

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

- Hugo Wegbrans (Global Chief Broking Officer Aon) roept verzekeraars in huidige verhardende markt op hun gezond verstand te gebruiken



- Dubbelinterview Oscar Bus en Hans Gorrée (VolkerWessels): Over het cruciaal belang van een langdurige constructieve samenwerking met businesspartners in de verzekeringsbranche en een krachtig pleidooi voor een individuele beoordeling van zakelijke risico's



- Het huidige stelsel van letselschadevergoeding moet op de schop, vindt verbondsdirecteur Richard Weurding, die pleit voor een directe verzekering.
- De reactie op de Verbondsplannen van Branchevereniging NLE door directeur Martijn van Driel
- BELFOR Technology ziet werkgebied meer en meer uitbreiden: preventief onderhoud wint aan belang



- Samenwerking Troostwijk Groep en Burghgraef van Tiel & Partners begint vruchten af te werpen op het gebied van inspecties en waardevaststellingen
- Hector Hamaker (Crawford & Company) ziet behoefte toenemen aan praktische ondersteuning na cyberincidenten
- Cees Kortleve (CK Consultancy) laat kritisch licht schijnen over toegankelijkheid, leesbaarheid en begrijpelijkheid van polisvoorwaarden



- Hanselman Groep na 35 jaar *still going strong*. Dubbelinterview met Robert Hanselman (Bouw Risico Management) en Fred van der Zee (Expertises)
- Beauty & The Brains: Miss Intercontinental Netherlands 2019 Shafali Bechoe werkt bij Schreuder Verzekert

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

- Verslag van de Letselschade Raadsdag. Aankondiging komst Nationaal Keurmerk Letselschade en andere interessante presentaties

Jan van Stigt Thans



2019 zit er bijna op;
2020 komt eraan

'Het was met 't jaartje wel'...Zo luidde de kop boven het laatste voorwoord dat ik vorig jaar schreef en die kan '1 op 1' worden gekopieerd naar de laatste editie van dit jaar. Immers, net als in 2018 is er ook dit jaar veel gebeurd in de wereld van verzekeren, schaderegelen en risicomanagement.

Wat 'hét nieuws van het jaar' is, zal voor iedereen anders zijn. Als ik kijk naar de artikelen op website en nieuwsbrief die het meest zijn gelezen, dan wordt andermaal duidelijk dat onze bedrijfstak vooral *people's business* is. In de Top-25 staan maar liefst 16 'personalia-berichten', waarbij de lijst wordt aangevoerd door het artikel over het plotselinge overlijden van Leon Aelmans, het onverwachte vertrek van George Oostrom bij Crawford & Company en de overstap van Rogier Seinstra van Victor Insurance naar het nieuwe volmachtbedrijf van NLG Verzekeringen.

Met meer dan normale interesse heb ik als vakjournalist het afgelopen jaar de manier gevolgd waarop de zakelijke verzekeringsmarkt is omgegaan met de eerste 'harde markt' sinds pakweg 15, 16 jaar, voor velen die werkzaam zijn in de sector zelfs de eerste keer in hun loopbaan. In deze uitgave komen hierover makelaar Hugo Wegbrans (Aon) en klanten Oscar Bus en Hans Gorrée (VolkerWessels) aan het woord met interessante visies en ervaringen.

Ronduit schokkend vond ik de misstanden bij hét verzekeringsbolwerk Lloyd's, die aan het licht kwamen in een vernietigend onderzoeksrapport: overmatig drankmisbruik, pesten van collega's, 500(!!!) meldingen van seksuele intimidatie en een gebrek aan daadkracht bij leidinggevendenden om deze wantoestanden aan te pakken. Inmiddels zijn maatregelen aangekondigd en ik ben dan ook benieuwd naar de effecten ervan.

Wat 2020 gaat brengen is en blijft ongewis. Een jaar waarin, de 'harde markt' zich naar verwachting zal voortzetten en waarin de 'war on talent' - het vinden en behouden van voldoende goed gekwalificeerde medewerkers - meer dan ooit een stempel zal drukken. Daarnaast denk ik dat er op schadegebied meer partnerschappen tussen opdrachtgevers en expertise- en schadeherstelbureaus zullen ontstaan waarbij prijs weliswaar belangrijk blijft maar niet doorslaggevend.

Van één ding ben ik echter zeker: het zal wederom een dynamisch jaar worden voor de sector met tal van veranderingen en volop uitdagingen. U kunt het via Risk & Business op de voet blijven volgen.

Ik wens u allen, zowel privé als zakelijk, prettige feestdagen en een geweldig jaar 2020 toe.



Hugo Wegbrans ervaart als Global Chief Broking Officer bij Aon wereldwijd de impact van de verhardende verzekeringsmarkt

Verzekeraars, gebruik je gezond verstand en blijf in business

Verzekeraars, blijf je gezond verstand gebruiken en blijf op verantwoorde wijze risico's accepteren. Wie op een gedisciplineerde manier aan underwriting doet heeft in de huidige markt voldoende mogelijkheden om geld te verdienen zonder dat de klant daar op bovenmatige wijze de rekening voor gepresenteerd krijgt." Dat zegt Hugo Wegbrans (53), die per 1 juli van dit jaar is benoemd tot Global Chief Broking Officer (CBO) bij Aon en als zodanig wereldwijd de broking strategie vaststelt en met zijn team van CBO's dit beleid uitvoert. Zijn advies aan verzekeraars: "Blijf in business, scheer niet alle bedrijven uit een bepaalde bedrijfstak over één kam maar blijf zoeken naar individuele verzekeringsoplossingen voor je klanten."



Hugo Wegbrans: "Wie zich nu rücksichtslos terugtrekt uit bepaalde branches, segmenten, bedrijfstakken en/of landen zonder de klant een alternatief te hebben geboden door middel van bijv. hogere eigen risico's en premies, aangepaste condities en polisvoorwaarden en/of aanvullende preventieve eisen, zal het op termijn wel eens heel moeilijk kunnen krijgen om in deze marktsegmenten terug te keren. Klanten zullen dit niet snel vergeten. En makelaars ook niet!"

Het is op zich een wonder dat we Hugo Wegbrans twee weken voor het sluiten van de *deadline* van de meest hectische *renewal*periode sinds vele jaren *vis-a-vis* kunnen spreken. Vanwege zijn internationale werkgebied in 120 landen is hij gemiddeld ruim vier van de vijf werkdagen in het buitenland. Toch neemt hij in het nieuwe Aon-onderkomen aan de Condensatorweg in Amsterdam uitgebreid de tijd voor een gesprek. Uiteraard over de 'harde markt' en de enorme impact daarvan voor de makelaar, maar ook over de overige trends en ontwikkelingen in de mondiale verzekeringsmarkt, de verschillen tussen de diverse regio's, landen en markten

NEDERLAND OP PLEK 2

Wegbrans begon zijn carrière in 1986 bij Bekouw Mendes, een van de rechtsvoorgangers van Aon, en vervulde sindsdien diverse functies binnen Aon Broking. Van 2001 tot 2004 werkte hij voor Aon in Londen. Na een periode als CEO van Willis Nederland

keerde Wegbrans in 2009 terug naar Aon. In 2011 werd hij lid van de directie van Aon Commercial Risk Solutions, Health Solutions & Affinity, in 2016 van het EMEA leadership team en sinds 1 juli van dit jaar is hij dus als Chief Broking Officer wereldwijd verantwoordelijk voor Aon's broking activiteiten, waar een premievolume van ca. \$ 60 miljard (2018) bij verzekeraars wordt ondergebracht.

Het grootste deel van de premie is afkomstig uit de VS (bijna 50%), gevolgd door EMEA (Europa, Midden-Oosten, Afrika, ca. 35%), UK (15%), Azië Pacific (APAC) en Midden- en Zuid-Amerika met gezamenlijk 15%. Opvallend is dat Nederland na de VS het grootste land is voor Aon, nog voor de UK!!!! Wegbrans legt uit dat Hudig Langeveldt in Nederland de eerste internationale acquisitie was van Aon en dat met de toevoeging van de UMG-organisatie vorig jaar een grote stap is gemaakt. Wereldwijd dragen de directe verzekeringsactiviteiten het grootste deel van Aon's jaaromzet bij (43%), gevolgd door de inkomsten uit pensioen (17%), herverzekering (15%), zorg (eveneens 15%) en data & analytics (10%).

MOOISTE BAAN VAN DE WERELD

Gemiddeld vier van de vijf werkdagen dagen in de week in het buitenland moeten zijn voor je werk, veel tijd kwijt zijn met reizen en vergaderen. Is dat wel leuk? Wegbrans vindt zelf dat hij 'de mooiste baan van de wereld heeft'. "In de eerste plaats is de verzekeringsmarkt *all over the world* volop in beweging en biedt volop uitdagingen. Door mijn werk heb ik een prachtig inzicht in verschillende markten en hun eigen specifieke kenmerken, kan ik de *best practices* in het ene land proberen op succesvolle wijze te 'vertalen' naar andere landen en *last but not least* kom ik in aanraking met verschillende culturen", aldus Aon's CBO, die desgevraagd ook wat mindere aspecten van zijn werk noemt.

"Het verblijf op vliegvelden is niet bepaald mijn hobby, al die verschillende tijdzones zijn soms best vervelend en het is soms lastig te schakelen tussen al die verschillende markten en werkwijzen in landen, wereldwijd maar ook binnen Europa tussen bijvoorbeeld de relatieve jonge Nordics makelaarsmarkt en de Zuid-Europese landen. Wat in het ene land werkt, hoeft niet persé in het andere land

op dezelfde manier te werken. Maar als je alles tegenover elkaar afweegt dat overheersen de mooie aspecten van deze job.”

Door het internationale karakter van zijn baan heeft Wegbrans een goed zicht op de verzekeringsmarkten *all over the world* en over de opvallendste verschillen daarin. “Een groot verschil tussen de Amerika’s en Europa is bijvoorbeeld dat het zowel in de VS als in Latijns Amerika volstrekt normaal wordt gevonden dat voor verzekeringsoplossingen ook wordt gekeken naar de mogelijkheden die de Londense markt te bieden heeft. In Europa daarentegen wordt ‘Londen’ vaak gezien als *last resort* en is men van oudsher meer geneigd de verzekeringsoplossingen te zoeken op de lokale markt. Ik denk dat we in Europa, inclusief Nederland, meer open zouden moeten staan voor de goede mogelijkheden die Lloyd’s en de Londense markt te bieden hebben en deze markten meer moeten leren gebruiken als strategische partner voor het vinden van adequate verzekeringsoplossingen, zeker nu. Omgekeerd, kunnen andere landen lering trekking uit onze zeer efficiënte markt en de samenwerking tussen alle betrokken marktpartijen, waaronder een volwassen en goed uitgebalanceerde expertisebranche.”

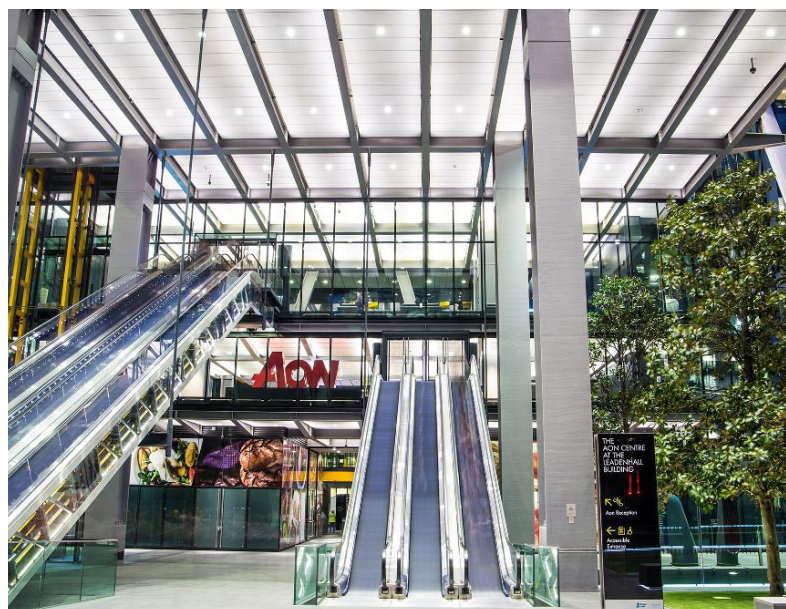
TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

Door zijn ‘wereldbaan’ heeft Wegbrans niet alleen goed beeld van de verschillen tussen de diverse verzekeringsmarkten in de wereld maar ook op de belangrijkste trends *worldwide*. Niet geheel onverwacht noemt hij ‘de verhardende markt’ als eerste, een marktverschijnsel dat zich voor het eerst sinds 2001 (*nine eleven*) weer voordoet en *all over the world* leidt tot (vaak forse) premieverhogingen in vrijwel alle branches. En voor heel veel meer werk voor makelaars, onder meer doordat er meer risico-informatie wordt verlangd en er meer verzekeraars per verzekering nodig zijn.

