daarnaast zal hij zijn huidige taken blijven vervullen en nauw samenwerken met de nieuwe *country manager* Niels de Kock.

TROTS EN VEREERD

Beide heren werden enkele weken voor hun benoeming voor het eerst gepolst voor de nieuwe functie. "Ik zag het vertrek van George eerlijk gezegd niet aankomen, maar ben wel trots en vereerd dat ze mij hebben gevraagd. Ik had binnen Crawford zo langzamerhand de bijnaam '*Robbie International*' maar ik vind het extra leuk om daarnaast in mijn nieuwe functie samen met Niels de Kock het Nederlandse bedrijf te gaan leiden en uitbouwen. Overigens had ik bij het management al kenbaar gemaakt dat ik, indien de kans zich zou voordoen, de laatste jaren van wat mijn loopbaan nog wel eens iets anders zou willen gaan doen. Dat het deze functie zou worden



Niels de Kock: "Weliswaar verandert de wereld om ons heen snel, maar we verwachten niet dat het wensenpakket van opdrachtgevers er heel anders zal uitzien dan die van de afgelopen tijd."

en dat ik al zo snel iets anders zou kunnen gaan doen, had ik niet verwacht."

Ook Niels de Kock zegt bijzonder vereerd te zijn met zijn nieuwe baan als *Country Manager* voor Nederland en België. "Het is daarnaast spannend en uitdagend om de activiteiten van Crawford in beide landen naar een nieuwe fase in haar bestaan te mogen leiden. De *legacy* is natuurlijk niet mis. De afgelopen ruim tien jaar is Crawford onder leiding van George Oostrom flink gegroeid."

Zoals gezegd is De Kock minder bekend in en met de Nederlandse co-assurantiemarkt. "Ik zal de komende tijd nadrukkelijker mijn gezicht laten zien in de markt en samen met Rob enkele opdrachtgevers bezoeken om met name de Nederlandse coassurantiemarkt te leren kennen."

VOLOP GROEIMOGELIJKHEDEN

Crawford telt in Nederland momenteel ca 165 medewerkers en in België rond de 55. De verhouding in omzet verschilt enorm tussen beide landen: in Nederland komt ongeveer driekwart van de inkomsten uit de expertiseactiviteiten en de resterende kwart uit TPA; bij onze Zuiderburen is die verhouding 10-90 en voor geheel Europa 46-54.

De Kock en Kleinveld zeggen desgevraagd de toekomst van Crawford in Nederland en België positief en rooskleurig tegemoet te zien. Eerstgenoemde daarover: "Het is een prachtig bedrijf, het grootste fullservicebedrijf binnen Europa, en heeft een goede, financieel daadkrachtige moeder als *backup* die bereid is te investeren in *talent & development*, zoals tijdens de Haringparty nog eens werd benadrukt door Andrew Bart, *President Global Technical Services* bij Crawford & Company. Het bedrijf wil op beide terreinen wereldwijd het voortouw nemen en noemt beide zaken essentieel voor een succesvolle toekomst, ook voor die in Nederland."

VOLOP AMBITIES

De Kock en Kleinveld geven daarnaast aan nog volop groeipotentie te zien in beide landen, zowel op het gebied van TPA (*claimshandling*) en regres voor Broadspire als op het terrein van de *high end loss adjusting* van bedrijfsonderdeel GTS (*Global Technical Services*). "Dat zijn onze kernactiviteiten. Maar ook op overige gebieden, waaronder *marine*, *casualty*, letsel & varia willen we verder groeien

We zullen alles in het werk blijven stellen om vóór in de kaartenbak te blijven bij bestaande én nieuwe opdrachtgevers

en ook daarin zien we zeker mogelijkheden”, onderstreept Kleinveld.

De Kock vult aan: “We hebben ontegenzeggelijk ambities en streven een gezonde groei na. We zijn er dan ook van overtuigd dat er werk genoeg is, maar we gaan ons niet vastleggen op omzetdoelstellingen of groeipercentages. Wat wel zeker is dat we voor alle branches nadrukkelijk op zoek gaan naar talentvolle medewerkers van alle leeftijden en bovendien gaan we onze Crawford Academy weer oppakken. Want je mensen, je team vormt je grote kracht en zijn essentieel om je continuïteit te kunnen waarborgen.”

Beiden geven daarbij aan zich terdege te realiseren dat die gewenste groei van het personeelskorps geen eenvoudige opgave zal worden gezien de huidige lastige situatie op de arbeidsmarkt die ook wel wordt aangeduid met de ‘war for talent’. “Momenteel is elk bedrijf of organisatie op zoek naar goede mensen, in elke bedrijfstak. De concurrentie is groot.”

NIEUWE BEZEMS VEGEN SCHOON

Nieuwe bezems vegen schoon, luidt het bekende Nederlandse gezegde. De Kock en Kleinveld benadrukken dat dit niet voor hen geldt. Laatstgenoemde daarover: “Mogelijk dat er enkele accentverschillen zullen zijn, maar er zal allesbehalve sprake zijn van een revolutie. Het is vooral *business as usual* en we gaan door op de manier die men van ons gewend is. Er is ook geen enkele reden voor ingrijpende veranderingen, want we groeien gestaag. Onze primaire taak als nieuw managementteam is vooral het vertrouwen te winnen van zowel onze medewerkers als van onze opdrachtgevers, waarvan er velen al vele jaren met ons zakendoen.”



Rob Kleinveld: “We zien volop groeipotentie in beide landen, zowel op het gebied van TPA (claimshandling) en regres als op het terrein van de high end loss adjusting. Maar ook op overige gebieden, waaronder marine, casualty, letsel & varia willen we verder groeien en ook daarin zien we zeker mogelijkheden.”

De Kock en Kleinveld zullen in de eerste tijd van hun nieuwe functie veel tijd vrijmaken voor een nadere kennismaking met opdrachtgevers en goed te luisteren naar wat ‘dé markt’ wil om daar vervolgens het beleid op af te stemmen. “Weliswaar verandert de wereld om ons heen snel, maar we verwachten niet dat het wensenpakket van opdrachtgevers er heel anders zal uitzien dan die van de afgelopen tijd. Een snelle, kwalitatief hoogwaardige schaderegeling met een *personal touch* tegen redelijke kosten. We willen gezien worden als dé businesspartner voor de verzekeringsbranche en zullen dan ook alles in het werk blijven stellen om bij bestaande opdrachtgevers vóór in de kaartenbak te blijven en bij nieuwe opdrachtgevers bij de voorkeurspartners te komen.” ■

George Oostrom dankt tijdens zijn laatste Haring Party eenieder voor de prettige samenwerking

Tijdens zijn laatste toespraak als CEO tijdens Crawford’s Haring Party verwees George Oostrom, die per 1 juli jl. na 22,5 jaar waarvan ruim 11 jaar als CEO Crawford & Company heeft verlaten, naar de woorden van de Griekse filosoof Heraclitus die ooit zei: ‘Niets is zo blijvend als verandering’. “En zo is het. Het is tijd voor verandering. Al wil ik wel zeggen dat je zo’n beslissing bij een mooi bedrijf als Crawford zeker niet lichtvaardig neemt.”

Hij greep de gelegenheid aan om een aantal mensen persoonlijk te bedanken. Om te beginnen met Floortje Walschots, zijn steun en toeverlaat bij Crawford & Company. “Je zorgde dat alles op rolletjes liep. De agenda, de zaken, die ik toch iets anders had onthouden en de tickets die ik zou vergeten. Kortom, je was mijn ‘Carolien’ en ik ga je zeker missen.”

Verder bedankte hij Joël Schenk – “een betere financieel directeur had ik mezelf niet kunnen wensen”- en verzekeraars, makelaars, advocaten, insurancemanagers, concurrenten, vertegenwoordigers van het NIVRE en VNAB voor de prettige samenwerking. “Ik ben dankbaar met zovelen van jullie zo intensief heb mogen samenwerken in de afgelopen jaren en trots op de successen die wij gezamenlijk hebben weten te bereiken. Ik heb veel van jullie geleerd.”

En *last but not least* bedankte hij zijn collega’s – “zonder jullie steun had ik hier niet jaar in jaar uit gestaan” – en wenste hij zijn opvolgers veel succes. “Het is een prachtige functie om te vervullen bij een buitengewoon mooi bedrijf.” Hij sloot af met de woorden: “Ik neem afscheid van jullie in mijn huidige rol, maar ik beloof u dat wij elkaar zeker nog zullen ontmoeten.” Voor hem sprak Mike Jones, *Head Operations Europe*, zijn dank uit richting de vertrekkende CEO George Oostrom voor zijn bijdrage aan de groei van het bedrijf in de afgelopen jaren en wenste hij het nieuwe managementteam – *country manager* Niels de Kock en *client director* Rob Kleinveld – veel succes. “Voor elke organisatie is verandering nu eenmaal onvermijdelijk.”



Michael Blonk neemt bij Context bv functie van managing partner over van initiatiefnemer en oprichter Gerard Böttcher

“Voor een goede schaderegeling is het essentieel om het vertrouwen te winnen van de claimant”

Tien jaar geleden, op 1 januari 2009 om precies te zijn, startte de ervaren (bedrijfs)schade-expert Gerard Böttcher een eigen bedrijf onder de naam Context bv. “Ik zocht naar iets dat er op dat moment nog niet was maar dat diensten verleende op schaderegelingsgebied waar in de (coassurantie)markt behoefte aan zou zijn: een bijna ‘ouderwets’ expertisebureau dat niet alleen op onafhankelijke, objectieve wijze schades regelt op een kwalitatief hoogwaardig niveau maar dat daarnaast als consultant de aanwezige kennis ook op een breder terrein deelt met opdrachtgevers en (schadelijdende) bedrijven en organisaties.” Tien jaar later kan worden geconcludeerd dat Böttcher en zijn inmiddels acht partners in hun missie zijn geslaagd. Context is uitgegroeid tot een begrip in de markt dat jaarlijks 150 à 160 opdrachten uitvoert voor verzekeraars, makelaars, advocatenkantoren en (doorgaans grotere) bedrijven en de omzet bedraagt in het tiende jaar het tienvoudige van die in het eerste jaar. “Context is groter en mooier geworden dan ik mij bij de start kon voorstellen. Het is gebleken een schot in de roos te zijn”, aldus de trotste oprichter.

Foto's: Charlotte Huiskes

Het jubileum werd op 20 juni jl. gevierd met een feestelijke bijeenkomst met relaties in Rijswijk. Daarbij blikte Böttcher in een korte toespraak niet alleen terug op de start en ontwikkeling van Context in de afgelopen tien jaar, maar stond hij ook stil bij de toekomst. In dat licht kondigde hij aan dat hij zijn functie van *managing partner* per 1 september a.s. zal overdragen aan Michael Blonk, die sinds 2009 aan Context is verbonden. De rest van het jaar zal Gerard *fulltime* blijven werken en vanaf volgend jaar – hij is dan 67 – op *parttime*-basis.

ONDERNEMERSFAMILIE

Blonk stond aanvankelijk niet te trappelen om Böttcher op te volgen en als *managing partner* het bedrijf voort te zetten: “Het is nogal wat om in zijn schoenen te staan, maar dat mijn collega-partners mij hebben voorgedragen vervult mij met trots en heeft mij zoveel energie gegeven dat ik uiteindelijk toch heb besloten de uitdaging aan te gaan. Bovendien is voor mij de cirkel rond. 20 jaar geleden heeft Gerard mij aangenomen als beginnend schade-expert die het vak nog moest leren bij het toenmalige Cunningham Polak Schoute (inmiddels Sedgwick) en nu mag ik hem opvolgen.”

Blonk komt zelf uit een ondernemersfamilie, maar had in zijn jeugd ook dusdanig de negatieve aspecten van het zelfstandig ondernemerschap ervaren dat hij aanvankelijk een baan in loondienst ambieerde. Na het succesvol afronden van de Zeevaartschool in Brielle en een aantal jaren Economische bedrijfstechniek aan de Hogere Technische Opleiding in Dordrecht begon Michael zijn carrière bij de Röntgen Technische Dienst in Rotterdam, waar hij tankinspecties en niet-destructieve onderzoeken heeft verricht bij diverse internationale ondernemingen over de gehele wereld. Aansluitend heeft hij bij Stork FDO schadeonderzoek-, NDO- en inspectiewerkzaamheden gecombineerd met een adviserende functie



Michael Blonk: “Het moet voor de uitkomst van een schadeclaim niet uitmaken of wij als expert voor de verzekeraar of voor een claimant werken. Als je je werk als expert goed en objectief doet, heb je dan ook geen contra-expert nodig.”

als senior materiaalonderzoeker. Tegelijkertijd heeft hij de opleiding tot NDO (Niet Destructief Onderzoek) Ingenieur LIII afgerond aan de Hogeschool van Utrecht.

In 1999 trad Michael in dienst bij Cunningham Lindsey Nederland, waar hij als senior schade-expert was gespecialiseerd in technische brand-, machinebreuk- en aansprakelijkheidsschades. Naast zijn werkzaamheden bleef hij studeren en zich verdiepen in technische vraagstukken. Dit resulteerde in een mede door hem gedane en



Gerard Böttcher "Zodra de claimant vertrouwen heeft in een goede schade-regeling, werkt hij mee, stelt hij zich coöperatief op en verschaft hij de gewenste informatie. Zo niet, dan gooit men de kont tegen de krib en gaat men meer schade claimen dan in onze ogen reëel is."

gepatenteerde technische uitvinding van een koppeling waarmee vormvrije lichtgewicht constructies konden worden gebouwd op basis waarvan hij in 2006 met een partner een productiebedrijf onder de naam Creative Constructions begon. In 2009 heeft hij zich uit dit bedrijf teruggetrokken. "Ik wilde graag terug in de expertisebranche, maar dan als ondernemer. Een toekomst als éénpitter zag ik eerlijk gezegd niet zitten. Mijn voormalige CL-collega Marcel Revet wees mij in de zomer van 2009 op het bedrijf dat Gerard net was gestart.