Andere zaken die volgens hem de gemoederen in de branche bezighouden zijn de komst van nieuwe risico’s, vooral die het gevolg zijn van de voortschrijdende technologische ontwikkelingen. “Maar ook de toenemende vraag bij ondernemingen aan verzekeringstechnische oplossingen voor de niet tastbare risico’s zoals reputatie en verlies van merkwaarde hebben de volle aandacht en dat geldt ook voor het cyberrisico en de vele gedaanten waarin het zich manifesteert. Daarnaast wordt de markt geconfronteerd met nieuwe risicodragers, zowel internetaanbieders voor de particuliere en klein MKB-markten, als andersoortige kapitaalverstrekkers als pensioenfondsen en andere investeerders voor vooral de *CAT-risks* en inmiddels ook andere zakelijke risico’s.”

SOCIALE INFLATIE

Daarnaast wijst Wegbrans op wat hij omschrijft als ‘sociale inflatie’. “In de Angelsaksische landen - VS, Australië en in iets mindere mate het Verenigd Koninkrijk – leidt het steeds ruimhartiger *legal system* tot dusdanige financiële risico’s voor bedrijven en verzekeraars dat deze bijna niet meer te verzekeren zijn.” Hij noemt twee voorbeelden: “Het is zo langzamerhand niet meer de vraag of een bedrijf een claim krijgt op zijn D&O-polis maar meer wanneer? Bij het eerste de beste beursdipje kan men een schadeclaim verwachten wegens slecht beleid van ontevreden aandeelhouders.”



Het tweede voorbeeld – uit de VS - is nog meer bizar. Een echt-paar raakt door gladheid van de weg, komt op de andere weghelft terecht en wordt daar aangereden door een tegemoetkomende 18-tonner. Een *detective* komt er achter dat de betreffende chauffeur 60 mijl daarvoor twee kilometer harder heeft gereden dan is toegestaan en dat het een beleid als *policy* heeft dat er niet wordt gereden met slecht weer. Conclusie van de jury: de vrachtwagen had daar niet mogen zijn en is dus aansprakelijk. “Te gek voor woorden.”

Wegbrans noemt nog een opvallende trend. Er doen zich, naast de jaarlijkse hoge schadelast als gevolg van natuurrampen en andere weergeerelateerde calamiteiten, de laatste tijd naar verhouding wereldwijd veel meer grote schades voor – van \$ 100 miljoen en meer – dan voorheen. “Vroeger kwamen die heel sporadisch voor, maar nu zien we er elke twee, drie dagen wel een schade van enkele tientallen miljoenen euro. De grootste *man-made* schade belooft inmiddels zelfs \$ 2 miljard. Hoe dat komt? Niemand heeft daar een echte verklaring voor, ook ik niet. Natuurlijk speelt de toenemende waardeconcentratie een rol en maakt de *just-in-time*-aanpak ons allen meer afhankelijk van derden en dus kwetsbaar. Ook wordt het verminderde onderhoud uit kostenoverwegingen geregeld genoemd, maar daar lijkt het niet aan te liggen.”

TERUGTREKKENDE BEWEGING VERZEKERAARS

De gevolgen van bovengenoemde schadeverhogende trends hebben hun impact op het beleid van verzekeraars wereldwijd niet gemist. Wegbrans: “Polissen, vooral *property*-verzekeringen maar zeker ook bij andere *lines of business*, zijn massaal opgezegd en/of aangeboden tegen fors hogere premies en/of aangescherpte voorwaarden. Ook worden er meer en meer preventie maatregelen geëist. Bovendien hebben verzekeraars zich op grote schaal teruggetrokken uit bepaalde branches, bedrijfstakken of landen. Met als gevolg dat bedrijven zich in bepaalde bedrijfstakken niet of nauwelijks meer kunnen verzekeren, zoals de *food* (met name slachterijen), afval- en recycling, D&O en andere VS gerelateerde risico’s. Ik loop inmiddels al ruim 30 jaar mee in de branche, maar deze ‘harde markt’ is heviger dan ooit.”



“In Europa wordt ‘Londen’ vaak gezien als last resort en is men van oudsher meer geneigd de verzekeringsoplossingen te zoeken op de lokale markt. Ik denk dat we in Europa, inclusief Nederland, meer open zouden moeten staan voor de goede mogelijkheden die Lloyd’s en de Londense markt te bieden hebben en deze markten meer moeten leren gebruiken als strategische partner voor het vinden van adequate verzekeringsoplossingen, zeker nu.”

Aon’s CBO geeft opvallend genoeg aan dat Nederland, zeker voor Europa, koploper lijkt te zijn als het om de verharding van de markt gaat. Hij heeft daar ook een verklaring voor. “In ons land zijn op de grootzakelijke markt nog nauwelijks grote lokale spelers actief, want die zorgen, zoals MAPFRE in Spanje en Generali in Italië, voor een dempend effect. Hier zijn vrijwel uitsluitend grote internationale verzekeraars die de (groot)zakelijke markt bepalen. Zij zijn het die vanwege de wereldwijd slechte resultaten en bloc premieverhogingen en dekkingsbeperkingen doorvoeren, vaak ongeacht het individuele risico en schadeverleden van het verzekerde bedrijf.”

SOMS BEGRIJPELIJK, SOMS NIET

Wegbrans onderkent dat verzekeraars niet of nauwelijks winst boeken in de (groot)zakelijke markt. “Dat hoor ik van meerdere CEO’s en zij voelen de druk van aandeelhouders. De schadelast groeit gestaag, met name de slechtste NatCat-resultaten ooit in 2017 (Harvey, Irma en Maria) hebben erin gehakt, en daar kwamen de reeds genoemde toename van de ‘100 miljoen Plus’ branden en de ontwikkelingen op juridisch gebied in de Angelsaksische landen, die eveneens een risicoverhogend effect met zich meebrengen, nog eens bovenop. In het verleden konden slechte resultaten nog gecompenseerd worden door de beleggingsopbrengsten, maar dat is inmiddels ook niet meer het geval.”

Hoewel hij gezien het bovenstaande er op zich begrip voor heeft dat maatregelen zijn getroffen, wekt de handelwijze van sommige verzekeraars bij hem zo nu en dan enige ergernis op. “In de eerste plaats worden bedrijven in bepaalde bedrijfstakken vaak over één kam geschoren in plaats van dat risico’s individueel worden beoordeeld. Daarnaast heb ik er moeite mee dat verzekeraars posten opzeggen zonder de klant een alternatief te bieden door middel van een hogere premie of aanpassing van condities en voorwaarden en/of het opleggen van preventieve maatregelen. Dat is aan geen klant uit te leggen, zeker als men jarenlang gejaagd heeft op klanten en deze met een premiekorting hebben verleid. Een voorbeeld: Eén van onze grote Amerikaanse klanten kreeg vorig jaar nog een premiekorting van \$ 19 miljoen en moet het komend jaar het driedubbele van dat bedrag meer betalen voor zijn verzekeringspakket.”

AANHOUDENDE MARKT EN INNOVATIE

Wie, zoals Wegbrans, al decennialang in de verzekeringsbranche actief is, wordt ‘automatisch’ wat voorzichtig als wordt gevraagd naar zijn of haar toekomstverwachtingen. Immers, al jarenlang werd bij het naderen van een nieuwe *renewal*periode de verwachting uitgesproken dat ‘de markt zou verharden’, maar de markt is de afgelopen 15,16 jaar *soft* gebleven. Tot dit jaar, het jaar waarin marktonderzoeken uitwijzen dat voor het eerst sinds tijden al twee

Ik loop inmiddels al ruim 30 jaar mee in de branche, maar deze ‘harde markt’ is heviger dan ooit

kwartalen achtereen het gemiddelde premieniveau niet alleen in alle regio’s in de wereld hoger uitvalt dan in het kwartaal ervoor maar ook nog eens in alle *businesslines*: *property, casualty, liability & marine*. Gezien deze mondiale ontwikkeling zegt Aon’s *Chief Broking Officer* te verwachten dat ‘de harde markt’ tenminste de komende twee jaar nog zal aanhouden. “Al weet je het in deze bedrijfstak nooit helemaal zeker, vooral als er weer geld wordt verdiend”, voegt hij er prompt aan toe.”

Een tweede toekomstverwachting uit zijn mond is dat de technologie een grotere rol gaat vervullen. “Niet alleen in de vorm van nieuwe risico’s maar vooral in de toepassing ervan. Ik heb onlangs in Singapore uitgebreid gesproken met bedrijven over de mogelijkheden van *Internet of Things* en daarnaast zijn we bezig met een blockchaintoepassing voor een oogstverzekering voor boeren in Sri Lanka, wat een betere toegang tot de markt moet opleveren voor partijen die daar tot dusver niet voor in aanmerking kwamen. Dat zijn beide buitengewoon interessante ontwikkelingen die ook onze sector ongekende mogelijkheden gaat bieden voor de toekomst. Sowieso ben ik van mening dat in onze bedrijfstak innovatie veel beter kan”, aldus Wegbrans, die ook een verder verschuiving verwacht naar de meer intangible risks, zoals het reputatierisico en het verlies van merkwaarde.

BLIJF ZOEKEN NAAR VERZEKERINGSOPLOSSINGEN

Wat zou je tot slot gezien de huidige markt aan verzekeraars willen meegeven? Wegbrans hoeft niet lang na te denken over een antwoord. “Blijf je gezond verstand gebruiken en blijf op verantwoorde wijze risico’s accepteren door je riskmanagement goed op orde te houden. Wie op een gedisciplineerde manier aan *underwriting* doet heeft in de huidige markt voldoende mogelijkheden om geld te verdienen zonder dat de klant daar op bovenmatige wijze de rekening voor gepresenteerd krijgt. Kortom, blijf in business.”

Hij raadt verzekeraars vooral aan geen misbruik te maken van de marktomstandigheden, niet alle bedrijven uit een bepaalde bedrijfstak over één kam te scheren maar te blijven zoeken naar individuele verzekeringsoplossingen voor je klanten. “Het is immers buitengewoon zuur voor klanten die zich altijd coöperatief hebben opgesteld, hun verzekeraar(s) trouw zijn gebleven en goed hebben geïnvesteerd in preventie, hetzelfde worden behandeld als bedrijven die dat niet of in veel mindere mate hebben gedaan. Wie zich nu rücksichtslos terugtrekt uit bepaalde branches, segmenten, bedrijfstakken en/of landen zonder de klant een alternatief te hebben geboden door middel van bijv. hogere eigen risico’s en premies, aangepaste condities en polisvoorwaarden en/of aanvullende preventieve eisen, zal het op termijn wel eens heel moeilijk kunnen krijgen om in deze marktsegmenten terug te keren. Klanten zullen dit niet snel vergeten. En makelaars ook niet!” ■

Oscar Bus is bij Koninklijke VolkerWessels N.V. de opvolger van Hans Gorrée als directeur Corporate Risk & Insurance

Verzekeraars, beoordeel risico's van ondernemingen individueel!

Bij bouwonderneming Koninklijke Volker Wessels N.V. in Zwijndrecht is Oscar Bus per 1 juni jl. aangesteld als directeur van de 12 medewerkers tellende afdeling Corporate Risk & Insurance. In die functie is hij Hans Gorrée opgevolgd, die volgend jaar juli - na een dienstverband van 29 jaar en een loopbaan 'in de bouw' van maar liefst een halve eeuw - met pensioen zal gaan. In onderstaand dubbelinterview blikt laatstgenoemde terug op zijn loopbaan en op zijn legacy bij de bouwgi-gigant en vertelt zijn opvolger over zijn keuze voor VolkerWessels, wat hij bij zijn komst aantrof en over zijn toekomstplannen. Rode draad in beide verhalen: het cruciaal belang van een langdurige, constructieve samenwerking met de businesspartners binnen de verzekeringsbranche – in 'harde' en 'zachte' markten – en een krachtig pleidooi voor een individuele beoordeling van zakelijke risico's. "Het is aan een ondernemer in Vroomshoop niet uit te leggen dat zijn verzekeringspremies omhoog zouden gaan omdat er een aardbeving of overstroming heeft plaatsgevonden in Mexico."

Het interview vindt plaats op de derde verdieping van het in Zwijndrecht gevestigde kantoor. Hans Gorrée heeft bijna drie decennia lang de scepter gezwaaid over de inmiddels 12 medewerkers tellende afdeling Corporate Risk & Insurance en het drie man sterke Pensioen Kennis Center en tevens de functie van *Risk & Insurance Manager* vervuld. Werkzaamheden die hij daarvoor gedurende 21 jaar ook heeft vervuld bij een ander bouw- en infrabedrijf DURA Vermeer. Volgend jaar juli gaat hij definitief met pensioen. Hij is, beginnend als 16-jarige, dan 50 jaar (!!!) werkzaam in de bouwwereld en met name op het gebied van risicomangement en verzekeren. "Het is een prachtig vak. Aan het begin van de week weet je nooit precies waar je de rest van de week mee bezig bent en er gebeurt elke dag wel iets – positief óf negatief – wat je niet verwacht."

GEOLIEDE MACHINE

Het afgelopen half jaar heeft Gorrée zich vooral beziggehouden met de kennisoverdracht naar zijn opvolger Oscar Bus toe. Tot zijn pensionering zal hij daar, zij het in mindere mate, mee doorgaan en daarnaast nog enkele lopende dossiers gaan afronden. "Ik ga enkele speciale dingen doen, zoals het schrijven van artikelen in het kader van kennisoverdracht naar de medewerkers toe. We hebben als afdeling altijd al veel schade- en andere gegevens vastgelegd, maar die vragen zo nu en dan om een nadere toelichting", aldus het jarenlange 'gezicht' van VolkerWessels's *risk & insurance department*, die ook binnen de verzekeringsmarkt bekend stond als een (vak)man die niet bepaald op zijn mondje is gevallen en er niet voor schuwde in woord en daad op te komen voor de belangen van zijn bedrijf en – als NARIM-voorzitter - voor de gehele beroepsgroep van *risk & insurance managers*.

Op de vraag wat zijn *legacy* bij VolkerWessels is, antwoordt hij resoluut dat hij met zijn afdeling 'een goed geoliede machine nalaat die jarenlang goed heeft gefunctioneerd'. "In de loop der jaren hebben we een uniek en pragmatisch schaderegistratiesysteem ontwikkeld en een uitgebreide database die het bedrijf een schat aan relevan-



Hans Gorrée (links) en Oscar Bus: "Politiek, kom met een duidelijk beleid, laat ons ondernemen en stop met DBFMO-tenders maar kies voor aparte inschrijvingen voor de verschillende onderdelen. Verzekeringsmarkt, ga een lange termijn-relatie met je klanten aan en kies voor echte partnerships. En blijf de dialoog met elkaar aangaan en risico's individueel beoordelen."

te schade- en risicodata heeft verschaft. Daarnaast hebben we in eigen huis zelf de software ontwikkeld voor een geavanceerd, voor iedereen optimaal toegankelijk administratiesysteem. Daarnaast hebben we bereikt dat onze afdeling binnen ons bedrijf beter zichtbaar is geworden. Vroeger had niemand enig benul wat een verzekering voor ons bedrijf kon betekenen, vandaag de dag



Oscar Bus: “We doen al tientallen jaren lang zaken met dezelfde verzekeraars. We weten daarom wat we aan elkaar hebben. Bovendien komen we mede door ons schaderegistratiesysteem goed gedocumenteerd en met relevante data en cijfers aan tafel. De gevolgen van de ‘harde markt’ zijn voor ons mede daardoor beperkt gebleven.”

worden we serieus genomen en wordt er ook op directieniveau naar onze adviezen geluisterd op risico- en verzekeringsgebied.”

PRACHTIGE UITDAGING

Oscar Bus heeft zijn hele actieve loopbaan in de (zowel ‘natte’ als ‘droge’) aannemerij gewerkt, aanvankelijk vier jaar als bedrijfsjurist bij Clyde Petroleum Exploratie en later in dezelfde functie bij AllSeas Engineering, eveneens gedurende vier jaar. Het overgrote deel van zijn werkzame leven – bijna 18 jaar - is Bus actief geweest bij Royal Boskalis Westminster, waarvan ruim 13,5 jaar als hoofd van de verzekeringsafdeling. Daarna was hij ruim twee jaar *Head Legal Offshore Energy Division* en de afgelopen twee jaar als *Claims Specialist*. Toen hij eerder dit jaar werd benaderd voor zijn huidige functie bij VolkerWessels was zijn interesse meteen gewekt. “Het is in de eerste plaats een prachtig en veelzijdig bedrijf. De dynamiek van het werkgebied (aannemerij) en de activiteiten spreken me bijzonder aan en bovendien kon ik hier terugkeren naar het verzekeringsvak.”

Hij zegt dan ook met plezier terug te kijken op zijn eerste maanden als hoofd van de afdeling *Corporate Risk & Insurance*. “Ik vind het vooral fantastisch dat we een lange tijd hebben gekregen voor de overdracht en dat ik nog zo lang kan terugvallen op de expertise en ervaring van Hans. Dat is bij niet veel bedrijven zo goed geregeld. De organisatie staat als een huis en de afdeling is ook intern prima zichtbaar en maakt daardoor deel uit van de primaire bedrijfsvoering binnen VolkerWessels. Dat klinkt voor buitenstaanders wellicht als logisch, maar de realiteit is dat dit niet elke organisatie gegeven is”, aldus Bus, die desgevraagd aangeeft het door Gorrée ingezette beleid grotendeels voort te zullen zetten.

VERANDEREN SAMENLEVING EN MARKT

Wie, zoals Hans Gorrée, bijna een halve eeuw als *risk & insurance manager* actief is, heeft niet alleen de samenleving flink zien

veranderen maar ook de manier van werken binnen de wereld van verzekeren en risicomanagement. Hij noemt het opvallend dat de belangrijkste verzekeringen voor VolkerWessels – CAR/AVB/ Equipment – in de loop der jaren in wezen niet of nauwelijks zijn veranderd, terwijl de risico’s wel groter en complexer zijn geworden. “Wat wel is veranderd, is de snelheid van werken. Vroeger had je veel meer de tijd om te reageren en dus om goed na te denken wat je precies wilde zeggen. Je dicteerde een brief aan je secretaresse, kreeg die terug op je bureau, keek er nog eens aan en paste hem zo nodig aan. Daarna werd hij per post verstuurd en kreeg je op z’n vroegst binnen enkele dagen een reactie. Vandaag de dag is de reactietijd zo’n zes minuten en dat gebeurt mede daardoor lang niet altijd even goed doordacht.”

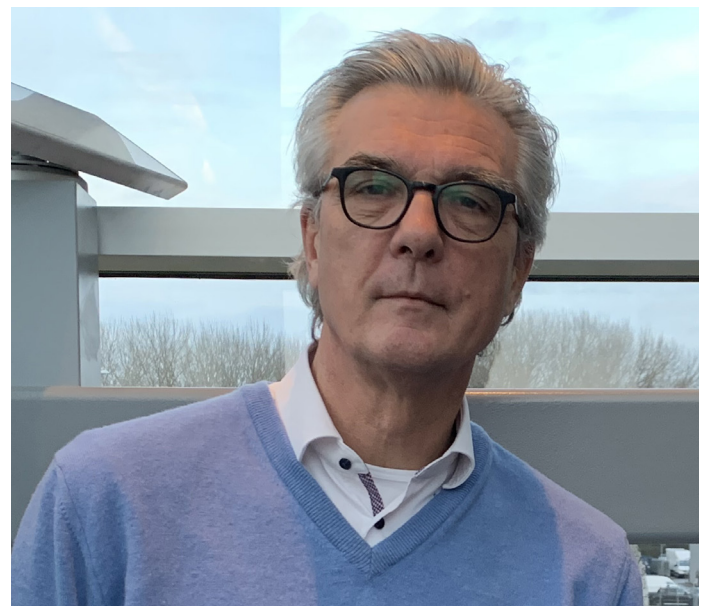
JURIDISERING

Gorrée heeft het sowieso wat minder op met de hedendaagse manier van communiceren. “De markt is vluchtiger geworden. Men heeft drie beeldschermen, een Ipad en een mobiele telefoon, maar van heuse dialoog en van echt persoonlijk contact is steeds minder sprake. Mijn stelregel is dat het werk beter gaat als je elkaar kent. En hoe meer dialoog des te meer samenwerking en hoe minder dialoog des te meer irritatie.” “Dat geldt overigens zowel voor de in- als externe communicatie”, valt Bus hem bij.

Wat Gorrée daarnaast jammer vindt is de verdergaande ‘juridisering’ van het riskmanagement en verzekeringsvak. “Het mooie van de bouwwereld en de aannemerij is het pragmatische karakter. Er moet iets gebouwd worden of een weg aangelegd en dat regelen we dan vervolgens. Maar het werk ‘juridiseert’. Alles wat we willen doen moet voor alle zekerheid eerst aan *legal* worden voorgelegd en zijn we in een wereld van afvinklijstjes terecht gekomen, zodat we zeker weten dat we voldoen aan alle regels.”

PROFESSIONELER

De ervaren *risk & insurance manager* is er zeker de man niet naar om te stellen dat ‘vroeger alles beter was’. “Integendeel zelfs, veel zaken zijn nu beter dan voorheen. Het vak van *risk & insurance*



Hans Gorrée: “Het is aan een ondernemer uit Vroomshoop niet uit te leggen dat zijn verzekeringspremies omhoog gaan omdat er in Mexico een aardbeving of overstroming heeft plaatsgevonden.”



“We verwachten dat Rijkswaterstaat en andere opdrachtgevers zullen gaan nadenken over de DBFMO-inschrijvingen. Je ziet het aan het project voor het doortrekken van de A-15 richting Duitsland. Daarvoor waren nog nauwelijks partijen bereid in te tekenen. We gaan als branche hierover ook in gesprek met de overheid. Ik denk dat we toegaan naar afzonderlijke inschrijvingstrajecten voor de verschillende onderdelen: ontwerp, bouw, financiering, onderhoud en uitvoering.”

manager is professioneler geworden en heeft niet alleen bij ons maar ook bij andere bedrijven veel meer aan aanzien gewonnen en een meer prominente plaats verworven binnen de eigen organisatie. Daarnaast is de samenwerking zakelijker geworden en zijn de ‘Kaat Mossel’-bijeenkomsten’ meer een meer tot het verleden gaan behoren. Ik vind dat een goede zaak.”

Hij vervolgt: “Bij zowel verzekeraars, makelaars als *risk & insurance managers* is overduidelijk het besef aanwezig dat we elkaar nodig hebben en ook een gezamenlijk belang dienen. Ook wij willen natuurlijk het liefst zo min mogelijk schade hebben. Een goed partnerschap is cruciaal, niet in de laatste plaats doordat het aantal aanbieders – en daarmee de keuze voor ons als klant - sterk is teruggelopen. We hebben dan ook altijd bewust gekozen voor een langdurige samenwerking. De ene keer betalen wij daarvoor wat meer de prijs, een andere keer de verzekeraar.”