We zijn gaan praten en ik heb me aangesloten", aldus de man, die sinds 2016 het voorzitterschap vervult van de Amsterdamse Beurs Brand Sociëteit (ABBS).

DRIE PIJLERS VAN DIENSTVERLENING

De drie pijlers van de dienstverlening – consultancy, expertise en training – komen terug in de bedrijfsnaam Context bv. Het bedrijf richt zich met zijn activiteiten en dienstverlening op verzekeraars, makelaars, advocatenkantoren en (de grotere) bedrijven, toegespitst op aansprakelijkheids-, bedrijfs-, bouwkundige en technische schades. Naast expertise houdt het bureau zich onder meer bezig met oorzaak- en toedrachtonderzoek, de beoordeling van schadeclaims van wederpartijen, de begeleiding van *product recalls*, risicoanalyses van bedrijfsschades op basis van operationele schadescenario's, (administratieve) ondersteuning en coördinatie van claimsmanagement, arbitrage en bemiddeling en reviews van schadedossiers.

Hiervoor heeft men de beschikking over een achttal partners, die ieder voor zich als zelfstandig ondernemer opereren. Dat zijn naast Böttcher (bedrijfsschade) en Blonk (technische schades) in alfabetische volgorde Raymond Bothof (bedrijfsschade, complexe goederenschades), Herman Jonkman (elektrotechnische en IT-gerelateerde schades), Jeroen van de Mortel (productaansprakelijkheid en *recall*), Jan-Willem Revet (bouwtechniek en bouwkosten), Marcel Revet (brand- en aansprakelijkheids-bedrijfsschades) en Inge Winter (aansprakelijkheidsschades). Daarnaast beschikt Context over een tiental specialisten, die exclusief voor hen op schadegebied consultancywerkzaamheden verrichten en stond het bureau mede aan de wieg van Context International, een internationaal netwerk van meer dan 40 expertisebureaus in de wereld.



Het huidige team van Context bv: V.l.n.r Raymond Bothof, Jeroen van de Mortel, Nini Schenk, Gerard Böttcher, Michael Blonk, Marcel Revet en Inge Winter. Jan-Willem Revet ontbreekt op de foto.

Dankzij dit netwerk kan Context zijn relaties ook bij schades en andere vraagstukken in het buitenland met raad en daad terzijde staan. Het gehele netwerk heeft getekend voor dezelfde belofte als die Context in Nederland aan zijn relaties heeft gedaan en die op hun website staat.

ONDERSCHEIDEND

Wat is de kracht van Context? Gerard Böttcher: “Wij geloven in de kracht van een kleinschalig, gespecialiseerd bureau. Gemakkelijk toegankelijk, flexibel, korte lijnen en samenwerking in teamverband. Daarbij staan het bieden van kwaliteit en deskundigheid hoog in ons vaandel. Alle partners en specialisten hebben een academische of hogere technische achtergrond. We streven dan ook een onderscheidende kwaliteit na die vooral tot uitdrukking komt in de concrete en meetbare resultaten die wij voor onze opdrachtgevers bereiken.”

Blonk vult aan: “Wat ons daarnaast bindt is enthousiasme en de ambitie de beste te zijn op ons aller vakgebied. Bovendien hebben wij ieder voor zich een persoonlijke samenwerkingsrelatie met onze cliënten. Overigens accepteren wij uitsluitend opdrachten waar de inzet van Context een duidelijke toegevoegde waarde heeft. Onder meer in de vorm van een te verwachten verbetering van de financiële uitkomst, een versnelling van het schadeproces en/of het inzichtelijk en controleerbaar kunnen maken van het proces en de daarin bereikte resultaten. Wanneer wij twijfelen aan de toegevoegde waarde van onze inzet informeren wij vooraf de opdrachtgever. Ik denk dat we ook op dat punt onderscheidend te noemen zijn.”

BETROKKENHEID

Zonder pedant en arrogant te willen overkomen zeggen Blonk en Böttcher te durven stellen dat hun werkwijze op meerdere punten als onderscheidend valt aan te merken. Bijvoorbeeld qua betrokkenheid bij claimanten. “Hoewel 80% van onze opdrachten van verzekeraars afkomstig is, behartigen wij in onze aanpak zowel de belangen van verzekeraars als die van hun klanten, bedrijven die een schade hebben geclaimd. Het moet voor de uitkomst van een schadeclaim niet uitmaken of wij als expert voor de verzekeraar of voor een claimant werken. Als je je werk als expert goed en objectief doet, heb je dan ook geen contra-expert nodig. Deze klassieke expert unique rol past ons goed”, benadrukt Blonk.

Böttcher vult aan: “In onze filosofie is het voor een goede, vlotte schaderegeling van essentieel belang dat je als schade-expert het vertrouwen wint. Door middel van je deskundigheid, manier van presenteren en door oprechte belangstelling te tonen in de claimant en zijn of haar probleem. Zodra de claimant vertrouwen heeft in een goede schaderegeling, werkt hij mee, stelt hij zich coöperatief op en verschaft hij de gewenste informatie. Zo niet, dan gooit men de kont tegen de krib en gaat men meer schade claimen dan in onze ogen reëel is. Een bedrijf met schade zit overigens helemaal niet te wachten op een financieel cadeautje, maar men wil snel weten waar men aan toe is met het oog op de bedrijfscontinuïteit en het schadebedrag ontvangen waarop men krachtens de polis recht heeft. Wij zijn niet het goedkoopste bureau qua uurprijs – overigens ook niet het duurste – maar door onze voortvarende aanpak komen we onder de streep vaak goedkoper uit.”

De kwaliteit bij het expertisekorps neemt af en experts stellen zich steeds minder onafhankelijk op

Met het oog hierop zeggen Blonk en Böttcher het te betreuren dat bij de schaderegeling zo langzamerhand het conflictmodel de boventoon voert, een ontwikkeling die in hun ogen helaas niet meer is terug te dringen en waardoor de schaderegeling onnodig langer duurt en uiteindelijk vaak leidt tot hogere kosten en schadebedragen. Zij schrijven dat onder meer toe aan de in hun ogen afnemende kwaliteit bij het expertisekorps en het feit dat veel experts zich steeds minder onafhankelijk opstellen. Zo zie je ook als trend dat experts z.g. *market meetings* houden, niet om de voortgang in een dossier of de strategie bij de aanpak van de schaderegeling toe te lichten, maar om te horen of zij kunnen instemmen met de schadevaststelling. Een ontwikkeling die wij zeer betreuren.”

GEEN RIGOUREUZE KOERSVERANDERING

Nieuwe bezems vegen schoon, luidt het gezegde. Wat gaat er bij Context onder jouw leiding veranderen? “Niet of nauwelijks iets”, antwoordt Blonk prompt. “Er komt zeker geen rigoureuze koersverandering, want daar is geen enkele aanleiding voor. Het gaat ons goed, wij ervaren veel steun uit de markt en zijn nog niet uitgegroeid. Op die lijn wil ik doorgaan.”

De nieuwe *managing partner* geeft toe aanvankelijk bedenkingen te hebben gehad vanwege de *legacy* – “het is niet zo maar iemand die je moet opvolgen” – als vanwege de verantwoordelijkheid die één en ander met zich meebrengt. Dat mijn collega-partners mij uiteindelijk hebben voorgedragen, heeft mij bijzonder goed gedaan en mij net dat duwtje in de rug gegeven om ‘ja’ te durven zeggen. Ik voelde daardoor dezelfde energie als op mijn eerste dag als ondernemer.”

Wat betekent één en ander voor jouw werk? “Naast mijn werk als technisch schade-expert zal ik een vaste kantoordag gaan inplannen en wat nadrukkelijker naar buiten toe mijn gezicht laten zien en het contact onderhouden met opdrachtgevers. Mijn primaire taak is Context toekomstbestendig te houden, door ervoor te waken dat de kwaliteit van onze specialisten op een hoog niveau blijft en dat in elk geval alle disciplines dubbel bezet worden. Dat laatste impliceert dat er op korte termijn een technisch specialist bij moet komen. En gezien de leeftijdsopbouw van ons bureau zullen we daarbij vooral naar 30-ers kijken. Dat zal niet meevallen. Ten eerste omdat je specialisten van een hoog niveau zoekt die tevens het ondernemerschap ambiëren en ten tweede omdat wij liever geen mensen bij collega-bureaus weghalen. Mensen moeten uit zichzelf naar ons toe komen.” ■

‘NARIM University’ zorgt voor geslaagd congres 2019

Donderdag 23 mei is de Doelen in Rotterdam voor één dag omgebouwd tot universiteit. NARIM University was het thema tijdens het succesvolle congres. De congresdag werd geopend door een spectaculair en energiek optreden van professionele cheerleaders. De 360 ‘studenten’ uit de assurantiebranche bestaande uit NARIM-leden, verzekeraars, makelaars, juristen en schade-experts waren alert en nieuwsgierig naar het verloop van deze dag de ‘NARIM University’. Na het volgen van de hoorcolleges gegeven door inspirator Jan van Setten en wetenschapper Diederik Jekel en het volgen van drie van de acht ‘minors’ vertrokken de geslaagden met nieuwe kennis, inzichten, stof tot nadenken en praktische tips & trucs na het gooien van de traditionele vierkante academische petten door de ‘lichting van 2019’ en de samenvattende peptalk van Maarten Bouwhuis.

Dit jaar geen dagvoorzitter maar een ‘Tesla rijdende’ coach Maarten Bouwhuis, debatleider en presentator van BNR, die gekleed in een NARIM ‘American football jacket’ de NARIM University opende in een ‘echte’ stad, waar hij een HBO-studie gevolgd heeft. Voor Amerikanen vertegenwoordigt zo’n jack alle herinneringen aan de *high school*-periode. Dit in combinatie met de *cheerleaders* bracht de aanwezigen geheel terug naar de universiteitssfeer.

Bouwhuis gaf het woord aan de trotse NARIM voorzitter Adri van der Waart, die de 360 aanwezigen welkom heette. Hij gaf een *update* van de avonturen van Norbert, de NARIM ‘netwerk-beer’ tijdens de rondgang tussen verzekeraars, makelaars, juristen en experts in het afgelopen jaar. Norbert staat voor informeren, inspireren en verbinden. Dat is NARIM. “Wij horen bij elkaar. Norbert is de verbinding, het contact tussen NARIM en de andere partijen in de assurantiebranche”, aldus Van der Waart.

HOORCOLLEGE “DENKEN IN MOGELIJKHEDEN”

Tijdens het inspirerende en positieve hoorcollege vol humor van de Rotterdammer Jan van Setten zaten de ‘studenten’ op het puntje van hun stoel. Op geheel eigen wijze en met vooral simpele woorden en voorbeelden raakte Van Setten zijn toehoorders. “Blijven leren, jezelf blijven uitdagen en lol hebben in de dingen die je doet. Zomaar drie onderwerpen die Jan van Setten in zijn hoorcollege uitstortte over zijn gehoor. “*Shi(f)t happens*. Dat is het werk van de Risk & Insurance Managers. Iedereen wil aandacht en erkenning. Ook als Risk & Insurance Manager moet je een *opportunity spotter* zijn. Daarmee sta je veel relaxter in het leven. Kijk anders naar dezelfde dingen en je zult merken dat dingen gaan veranderen. Ook voor spreadsheettridders zoals u is dat van belang.”

Essentie van zijn hoorcollege is: als je jezelf niet ergert, maar verwondert en ‘droeftoeters’ en azijnzeikers weert of anders benadert, wordt het leven verwarrend eenvoudig. “Wanneer je in verwarring bent, is dit het begin van nieuwe inzichten. Dan ontdek je nieuwe dingen. Als je relaxter in het leven staat, meer ‘jazz’ toelaat en vooral lol hebt in de dingen die je doet, veranderen situaties. Denk anders na over dezelfde dingen, dan veranderen ze”, aldus Van Setten. “Wanneer je je verwondert, denk dan ‘Heb ik bij jou een manier ontdekt die niet werkt?’ of ‘Neem me mee in de gedachtegang van deze keuze’. Dan moet de ander nadenken en met een goed verhaal komen en zijn visie geven.”



ANGST EN LIEFDE

Het menselijk gedrag is gebaseerd op twee aandrijfassen: angst en liefde. Mens wil pijn vermijden en verlangt naar plezier. Risico's in balans brengen. “Jullie zijn veel meer ‘*adventure en opportunity managers*’ in plaats van risk managers. Jullie praten over risico's; de kansen, problemen en wensen van de ander. De basisbehoefte: vermijden van pijn en genieten, zitten in jullie vak. De verzekeringswereld is gouden business”, volgens Van Setten. “Het merendeel van de mensen heeft niets met verzekeren, daarom zijn zij blij dat jullie dit wel doen. De makelaars en verzekeraars onder u kunnen dan zeggen: Dat komt goed uit, wij hebben heel wat oplossingen.”

Wat is het bestaansrecht van een probleem? Er moet een oplossing zijn, anders heb je geen probleem, maar een situatie. Minimale ingrediënt voor een probleem: de mens. Waar geen mensen zijn, zijn geen problemen. Probleem = een mogelijkheid die op z'n rug ligt. Je kunt je omgeving de schuld geven van bepaalde problemen, maar hoe je ermee omgaat en waar je uiteindelijk uitkomt, dat bepaal je zelf. Dat is wat Van Setten betreft, die verwarrende eenvoud van het leven. “Doe iets wat een klant niet verwacht. Doe waar je bang voor bent, daarna wordt je er blij van. Advies voor de risk- en insurance managers: lok de ander uit te doen waar ze bang voor zijn. “Durf je te verwonderen tijdens de minors vanmiddag en stel vragen”, geeft Van Setten aan de 360 studenten mee.



Jan van Setten: "Als je jezelf niet ergert maar verwondert, wordt het leven verwarrend eenvoudig."