‘HARDE MARKT’

“Ik durf te stellen dat dit beleid effect heeft gesorteerd bij de huidige *renewal*-periode”, vult Bus aan. Een antwoord dat om een toelichting vraagt. “Van Hans heb ik begrepen dat we al tientallen jaren lang zaken doen met dezelfde verzekeraars. We weten daarom wat we aan elkaar hebben. Bovendien komen we mede door ons schaderegistratiesysteem goed gedocumenteerd en met relevante data en cijfers aan tafel. De gevolgen van de ‘harde markt’ zijn voor ons mede daardoor beperkt gebleven”, aldus Bus, die opmerkt dat de term ‘harde markt’ vooral door de makelaars wordt aangehaald.

Gorrée haakt in met de opmerking dat de premies voor bijvoorbeeld de CAR-verzekering jarenlang gelijk zijn gebleven maar dat de risico’s groter zijn geworden. “Uit concurrentieoverwegingen heeft men geen premieverhoging door durven voeren en dus de eindklant willens en wetens een te lage prijs laten betalen. Met als gevolg dat de marges onder druk zijn komen te staan of dat de *combined ratio*’s zelfs boven de 100 zijn uitgekomen. Ik denk dat de meeste bedrijven net als wij geen enkel probleem zouden hebben gehad met een lichte premieverhoging, omdat deze toch weer worden doorberekend in de dienstverlening aan hun klanten.”

Gorrée zegt vooral moeite te hebben met de algemene, bedrijfstakbrede premieverhoging en met de verwijzing naar de slechte

beleggingsresultaten. “Ik vind dat verzekeraars risico’s veel meer individueel moeten beoordelen. Het is aan een ondernemer uit Vroomshoop niet uit te leggen dat zijn verzekeringspremies omhoog gaan omdat er in Mexico een aardbeving of overstroming heeft plaatsgevonden. En wat de lage beleggingsopbrengsten betreft zie ik op de AEX Index ook fondsen die goede resultaten boeken. Met andere woorden, dan heb je gewoonweg niet goed genoeg belegd.”

STIKSTOF EN ANDERE KOPZORGEN

Op de vraag wat hen vandaag de dag beroepsmatig vooral bezighoudt, volgt een niet geheel onverwacht antwoord: de stikstofproblematiek. “We zijn als bedrijfstak geconfronteerd met een volkomen onwerkbaar gevolg van de uitspraak van de Hoge Raad, namelijk een patstelling bij de vergunningverleners, die een behoorlijke stagnatie betekent voor onze opdrachtenportefeuille. We moeten in Nederland weer eens zo nodig het braafste jongetje van de klas zijn met eisen die veel scherper zijn dan bijvoorbeeld in België en Duitsland”, zegt Gorrée.

Ook Bus geeft aan de maatregel wat overtrokken te vinden, temeer daar de bouw slechts een heel kleine bijdrage levert aan de hoeveelheid stikstofuitstoot. “Het is dan ook meer een vergunningenprobleem. Als bijvoorbeeld de landbouw, ‘goed’ voor pakweg 40% van de uitstoot, 1% verbetert, dan is ons probleem reeds opgelost. Dat neemt niet weg dat we als branche zelf moeten kijken wat we hieraan zelf kunnen doen. Ik stel me op het standpunt dat je als aannemer altijd vanuit je eigen kracht moet opereren en dus op basis van je kennis en ervaring ook hiervoor met een adequate oplossing moet proberen te komen.”

Gorrée komt met nog een voorbeeld waaruit blijkt dat de overheid het de sector niet bepaald makkelijk maakt. Hij doelt op de zogeheten DBFMO-contracten, waarbij aannemers niet alleen een prijs moeten neerleggen voor de bouw en uitvoering van de overeengekomen bouwwerkzaamheden maar voor het gehele pakket: ontwerp (D, *Design*), bouw (B, *Build*), financiering (F, *Finance*), onderhoud (M, *Maintenance*) en uitvoering (O, *Operations*).

Gorrée verwacht dat Rijkswaterstaat en andere opdrachtgevers zullen gaan nadenken over de DBFMO-inschrijvingen. “Je ziet het aan het project voor het doortrekken van de A-15 richting Duitsland. Daarvoor waren nog nauwelijks partijen bereid in te tekenen. We gaan als branche hierover ook in gesprek met de overheid. Ik denk dat we toegaan naar afzonderlijke inschrijvingstrajecten voor de verschillende onderdelen: ontwerp, bouw, financiering, onderhoud en uitvoering.”

ADVIES RICHTING POLITIEK EN MARKT

Tot slot, wat zouden jullie de markt en de politiek mee willen geven? Bus en Gorrée hoeven niet lang na te denken over een antwoord op die vraag. “Tegen de politiek: Kom met een duidelijk beleid, laat ons ondernemen en stop met DBFMO-tenders maar kies voor aparte inschrijvingen voor de verschillende onderdelen. En richting verzekeringsmarkt: Ga zorgvuldig te werk, vertoon geen whatsapp-gedrag, ga een lange termijn-relatie met je klanten aan en kies voor echte *partnerships*. En blijf de dialoog met elkaar aangaan en risico’s individueel beoordelen.” ■

Verbondsdirecteur Richard Weurding pleit voor een directe verzekering

Het huidige stelsel van letselschadevergoeding moet op de schop

“Ik val maar meteen met de deur in huis. Het huidige stelsel van letselschadevergoeding moet op de schop. Het kent veel knelpunten en is dringend aan herziening toe. Er zijn fundamentele stappen nodig om te komen tot een betere afhandeling van letselschades en dat moet hand in hand gaan met een verdere versterking van de positie van letselschadeslachtoffers. De verzekeringssector kan dat niet alleen voor elkaar krijgen, maar wij willen hierin onze verantwoordelijkheid nemen.” Zo opende Richard Weurding, algemeen directeur bij het verbond van Verzekeraars, begin deze maand zijn lezing tijdens een symposium over letselschade dat werd georganiseerd door de Erasmus School of Law. Hierin gaf hij aan dat momenteel tegen de grenzen van het huidige systeem wordt aangelopen, dat de reeds doorgevoerde verbeteringen in het huidige letselschadesysteem tot onvoldoende resultaat hebben geleid en dat hij in een directe verzekering als oplossing ziet voor de huidige problematiek rondom letselschadezaken.

Weurding stond in het begin van zijn verhaal bewust stil bij het letselschadeslachtoffer. “Letsel oplopen door de schuld van een ander is vreselijk. Van de ene op de andere dag staat je leven op zijn kop. Alles wat voorheen vanzelfsprekend was is dat nu niet meer. Je belandt in een wereld van specialisten, experts, verzekeraars, belangenbehartigers en heel veel andere partijen. Allemaal mensen die jou willen helpen je leven weer op te pakken, maar daarbij jammer genoeg niet altijd even goed samenwerken. Het komt nog te vaak voor dat de afhandeling van het letsel zo lang duurt, dat het slachtoffer dubbel de dupe is. Daar moeten we met zijn allen vanaf.”

Hij noemt de ‘schrikbarende toename’ van het aantal verkeersongevallen - en daarmee ook van de letselgevallen - in de periode 2014-2018 als zorgelijke trend. “Zij zorgen voor een toename aan schade-uitkeringen over de afgelopen jaren. In zijn algemeenheid zien we dat verzekeraars onvoldoende premie innen om de uitkeringen te doen en dat zien we terug in de rode cijfers die verzekeraars al jaren schrijven op de portefeuille motor. Het is voor ons als samenleving belangrijk dat we een letselschadesysteem hebben dat maatschappelijk gedragen wordt maar ook een systeem dat toekomstbestendig en duurzaam betaalbaar is.”

SCHADEAFHANDELING 90% GAAT GOED

De verbondsvoorzitter wees zijn gehoor erop dat 90% van alle letselclaims binnen twee jaar worden afgehandeld. “Verzekeraars krijgen daar ook een hoge klantwaardering voor. Als er sprake is van lichter letsel en het slachtoffer de zaak rechtstreeks met de verzekeraar afhandelt is de waardering zelfs nog hoger. Dat niet alle letselschadezaken in twee jaar kunnen worden afgehandeld is logisch, omdat bij sommige letsels de schade voor het slachtoffer niet binnen die termijn is vast te stellen. Denk aan letsel bij jonge kinderen, letsel waarbij niet duidelijk is of de klachten ernstiger worden of letsel waar nog een medische behandeling loopt.”



“Richard Weurding: “We moeten ons nog meer te laten leiden door het belang van het letselslachtoffer zelf, daarin de samenwerking te zoeken en waar nodig over onze eigen schaduw te springen. Dit alles om te voorkomen dat letselachtoffers nog een tweede keer de dupe worden.”

Dat neemt volgens hem niet weg dat er zaken zijn die langer duren. “Omdat sommige verzekeraars domweg over onvoldoende capaciteit beschikt. Dat moet worden opgelost. Ook zijn er zaken waarin verzekeraars en belangenbehartiger het niet eens kunnen worden. Aan wie ligt dat dan? Blijkbaar ervaren de partijen die bij de afhandeling van letsel betrokken zijn onvoldoende de urgentie om het eens te worden en het slachtoffer schadeloos te stellen. Dan heb-

ben we het over zo'n 2.000 zaken per jaar, ofwel zo'n drie procent. Dat wordt ons – niet verrassend – flink voor de voeten geworpen. Dat trekken wij ons aan.”

LETSELSCHADEAFHANDELING EEN COMPLEX PROCES

Kijkend naar de oorzaak van deze lange procedures, dan valt het Weurding op dat in Nederland de zaken anders worden geregeld dan in veel andere westerse samenlevingen. “Het uitgangspunt van ons Nederlandse stelsel is dat verzekeraars het slachtoffer moeten terugbrengen in de situatie waarin deze voor het ongeval verkeerde. Als er sprake is van letsel dat volledig herstelt of dat tot geringe beperkingen leidt, dan is dat prima te doen. Maar als mensen letsel hebben dat niet volledig geneest of tot blijvende beperkingen leidt, dan wordt het ingewikkeld. Dan kunnen we mensen niet meer terugbrengen in de situatie waarin zij voorheen verkeerden. In die zaken zijn veel experts nodig om te bekijken hoe de nieuwe situatie er uit ziet en wat dat voor gevolgen heeft voor het slachtoffer.”

Met het oog hierop wijst hij op de ongelofelijk hoeveelheid experts er nodig zijn om de schade vast te stellen. “Het is een kluwen aan specialisten en belangenbehartigers. Dat maakt het er voor een slachtoffer niet overzichtelijker op en zorgt alleen al vanwege al het onderlinge overleg voor vertraging.”

(ON)GELIJKEBEHANDELING

Een andere complicerende factor is volgens Weurding dat “we slachtoffers de werkelijke schade moeten vergoeden. Dat klinkt heel sympathiek, maar hoe stel je de werkelijke toekomstschade vast als iemand zijn eigen werk niet meer kan doen? We gaan dan proberen zaken te voorspellen aan de hand van het verleden.”

Hij vervolgt: “Een ander probleem is dat we er ondanks de vele specialisten en vertegenwoordigers maar niet in slagen om mensen in vergelijkbare situaties een vergelijkbare vergoeding te geven. Dat het verlies van een pink voor mij als algemeen directeur van een branchevereniging minder gevolgen heeft dan voor een violiste als Janine Jansen begrijpen we allemaal. Maar dat bij een jong kind met een dwarslaesie het werk van zijn ouders mede kan bepalen hoe hoog de uitkering wordt, vinden de meesten van ons onbegrijpelijk. Waarom zou een kind met ouders die als arts werken meer geld krijgen dan een kind van wie de ouders in de bouw werkzaam zijn? De visie van de experts, de inzet en kennis van de belangenbehartiger, het beleid van de verzekeraar, de rechter die zich over de zaak buigt, allemaal factoren die de omvang van de schade beïnvloeden. En omdat we geen vaste methode hebben om de schadeomvang vast te stellen is er ook nog eens sprake van een intransparant proces van schadevaststelling. Is dit een wenselijke situatie voor slachtoffers? Ik vind van niet.”