HOORCOLLEGE "RISICO'S, DE MENS EN ONZE PLAATS IN DE WERELD"

Om het niveau 'University' nog meer kracht bij te zetten, gaf Diederik Jekel, wetenschapsjournalist na de minors een interessant hoorcollege. "Als je risico's wilt inschatten, moet je je omgeving kunnen doorgronden en goed begrijpen wat er gebeurt. Dat geldt voor iedereen. We moeten dus weten wat onze plaats in de wereld is, weten wat we met de wereld doen en er verantwoordelijkheid voor nemen. En dat betekent weer dat we dan soms op een iets andere manier naar de wereld moeten kijken."

In het afsluitende hoorcollege gaf Diederik Jekel zijn publiek de boodschap mee wetenschap niet als iets engs te zien, maar juist



Diederik Jekel: "We moeten meer dan ooit nadenken over mogelijkheden en de risico's die we bedenken."

te gebruiken. "Eigenlijk moeten we alles wat we al weten loslaten en op een andere manier naar zaken gaan kijken. Meer denken als een wetenschapper en dingen onderzoeken om onze aarde om een goede manier te coachen. Anders gaat het geheid fout", aldus de wetenschapper.

"Daar een gemiddeld mens de razend snelle ontwikkelingen niet meer kan bijhouden en de groei van de hoeveelheid data exponentieel is, moeten we dingen op een andere manier gaan doen en nadenken over mogelijkheden en over de risico's van de nieuwe ontwikkelingen", benadrukte Jekel. "We moeten meer dan ooit nadenken over mogelijkheden en over de risico's van de dingen die we bedenken. Ontwikkelingen gaan zo snel dat de gemiddelde mens dat niet meer kan bijhouden. In 2019 en 2020 is de groei van de hoeveelheid data zo exponentieel, dat er dan net zoveel data als in alle voorgaande jaren bij elkaar beschikbaar is."

UITDAGING NARIM CONGRES 2020

De 'studenten van jaargang 2019' zijn geslaagd en hebben veel kennis, verdieping, ideeën, tips en trucs en stof voor overpeinzingen mee gekregen. Het NARIM-bestuur heeft een grote uitdaging om het succes van NARIM University te evenaren tijdens het NARIM congres van 2020. Voorzitter Van der Waart is zich daarvan bewust, maar heeft tijdens NARIM University vooral veel inspiratie opgedaan en 'blijft denken in mogelijkheden', aldus het advies tijdens het eerste hoorcollege. ■

NARIM AWARD VOOR SYLVIA TIELAND



Al sinds 2007 wordt jaarlijks de NARIM Award uitgereikt aan iemand die zich op bijzondere wijze heeft ingezet voor de Risk en Insurance managementbranche. Het NARIM-bestuur maakt een finale keuze op basis van de genomineerden door de sponsors van het NARIM congres. Het NARIM-bestuur koos dit jaar unaniem voor Sylvia Tieland. Zij kreeg de NARIM Award uit handen van NARIM-bestuurslid Lea Lelijveld van Cingelshouck.

In de afgelopen 10 jaar is Sylvia Tieland, secretaris van het NARIM Bestuur, uitgegroeid tot het gezicht en verbindende factor binnen NARIM. Voor zowel leden als derden is zij het aanspreekpunt. Haar naam is onlosmakelijk met NARIM verbonden. "Haar bijdragen aan de NARIM-congressen, algemene ledenvergaderingen en de communicatie naar leden en buitenwacht zijn ongekend. In haar secretarisrol heeft zij vele bestuursleden zien komen en gaan en mag inmiddels de vierde voorzitter met haar samenwerken. De vergaderingen zijn nooit saai en het bestuur wordt met zachte, doch doordringende hand gewezen op de actiepunten. Ze is kleurrijk en creatief, zorgzaam, enthousiast en vol humor. Nieuwe bestuursleden komen in een warm bad", aldus het juryrapport.

Acht minors gekoppeld aan de kenniscentra van NARIM

De acht minors die gekoppeld zijn aan de kenniscentra van NARIM werden na de lunch geopend door de NARIM bestuursleden. Alle 'studenten' konden aan maximaal drie minors deelnemen. Met al die minors kon met recht gesproken worden over een universiteitsdag vol verdieping, toepasbare informatie en vooral stof tot nadenken over het werk van alledag. Onderstaand een korte samenvatting per minor.

Kenniscentrum Employee Benefits: 'The Risk Manager as key partner to the HR department'

"Er zijn nog veel kansen op het *employee benefit* programma voor riskmanagement. Besparingen zijn te realiseren op bijvoorbeeld premiekosten en beter inzicht in data. Verhoging van effectiviteit door bijvoorbeeld één aanspreekpunt", aldus Bas van Mullem (AGCS). Peter Abelskamp (Mercer), brengt Human Resources en Risk Management bij elkaar. "HR regelt alles van tekort aan talent, ziektekosten t/m salarishuizen, maar zij gaat niet over het financiële deel, de risico's in het *global* programma. Dit is echt nieuw en interessant voor de riskmanagers".

Kenniscentrum Captives: Minor 'Managing cyber risks within a captive'

"Het beheer van cyberrisico's binnen een captive wordt steeds relevanter voor multinationals. Een datalek kan grote impact hebben en beperkt zich niet tot de landsgrenzen. Vaak lastig om budget vrij te maken om deze risico's te verzekeren", aldus Barry Beard en Jared Concannon (Chubb). "In een *captive* zijn er volgens hen diverse mogelijkheden om nieuwe risico's te verzekeren en zijn zelfs kostenbesparingen mogelijk, zoals premies terug in *captive*."

Concannon vraagt de riskmanagers naar alle details, zodat zij bij een cyberincident alle ondersteuning kunnen bieden. "Zij zorgen ervoor dat de bedrijven goed voorbereid zijn, een plan hebben en actie kunnen ondernemen. Het Chubb *incident response team* werkt met lokale specialisten. Dit netwerk is groter dan het aantal Chubb-kantoren en partners wereldwijd, zodat bij een incident direct de juiste assistentie ter plaatse is."

Kenniscentrum Aansprakelijkheid: Minor 'Aansprakelijkheid bij een kernramp'

Tijtske Cieremans en Patrick van der Vorst (beiden Van Niekerk Cieremans advocaten) gaven de deelnemers nieuwe inzichten en kennis over de risico's van de diverse energiebronnen. Kernenergie is een oplossing voor het energieprobleem. In veel landen wordt kernenergie als prima ervaren. Schoon, volledig CO2-vrij, altijd beschikbaar en steeds veiliger.. Alleen wat gebeurt er als er een kernramp zich voordoet? Dit heeft grensoverschrijdende effecten. Het verdrag van Parijs 1960; Wet aansprakelijkheid kernongevallen, de definitie van kernongeval, aansprakelijkheid tijdens transport, alleen exploitant aansprakelijk, risico's toeleveranciers, schade als gevolg van loos alarm, etc. komen aan bod.

Hebben wij het goed geregeld? "Nee" is de conclusie van beide advocaten, daar de bedragen genoemd in het verdrag van Parijs ontoereikend zijn. Zij eindigen positief. "Er is een - weliswaar ontoereikend - vangnet, maar dit moet internationaal beter geregeld worden."

Kenniscentrum Claims: Minor 'Grote calamiteiten; de aanpak'

Huib Gorter (Malaysia Airlines) vertelt zijn ervaringen ten tijde van MH17. "Soms moet je afwijken van het plan. Geen tijd om te overleggen. Juiste actie is nodig. Voorkom dat iedereen maar wat doet. Breng orde in de chaos en stel prioriteiten. Dit geldt niet alleen voor luchtvaartmaatschappijen. Waar het om draait is: voorbereid zijn. Niet alleen een calamiteitenplan op de plank hebben, maar ook trainen met de juiste mensen om in geval van calamiteit daadwerkelijke actie te ondernemen.

"De praktijk zal altijd anders zijn dan in het calamiteitenplan omschreven", aldus Derk-Jan van der Kolk en Gerbrich Oreel (beiden Van

Traa). Zij informeren hun gehoor over onderwerpen als 'Hoe bescherm je je personeel' en 'Hoe ga ik om met alle overheidsinstanties, zoals de Onderzoekraad waar je mee te maken krijgt bij een calamiteit'. Van Traa begeleidt bedrijven in deze processen. "Vaak ontstaat er een belangenconflict tussen het bedrijf en het personeel. Dit zijn dilemma's waar je van tevoren over na moet denken."

Kenniscentrum Cyber: 'Finding value through cyber quantified'

Brian Warszona (FINEX Cyber and TMT) en Bas Bozon (Willis Towers Watson) gaven het belang aan van een grondige risico-inventarisatie. Hoe je deze kunt beschermen en hoe de risico's verzekerd kunnen worden. Zij zeiden het essentieel te vinden om cyberrisico's te valueren. "Zorg vooraf voor een juiste analyse, zodat er geen discussie ontstaat na een cyberincident." Zij onderbouwden de conclusies uit hun presentaties met veel cijfermateriaal.

Kenniscentrum 'non-insurable risks': 'So called 'non-insurable' risks call for non-traditional solutions!'

Reiner Hoffmann en Marine Chabonnier (AXA XL en AXA Art) verzorgden deze minor. "Wij ondersteunen en verzekeren alle soorten risico's van onze klanten door een uniek proces, data, een global team en een systematische benadering wanneer er geen polis voor een bepaald risico bestaat. Bij een onverzekerd risico maken we een analyse wat er verzekerd is en wat de risico's zijn en zorgen we voor een goede dekking", aldus Hoffmann.

Kenniscentrum Risk Management: 'Veiligheid begint waar richtlijnen en procedures ophouden'

'Veiligheid begint waar richtlijnen en procedures ophouden' luidde de titel van de presentatie van Prof. Dr. Thijs Homan (Open Universiteit) en Gerrit Vink (Riskonet). Het is volgens hen belangrijk om te bedenken dat een advies wat je geeft niet altijd wordt opgevolgd door mensen op de werkvloer. "Soms is het beter om niet te veel te regelen, dan denken mensen niet meer na en werken zij vanzelf veilig."

"Als risk manager hou je je bezig met machtsdynamieken. Een ander 'spel' dan risico-analyses. De feitelijke impact wordt niet bepaald door wat de risicomanager adviseert, maar wat de mensen (bestuurders en werknemers) doen. Mijn doel is op een andere manier naar het vak risk- en insurance manager kijken. Wat leeft er bij de werknemers? De grootste impact is niet wat je zegt 'on stage', maar 'off-stage', daar ontstaat invloed. Het vak positioneert zichzelf als rationeel, maar een *risk manager* is meer dan een analyticus. Gaan mensen hun gedrag veranderen door instructies te geven of door verantwoordelijkheid te geven?"

Kenniscentrum Reputatiemanagement: 'Reputatie-management met Dumpert'

"Internet, social media is een PR-risico. PR-schade is onverzekerbaar", aldus René van Leeuwen (Dumpert T.V.). Hij vertelt open over de schade die Dumpert T.V. opgelopen heeft door niet juist reageren op commentaar over de 100ste uitzending. Verder besprak hij 'het Streisand effect' (= wegmoffelen werkt niet) en andere PR-fiasco's. "Er is tijd en ruimte voor PR om snel actie te nemen tussen een bericht wat op internet is verschenen en het moment dat het bericht door reguliere nieuwssites opgepakt wordt en daarna pas door televisie en kranten."

Van belang is volgens hem hoe je reputatiemanagement goed 'managed' en breder kijkt dan je eigen doelgroep. Zijn advies: interne *stakeholders* eerst informeren; snel woordvoering bepalen; verantwoordelijkheid nemen en niet meegaan in ophef en paniek; niet negeren en wel acteren en vooral de rust bewaren. Van Leeuwen rond de minor af met zijn tip voor de *insurance managers* hoe om te gaan met PR anno 2019: "Vraag het je kinderen. De jongeren hebben een prima relativerend vermogen en een grote dosis humor. De verschillende generaties kijken nu eenmaal anders naar media."

Verzekeraar lekt miljoenen vertrouwelijke documenten

De website van Fortune 500 verzekeraar First American Financial Corp. lekte honderden miljoenen vertrouwelijke documenten. De gedigitaliseerde gegevens, waaronder bankrekeningnummers en afschriften, hypotheek- en belastinggegevens, burgerservicenummers, bankoverboekingen en rijbewijsafbeeldingen, waren zonder authenticatie beschikbaar voor iedereen met een webbrowser. First America, gevestigd in Santa Ana, Californië, is een toonaangevende aanbieder van verzekerings- en servicediensten voor onroerend goed en hypotheeken. Het heeft ongeveer 18.000 mensen in dienst en had in 2018 meer dan \$ 5,7 miljard omzet.

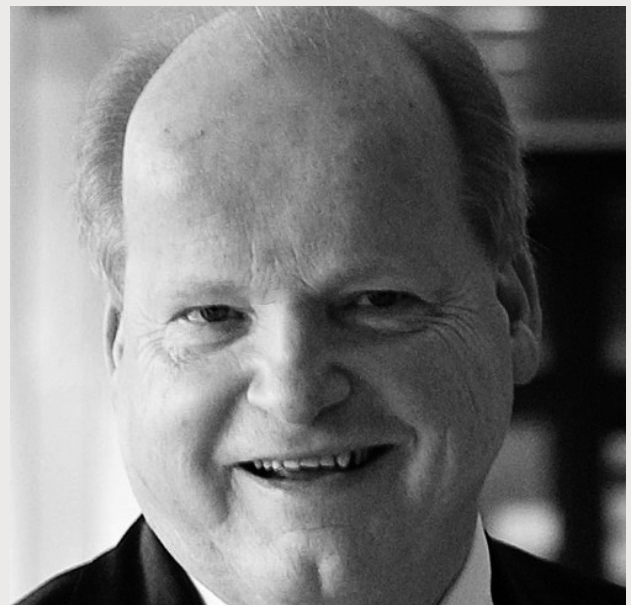
Een vastgoedontwikkelaar in de staat Washington ontdekte dat een ieder die de website van First American kent en gebruikt, andere documenten kon bekijken door slechts één cijfer in de link te wijzigen. Vervolgens meldt hij zijn bevindingen bij First American, maar kreeg daar geen reactie. Derhalve schakelt hij beveiligingsbedrijf KrebsSecurity in, die de bevindingen van de vastgoedontwikkelaar bevestigen. Uit het onderzoek blijkt dat tot dusver de website van First American ongeveer 885 miljoen bestanden heeft blootgelegd. Om de documenten te lezen is geen verificatie vereist.

De tipgever Ben Shoval deelde een documentkoppeling die hij van First American had gekregen van een recente transactie, die refereerde aan een recordnummer van negen cijfers lang en gedateerd in april 2019. Het wijzigen van het documentnummer in zijn link met nummers in beide richtingen leverde de records van andere mensen op vóór of na dezelfde datum en tijd, met de vermelding dat de documentnummers opeenvolgend zijn uitgegeven. Het oudste document dateert uit 2003.

REACTIE FIRST AMERICAN

Een woordvoerder van First American verklaart inmiddels dat: "Wij hebben een ontwerpfout ontdekt in een toepassing die ongeoorloofde toegang tot klantgegevens mogelijk heeft gemaakt. Bij First American hebben veiligheid, privacy en vertrouwelijkheid de hoogste prioriteit en we willen uiteraard de informatie van onze klanten beschermen. Het bedrijf ondernam onmiddellijk actie om de situatie aan te pakken en de externe toegang tot de applicatie te beëindigen. Momenteel evalueren we welk effect, indien aanwezig, dit heeft op de beveiliging van klantinformatie. We zullen geen verdere opmerkingen maken totdat onze interne beoordeling is voltooid."

Als je echter met een enkel linkje zonder autorisatie toegang kunt krijgen tot miljoenen vertrouwelijke informatie, is de vraag hoe serieus deze verzekeraar de privacy en veiligheid van haar klanten neemt. Dit is een gouden walhalla voor hackers. Hoewel dit type datalekken helaas vaker voorkomen, zijn ze zeker te voorkomen. Laten we hopen dat de slogan van First American 'Protect your budget from unexpected, costly repairs with a First American home warranty' in de toekomst ook gaat gelden voor de privacy van haar klanten.



Door Peter Hartman
Risico & Innovatie adviseur
www.riskfitinnovation.nl

**Dit is een gouden
walhalla
voor hackers**

Seminar Marsh JLT Specialty, Fox-IT en Ten Holter Noordam Advocaten over Cyber risk management, incident respons en juridische vraagstukken

Een jaar AVG; Cyber risico's en datalekken

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is nu een jaar geleden ingetreden. Dit is zeker niet ongemerkt gebeurd, ronkende campagnes vanuit alle windstreken zijn op ons neergedaald. Waar hebben wij van geleerd en wat zijn de volgende uitdagingen? Hierover gingen Marsh JLT Specialty, Fox-IT en Ten Holter Noordam advocaten op 23 mei in de Kuip te Rotterdam met elkaar en de aanwezigen in gesprek. Hierbij keken zij terug op het afgelopen jaar en naar de nabije toekomst.

Wat voor veranderingen hebben we gezien, wat zijn de valkuilen bij een cyberincident, wanneer en hoe meld je een datalek en waar let de Autoriteit Persoonsgegevens op? Door deze samenwerking van de drie bedrijven konden zij vragen vanuit verschillende invalshoeken benaderen en beantwoorden. Marsh JLT Specialty deed dat op het gebied van *risk & insurance*, Fox-IT omtrent *cybersecurity* en Ten Holter Noordam advocaten vanuit juridisch oogpunt.

PRIVACY EN CYBER VERDIENEN EEN HOLISTISCHE AANPAK

Omdat de organiserende partijen allen vinden dat dataprotectie - en breder nog - *cyberriskmanagement* de verantwoordelijkheid is van de gehele organisatie is ook met nadruk gevraagd om collega's mee te nemen, wat ook gebeurde. Op deze manier konden de aanwezigen en hun organisaties optimaal profiteren van de plenaire sessie en de workshops die plaatsvonden.

In de plenaire sessie werd een datalek met al haar aspecten doorgenomen met experts Gina Doekhie, *Cyber Detective*, Emiel de Jooode, partner/advocaat bij Ten Holter Noordam en Sjaak Schouteren, Partner European Cyber Team, Marsh JLT Specialty. Laatstgenoemde: "Met meer dan 100 aanmeldingen zien we dat de AVG maar breder cyberriskmanagement nog steeds een zeer belangrijk topic is voor vele organisaties. We zien nu gelukkig ook dat het breder wordt getrokken dan een ICT-onderwerp. Op deze manier kunnen organisaties de juiste stappen maken om weerbaarder te worden met betrekking tot cyberrisico's. Uit de vragen en interactie bleek nog wel dat men veel behoefte heeft aan ondersteuning in het kwalificeren, kwantificeren en verminderen van cyberrisico's."

WORKSHOP DATALEKKEN EN AVG – TEN HOLTER NOORDAM ADVOCATEN

Ten Holter Noordam Advocaten heeft tijdens de workshop de juridische aspecten in de fasen voor, tijdens en na een datalek behandeld. De drie aandachtspunten uit de workshop zijn:

Vóór een incident: identificeer de risico's van verwerkingsactiviteiten, zorg voor AVG-compliance.

Voorafgaand aan een datalek moet een organisatie maatregelen nemen om aan de AVG te voldoen. Belangrijke aspecten hierin zijn de verantwoordingsplicht (voor de verwerkingsverantwoordelijke),



privacy governance, de beveiliging, verwerkers(overeenkomsten) en de rechten van betrokkenen.

Tijdens een incident: maak een goede risico-inschatting voor een eventuele melding binnen de termijn van 72 uur.

Er is sprake van een datalek wanneer het een beveiligingsincident betreft dat leidt tot een inbreuk op de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van persoonsgegevens. Een verwerker is verplicht een datalek zo snel mogelijk aan de verwerkingsverantwoordelijke te melden. Een verwerkingsverantwoordelijke moet een datalek binnen 72 uur melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het geen risico vormt voor de betrokkene of een melding (nog) niet mogelijk is. In het laatste geval dient de verwerkingsverantwoordelijke te motiveren waarom de melding niet mogelijk is en kan deze een tijdelijke melding doen. Het kunnen inschatten van het risico van een datalek is daarom essentieel voor een organisatie.

Na een incident: zorg voor een correcte datalekkenregistratie en pas waar nodig protocollen en beleid aan

In de fase na een datalek moet de organisatie zich richten op het correct (afsluiten van) de registratie van een datalek. Deze regis-

tratie moet de gemelde én de niet gemelde datalekken bevatten en de motivatie van de afwegingen die zijn gemaakt om al dan niet tot melding over te gaan. Bovendien is het belangrijk te leren van het datalek; hoe voorkom ik toekomstige soortgelijke situaties, zijn de werknemers voldoende op de hoogte van een escalatieprocedure/datalekprotocol en hoe is de relatie met de verwerker?

WORKSHOP MARSH JLT SPECIALTY: CYBERRISKMANAGEMENT VERDIEN EEN HOLISTISCHE BENADERING; DOORBREEK DE SILO'S

De consultants van Marsh kunnen klanten helpen om inzicht te krijgen in hun cyberrisico's. Ze staan organisaties bij in het kwalificeren, kwantificeren, mitigeren en verzekeren van cyberrisico's. Cyber en datasecurity begint en /of eindigt niet bij de ICT- afdeling. "Om hun organisatie op een duurzame manier weerbaar te maken tegen cyberrisico's is een holistische benadering nodig."

Marsh vervolgt: "Ook de AVG is geen ICT-of Legal-aangelegenheid; je moet ook marketing, HR en CFO betrekken. Alleen dan maak je cyber en datasecurity onderdeel van je businessmodel. Beschouw het niet als een hygiënefactor, maar als een USP waarmee je je onderscheidt. Dat is niet alleen wat klanten verwachten; je wint er ook afdelingen zoals *marketing*, *sales* en *R&D* mee."

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen is 100% zekerheid een utopie. "Digitale risico's hebben een steeds grotere impact op organisaties. Daarnaast gaan klanten steeds kritischer kijken naar hoe (verzekerings)bedrijven hun data beveiligen. Een cyberverzekering kan een zeer goede oplossing zijn om de impact van deze ontwikkelingen te minimaliseren."

"Maar een eerste stap is altijd om te onderzoeken waar uw impact echt ligt, hoe deze te verminderen en dan de afweging maken om de restrisico's te verzekeren. Een cyberverzekering verzekert onder andere tegen de gevolgen van hacking zoals diefstal van gegevens of inbreuk op systemen, verlies van data en bedrijfsstilstand. Tevens geeft deze verzekering een vergoeding van kosten voor crisismanagement en de inzet van ICT-specialisten."

DE DRIE 'GEBODEN' VAN MARSH

Voor:

Ga goed na met de gehele organisatie waar de grootste impact kan liggen voor uw organisatie. Je kunt je geld en energie maar een keer goed beleggen, dus doe het in de juiste dingen.

Tijdens:

Laat je bijstaan door de juiste mensen, maak de afweging of je dit intern wil oplossen of niet. Maak gebruik van de 24/7 crisismanagement mogelijkheden binnen de cyberverzekering en kijk naar het grote geheel. Wat voor gevolgen hebben je acties op de gehele organisatie.

Na:

Leer van de incidenten: Maak een lerende organisatie pas je risicomanagement aan de veranderende omstandigheden. Vaak verandert een organisatie en haar risicoprofiel sneller dan beleid kan bijhouden.

WORKSHOP EEN JAAR AVG: CYBERRISICO'S EN DATALEKKEN – FOX-IT

Ivo Pooters en Gina Doekhie van Fox-IT verzorgden een prikkelende workshop met het volgende uitgangspunt. Op vrijdagmiddag komt bij het Beekland Ziekenhuis het bericht binnen, dat op *Tweakers* te lezen is dat er gegevens van ruim 5.000 patiënten op straat liggen. Wat doe je dan? Wie neemt de *lead*? Hoe los je het op?

Deze en andere vraagstukken moesten de deelnemers beantwoorden in de vorm van een 'Kahoot-quiz'. Ze doorliepen de complete cyclus van de ontdekking van een datalek tot en met de eindevaluatie van het proces. Deelnemers kregen telkens nieuwe informatie tot hun beschikking met vragen over de te nemen stappen. Zo bleek bijvoorbeeld dat het datalek werd veroorzaakt door een web-applicatie in beheer van een externe IT-partij. Door de quizvorm werden deelnemers actief betrokken bij de workshop, wat resulteerde in veel discussie en leermomenten. Bovendien keerden drie mensen huiswaarts met een prachtige prijs.

De *take-aways* van de workshop waren als volgt.

Voorafgaand aan het incident

- Maak een technisch verwerkingsregister met daarin:
- Op welke systemen persoonsgegevens staan
- Welke beveiligingsmaatregelen je al neemt
- Wat de omvang van de data is
- De gebruikte dataformaten
- Richt detectiemogelijkheden in via een SOC/SIEM
- Review logconfiguraties van de IT-omgeving
- Logretentie
- Logpolicy's
- Wie, wat, waar, wanneer?
- Leg dit vast in een overeenkomst met de beheerder van de web-applicatie

Tijdens het incident

- Doe volledig onderzoek en vermijd voorbarige conclusies
- Laat het onderzoek uitvoeren door een deskundig forensisch onderzoeksbureau
- Borg het proces in een incident response plan
- Stel je incidentteam samen
- Beleg rollen en maak dit duidelijk aan de betrokkenen

Na het incident

- Gebruik de *lessons learned* uit het incidentonderzoek om beveiligingsmaatregelen te implementeren en beter voorbereid te zijn op een volgend incident
- Identificeer en documenteer zwakke plekken
- Evalueer het proces
- Plan maatregelen, bijvoorbeeld:
- Implementeer multifactor-authenticatie
- Schakel full disk versleuteling in. ■

Vanderwal & Joosten breidt dienstverlening uit met bedrijfsschades

Technische schades hebben steeds vaker een bedrijfs-schadecomponent

Het gespecialiseerde technische expertisebureau Vanderwal & Joosten werkte voor bedrijfsschades tot dusver exclusief samen met Joling Koesting, het gespecialiseerde bureau van de ervaren bedrijfsschade-experts Jan Joling en Ger Koesting. Sinds kort heeft 'VWJ' ook een bedrijfsschade-expert in huis in de persoon van Robert van Weel, die momenteel nog als zelfstandig ondernemer opereert onder de naam RvW Consulting en sinds vijf jaar nauw samenwerkt met Joling Koesting. Van Weel houdt inmiddels kantoor op de VWJ-vestiging in Amsterdam/Schiphol waardoor hij onder meer beter beschikbaar is voor overleg met VWJ-experts over lopende schades. Het is de intentie dat hij op termijn in dienst treedt bij Vanderwal & Joosten. "Technische schades hebben steeds vaker een bedrijfsschadecomponent."



V.l.n.r Gerrit Taal, Robert van Weel en Sydney Boogaard over de keuze om een bedrijfsschade-expert in eigen huis te nemen. "We hebben hiertoe onder meer besloten op verzoek van meerdere opdrachtgevers, die de voorkeur hebben aangegeven voor alle disciplines onder één dak. Daarnaast zien wij het aantal bedrijfsschades de laatste tijd fors toenemen. Hadden vroeger (technische) schades af en toe een bedrijfsschadecomponent, vandaag de dag is dat schering en inslag."

We praten over de uitbreiding met vier betrokkenen: de meewerkende directieleden Gerrit Taal en Sydney Boogaard en de beide bedrijfsschade-experts Jan Joling en Robert van Weel. Volgens eerstgenoemde, algemeen directeur Gerrit Taal, past de uitbreiding naadloos in de ontwikkeling die Vanderwal & Joosten als gespecialiseerd technisch expertisebureau in de inmiddels 26 jaar van haar bestaan heeft doorgemaakt. "We hebben in de loop der jaren niet alleen de omzet en het aantal medewerkers gestaag zien groeien,

maar ook ons werkgebied en dienstverlening uitgebreid. Behalve met technische schades (o.a. CAR/machinebreuk) verrichten we inmiddels ook expertisewerkzaamheden op het gebied van *Property*, aansprakelijkheid en bedrijfsschades."