Als we echt de positie van het slachtoffer willen verbeteren, ontkomen we er niet aan het systeem aan te passen



Richard Weurding tijdens zijn presentatie op het ESL-symposium (links hoogleraar Verzekeringsrecht Mop van Tiggele): “Het is voor ons als samenleving belangrijk dat we een letselschadesysteem hebben dat maatschappelijk gedragen wordt maar ook een systeem dat toekomstbestendig en duurzaam betaalbaar is.”

VERBETERINGEN IN HUIDIG SYSTEEM HEBBEN ONVOLDENDE RESULTAAT

Weurding is daarnaast van mening dat de reeds doorgevoerde verbeteringen in het systeem tot onvoldoende resultaat hebben geleid. “We hebben geprobeerd in het huidige systeem verbeteringen aan te brengen. Omdat het medisch traject één van de grootste vertragende onderdelen van de letselschadebehandeling vormt heeft De Letselschade Raad de aanbeveling gedaan om te werken met één onafhankelijk medisch adviseur. Als Verbond hebben we dat omarmd, maar helaas kregen we hiervoor in het werkveld de handen niet op elkaar. Persoonlijk vind ik dat een gemiste kans.”

Recentelijk hebben Tweede Kamerleden een notitie ingediend bij de minister van Justitie en Veiligheid waarin zij de problemen rondom de letselschadebehandeling beschrijven en met verbetervoorstellen komen. “We delen de probleemanalyse van de politiek. Belangrijk vinden wij wel dat de verbetervoorstellen ook daadwerkelijk leiden tot een betere positie van het slachtoffer. Ik vind het winst dat in de initiatiefnota wordt opgeroepen om de GBL bindend te verklaren voor alle ketenpartners. Niet alleen voor verzekeraars of partijen die in het register van De Letselschaderaad staan, maar voor alle verzekeraars en alle belangenbehartigers die bezig zijn met de letselschadeafhandeling. We zijn van harte bereid na te denken over de wijze waarop partijen elkaar daadwerkelijk aan termijnen kunnen houden. We hebben niet voor niets in de GBL termijnen opgenomen. Het moet echter wel leiden tot een verbetering van de positie van het slachtoffer en niet alleen een papieren exercitie zijn.”

NIEUW SYSTEEM; AFSCHIED TOERNOOI-MODEL

Weurding is van mening dat, alle goede bedoelingen ten spijt om de positie van het slachtoffer willen verbeteren, we aanlopen tegen de grenzen van het huidige systeem. “Als we echt de positie van het slachtoffer willen verbeteren, ontkomen we er niet aan het systeem aan te passen. Het huidige systeem wordt gekenmerkt door een toernooimodel waarin in de praktijk de tegenstelling van de belangen eerder wordt uitvergroot dan dat deze worden verkleind.”

Hij noemt vier uitgangspunten voor een nieuw systeem:

1. Directe en adequate hulp bieden aan het slachtoffer

“Mensen hebben direct na het ongeval behoefte aan praktische hulp. Hoe kom ik nu thuis, wie haalt mijn kinderen van de opvang, wie helpt mij met de schade en hoe zit het met de kosten? Met deze vragen kan men nu niet terecht bij de eigen verzekeraar. De aansprakelijke verzekeraar kan pas aan de slag als duidelijk is dat de eigen verzekerde in ieder geval voor een deel aansprakelijk is. Hoe mooi zou het zijn als we ook voor letsel iets zouden hebben als de Stichting Salvage, de stichting die verzekeraars in het leven hebben geroepen om mensen te helpen die als gevolg van een brand niet meer in hun huis kunnen wonen. In de markt zijn daar al enkele hele goede concrete voorbeelden van zichtbaar. Maar het aansprakelijkheidsvraagstuk blijft een *bottleneck*. Verzekeraars onderzoeken op dit moment of het bieden van directe hulp na het ongeval, ongeacht de aansprakelijkheid, of welke verzekeraar betrokken is, mogelijk is. De wens is dat mensen met letsel direct na een ongeval hulp krijgen bij de eerste zorgen. Eén aanspreekpunt die je helpt bij praktische zaken. Dit brengt rust en duidelijkheid bij het slachtoffer, zodat hij of zij bezig kan zijn met wat écht belangrijk is: herstellen en je leven weer oppakken.”

2. Faire, snelle, duidelijke, gelijke vergoeding voor het slachtoffer.

“Het is onbegrijpelijk dat in ons huidige systeem mensen met vergelijkbaar letsel en in vergelijkbare omstandigheden toch een totaal uiteenlopende letselschadevergoeding kunnen ontvangen. We zijn er daarom voorstander van dat daar meer gelijkheid in komt. Verscheidenheid waar nodig, maar eenduidigheid waar het kan. Het systeem van affectieschade is daar wat ons betreft een mooi voorbeeld van. Geen *one size fits all*, maar wel een duidelijk proces en een gelijke en faire vergoeding voor slachtoffers. Een dergelijk systeem is ook voor slachtoffers veel transparanter en beter te begrijpen. En ook heel belangrijk op die manier kan de schadebehandeling sneller verlopen. In het buitenland bijv. Zweden wordt dit al met veel succes toegepast.”

3. Goede nazorg voor slachtoffers

“We merken dat slachtoffers soms vele jaren na het definitief regelen van de schade hulp nodig hebben met het opnieuw aanvragen van hulpmiddelen of het zoeken naar ander werk. We willen onderzoeken of het mogelijk is hen daarbij te helpen. Daarbij is het nadrukkelijk niet de bedoeling om de schadeafhandeling weer te heropenen. Het gaat echt om het bieden van kortdurende concrete hulp.”

4. Bij letsel ga je als slachtoffer naar je eigen verzekeraar

“Laat de schadeafhandeling plaatsvinden via de eigen verzekeraar, die men zelf heeft gekozen, kent en vertrouwt. Uit klantonderzoek blijkt dat slachtoffers het als een teleurstelling ervaren als hun schade niet wordt afgehandeld door hun eigen verzekeraar. Men gaat er vanuit dat men bij letsel hulp krijgt van een eigen verzekeraar, voor wie men zelf heeft gekozen. En niet van de onbekende en al dan niet terecht vaak gewantrouwd verzekeraar van de tegenpartij. Dat sluit perfect aan bij de steeds hogere verwachtingen van klanten. Wie zijn favoriete tv-serie op afroep beschikbaar heeft, met behulp van een *app* eten laat bezorgen en online sociale contacten onderhoudt, verwacht dat zijn verzekeraar mee-innooveert. Schadeafhandeling door de eigen verzekeraar zorgt echt voor snellere hulp en vergoedingen zo heeft een pilot aangetoond. Dit alles betekent natuurlijk niet dat verzekeraars van mening zouden zijn dat er voor belangenbehartigers geen plaats is in een nieuw systeem. Integendeel als er sprake is van ernstig letsel is het juist belangrijk dat slachtoffers adequaat worden bijgestaan door een deskundige rechtshulpverlener.”

NIEUW STELSEL VRAAGT TIJD

Verzekeraars realiseren zich volgens Weurding terdege dat een ander stelsel er niet van de ene op de andere dag is. “Dat betekent dat we de mogelijkheden die er zijn om binnen het huidige stelsel verbeteringen door te voeren nog moeten benutten. Verzekeraars komen daarvoor met ideeën waarbij zij zich in eerste instantie willen richten op schades die langer dan 5 jaar lopen en waar verschil van mening bestaat over de schadeomvang.”

Samengevat zijn dit de ideeën:

- Een stelsel waarin sprake is van minder polarisatie door en voor betrokken partijen
- adequate hulp voor het slachtoffer
- een faire en transparante schadevergoeding waarbij gelijke gevallen een gelijke uitkomst hebben
- Een stelsel waarbij ons inziens doorlooptijden aanzienlijk kunnen worden bekort. Waarbij er sneller duidelijkheid ontstaat.
- Een stelsel waarin slachtoffers zich meer gerespecteerd en bijgestaan voelen.

Weurding sloot zijn verhaal als volgt af: “Gezamenlijk kunnen wij forse en innovatieve stappen zetten om de positie en belangen van het letselschadeslachtoffer echt te verbeteren. Door ons nog meer te laten leiden door het belang van het letselslachtoffer zelf, daarin de samenwerking te zoeken en waar nodig over onze eigen schaduw te springen. Dit alles om te voorkomen dat letselslachtoffers nog een tweede keer de dupe worden. Daar willen het Verbond van verzekeraars en zijn leden zich krachtig voor inzetten.” ■

Driekwart van schadevergoedingen gaat naar slachtoffer; de rest betreft buitengerechtigde kosten

Jaarlijks ontvangen 71.000 Nederlanders een letselschadevergoeding van verzekeraars op grond van onder andere een ongeval in het verkeer, een medische fout of een bedrijfsongeval. Daarvan vinden 60.000 uitkeringen plaats naar aanleiding van een verkeersongeval. In 2018 hebben verzekeraars ongeveer 1,2 miljard uitgekeerd aan letselschadevergoedingen. Daarvan gaat 76% naar het slachtoffer, zoals verlies arbeidsvermogen (39%), smartengeld (20%), huishoudelijke hulp (12%) en zelfwerkzaamheid zoals tuinonderhoud, reparatie- of schilderwerkzaamheden in of aan de woning (5%). De resterende 24% betreft buitengerechtigde kosten en gaat derhalve naar belangenbehartigers.

Door Martijn van Driel, directeur Branchevereniging NLE

De letselschadebranche heeft behoefte aan strengere spelregels

In de kielzog van de meest recente letselschade-uitzending van Radar (AVRO-TROS), waarin Kamerleden Van Nispen (SP), Kuiken (PvdA) en Van Toorenburg (CDA) harde sancties en een tuchtraad voor verzekeraars bepleitten, stelde het Verbond van Verzekeraars voor om een directe verkeersverzekering in te voeren. Daarmee zouden veel factoren die de huidige problemen in de letselschadepraktijk veroorzaken zijn opgelost. De Branchevereniging Nederlandse Letselschade Experts (NLE) is het daar niet mee eens. In onderstaand artikel licht directeur Martijn van Driel toe waarom.



Martijn van Driel: "De directe verzekering is gunstig voor verzekeraars, maar gaat ten koste van de rechtspositie van slachtoffers."



De directe verzekering is weliswaar gunstig voor verzekeraars, omdat zij dan via de polisvoorwaarden de schadelast kunnen beheersen, bijvoorbeeld door categorieën letsel en bepaalde schadeposten (zoals de BGK) te limiteren of uit te sluiten. Maar dat is niet in het belang van slachtoffers. Integendeel, het gaat ten koste van hun rechtspositie. De directe verkeersverzekering is voor hen een slecht idee.

Maar wat wil de NLE dan wel? Als we letselschadeslachtoffers écht een dienst willen bewijzen, dan voeren we onderstaande vier maatregelen zo spoedig mogelijk in.

1. STRENGERE SPELREGELS

De Kamerleden hebben groot gelijk in hun pleidooi dat het in de letselschadepraktijk ontbreekt aan harde sancties op het overtreden van de gedragsregels in de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). Zonder sancties blijft de GBL een papieren tijger en daar is niemand bij gebaat. Pas als de niet-naleving van de code gaat leiden tot financiële schade of imagoschade, zullen alle werkprocessen worden afgestemd op het zuiver nakomen van de codebepalingen. En dat is precies wat er moet gebeuren.

Echter, de Kamerleden richten hun pijlen uitsluitend op verzekeraars. Dat is onterecht. De gedragsregels, en dus ook de sancties, gaan gelden voor álle partijen, dus ook voor belangenbehartigers. Ook belangenbehartigers moeten vanwege een berisplingsrisico en het risico op boetes aangespoord worden om voortdurend hun best te doen in de schaderegeling.

2. GBL WORDT VERPLICHT

Op dit moment heeft de GBL een vrijblijvend karakter. De meeste verzekeraars hebben de code ondertekend en de meeste letselschade-experts ook, maar de letselschade-advocatuur laat de code massaal links liggen omdat ze liever de handen vrij houdt. Die vrijblijvendheid is wat de NLE betreft straks verleden tijd. Iedere partij die in de letselschadepraktijk werkt committeert zich aan de GBL, want dat wordt verplicht. Zo kan geen enkele beroepsgroep z'n verantwoordelijkheid ontlopen. Voor zover er wettelijke belemmeringen zijn om advocaten te binden aan de GBL worden deze weggenomen. Advocaten dienen de GBL na te leven, net als alle andere beroepsgroepen dat straks dienen te doen.

3. EEN GEDEGEN KLACHTENREGELING

Wat er in het huidige systeem aan ontbreekt is een gedegen centrale klachtenregeling voor slachtoffers waar klachten kunnen worden ingediend over verzekeraars en belangenbehartigers. De Kamerleden bepleitten een tuchtraad en daar kan de NLE zich in vinden. Ook hier geldt, de tuchtraad dient zeggenschap te hebben over álle professionals, verzekeraars, letselschade-experts, letselschadeadvocaten en ook andere betrokken beroepsgroepen zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en hersteldienstverleners. De uitspraken van de tuchtraad dienen bindend te zijn.

4. WETTELIJKE REGELS OMTRENT HET BEGELEIDEN VAN LETSELSCHADESLACHTOFFERS

Tot slot dienen we beunhazen de mogelijkheid te ontnemen om slachtoffers 'bij te staan' bij het verkrijgen van een schadevergoeding. De meest eenvoudige manier om dat te doen is om onder-tekening van de GBL verplicht te stellen voor iedereen die zich professioneel met letselschade wil bezighouden. Maar daar gelden bepaalde eisen voor, bijvoorbeeld inschrijving in een relevant beroepsregister zoals NIVRE of LSA. Zo kan een advocaat die niet gespecialiseerd is in letselschade geen letselschades regelen. Dat-zelfde geldt voor alle andere ondeskundige personen die denken geld te kunnen verdienen over de rug van letselschadeslachtoffers.

Met de invoering van deze maatregelen zijn veel structurele problemen in de letselschadebranche opgelost. De NLE zal contact gaan zoeken met de Vaste Kamercommissie van Justitie om genoemde maatregelen, die een nadere uitwerking vormen van de notitie van Van Nispen, Kuiken en Van Toorenburg, te effectueren.



Bij de foto het huidige NLE-bestuur: v.l.n.r. Judith Dingemans (secretaris), Rolf van der Toorn (penningmeester), Mark van Dijk, Rini Withagen (voorzitter), Annemieke van Reenen ten Kate (vice-voorzitter) en Martijn van Driel (directeur).

Zonder sancties blijft de GBL een papieren tijger en daar is niemand bij gebaat

De Branchevereniging NLE

De NLE is een vereniging van in letselschade gespecialiseerde expertisekantoren die uitsluitend voor slachtoffers werken. Kantoren kunnen lid worden als ze zijn ingeschreven in het Register Letselschade van De Letselschade Raad, waardoor NLE-leden voortdurend op kwaliteit worden getoetst. Dit brengt met zich mee dat NLE-kantoren de GBL onderschrijven en regelmatig worden ge-audit op de naleving van alle geldende codes en richtlijnen.

De NLE vertegenwoordigt de aangesloten kantoren in diverse gremia. Zo heeft de vereniging o.a. zitting in de commissies en werkgroepen van De Letselschade Raad en treedt zij op als vaste onderhandelingspartner van verzekeraars over het PIV-BGK-convenant. Bij al deze activiteiten heeft de achterban directe invloed op het beleid en de strategie. De NLE fungeert daarnaast als spreekbuis namens de aangesloten kantoren richting de media.

Kantoren die geïnteresseerd zijn om zich bij de NLE aan te sluiten kunnen voor meer informatie over de NLE een kijkje nemen op de website www.nle-letsel.nl. Daar zijn ook de contactgegevens te vinden.



TROOSTWIJK



**Burghgraef
van Tiel
& Partners**

Gedegen advies op basis van ervaring, kennis en data



Taxaties



Contra expertises



Vastgoedadvies



Onderzoek



Risicoinspecties

troostwijk.nl

088 6666666

risicoinspecties.nl

Amsterdam | Rotterdam | Groningen | Eindhoven

BELFOR Technology ziet werkgebied meer en meer uitbreiden

Preventief onderhoud wint aan belang

Wie aan BELFOR Technology denkt, denkt in verreweg de meeste gevallen aan technische reconditionering, het herstellen van ‘alles waar een stekker aan zit’ na een brand of waterschade. Wat bij het ‘brede publiek’ minder bekend is, is dat het gespecialiseerde reconditioneringsbedrijf op technisch vakgebied steeds meer werkzaamheden verricht aan de voorkant: in de vorm van preventief onderhoud. Momenteel is de verhouding reconditionering-onderhoud 70/30, maar dat gaat de komende jaren naar 50/50 toe, zo komt naar voren in een interview met vier ‘Technology’-medewerkers: operationeel directeur Sietze van der Velde, operationeel manager binnendienst Leon Vrolijk, projectmanager Martin Kool en Technical Sales Consultant Arnoud Klaren. “Preventief onderhoud wint dan ook aan belang, niet in de laatste plaats omdat steeds meer bedrijven het nut en de voordelen ervan gaan inzien. Al blijft er voor ons echter ook nog veel zendingswerk te bedrijven.”

We spreken de vier medewerkers van BELFOR Technology in het pand aan de Daltonstraat 40 in Dordrecht, waar het bedrijf en rechtsvoorgangers met haar Deense roots het overgrote deel van haar bestaan is gehuisvest. Van oorsprong is BELFOR Technology als één van de weinige bedrijven in ons land actief op het gebied van de technische reconditionering, het specialistisch reinigen van door brand, rook, roet en vocht aangetaste machines en andere elektronica. Dat doet het al sinds 1980, waarmee het één van de langst opererende bedrijven op dit specifieke vakgebied is, zo niet hét langst, met inmiddels 25 medewerkers verdeeld over twee geheel hiervoor goed geoutilleerde vestigingen in Dordrecht en – sinds oktober van dit jaar – ook in Weesp.

Daarnaast zet het haar specifieke vakkennis en ervaring op het terrein van technische reconditionering na een brand- of watercalamiteit ook al vele jaren in aan de voorkant middels het preventief reinigen van en onderhoud aan machines en andere technische installaties, elektronica en fijnmechanica. Laatstgenoemde dienstverlening wordt voornamelijk aangeboden aan ondernemingen in de scheepvaarbranche, de staal- en petrochemische industrie, de papierindustrie en andere bedrijfstakken waarin productiebedrijven werken met productiemiddelen die snel vervuild kunnen raken.

VOORDELEN PREVENTIEF REINIGEN

BELFOR Technology maakt de afgelopen jaren een lichte, doch gestage groei door met gemiddeld zo’n vijf procent per jaar. Volgens Sietze van der Velde dragen de toenemende werkzaamheden op het gebied van preventief onderhoud het sterkst bij aan die groei. “Het brandt de laatste tijd wat minder zodat er minder technische reconditioneringswerkzaamheden zijn als gevolg van brand. Daar staat tegenover dat we meer werk krijgen dan voorheen als gevolg van waterschades. Bovendien neemt de bekendheid van preventief reinigen en de voordelen ervan meer en meer toe.”

Wat zijn dan die voordelen? Projectmanager Martin Kool noemt er drie: “Het verminderen van de kans op (ver)storingen bij en uitval van machines, het voorkomen van calamiteiten zoals brand en



V.l.n.r. Arnoud Klaren, Leon Vrolijk, Martin Kool en Sietze van der Velde: “De voordelen van preventief reinigen zijn: het verminderen van de kans op (ver)storingen bij en uitval van machines, het voorkomen van calamiteiten zoals brand en explosies en het verlengen van de levensduur van machines en andere productiemiddelen.”

explosies en het verlengen van de levensduur van machines en andere productiemiddelen.” “Daarmee sluit preventief onderhoud uitstekend aan bij de huidige duurzaamheidstrend en het maatschappelijk verantwoord ondernemen”, vult collega Leon Vrolijk aan. Bovendien brengt volgens Arnoud Klaren preventief reinigen een financieel voordeel met zich mee voor zowel ondernemer als zijn verzekeraar. “Investeren in onderhoud is vele malen goedkoper dan de directe en indirecte kosten die een schade c.q. calamiteit met zich meebrengt.”

ZENDINGSWERK

Hoewel de bekendheid met de voordelen van preventief reinigen in ondernemend Nederland overduidelijk een opwaartse lijn vertoont, is er volgens de vier gesprekspartners van BELFOR Technology op dit vlak nog zeker het nodige ‘zendingswerk’ te bedrijven. Kool

Bedrijven hebben een te positief beeld over de kwaliteit en de staat van de eigen machines

legt als eerste uit waarom. “In de markt weet vrijwel iedereen wat technische reconditionering is en wat de mogelijkheden zijn om machines met brand-, rook- en roetschade en bij vocht te herstellen in de staat van voor de calamiteit. Bij preventief onderhoud is dat beduidend minder en dienen mogelijkheden en voordelen nog beter voor het voetlicht te worden gebracht om het bewustzijn op dit vlak te vergroten.”

Vrolijk: “Bedrijven hebben een te positief beeld over de kwaliteit en de staat van de eigen machines. Het is toch altijd goed gegaan, dus waarom zouden ze dan investeren in preventief onderhoud. Dat wordt gezien als weggegooid geld.” Hij wijst in dit verband op de zogeheten ‘veegproeven’ die door BELFOR Technology worden aangeboden; gratis en vrijblijvende metingen om te zien of de mate van stof en andere residuen in machines al dan niet boven de hiervoor geldende internationale standaard (norm) uitkomen. “Is de uitkomst van de meting boven de norm, dan is reinigen wenselijk; daaronder is de ‘vervuiling’ acceptabel en is investering in onderhoud (nog) niet nodig. Zo weet de ondernemer waar hij of zij aan toe is.”



Van der Velde: “Er wordt door bedrijven verschillend gedacht over preventief reinigen. Sommigen zijn zich bewust van de noodzaak en voordelen, anderen niet. Ook binnen één en hetzelfde bedrijf zijn de meningen hieromtrent geregeld verdeeld. De specialisten werkzaam bij de Technische Diensten zien wel degelijk het nut en de noodzaak ervan in; de grote moeilijkheid is om ‘inkoop’ en de boekhouding hiervan te overtuigen.” Klaren beaamt dat: “Pas nadat men zelf een calamiteit heeft meegemaakt is men overtuigd van het nut om budget beschikbaar te stellen voor onderhoud. Duurzaamheid is vandaag de dag hét modewoord in ondernemersland, maar zodra het geld gaat kosten wordt de animo hier voor een stuk minder. Als BELFOR Technology zullen we de komende tijd publicitair nog meer de aandacht vestigen op de voordelen van preventief onderhoud”, aldus de *Technical Sales Consultant*, die daaraan toevoegt dat behalve bij het bedrijfsleven ook richting verzekeraars het wenselijk is om hieromtrent meer bewustzijn te creëren. “Ook zij hebben belang bij een lage(re) schadelast.” ■

Het is toch altijd goed gegaan, dus waarom zouden bedrijven dan investeren in preventief onderhoud. Dat wordt gezien als weggegooid geld

Jurjen Burghgraef en Sander Dronkers zien vooral groeimogelijkheden op volmachtmarkt

Samenwerking Troostwijk Groep en Burghgraef van Tiel & Partners begint vruchten af te werpen op gebied van inspecties en waardevaststellingen

Troostwijk Groep maakte vorig jaar bekend dat het een meerderheidsbelang van 75% had genomen in Burghgraef van Tiel & Partners, specialist in onafhankelijke risico-inspecties en preventieadvies. Beide bedrijven spraken destijds van een 'win-winsituatie' voor alle betrokken partijen vanwege de synergievoordelen. Iets meer dan een jaar later benadrukken Sander Dronkers, Manager Waardebepalingen, en Jurjen Burghgraef, directeur-eigenaar Burghgraef van Tiel & Partners, dat de samenwerking op het gebied van inspecties en waardebeoordelingen vruchten begint af te werpen, onder meer door de ontwikkeling van een nieuwe quick scan voor bedrijven in het middensegment met een omzet tot vijf miljoen euro. Door de krachtenbundeling kunnen opdrachtgevers van binnen en buiten de verzekeringsbranche in het vervolg bij één loket terecht voor alle hierboven genoemde zaken alsmede voor risico-inspecties en preventieadviezen. "Een plus één is drie."