Vanderwal & Joosten telt momenteel 40 medewerkers, onder wie 30 schade-experts, verdeeld over de vestigingen in Amsterdam/Schiphol, Rotterdam, Utrecht en het eerder dit jaar geopende kantoor in Eindhoven.

Bedrijfsschades nemen zowel in aantal als in omvang toe en worden complexer

JARENLANGE SAMENWERKING

De uitbreiding is historisch zo gegroeid, vult Boogaard aan. “Door de groei van propertysschades bij technische processen hebben we in de loop der jaren specialisten aangetrokken als Rob Vigelius, Wim van der Liet en van meer recente datum Hans Glaudemans. Bovendien hebben ook technische schades steeds vaker een bedrijfsschadecomponent. Met het oog daarop zijn we jaren geleden een exclusieve samenwerking aangegaan met ervaren bedrijfsschadespecialisten als Jan Joling en Ger Koesterling. Zodat wij onze opdrachtgevers ook op dit terrein op een kwalitatief hoogwaardige wijze van dienst konden zijn. Die samenwerking hebben wij van meet af aan als bijzonder prettig, constructief en vruchtbaar ervaren.”

Vanwaar nu de keuze om een bedrijfsschade-expert in eigen huis te nemen? Gerrit Taal licht toe. “We hebben hiertoe onder meer besloten op verzoek van meerdere opdrachtgevers, die de voorkeur hebben aangegeven voor alle disciplines onder één dak. Daarnaast zien wij het aantal bedrijfsschades de laatste tijd fors toenemen. Hadden vroeger (technische) schades af en toe een bedrijfsschadecomponent, vandaag de dag is dat schering en inslag. Dat is mede het gevolg van het feit dat bedrijven steeds afhankelijker worden van hun toeleveranciers binnen de keten. Vooralsnog werkt Robert nog als zelfstandig, externe consultant vanuit ons kantoor op Schiphol, maar we hebben de intentie om hem op termijn in vaste dienst te nemen. Bovendien hebben Jan Joling en Ger Koesterling aangegeven meer tijd te willen besteden aan andere dingen, maar op deze wijze graag hun kennis en ervaring willen overdragen.”

CANADEES MET NEDERLANDS PASPOORT

Robert van Weel, 40 jaar oud, is een Canadees met een Nederlands paspoort. Hij heeft aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam bedrijfskunde gestudeerd met als specialisatie waarderingen. Na zijn studie werkte hij onder meer bij DLL (De Lage Landen International) en de Rabobank als riskmanager annex bedrijfsanalist. In 2014 kwam hij als zelfstandige in contact met Jan Joling met wie het klikte, wat tot een samenwerking leidde.

Van Weel heeft inmiddels, al dan niet samen met Jan Joling, jaarlijks tientallen zaken gedaan. Dat varieert van voornamelijk complexe bedrijfsschades tot fraudezaken, arbitrages en juridische geschillen. “Bij VWJ ben ik inmiddels betrokken geweest bij een zeer gevarieerd aantal complexe en mede daardoor interessante bedrijfsschades, zoals bij een energiecentrale, een farmaciebedrijf, een plantenhandel en een ijsfabrikant. Stuk voor stuk vakmatig

boeiende zaken. Ik zie het werk voor VWJ dan ook als een mooie uitdaging, waarin ik met mijn specialistische kennis en ervaring op het gebied van bedrijfsschadeberekeningen en – analyses een meerwaarde kan bieden.”

Aanvankelijk was de verhouding werkzaamheden voor Joling/RvW Consultancy en VWJ 80-20, maar dat is inmiddels opgeschoven naar ongeveer *fifty fifty*. “Dat heeft zeker ook te maken met mijn aanwezigheid op kantoor Schiphol. Daardoor word je door mijn VWJ-collega's veel eerder en vaker geconsulteerd over lopende zaken. Dat is zeker een voordeel.”

VOORDELEN: INTERACTIE, KENNIS DELEN EN ONE STOP SHOPPING

Dat beaamt ook Boogaard. “Het past bovendien in onze filosofie van Vanderwal & Joosten. We zijn bewust een echt kantoorbureau en prefereren het werken vanuit kantoor boven werken vanuit huis. Vanwege de interactie, de mogelijkheid om over een schade een collega te raadplegen en de volop bij onze mensen aanwezige kennis en ervaring met elkaar te delen.”

Taal wijst daarnaast op nog een voordeel voor opdrachtgevers: *one stop shopping*. “We hebben nu alle disciplines in eigen huis en bovendien vullen onze mensen qua achtergrond – techneuten, juristen, financieel specialisten en nu ook bedrijfsschadedeskundigen – elkaar prima aan.”

TRENDS

Gevraagd naar de trends op bedrijfsschadegebied noemt Joling de toenemende complexiteit en mede daardoor groeiende gemiddelde schadeomvang. Ook hij zegt een toename te constateren in het aantal bedrijfsschades. Hij schrijft dat net als Boogaard en Taal met name toe aan de groeiende afhankelijkheid van bedrijven van hun toeleveranciers binnen de keten. “Als het bij één schakel mis gaat, werkt dat doorgaans door in de gehele keten.”

Taal en Boogaard wijzen daarnaast nogmaals op de toenemende dominantie van bedrijfsschade in technische schadeclaims. “Daardoor hebben meer dan voorheen technische schades een bedrijfsschadecomponent.” ■

Bedrijven worden steeds afhankelijker van hun toeleveranciers binnen de keten. Als het bij één schakel mis gaat, werkt dat doorgaans door in de gehele keten

Let's Progress: een nieuw congres in de letselschadebranche

Het roer kan om en doe eens lief

'Het roer kan om' was het antwoord van de wetenschap en 'Doe eens lief' het antwoord van de branche zelf op de vraag wat er in de letselschadebehandeling moet veranderen om vooruitgang te boeken. De vraag was aan de orde op het congres Let's Progress op dinsdag 28 mei 2019 in Congrescentrum Achmea in Zeist, een nieuw initiatief van bedrijfskundig adviesbureau Q-Consult Progress Partners in samenwerking met Achmea. Behalve twee wetenschappers en vier vertegenwoordigers uit de branche kwamen ook nog twee sprekers aan het woord over een innovatieve aanpak in de letselschadebehandeling.

"Het is onze droom een evenement te organiseren voor de letselschadebranche waarin wij sterke, aangrijpende of leerzame verhalen bij elkaar brengen", aldus Arjan Loonstra, partner bij Q-Consult Progress Partners. "Ons doel is mensen te raken met een boodschap en hen te inspireren en te motiveren het vanaf de volgende dag een beetje beter te doen." Hoe het beter kan, moest blijken uit zeven presentaties van precies achttien minuten, hetgeen uit onderzoek de ideale spreektijd en de maximale concentratietijd blijkt te zijn.

FONDSVORMING, NO FAULT, FIRST PARTY

De twee vertegenwoordigers van de wetenschap - Rianka Rijnhout, universitair hoofddocent en specialist aansprakelijkheidsrecht in Utrecht en Gijs van Dijk, hoogleraar Privaatrecht in Maastricht - hadden een duidelijk andere stellingname dan de vertegenwoordigers uit de branche zelf, die voor een meer softe invalshoek hadden gekozen.

Rianka Rijnhout besprak de toekomst van het aansprakelijkheidsrecht en het belang van nieuwe vergoedingssystemen zoals fondsvorming, *no fault, first party et cetera*. "Het probleem is dat als we naar alternatieve vergoedingssystemen kijken, we daar bar weinig van weten", aldus Rijnhout. "Probeer ze daarom uit en laat de academie meekijken." Zij voerde aan dat alternatieve systemen niet



Gijs van Dijk: "Wanneer je affectieschade met geld gaat vergoeden, zal het daarom nooit genoeg zijn."

per se altijd gunstiger zijn. Het vergoedingsniveau zal lager liggen en soms zal verantwoordelijkheid niet worden erkend.

"Wat doet dat met mensen? Dat weten we niet. Er is heel veel wat we niet weten. Wel weten we dat mensen die zich tot zo'n alternatief vergoedingssysteem wenden, toch ook immateriële behoeften houden. Dat is geen grote *eyeopener*, maar we moeten daar wel over nadenken als we zo'n alternatief systeem introduceren. Uit Amerikaans onderzoek weten we dat als je het aansprakelijkheidsrecht naast zo'n alternatief vergoedingssysteem laat bestaan, dat dan de mensen die voor het alternatieve systeem kiezen eerder financiële motieven hebben en dat de mensen die alsnog of in plaats daarvan voor het aansprakelijkheidsrecht kiezen meer voor uitleg, informatie, correctie en sanctionering gaan. Wanneer dit onderzoeksresultaat ook voor Nederland opgaat en we ook in Nederland beide poorten openhouden, moeten we dus goed nadenken over de inrichting van het aansprakelijkheidsrecht, omdat dit nog meer dan nu in de vervulling van immateriële behoeften zal moeten voorzien."

GEVANGEN IN HET MONETAIRE PERSPECTIEF

Gijs van Dijk ging in op wat hij onverenigbare waardedomeinen noemde. "Ook in uw vakgebied zijn die aan de orde van de dag. Als we het over immateriële schadevergoeding hebben, vergelijken we het waardedomein van het verlies van een naaste met



Rianka Rijnhout: "Het probleem is dat als we naar alternatieve vergoedingssystemen kijken, we daar bar weinig van weten. Probeer ze daarom uit en laat de academie meekijken."



Marinus Schoevers: "Wij willen die tijd nemen om onze klanten een klein stukje oprechte aandacht te geven en om ons inlevingsvermogen te laten blijken."

het waardedomein van het geld. Die waardedomeinen zijn altijd onvergelijkbaar met elkaar. Wanneer je affectieschade met geld gaat vergoeden, zal het daarom nooit genoeg zijn."

Van Dijk besprak zes mogelijkheden om de letselschadebehandeling op dit punt verder te helpen: 1) beperk de uitkering van geld tot een minimum en compenseer zo veel mogelijk in natura; 2) stop met de immateriële schadevergoeding en neem die als een stelpost op voor het geval iemand toch onvoorziene kosten moet maken om verder te kunnen; 3) we komen niet pas in actie wanneer de aansprakelijkheid deels of geheel is erkend, maar nemen op de koop toe dat er af en toe gevallen doorheen slippen die misschien niet hadden moeten worden vergoed; 4) we stoppen met causaliteitsdiscussies en als-dan-vergelijkingen; de enige relevante causaliteitsvraag is of de gegeven schadevergoeding in natura leidt tot herstel van het slachtoffer; 5) vergoedingen van belangenbehartigers zijn niet langer afhankelijk van de hoogte van de schadevergoeding; 6)



Geertruid van Wassenauer: "Het gaat in de letselschadebehandeling over drie aspecten: communicatie, communicatie en communicatie."

we stoppen met het finaal willen regelen van schades, maar kijken waar de benadeelde behoefte aan heeft.

"Misschien zijn sommige regels slechte ideeën", aldus Van Dijk. "Ik weet het niet, maar ik ben er vrij zeker van dat u het ook niet weet. U moet zich afvragen of u ook niet te veel in het monetair perspectief gevangen zit, in de bestaande kaders waarover u beschikt." Hij had tot slot een oproep aan zijn gehoor, vergelijkbaar met die van Rianka Rijnhout. "Wat ons verbindt, is dat we willen weten welke van deze ideeën wel of niet werken. Laten we dat eens gaan uitzoeken, laten we samen gaan kijken welke ideeën kunnen werken en hoe we ze kunnen implementeren."

PERSOONLIJKE BOODSCHAP

Zoals al opgemerkt hadden vertegenwoordigers uit de branche – een verzekeraar, een expert en twee belangenbehartigers – minder 'harde' uitgelijnde ideeën over 'progress' in de letselschadebehan-



Maarten van der Linden (links) en August Van: "Een afgesproken budget met een gedeelde verantwoordelijkheid kan in moeilijke letselschadezaken soelaas bieden."



Adam Gooch sprak over de hardware en software die ITS levert voor risico-beheersing en schadelastbesparingen door motorrijtuigenverzekeraars.



Joseph Wouters: “Door de werkgever vanaf de start actief bij het herstelplan en terugkeer naar werk te betrekken wordt medicalisering voorkomen en de kans op een succesvolle re-integratie vergroot.”

deling, zonder echter te willen suggereren dat hun benaderingen geen positieve uitwerking zouden kunnen hebben. Zo betoogde Marinus Schroevers, algemeen directeur van ZLM, dat voor de behandeling van personenschadedossiers voldoende tijd moet worden uitgetrokken, zodat er bijvoorbeeld gelegenheid is om klanten die iets vervelends hebben meegemaakt, een persoonlijke boodschap te sturen om hun beterschap of sterkte te wensen. “Wij willen die tijd nemen”, zo zei hij, “om onze klanten een klein stukje oprechte aandacht te geven en om ons inlevingsvermogen te laten blijken.”

LUISTEREN IS HOREN EN BEGRIJPEN

Een vergelijkbare oproep deed Geertruid van Wassenauer, mede-eigenaar van Van Wassenauer Wytema Advocaten. Volgens haar gaat het in de letselschadebehandeling over drie aspecten: communicatie, communicatie en communicatie. “Het gaat erom hoe we met elkaar omgaan. Het belangrijkste in goede communicatie is luisteren. Mensen die naar elkaar luisteren, moeten twee dingen doen: horen wat de ander zegt en vervolgens ook begrijpen wat de ander zegt. Als je niet hoort wat de ander zegt, niet begrijpt wat de ander zegt en niet laat merken dat je hebt begrepen wat de ander zegt, voelt die ander zich niet gehoord. En dat is precies wat slachtoffers allemaal willen: ze willen gehoord worden en erkenning krijgen.”