Sander Dronkers: "Het voordeel voor bedrijven van onze gecombineerde aanpak – waardebeoordeling én risico-inspecties – is dat deze minder tijd in beslag neemt en mede daardoor ook financieel aantrekkelijker wordt."

Troostwijk Groep telt in ons land momenteel ca. 200 medewerkers verdeeld over vestigingen in Amsterdam, Eindhoven, Groningen en Rotterdam. Het bedrijf is marktleider op het gebied van verzekerings- en bedrijfseconomische taxaties en contra-expertise. Via Troostwijk Real Estate wordt daarnaast aan klanten onafhankelijke vastgoedadviezen verstrekt terwijl het zich met het 20-jarige Apresa toelegt op de waardering van kunst, antiek en kostbaarheden. Sinds mei 2017 maakt Troostwijk onderdeel uit van het Spaanse taxatiebureau Tinsa Group ('Tinsa').

VRAAG VANUIT DE MARKT

Dronkers is sinds 1995 actief in de taxatiewereld, waarvan bijna 19 jaar in directie- en managementfuncties. Sinds augustus 2012 vervult hij binnen de Troostwijk Groep de functie van Manager Waardebepalingen. Onder de naam Troostwijk Taxaties worden op jaarbasis ongeveer 17.500 verzekerings- en bedrijfseconomische

taxaties verricht, een aantal dat gestaag groeit. Van oudsher richtte Troostwijk zich ook met haar reguliere (verzekerings)taxatiewerkzaamheden zowel op het industriële segment als op het MKB in Nederland. Maar sinds de komst van Dronkers en zijn collega Marcel Bromet is nadrukkelijk gekozen voor uitbreiding richting de waardebeoordelingen in het MKB-segment die in opdracht van verzekeraars, volmachten en het intermediair worden uitgevoerd. En niet zonder succes, want mede door een aantal speciaal op dit gebied gerichte nieuwe taxatiediensten is Troostwijk ook in dit marktsegment uitgegroeid tot een belangrijke speler. "Aangezien de dienstverlening van Burghgraef van Tiel & Partners in het verlengde ligt van onze dienstverlening kunnen we elkaar versterken. Niet in de laatste plaats omdat we van onze opdrachtgevers voor taxaties en waardevaststellingen al geregeld de vraag kregen of we voor hen ook inspecties konden verzorgen."

Jurjen Burghgraef sluit zich daar volmondig bij aan. "Ook wij van Burghgraef van Tiel & Partners kregen vanuit de markt vragen of we niet alleen risico's van een bedrijf konden vaststellen maar ook of we de waarde van panden, machines en inventarissen konden vaststellen. Dat deden we niet, want dat is een vak apart, maar we werkten al wel samen met Troostwijk Taxaties. Groot voordeel voor ons is dat Troostwijk al bij de klant binnen zit met zowel hun verzekerings- als bedrijfseconomische taxaties en waardebeoordelingen, met hun activiteiten na een calamiteit op het gebied van bedrijfsschades en met contra-expertises. Daardoor krijgen wij voor onze inspecties niet alleen toegang tot nieuwe industriële productiebedrijven maar ook tot provinciale assurantiekantoren en vooral de volmachtmarkt. Met name daarin zien we volop groeimogelijkheden."

OPLEIDINGEN

Burghgraef van Tiel & Partners legt zich sinds de start in 2004 toe op het uitvoeren van onafhankelijke risico-inspecties en het geven

van preventieadviezen. Tot de opdrachtgevers behoren een groot aantal opdrachtgevers uit de (her)verzekeringsbranche, woningcorporaties, (industriële) productiebedrijven, gemeenten en overige overheidsinstanties, musea en vermogende particulieren.

Het bedrijf heeft op zijn vakgebied in de loop der jaren een goede naam opgebouwd in de markt en mag zich sinds de start verheugen in een groeiende belangstelling van opdrachtgevers binnen en buiten de verzekeringsbranche. Zowel de opdrachtenportefeuille als de omzet is de afgelopen jaren sterk gegroeid: met zo'n 15 à 20% per jaar, wat heeft geleid tot een uitbreiding met gemiddeld ongeveer één medewerker per jaar. "Daarnaast zetten we de in ons bedrijf volop aanwezige kennis en ervaring op deze gebieden in door middel van het geven van een in eigen huis ontwikkelde, kwalitatief hoogwaardige opleiding 'Risicodeskundige', die inmiddels al vele jaren wordt gegeven en door de deelnemers hoog wordt gewaardeerd. Ook volgend jaar (1e kwartaal) staat een nieuwe training op het programma." (Zie www.risicoinspecties.nl. Inschrijven kan tot 25 januari 2019 via trainingen@risicoinspecties.nl of telefonisch via (085) 48 99 300.)

QUICK SCAN

Vanwege de verwachte groeiende vraag naar risico-inspecties en risico-analyses - met minimaal dezelfde percentages dan in de afgelopen jaren - is Burghgraef ervan overtuigd dat zijn bedrijf de komende jaren meer gespecialiseerde risicodeskundigen nodig heeft. "Die zijn helaas niet uit de schoolbanken te halen, maar moeten door ons zelf hiervoor worden opgeleid. Een zaak van jaren. Eén van de oplossingen voor met name het middensegment is dat we inmiddels een twaalfstal taxateurs van Troostwijk hebben getraind in het verrichten van risico-inspecties. Dat is een vak apart. Een taxateur en een risico-inspecteur kijken nu eenmaal anders naar een bedrijf. Neem de gevel van een pand: een taxateur focust zich op de (herbouw)waarde, een inspecteur kijkt naar het risico en heeft oog voor de belendingen."

Dronkers vult aan: "We zijn in de loop van dit jaar begonnen met het uitvoeren van gecombineerde taxatie- en inspectiewerkzaamheden in het middensegment: horeca, winkels, kantoren, VvE's, kleinere productiebedrijven etc. Anders dan bij de grotere industriële bedrijven volstaan we hierbij met een verkorte rapportage. Wij hadden al een *quick scan*-model voor taxaties en samen met Burghgraef van Tiel & Partners hebben we een kwalitatief hoogwaardige *quick scan* ontwikkeld voor risico-inspecties. Daarbij kijken we naar een vijftal risico's van een bedrijf: brand, inbraak, storm, waterschade en bedrijfsschade. Het voordeel voor bedrijven van onze gecombineerde aanpak – waardebepaling én risico-inspecties – is dat deze minder tijd in beslag neemt en mede daardoor ook financieel aantrekkelijker wordt. Daardoor wordt de kans vergroot dat bedrijven en hun adviseurs er alsnog voor kiezen een risico-inventarisatie te laten maken. Met als voordeel voor opdrachtgevers dat zij een beter beeld krijgen van de waarde van een pand en de financiële risico's die ze lopen."

VOLMAGTMARKT

Zoals eerder aangegeven ziet Burghgraef op het gebied van risico-informatie vooral groeimogelijkheden in het volmachtsegment.



Jurjen Burghgraef: "De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat in veel volmacht-huizen de aandacht voor schade en schadelastbeperking te wensen overlaat. En dat terwijl zij wel degelijk financieel belang hebben bij een goede schaderatio. En dus aan goede risico-informatie."

"De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat in veel volmacht-huizen de aandacht voor schade en schadelastbeperking te wensen overlaat. En dat terwijl zij wel degelijk financieel belang hebben bij een goede schaderatio. En dus aan goede risico-informatie. Bovendien gaan verzekeraars in navolging wat ze bij het provinciale assurantiëkantoren hebben gedaan ook op de volmachtmarkt wat meer sturen naar risico-inspecties. Zodat beter inzichtelijk wordt gemaakt wat er is verzekerd en of de risicofactoren voldoende zijn beschermd. Dit soort bedrijven voldoen veelal wel aan het gestelde in het Bouwbesluit, alleen beperkt dit document zich in de basis tot het redden van levens en niet tot het beperken van materiële schades."

KRUISBESTUIVING

Inmiddels hebben Troostwijk en Burghgraef van Tiel & Partners mede na het eerste opleidingstraject de beschikking over een 25-tal specialisten die inspectiewerkzaamheden kunnen verzorgen. Daarbij worden de BvT-inspecteurs in principe ingeschakeld voor de grotere, meer complexe inspecties en de medewerkers van Troostwijk voor de (al dan niet gecombineerde) opdrachten in het middensegment. "Het is belangrijk dat de medewerkers van beide bedrijven geregeld bij elkaar op de afdeling zitten waardoor kennis en ervaringen met elkaar kan worden gedeeld. Dat gebeurt inmiddels al op grote schaal."

Dronkers en Burghgraef zien de komende tijd weliswaar de vraag naar risico-inspecties toenemen, maar zijn zich er terdege van bewust dat er ook van hun kant nog het nodige 'zendingswerk' te bedrijven is. "Het is allesbehalve een overbodige luxe om de mogelijkheid dat wij inspecties kunnen verzorgen in zowel het midden als het hogere segment nadrukkelijker voor het voetlicht te brengen. Net als het belang van inspecties voor bedrijven (vermindering van schadekans) als voor opdrachtgevers (betere risico-informatie en schadelastbeheersing). Dat zullen we de komende tijd dan ook nog nadrukkelijker gaan doen." ■

Hector Hamaker, één van de acht Cyber Incident Managers bij Crawford & Company Nederland

Behoefte bij bedrijven aan praktische ondersteuning na cyberincidenten zal de komende jaren nog wel toenemen

Crawford & Company was in 2015 één van de eerste expertisebureaus, zo niet de eerste, die worldwide een cyber incident response-oplossing aanbood aan zowel verzekeraars als rechtstreeks aan bedrijven. In geval van een cyberincident, zoals een datalek, hack of in geval van ransomware kunnen de getroffen bedrijven op basis van hun cyberverzekering een beroep doen op het speciale, wereldwijd zo'n 100 man tellende cyber incident reponse-team van Crawford en hun brede netwerk aan professionele dienstverleners: IT-specialisten-, PR- en communicatiedeskundigen, forensisch onderzoekers en juridische adviseurs. "Sinds de start zien we het aantal hulpverzoeken jaarlijks groeien en ik verwacht dat de behoefte bij bedrijven en instellingen aan praktische ondersteuning na cyberincidenten de komende jaren nog wel verder zal toenemen", zegt Hector Hamaker, Cyber Lead Central Europe bij Crawford & Company.



Hector Hamaker: "De toename in werk is zeker toe te schrijven aan het feit dat de verkoop van cyberverzekeringen een stijgende lijn vertoont. En dat is weer het gevolg van het groeiende risicobewustzijn bij bedrijven, mede door de publiciteit over cyberincidenten en de vaak grote impact ervan."

Hamaker werkt inmiddels 17 jaar in de expertisebranche, waarvan de afgelopen vijf jaar bij Crawford & Company. Naast zijn werk als expert is hij sinds 2017 actief als *Cyber Incident Manager*. Sinds begin dit jaar stuurt hij binnen Crawford & Company als *Cyber Lead Central Europe* de *cyber incident response*-activiteiten in de Benelux, Duitsland, Frankrijk, Zwitserland, Oostenrijk, Griekenland en Turkije aan. Het gehele team telt momenteel zo'n 24 speciaal hiervoor opgeleide *cyber incident managers*, van wie er acht werkzaam zijn in Nederland.