GEZAMENLIJK BUDGET

Maarten van der Linden, letselschade-expert bij Lindesk, en August Van, letselschadeadvocaat bij Beer advocaten, kwamen gezamenlijk tot de conclusie dat een afgesproken budget met een gedeelde verantwoordelijkheid in moeilijke letselschadezaken soelaas kan bieden.

August Van: “We hebben gezien dat het goed is om je in de letselschaderegeling kwetsbaar en open op te stellen, omdat je zo de ruimte creëert om mooie dingen te laten gebeuren en omdat zo het vertrouwen ontstaat om tot een goede samenwerking te komen. Het eindresultaat is een gezamenlijk budget met een gedeelde verantwoordelijkheid.”

Maarten van der Linden: “Nog mooier is het om al bij het begin van de schadeafhandeling tot zo’n gezamenlijk budget te komen. Je tekent er beiden voor dat je het daarvoor gaat doen en vervolgens ga je er samen aan bouwen om binnen het kader van het afgesproken budget tot mooie oplossingen te komen. Dat is wat we moeten gaan doen!”

INNOVATIEVE WERKWIJZEN

Twee overige sprekers presenteerden innovatieve werkwijzen in het kader van de letselschadebehandeling. Adam Gooch, commercieel directeur van het Britse Insurance Telematic Solutions (ITS), besprak de hardware en software die ITS levert voor risicobeheersing en schadelastbesparingen door motorrijtuigenverzekeraars. Hierbij gaat het met name om 1) berichten over ongevallen die onmiddellijk aan de verzekeraar worden doorgegeven, 2) claimsmanagement op basis van ongevallenanalyses, 3) informatie over het gedrag van bestuurders, 4) fraudepreventie en detectie op basis van data-analyses en 5) risicobeheersing door de identificatie van goede en slechte bestuurders.

Om dit te bewerkstelligen worden auto’s uitgerust met telematica-apparatuur die ITS levert, installeert en onderhoudt, maar verzekeraars kunnen dat ook zelf laten doen. Adam Gooch benadrukte in zijn presentatie dat de dienstverlening van ITS helemaal op de wensen, mogelijkheden en werkwijzen van verzekeraars kan worden afgestemd. Sommige maatschappijen verlangen van ITS dat het de totale gegevensverzameling en -analyse op zich neemt tot en met de terugkoppeling daarvan naar de klant en andere verzekeraars houden dat hele proces liever in eigen hand.

VERPLEGING BIJ VAN DER VALK

Joseph Wouters, eigenaar van het bureau voor arbeidsgeschiedheidsvraagstukken, verzuimbegeleiding en ergonomie Terzet, vertelde over het concept HERVAT, een initiatief van Terzet en Van der Valk Vitaal, met medewerking van personenschadebehandelaar Cordaet. HERVAT is een vroege interventie en een intensieve multidisciplinaire aanpak, gericht op terugkeer naar werk en leven van slachtoffers van een ongeval.

Voor deze aanpak biedt Van der Valk Vitaal de noodzakelijke faciliteiten. Op inmiddels vier locaties van Van der Valk – Tiel, Amersfoort, Vught en Spanje – bieden zogenoemde ‘vitalenten’, bijvoorbeeld fysiotherapeuten, diëtisten, personal trainers en psychologen, hun diensten aan. Een verblijf met verzorging in de vorm van 24-uurs verpleegkundige zorg is mogelijk in speciaal daarvoor ingerichte kamers met professionele hulpmiddelen. Joseph Wouters: “De mens staat centraal en alle partijen leveren zorg op maat. Zorg wordt naar behoefte en in samenhang aangeboden. Uniek van onze methodiek is dat de werkgever vanaf de start actief bij het herstelplan en terugkeer naar werk wordt betrokken. Hiermee wordt medicalisering voorkomen en de kans op een succesvolle re-integratie vergroot.”

Q-Consult Progress Partners heeft inmiddels laten weten dat ook in 2020 een editie van Let’s Progress zal worden georganiseerd. ■

VRT-symposium in teken van kwaliteit en onafhankelijkheid

Op het door circa 260 aangesloten taxateurs bezochte symposium van de Stichting Verenigde Register-Taxateurs (VRT) stonden half mei kwaliteit en onafhankelijkheid centraal. Met als thema 'topsport' gaf scheidsrechter Bas Nijhuis een boeiende lezing over zijn vak, waarna Dick van den Broek Humphreij aan de hand van een aantal casussen enkele tips gaf. Zo pleitte hij voor het opnemen van een arbitragereglement in de statuten.

Het VRT heeft vorig jaar het aantal geregistreerde taxateurs de kaap van 350 zien passeren. De teller staat nu op 352, tegen 347 eind 2017. De grootste sector Brand kromp licht naar 158 (160) ingeschrevenen. Motorvoertuigen groeide van 100 naar 106, Scheepvaart & Techniek kon met 45 geregistreerde taxateurs een plus van één noteren. Agrarisch daalde van 33 naar 31 en de sector Kunst & Antiek telt nu 12 (10) ingeschrevenen.

Binnen het VRT-bestuur hebben twee wisselingen plaatsgevonden, zo kondigde voorzitter Jorden de Boer aan: Ceciel van Iperen (agrarisch) en John van den Elshout (scheepvaart en techniek) hebben hun plaats in het bestuur overgedragen aan respectievelijk Ralph van den Heuvel en Bart van der Klugt.

KWALITEIT ONDER DE AANDACHT

Het VRT maakt al een paar jaar werk van een bredere invulling van de activiteiten. Zo wordt gesproken met het Verbond van Verzekeraars en Adfiz om verzekeraars en adviseurs te bewegen wat vaker een VRT-geregistreerd taxateur in te schakelen, aldus voorzitter Jorden de Boer. "Wij willen daarmee meer draagvlak creëren voor kwaliteit in taxaties."

Uitgroeien tot een volwaardige branche- of belangenorganisatie is echter niet aan de orde volgens De Boer. "Daarvoor hebben we de financiële middelen niet. Maar we willen aan de andere kant wel meer zijn dan alleen een register."

Topsport was het thema voor het jubileumsymposium. "Als taxateur ben je onafhankelijk, objectief, heb je kennis van zaken en ben je rechtvaardig. Deze eigenschappen zijn van essentieel belang voor de uitoefening van het vak van taxateur. In de praktijk botsen deze eigenschappen soms, of loop je als taxateur tegen de grenzen op en is de uitoefening van het vak van taxateur te vergelijken met topsport", verklaarde het VRT het thema.

DE BAKKENDE SCHEIDSRECHTER

Topscheidsrechter Bas Nijhuis gaf met een afwisselende en humoristische lezing invulling aan het thema. Hij gaf onder meer een inkijkje in de samenwerking tussen scheidsrechter en assistenten en belichtte de werking van de veel bekritiseerde VAR, de video-scheidsrechter.

Daarnaast vertelde hij over zijn eigen bakkersbedrijf – niet dat hij iets van brood bakken weet. "Oud-scheidsrechter René Temmink zei tegen mij: begin een bedrijf tijdens je actieve carrière. Het zal



Jorden de Boer: "We willen meer draagvlak creëren voor kwaliteit in taxaties"

een succes worden doordat je met je hoofd op tv komt. En hij had gelijk. Ik speel voor de klanten dat ik de bakker ben. Als ik een wedstrijd moet fluiten, loop ik 's ochtends toch even de winkel in met wat meel op mijn broek. 'Man man, wat een nacht', zeg ik dan. Maar als iemand om een tarwebus vraagt, heb ik geen idee welke ze bedoelen."

Volgens Nijhuis is sterspeler Ronaldo helemaal niet zo'n vervelende voetballer als sommigen denken. "Hij komt op zijn tegenstander af, schiet de bal erlangs en maak de actie. Geweldig. Maar hij deed dat in korte tijd wel zeven keer. En ik moest er elke keer achteraan. Dus ik vroeg hem: 'Please stop it, I'm broken'. De volgende keer schoot Ronaldo de bal naar de andere kant van het veld. Hij vroeg me daarna: 'Are you OK? Can I play now?'"

TAXATEUR BLIJFT EEN SCHATTER

Wiebe Westerhof, betrokken bij de oprichting van het register in 2004, ging kort in op de ontstaansgeschiedenis van het VRT en de 15 jaar erna. Er bleek in 2000 al een poging gedaan te zijn om



Bas Nijhuis: 'Ronaldo, Please stop it, I'm broken'

een register voor (brand)taxateurs op te zetten. “Maar er was geen draagvlak”, aldus Westerhof. Vier jaar later lukte het wel, met een bredere opzet waarbij het register ook plaats bood voor onder meer de agrarische en motorvoertuigenexperts. “Het doel was de herkenbaarheid van de vakbekwaamheid terugbrengen na het afschaffen van de wettelijke bescherming.”

De wereld is sindsdien veranderd. “Men is scherper op het resultaat”, aldus Westerhof. “De taxateur is niet meer de absolute autoriteit. Er is wel meer data beschikbaar gekomen, wat het vak makkelijker maakt, maar er is ook meer regelgeving, meer druk en meer onbegrip als de taxateur geen exacte wetenschap blijkt te bedrijven. En dat kan hij ook niet. De Belgen noemen een taxateur nog steeds ‘schatter’. En dat is ook wat we zijn.”

ONAFHANKELIJKHEID

Onder leiding van Dick van den Broek Humphreij, ervaren in advocatuur en verzekeringen en daarnaast jarenlang directeur



Wiebe Westerhof: “De taxateur is niet meer de absolute autoriteit. Er is wel meer data beschikbaar gekomen, wat het vak makkelijker maakt, maar er is ook meer regelgeving, meer druk en meer onbegrip als de taxateur geen exacte wetenschap blijkt te bedrijven. En dat kan hij ook niet. De Belgen noemen een taxateur nog steeds ‘schatter’. En dat is ook wat we zijn.”



Dick van den Broek Humphreij loodste de zaal door enkele uitdagende vraagstukken heen. “Wie zich openstelt voor beïnvloeding door factoren van buitenaf, houdt dat nooit lang vol.”

van verladersorganisatie EVO, werden vervolgens zes stellingen behandeld waarbij de aanwezigen telkens konden kiezen uit drie of vier antwoorden. Van den Broek Humphreij benadrukte het belang van een goede naam. Die staat of valt met een onafhankelijke opstelling. “Wie zich openstelt voor beïnvloeding door factoren van buitenaf, houdt dat nooit lang vol.” Als tweede belangrijke punt noemde hij een duidelijke omschrijving van de opdracht. “Als die er niet is, ben je weer gevoelig voor beïnvloeding door de omstandigheden. Als je niet weet waar je naartoe gaat, kun je te veel belang hechten aan elementen die er niet toe doen. De omschrijving van de opdracht is buitengewoon belangrijk. Daarnaast zijn er veel situaties waarin je moet vasthouden aan je ethische opvattingen. Geen enkele beslissing kan 100% objectief zijn.”

OPDRACHT STAAT OF VALT MET DUIDELIJKE OMSCHRIJVING

Het belang van een duidelijke opdracht bleek bijvoorbeeld uit de tweede casus, die ging over een conflict over de kwaliteit van geleverde bomen bij een gemeente. Daar waren drie partijen bij betrokken (gemeente, kweker en aannemer), maar de opdracht van de betrokken taxateur bleek niet uit de vraag ‘hoe te handelen?’. De drie antwoordopties waren het vellen van een Salomonsoordeel, een eigen kwaliteitsbeoordeling die een van de partijen in het gelijk stelt en een gesprek met de partijen totdat er ‘witte rook’ is. Optie A trok de meeste stemmen (45%), voor opties B (33%) en C (22%). Van den Broek Humphreij stelde dat de taxateur vaak een Salomonsoordeel moet vellen. “Maar daar moet dan wel opdracht toe zijn gegeven. Eigenlijk is hier antwoord B het juiste.”

ARBITRAGEREGLEMENT GEWENST

Een van de vragen ging over een arbitragezaak met betrekking tot een totaalverlies van een zeiljacht. De door verzekeraar ingeschakelde taxateur en de schade-expert staan daarin tegenover elkaar; de vraag is wat de als arbiter ingeschakelde taxateur moet doen. Een onduidelijke kwestie, vond Van den Broek Humphreij. “Is de taxateur, die in het midden moet staan, hier toch wel degelijk beïnvloed door zijn relatie met de verzekeraar?” Hij onderstreepte het belang van een goed arbitragereglement. “Ik adviseer het VRT om dat op te stellen. Anders zijn altijd de wettelijke arbitrageregels van toepassing.” ■

Martijn Oomen verruilde bouw voor expertisemetier en voelt zich nu ‘helemaal op z’n plek’

Experts moeten bij schades claimanten meteen goed uitleggen wat hun rol is

Hij werkte 12,5 jaar lang in de bouw – van werkvoorbereider tot projectmanager – maar stapte vorig najaar over naar het expertisevak. Een carrièreswitch waarvan hij acht maanden later nog geen moment spijt zegt te hebben. “Ik ben als expert meer vaktechnisch bezig dan als projectmanager in de bouw en mijn opleiding komt in deze functie nog beter tot zijn recht. Ik zit hier dan ook prima op m’n plek”, zegt Martijn Oomen, die begin jaar het bouw- en aannemersbedrijf Heijmans verruilde voor de functie van schade-expert bij het MCL (Major Complex Loss)-team bij Sedgwick Nederland. Bij het expertisebureau houdt hij zich samen met collega Michiel Groote Schaarsberg onder meer bezig met de verdere uitbouw van de activiteiten op het gebied van renewable energy.



Martijn Oomen: “Wat mij in de expertisewereld is opgevallen, is in de eerste plaats de focus op kwaliteit, variërend van de opleiding van de medewerkers tot de manier van werken: van de schademelding tot de eindrapportage. Bovendien wordt veel meer geïnvesteerd in de kwaliteit van dienstverlening en in mankracht en hun vakkennis en vaardigheden dan in de bouw.”

Oomen heeft Civiele Techniek gestudeerd aan de TU in Delft met afstudeerrichting waterbouwkundige kunstwerken en studeerde daarna bedrijfskunde aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. Hij ging vervolgens in de bouw aan de slag bij Heijmans, het bouw- en aannemersbedrijf waarbij hij 12,5 jaar zou werken. Hij begon onderaan de ladder als werkvoorbereider en werkte zich op tot projectmanager. Hij kijkt met voldoening terug op die periode. “De

bouw is op zich een prachtige bedrijfstak, waarin ik jarenlang met plezier heb gewerkt. Je bent altijd bezig iets tastbaars te construeren, waar je later langs kunt rijden en/of kunt laten zien aan je familie, vrienden en kennissen”, zegt Oomen.

In zijn Heijmans-tijd is hij bij vier grote projecten betrokken geweest: als werkvoorbereider en projectcoördinator bij de aanleg van de Rondweg Eindhoven en als projectleider en later projectmanager bij onder meer een groot spoorproject voor ProRail in Utrecht/Lunetten. Dit laatste omvatte onder meer de constructie van o.a. twee spoortunnels, meerdere onderdoorgangen voor fietsers, de bouw van het nieuwe station Lunetten en, de eerste grote composiet verkeersbrug over de A27. Daarna werkte hij onder meer als projectmanager mee aan een echt waterbouwwerk in Tilburg – de verbreding van het Wilhelminakanaal en de aanleg van een nieuwe sluis – en de aanleg van een parallelstructuur bij het verkeersknooppunt Gouda (A12 en A20), waaronder de bouw van een brug over de Gouwe.

CONTACT MET SEDGWICK

Vorig jaar kwam Martijn bij een schade op laatstgenoemd project in contact met Sedgwick in de persoon van Jan Feskens. “Het was een flinke schade, een vervorming die was ontstaan onder de nieuw te bouwen brug. Het klikte met Jan en we praatten behalve over de schade ook over elkaars werk. Daarbij heb ik hem onder meer verteld dat het werken in de bouw wat minder leuk was geworden vanwege onder meer de toenemende prijsdruk en het veranderende karakter van de werkzaamheden als projectmanager. Hierbij is de laatste tijd meer de nadruk komen te liggen op de administratieve en financiële kant dan op de bouwtechnische kant. Mede daardoor was mijn werkplezier wat teruggelopen.”

Toen er later bij Sedgwick Nederland een vacature ontstond van bouwkundig schade-expert was zijn interesse snel gewekt. “Ik ben gaan praten – met Peter van Rensen – en de baan leek me wel wat. Ik werd aangenomen en per 1 november van het vorig jaar ben ik werkzaam als schade-expert in het zogeheten MCL-team, dat zich



“Ik vind het vooral op de weg van de risk- en insuranceafdeling liggen om bij een schade de projectmanager in de bouw hierbij te ondersteunen. Dat gebeurt in de praktijk van alledag helaas veel te weinig.”

voor meerdere branches bezighoudt met grote en anderszins complexe schades. Bijzonder detail: mijn mentor werd Jan Feskens, die bijna 30 jaar ervaring heeft op dit gebied.”

BEELD EXPERTISEVAK VERANDERD?

Kijk je nu anders tegen het vak van schade-expert aan dan in je Heijmans-tijd? Oomen: “De eerlijk gebiedt te zeggen dat dit toch wel een beetje het geval is. Zoals zoveel mensen had ook ik zo mijn (voor)oordelen over het werk en de rol van de schade-expert. Aanvankelijk dacht ik dat de expert iemand van de verzekeraar was die probeert om de schadevergoeding zo laag mogelijk te houden. Bij de eerdergenoemde schade in Gouda veranderde dat beeld al enigszins en nu ik acht maanden als expert werkzaam ben natuurlijk helemaal. Zeker bij grote, complexe schades in de bouw- en constructiesector vervul je de rol van objectieve deskundige die het schadeproces begeleidt.”

Wat is opgevallen? Oomen: “Dat is in de eerste plaats de focus op kwaliteit in de expertisewereld, variërend van de opleiding van de medewerkers tot de manier van werken: van de schademelding tot de eindrapportage. Bovendien wordt veel meer geïnvesteerd in de kwaliteit van dienstverlening en in mankracht en hun vakkenis en vaardigheden dan in de bouw, waarin de marges door de prijsdruk zo gering zijn geworden dat daar niet of nauwelijks ruimte voor is.”

KIJKJE IN DE KEUKEN

En hoe bevalt het expertisewerk? “Ook prima”, antwoordt Oomen prompt. “Ik word prima begeleid door mijn mentor en heb bij meerdere bouw- en constructieschades meegelopen met mijn collega's. Mijn bouwtechnische kennis komt in dit uiteraard prima van pas. Daar staat tegenover dat ik de verzekeringsmarkt en haar manier van werken en gebruiken niet of nauwelijks kende en dat gold zeker voor de functie van makelaar. Ook op dat gebied leer ik veel van mijn collega's, net als van de manier waarop je met klanten omgaat en communiceert.”

Oomen benadrukt dat in de bouw het werk steeds verder van de techniek is komen af te staan. “Als expert heb ik merkwaardig genoeg meer met het echte bouwtechnische werk te maken dan in de

bouw en ik ben inmiddels bij heel wat interessante schades betrokken geweest. Wat dat betreft komt mijn opleiding in mijn huidige baan beter tot zijn recht. Leuke bijkomstigheid is dat ik als expert nu ook een kijkje kan nemen in de keuken van andere bouw- en aannemersbedrijven. Ik zit hier dan ook helemaal op m'n plek”, aldus de man, die recentelijk voor de derde keer vader is geworden van een zoon. “Gelukkig ben ik door mijn werk in de bouw gewend vroeg op te staan”, zegt hij lachend.

Boeiend noemt hij ook de kans die hij heeft gekregen om binnen Sedgwick Nederland samen met Michiel Grootte Schaarsberg een speciale afdeling op poten te zetten voor schades op het gebied van de *renewable energy*, waaronder windmolenparken (op land en op zee) en zonnepanelen. “Op het gebied van *renewable energy* werken experts van Sedgwick Nederland samen in een Internationaal Sedgwick-team van specialisten.

FRISSE BLIK

De expertisebranche is naarstig op zoek naar nieuw krachten. Zou het een idee zijn om, net als jou, meer experts van buiten de branche te recruter? Oomen denkt dat dit een goede zaak zou zijn. “Het gaat om mensen met veel ervaring en vaak ook een goede opleiding op een bepaald (technisch) vakgebied, die vervolgens getraind kunnen worden op de specifieke expertisegebieden. Bovendien kunnen experts van buitenaf hun collega's informeren hoe er in een bepaalde branche wordt gewerkt en gedacht, zoals ik ooit een lezing heb gegeven aan mijn Sedgwick-collega's over de bouw. Daarnaast kunnen nieuwkomers met een frisse blik kijken naar de manier van werken in de expertise- en verzekeringsbranche.” Als ander voordeel noemt hij de kennis van de manier van werken in een bepaalde branche. “Ik heb de indruk dat ik door mijn arbeidsverleden in de bouw sneller het vertrouwen win van mijn contactpersonen als hij of zij ziet dat ik niet alleen vaktechnisch weet waarover ik praat maar ook weet hoe in de bouw wordt gewerkt.”

PRAKTISCHE TIPS

Tot slot, wat zou je bijvoorbeeld als goede raad mee willen geven aan experts die een bouw- of constructieschade moeten behandelen? Oomen: “Zoals eerder aangegeven is er bij veel mensen in de bouw onduidelijkheid over de rol van de schade-expert. Dat is op zich niet zo vreemd omdat zij vaak voor het eerst met een schadeclaim te maken hebben. Experts doen er dan ook vooral goed aan om bij het eerste gesprek meteen goed duidelijk te maken wat hun rol in het proces is, hoe het schadeproces er precies uitsteekt, en wat de ander zoal kan verwachten. Dan heb je in mijn ogen meteen een voorsprong.”

Ook aan het adres van bedrijven en met name hun risk- en insuranceafdeling heeft Oomen een goede raad. “Een schade en de hieruit voortvloeiende afwikkeling komt vaak op het bordje van de projectmanager, die vanwege de veelheid aan taken en werkdruk dit er niet echt bij kan hebben. Bovendien heeft hij er niet of nauwelijks ervaring mee. Ik vind het vooral op de weg van de risk- en insuranceafdeling liggen om hem hierbij te ondersteunen, die wel hiermee ervaring hebben en mede daardoor een betere gespreks-partner zijn. Dat gebeurt in de praktijk van alledag helaas veel te weinig.” ■

Voldoet Wet affectieschade aan belofte duidelijkheid en snelle schadebehandeling?

De Wet affectieschade is sinds januari 2019 van kracht. In april 2019 organiseerden Bart Waterbolk en Hanneke Vogelaar van Cordaet Personenschade BV een kennissessie voor hun letselschadecollega's van Van Ameyde Nederland. Centraal stond de vraag: voldoet de wet aan de belofte van duidelijkheid en snellere schadebehandeling?

Nederland was een van de weinige EU-landen – naast Duitsland – waar vergoeding van affectieschade nog niet was geregeld. Affectieschade betreft een vergoeding voor het verdriet van naasten bij overlijden én ernstig letsel. Met de Wet affectieschade wordt het leed van naasten van slachtoffers erkend. De wet moest bovendien leiden tot duidelijkheid en vooral tot zo min mogelijk discussie en procedures, zo blijkt uit de Memorie van toelichting.

De levendige discussies tijdens de kennissessie lieten echter een heel ander beeld zien. De wet, en met name ook het Memorie van Toelichting, biedt juist heel veel ruimte voor discussie en het is waarschijnlijk aan de rechter om piketpalen te slaan.

AFFECTIESCHADE NAAST SHOCKSCHADE

De Wet affectieschade bestaat naast shockschade (het zogenaamde Taxibus-arrest, NJ 2002/240). Voor toekenning van shockschade zijn er twee randvoorwaarden:

- is er sprake van confrontatie, oftewel is de naaste getuige geweest van bijvoorbeeld het ongeval?
- zijn de klachten van de naaste in de psychiatrie erkend?

Verdriet is echter niet een in de psychiatrie erkend ziektebeeld en komt voor shockschade dan ook niet in aanmerking. Dit is echter wél het geval in de nieuwe Wet affectieschade. Bij beoordeling van affectieschade spelen:

- de band van de gerechtigde met de benadeelde (het slachtoffer)
- de ernst van het letsel (lichamelijk en/of psychisch) van de benadeelde (minimaal 70% blijvende invaliditeit)

Hoe hard is de grens van 70% blijvende invaliditeit? Een op zich duidelijke grens van 70% roept al vragen op:

- Als iemand 68% blijvend invalide is, vindt de rechter dit dan toch ernstig genoeg?
- Ontstaan er discussies om de blijvende invaliditeit te verhogen naar 70%?
- Wat gebeurt er als iemand al letsel had en de blijvende invaliditeit als gevolg van het nieuwe voorval boven 70% uitkomt? Is die optelsom toegestaan?
- Hoe wordt dit vastgesteld voor psychisch letsel, aangezien hiervoor geen gids met percentages voor blijvende invaliditeit beschikbaar is?



Door Gwenny Nales, Corporate Communicatiemanager bij Van Ameyde

Overigens wordt de blijvende invaliditeit pas bepaald bij het bereiken van de medische eindtoestand. Dit kan op zich al een paar jaar duren.

WAT IS DE KRING VAN GERECHTIGDEN?

Echtgenoten, partners, levensgezellen, ouders en kinderen (ook minderjarigen) vallen sowieso binnen de groep gerechtigden. Daarnaast geldt de zorgrelatie, bijvoorbeeld grootouders die voor een kleinkind zorgen, of zorg voor pleegkinderen.

De 'overige nauwe persoonlijke relaties' bieden veel ruimte voor discussie. Hoe staat het met burens of vrienden die langdurig zorgtaken hebben verricht of nog verrichten voor het slachtoffer? En hoe bewijs je bijvoorbeeld dat je een latrelatie met het slachtoffer hebt?

Beroepsziekten die zich pas jaren later openbaren, zoals blootstelling aan asbest, roepen specifieke vragen op. Stel: ten tijde van de blootstelling was het slachtoffer nog getrouwd, maar als het slacht-

offer overlijdt heeft deze inmiddels een nieuwe partner:

- Is de gerechtigde dan de echtgenoot ten tijde van blootstelling, of de partner ten tijde van het overlijden? De nieuwe partner heeft waarschijnlijk het meeste verdriet van het overlijden en zal ook veel van de ziekteklachten hebben meegemaakt.
- Welke datum wordt gehanteerd: de datum van blootstelling, de ziekteperiode of de datum van overlijden? Als de blootstelling immers voor het ingaan van deze wet heeft plaatsgevonden, dan is de wet niet van toepassing als de datum van blootstelling wordt gehanteerd.

DISCUSSIE VERHOOGT KOSTEN SCHADEBEHANDELING

Er zijn nog meer vragen, zoals:

- Geldt de affectieschade als bijvoorbeeld een fietser door rood is gereden en 50% schuld heeft?
- Welke gevolgen heeft affectieschade voor de BGK?
- Als de medische eindtoestand pas jaren later bekend is, hoe wordt er dan omgegaan met wettelijke rente?

Affectieschade komt voor rekening van aansprakelijkheidsverzekeraars, voor zover het niet om een strafrechtelijk feit gaat. Er zijn op jaarbasis relatief weinig zaken die voldoen aan de grens van 70% invaliditeit. De nieuwe wet zou dan ook op het eerste gezicht geen

Tijdens de kennissessie bleek dat de wet, en met name de Memorie van Toelichting, juist veel ruimte biedt voor discussie

grote gevolgen moeten hebben voor de schadelast van verzekeraars. Waar dan echter aan voorbij wordt gegaan is:

- dat er per dossier een veel grotere groep claimanten kan zijn, omdat de groep gerechtigden voor affectieschade zo ruim is
- de kosten van schadebehandeling veel hoger kunnen uitvallen, zeker als de genoemde discussiepunten voor de rechter komen

Het risico bestaat dan ook dat verzekeraars zullen schikken om hogere kosten als gevolg van slepende rechtszaken te voorkomen. Er is dus snel meer duidelijkheid nodig, waarvoor de twee meest voor de hand liggende wegen zijn:

- de rechter slaat duidelijke piketpalen
- de branche vraagt om aanscherping van de wet. ■



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

Symposium Zorgschade van De Letselschade Raad

Zorgschade blijft problematisch op het publiek-private snijvlak

In sommige letselschadezaken is sprake van een blijvende, intensieve en complexe zorgvraag. Daarbij gaat het dan om persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en toezicht. De kosten hiervan, ook wel de zorgschade genoemd, moeten door de aansprakelijke partij worden vergoed. Daar is echter vaak onduidelijkheid en discussie over. Welk beroep moet of kan er bijvoorbeeld op publieke regelingen worden gedaan? Tegen deze achtergrond heeft De Letselschade Raad al eens de Handreiking Zorgschade uitgebracht, maar daarmee zijn vooralsnog lang niet alle vragen beantwoord. Daarom werd op donderdag 23 mei 2019 op de KNVB Campus in Zeist een Symposium Zorgschade georganiseerd. Daar kwamen veel onbeantwoorde vragen aan bod, maar bleven ook nog veel antwoorden uit.

De Handreiking Zorgschade behelst een beschrijving van mogelijke of noodzakelijke processtappen bij de afwikkeling van zorgschadezaken. De zorgschadedeskundigen Erwin Audenaerde (Heling & Partners) en Linda Renders (Trivium advies) schreven eraan mee. Zij organiseerden in samenwerking met De Letselschade Raad het Symposium Zorgschade. Dagvoorzitter was Elena Martini, coach en mediator in onder meer de letselschadebranche en bovendien ervaringsdeskundige. Haar dochter overkwam zes jaar geleden een zwaar ongeluk en hield daar hersenletsel aan over.

GIGANTISCH OPEN NORM

De Handreiking Zorgschade kwam tot stand nadat twee keer was geprobeerd tot een wettelijke regeling voor de vergoeding van affectieschade en zorgschade te komen. Cruciaal daarbij was een uitspraak van de Hoge Raad, waarin is bepaald dat de vergoeding van zorgkosten, in het geval die zorg door naasten wordt verleend, kan worden begroot op maximaal de kosten van de uitgespaarde professionele hulp. De Eerste Kamer oordeelde echter, bij de



Liselotte van Hoppe: "Redelijke zorgkosten: iedereen voorvoelt dan wel gelijk dat dit een gigantisch open norm is."

bespreking van het eerste wetsvoorstel, dat die vergoeding wel eens onvoldoende kan zijn wanneer bijvoorbeeld ouders besluiten hun baan op te zeggen om voor hun kind te gaan zorgen. Daarmee was dat eerste voorstel van de baan.

In het tweede wetsvoorstel werd bepaald dat de redelijke zorgkosten van een slachtoffer voor vergoeding in aanmerking kwamen. "Redelijke zorgkosten, iedereen voorvoelt dan wel gelijk dat dit een gigantisch open norm is", aldus Liselotte van Hoppe, raadviseur bij de directie Wetgeving en Juridische Zaken van het ministerie van Justitie en Veiligheid. "Die redelijkheidstoets leidde dan ook tot veel vragen en discussie. De Letselschade Raad kwam ons te hulp, organiseerde een aantal expertbijeenkomsten en uiteindelijk werd besloten om tot een Handreiking Zorgschade te komen in plaats van een wettelijke regeling." De Wet Affectieschade kwam er wel, een Wet Zorgschade dus niet.

POLDERCLUB

Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad, vertelde op het symposium over de totstandkoming van de Handreiking Zorgschade. Hij benadrukte dat de zelfregulerende letselschadebranche trots mag zijn op regelingen als de Gedragscode Behan-



Linda Renders en Erwin Audenaerde schreven mee aan de handreiking Zorgschade.



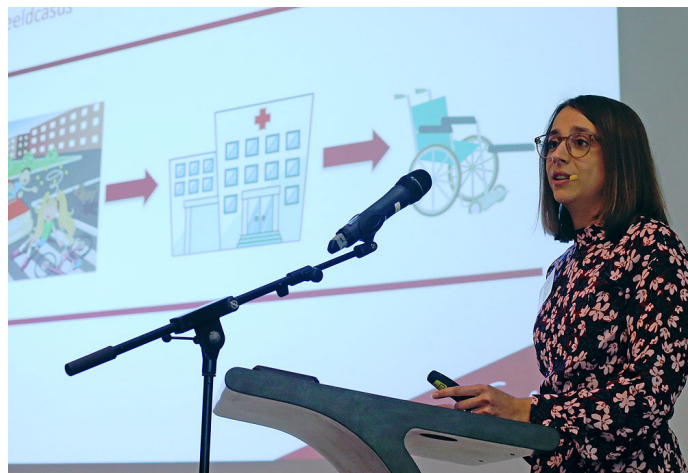
Remco Heeremans: "Ongefundeerde kritiek komt uiteindelijk het slachtoffer niet ten goede en kan zelfs een schadelastverhogend effect hebben."

deling Letselschade (GBL), de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) en zeker ook de Handreiking Zorgschade.

Hij zei: "Die Handreiking Zorgschade hebben we in een periode van twee jaar opgesteld en in vergelijking met de vijftien jaar die de wet Affectieschade heeft gekost, is het voor een polderclub absoluut snel om zoiets tot stand te brengen. Wel zagen we in het afgelopen najaar, na het opzeggen van het Wmo-convenant, dat met name op sociale media kritiek werd geuit, volgens de initiatiefnemers van de Handreiking Zorgschade soms wat ongenueanceerd en gespeend van of niet gestoeld op kennis van zaken. Dat is jammer, want ongefundeerde kritiek komt uiteindelijk het slachtoffer niet ten goede en kan zelfs een schadelastverhogend effect hebben. Voor De Letselschade Raad is dat uiteindelijk de aanleiding geweest om dit symposium tot stand te brengen."

AFSTEMMINGSPROBLEMEN

Melissa de Groot, wetenschappelijk docent aan de Erasmus School of Law, besprak de verhouding tussen het publieke zorgstelsel en de civiele aansprakelijkheid voor zorgschade. Zij gaf aan dat zich op het grensvlak van deze twee zorgroutes actuele ontwikkelingen voordoen. Binnen het publieke zorgstelsel is namelijk een neerwaartse spiraal waar te nemen: de publieke zorgvoorzieningen



Melissa de Groot: "Als gevolg van de verschralling van het publieke zorgstelsel zullen slachtoffers voor de voorziening in hun zorgbehoefte of voor de vergoeding van hun zorgschade steeds meer op het aansprakelijkheidsrecht aangewezen zijn."

nemen af, de toegang tot deze zorgvoorzieningen wordt beperkt en door decentralisatie ontstaan grote regionale verschillen in het publieke zorgstelsel.

Als gevolg van deze verschralling van het publieke zorgstelsel zullen slachtoffers voor de voorziening in hun zorgbehoefte of voor de vergoeding van hun zorgschade steeds meer op het aansprakelijkheidsrecht aangewezen zijn. "De twee zorgroutes zijn op een heel andere leest geschoeid", aldus De Groot, "en die verschillen kunnen wellicht een licht werpen op de mogelijke afstemmingsproblemen en de mogelijke oplossingsrichtingen daarvoor." Zij formuleerde in haar presentatie diverse onderzoeksvragen die zij in de komende vier jaar in haar promotieonderzoek hoopt te beantwoorden.

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

Ingeborg Lunenburg is gespecialiseerd in opleiding en advies op het gebied van sociale zekerheid. Zij besprak onder meer het complementaire karakter van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de reikwijdte van de Wmo, de afstemming van de maatwerkvoorziening op andere wetten en de relatie met de Wet langdurige zorg (Wlz). "Als er geen sprake is van maatschappelijke ondersteuning kom je de Wmo niet in, dat is logisch", aldus Lunenburg.



Ingeborg Lunenburg: "Als er geen sprake is van maatschappelijke ondersteuning kom je de Wmo niet in, dat is logisch."



Armin Vosselman: "Voor het adequaat regelen van zorgschadezaken is creativiteit nodig en welwillendheid van alle professionals die bij de zaak betrokken zijn."



Diana Geboers: "We willen een perspectief bieden aan het slachtoffer."



Sonja ter Bruggen: "Oplossingen vinden lukt meestal niet vanuit het strak vasthouden aan eigen belangen of een eigen strategie."

"Ook is het de vraag of mensen verplicht zijn gebruik te maken van een andere wet dan de Wmo. Iedereen begrijpt dat het niet door de beugel kan als een gemeente zegt: als u een kunststuk laat zetten, kunt u na enige tijd weer lopen als een kievit en hoeven wij de traplift niet te verstrekken. Maar zou je mensen wel kunnen verplichten gebruik te maken van een ergotherapeut die hen op passende wijze leert te eten met aangepaste hulpmiddelen? En zou dat ook gelden voor de fysiotherapie? Dat zijn in de nieuwe Wmo in ieder geval openstaande vragen, waarvan ik denk dat het in laagdrempelige situaties, dus als we het bijvoorbeeld over de ergotherapie hebben, geen enkel probleem hoeft te zijn. Maar daar hebben bestuursrechters zich nog niet over uitgesproken."

CREATIVITEIT EN WELWILLENDHEID

Ook Armin Vorsselman, advocaat bij PlasBossinade Advocaten en Notarissen en voorzitter van de vereniging van letselschadeadvocaten LSA, besprak het wel of niet gebruikmaken van de Wmo in het kader van zorgschade. Hij acht dit niet noodzakelijk, "zeker nu het regresrecht en de collectieve afkoop niet meer gelden. In de Handreiking Zorgschade staat dat de handreiking het bieden van maatwerkoplossingen nimmer in de weg mag staan. In het geval maatwerk inhoudt dat je niet van een Wmo-voorziening gebruik moet maken, omdat je kunt onderbouwen dat die voorziening in het voorkomende geval niet de juiste weg is, dan is dat natuurlijk

prima. Het is mijn stellige overtuiging dat de Handreiking Zorgschade dit niet in de weg staat."

Concluderend zei Armin Vorsselman: "In de vaak complexe zorgschadezaken is maatwerk de norm. Voor het adequaat regelen van zorgschadezaken is creativiteit nodig en welwillendheid van alle professionals die bij de zaak betrokken zijn."

LAAGDREMPELIGER OVERLEG

Diana Geboers en Sonja ter Bruggen, beiden expert claimbehandelaar bij Achmea Personenschade, hielden op het Symposium Zorgschade een duopresentatie. "Wij willen een perspectief aan het slachtoffer bieden", benadrukte Diana Geboers, "waarbij we de omgeving niet uit het oog verliezen, in oplossingen denken en zo veel mogelijk kansen en mogelijkheden voor een andere toekomst proberen te bespreken en te bieden. We willen niet te veel naar hoe het was kijken, maar meer naar wat nodig is om deze andere toekomst goed, plezierig, bestendig en adequaat in te vullen, met maximale autonomie en zelfstandigheid voor alle betrokkenen."

Sonja ter Bruggen: "We zijn geneigd naar elkaar te wijzen, waardoor het lijkt alsof we niet in staat zijn samen richting te geven om mensen echt te helpen. Oplossingen vinden lukt meestal niet vanuit het strak vasthouden aan eigen belangen of een eigen strategie."



Elena Moreni: "Mogelijk spreekt u als deskundigen in het vervolg meer dezelfde taal om zo bij de behandeling van zorgschade tot een betere, meer intensieve samenwerking te komen."



Misschien moeten we daar sneller overheen stappen en moeten we op zoek gaan naar effectiever en laagdrempeliger overleg met alle partijen.”

HANDREIKING ZORGSCHADE 2.0

Tot slot van het symposium werden de organisatoren Erwin Audenaerde en Linda Renders geïnterviewd door dagvoorzitter Elena Martini. Op haar vraag wat er moet veranderen in de behandeling van zorgschade, antwoordde Erwin Audenaerde dat het vooral gemakkelijker moet worden hulppersonen in te schakelen. “Gezien de complexiteit van dit soort zaken is het een utopie te veronderstellen dat ik als arbeidsdeskundige alles weet van de WIA, de Wmo, de Wlz, de Zorgverzekeringswet enzovoort. Als zorgschadedeskundigen hebben we veel kennis in huis, we moeten kunnen discussiëren met specialisten op deelgebieden, maar soms schiet onze kennis tekort en hebben we een deskundige nodig.”

Op Elena Martini's vraag hoe de toekomst eruitziet, antwoordde Linda Renders: “Om te beginnen moet de Handreiking Zorgschade



met de financiële paragraaf worden aangevuld en willen we in januari 2020 een Handreiking Zorgschade 2.0 klaar hebben, waarin onder andere onze methode voor de inschakeling van hulppersonen wordt uitgewerkt. Daarnaast willen we aan de professionalisering van de zorgschadedeskundige werken. Misschien moet het wel een beschermde titel worden.”

MAATWERK

“Cruijff zei al”, aldus Elena Martini in haar slotwoord, ‘ik ben overal tegen, totdat ik een besluit heb genomen. Dan ben ik ervoor.’ Dat is misschien ook wat jullie vandaag hebben meegemaakt. Jullie kwamen hier misschien met bepaalde ideeën over zorgschade, maar hebben geleerd dat de behandeling van zorgschade maatwerk is, iets heel anders is dan herstelgerichte dienstverlening en veel meer samenvalt met bovennormale zorgverlening. Mogelijk spreekt u als deskundigen in het vervolg meer dezelfde taal, u wordt in ieder geval uitgenodigd dat te doen, om zo bij de behandeling van zorgschade tot een betere, meer intensieve samenwerking te komen.” ■



MAINPLUS
SCHADEHERSTEL
Want u verdient een
veilig en fijn thuis