Het aantal hulpverzoeken is volgens Hamaker sinds de start in 2015 groeiende en komt dit jaar naar verwachting in ons land op ongeveer 70 uit; voor zijn gehele werkgebied een veelvoud daarvan. In ongeveer de helft van de gevallen gaat het om gevallen van *ransomware*, waarbij criminelen de computersystemen gijzelen en vervolgens aan het gehackte bedrijf losgeld vragen om de 'blokkade' op te heffen. Daarnaast hebben veel hulpverzoeken betrekking op datalekken en andere gevallen van *hacking*, zoals bedrijfs-spionage en data diefstal.

PRAKTISCHE ONDERSTEUNING

Wat houdt jullie werk als *cyber incident managers* precies in? Hamaker: "We ondersteunen bedrijven die zijn geconfronteerd met een *hack*, datalek, geval van *ransomware* of ander *cyberincident*. Bij simpele gevallen kunnen we vaak volstaan met een mondeling advies om het getroffen bedrijf verder op weg te helpen. Een andere keer is praktische hulp wenselijk door één of meerdere van de specialisten binnen ons netwerk: IT-specialisten, zowel forensisch als op het gebied van *cybersecurity*, PR- en communicatiedeskundigen, of juridische adviseurs. Naast ons internationale netwerk van gecontracteerde specialisten heeft ieder land ook zijn eigen netwerk van lokale leveranciers."

Criminelen bereiden zich steeds beter voor en gaan gerichter te werk en op zoek naar hun slachtoffers

In Nederland maken momenteel een zevental verzekeraars voor hun verzekerden met een cyberverzekering gebruik van de cyberservice van Crawford en daarnaast is ‘een handjevol’ bedrijven rechtstreeks een samenwerkingsovereenkomst op dit gebied aangegaan met het expertisebureau, dat wereldwijd een veelvoud van dat aantal van dienst is.

SPIN IN HET WEB

Hoe werkt het in de praktijk? Hamaker licht toe: “Gedupeerde bedrijven uit de gehele wereld kunnen bij een cyberincident op basis van hun cyberpolis of hun individuele samenwerking contact opnemen met de centrale meldkamer in Canada waar medewerkers zelf of via tolken hen in meer dan 200 talen te woord kunnen staan. Vervolgens meldt de centrale het incident bij één van de gespecialiseerde *cyber incident managers* in de desbetreffende regio. Op hun beurt nemen laatstgenoemden binnen een uur contact op met het gedupeerde bedrijf om hun verhaal aan te horen. Op basis daarvan komen zij – bij simpele problemen - met mondelinge adviezen om het euvel te verhelpen c.q. te verminderen of schakelen zij – bij meer complexe problemen - één of meerdere specialisten uit het *incident response*-netwerk in. Wij fungeren als het ware als een spin in het web.”

Hij noemt een recent voorbeeld: “Enkele weken geleden werd ik op een zondagmiddag om half vier gebeld door de alarmcentrale over een cyberincident bij een bedrijf. Nadat een medewerker die middag tevergeefs probeerde in te loggen kwam men er bij toeval achter dat alle bestanden waren versleuteld. Ik heb meteen contact opgenomen met de verantwoordelijke persoon van het bedrijf en op basis van dat gesprek besloten dat dit in eerste instantie een klus voor onze forensische IT-specialisten was. Dezelfde avond waren zij bij het bedrijf voor een eerste analyse. Na een uitvoerig onderzoek ter plaatse kwamen zij in dit geval tot de conclusie dat het betalen van het gevraagde losgeld (100.000 euro) voor het bedrijf de beste en feitelijk enige mogelijke oplossing was. Nadat ook de verzekeraar hiermee akkoord was gegaan, was het getroffen bedrijf vervolgens binnen vijf werkdagen weer volop *up & running*. Na de zogenaamde *containment* en *recovery* acties, is één van onze Forensic Accountants verder in gesprek gegaan om de impact op de bedrijfsvoering nader in kaart te brengen met het getroffen bedrijf”, aldus Hamaker.

TRENDS

Hamaker en zijn collega's merken dat er in de loop der jaren steeds vaker een beroep op hen wordt gedaan. Inmiddels heeft men ongeveer 1 FTE inzet aan het *cyber incident response*-werk. “Ik heb het idee dat we mede door de penetratiegraad voor cyberverzekeringen hiermee binnen Central Europe in Nederland wat voorop



lopen, al hebben we door de groeiende hulpverzoeken ook in het buitenland, en met name België (wordt nu uitgebreid van één naar vier cyber incident managers) en Duitsland (nu vijf cyber incident managers), behoefte aan uitbreiding. “Ik heb het idee dat de toename in werk zeker is toe te schrijven aan het feit dat de verkoop van cyberverzekeringen een stijgende lijn vertoont. En dat is weer het gevolg van het groeiende risicobewustzijn bij bedrijven, mede door de publiciteit over cyberincidenten en de vaak grote impact ervan. Daarnaast zien we de impact van cyberincidenten groter en complexer worden, mede doordat de aanvallen van cybercriminelen steeds geavanceerder en professioneler worden.”

Hij licht toe: “Forensisch onderzoekers hebben al meerdere keren weten te traceren dat criminelen al enkele maanden binnen het computersysteem van een bedrijf waren geïnfiltrerd voordat de definitieve cyberaanval plaatsvond. Op die manier inventariseerden zij uitgebreid de zwakke plekken van het systeem en wisten ze precies waar de beste kansen op succes lagen. Met andere woorden, criminelen bereiden zich steeds beter voor en gaan gerichter te werk en op zoek naar hun slachtoffers.”

Feit is dat onze specialisten bij ransomware-aanvallen regelmatig constateren dat betalen de beste ‘oplossing’ en goedkoper is dan de data zelf proberen te reconstrueren

RANSOMWARE

Daar komt volgens hem bij dat met name *ransomware* een lucratieve business blijkt te zijn. “Het is nu eenmaal een gegeven dat bedrijven – en ook hun verzekeraar – vaak bereid zijn het gevraagde losgeld te betalen. Dat heeft natuurlijk iets tegenstrijdigs in zich, want eigenlijk zou misdaad niet mogen lonen. Maar feit is dat onze specialisten bij *ransomware*-aanvallen regelmatig constateren dat betalen de beste ‘oplossing’ en goedkoper is dan de data zelf proberen te reconstrueren. Er is soms helaas geen beter alternatief.”

Hamaker voegt daar direct aan toe dat in de meeste gevallen wel een passende oplossing wordt gevonden voor het ontstane probleem en dat de door het Cyber Incident Response-team geboden oplos-



singen in vrijwel alle gevallen positief worden ontvangen. “Het gaat dan niet alleen om het verhelpen van IT-technische knelpunten, maar ook om praktische professionele ondersteuning bij juridische vraagstukken en *last but not least* bij de communicatie naar markt en klanten toe. Dat aspect mag zeker niet onderschat worden, omdat dit een cruciale bijdrage kan leveren aan het voortbestaan van een bedrijf. Behalve het directe verlies door bedrijfsonderbreking kan een cyberincident ook imago-en reputatieschade met zich meebrengen.”

NIEUW EN UITDAGEND

Hamaker zegt het werk als *Cyber Incident Manager* een leuke aanvulling te vinden op zijn dagelijkse werk als schade-expert en commerciële activiteiten. “Het is een nieuwe, uitdagende markt, niet in de laatste plaats omdat je te maken hebt met een nieuw en - anders dan bijv. brand – onzichtbaar risico. Ik ben dan ook nieuwsgierig hoe één en ander zich ontwikkelt, al ben ik er persoonlijk van overtuigd dat we met een groeiende markt te maken hebben, zeker gezien het groeiende risicobewustzijn bij bedrijven en instellingen.”

Sinds 2017 is hij bij een groot aantal cyberincidenten betrokken geweest. Welke daarvan is je, om wat voor reden dan ook, het meest bijgebleven? Hamaker noemt een zeer vernuftige aanval op een internationaal bedrijf met vestigingen in een groot aantal landen. “De aanval was goed voorbereid. Forensisch onderzoek wees uit dat de criminelen al lang voor de aanval in het systeem waren geïnfiltrerd en bij de aanval slaagden zij erin wereldwijd 80% van het bedrijf ‘plat’ te leggen. Zij legden vervolgens een losgeldclaim van vele miljoenen euro’s neer bij het bedrijf, dat door de aanval flink in de problemen kwam. Niet in de laatste plaats doordat ze dagelijks hun producten moesten leveren en dat klanten dat ook van hen verwachtten. Bijkomend probleem was dat de *back up* lang niet op alle vestigingen even optimaal was, wat de herstelaanpak behoorlijk bemoeilijkte.”

BREDE AANPAK MET ALLE DISCIPLINES

Meerdere Cyber Incident Managers van Crawford uit verschillende landen hebben zich hiermee bezig gehouden, net als specialis-

ten van alle disciplines uit ons netwerk: IT, opsporing, forensische accountancy, juridisch, communicatie. Er was ook intensief overleg met de betrokken verzekeraars en de politie in meerdere landen. Uitkomst van het uitvoerige onderzoek was echter dat door meerdere oorzaken snel herstel en decryptie van de versleutelde data niet mogelijk was, zodat er voor het bedrijf geen ander alternatief was om de data weer terug te krijgen door het betalen van het gevraagde losgeld, hetgeen geschiedde. De financiële schade voor het bedrijf liep uiteindelijk in de vele tientallen miljoenen. Alleen al de kosten voor *incident response / recovery* bedroegen ca. 10 miljoen euro; de bedrijfsschade werd geraamd op het zesvoudige.”

Het voorbeeld geeft volgens Hamaker overduidelijk aan wat de impact kan zijn van een cyberattack. “Het is ook een schoolvoorbeeld van hoe het mis kan gaan. Uitermate vervelend voor het getroffen bedrijf, maar voor mij persoonlijk was dit vakmatig wel een buitengewoon interessante case. Vanwege de omvang, de complexiteit en het internationale karakter, waardoor we met meerdere collega’s uit andere landen hebben moeten samenwerken. Bovendien hebben we hierbij alle disciplines uit ons netwerk moeten inschakelen om de (gevolg)schade voor het bedrijf zoveel mogelijk te beperken.”

LESSONS LEARNED

Welke lessen zijn volgens jou te trekken uit je ervaringen als *Cyber Incident Manager*? Hamaker hoeft niet lang over zijn antwoord na te denken. “Er is bij bedrijven en instellingen nog een hele inhaalslag te maken als het om *cybersecurity* gaat. Ook in ons land zijn nog veel ondernemingen en instanties onvoldoende resistent voor vele vormen van cybercriminaliteit. Zo is er bijvoorbeeld nog veel te winnen met simpele maatregelen als een goed doordacht wachtwoordenbeleid. Er wordt doorgaans slordig omgegaan met wachtwoorden, maar bijvoorbeeld ook met usb-sticks en laptops met bedrijfsinformatie en met bezoekers die soms vrij kunnen rondlopen in een bedrijf. Dat kan veel beter *gemanaged* worden. Een eenvoudig maar zeer doeltreffend wachtwoordbeleid is de zogeheten twee factor-authenticatie, waarbij de gebruiker twee keer via verschillende codes moet aantonen dat hij gerechtigd is om toegang te verkrijgen tot bepaalde informatie.”

Hamaker sluit desondanks positief af. “Wij merken dat in het bedrijfsleven de risk awareness ten aanzien van cyberrisico’s aan het groeien is en dat daarmee ook de bereidheid tot het doen van investeringen in cybersecurity toeneemt. Dat is enerzijds toe te schrijven aan de vele voorlichting over dit onderwerp als de voorbeelden van incidenten bij andere bedrijven. Als ik ondernemer was, zou ik het wel weten. Ik zou niet alleen investeren in preventieve maatregelen maar me zeker ook goed verzekeren.” ■

Er is bij bedrijven en instellingen nog een hele inhaalslag te maken als het om cybersecurity gaat

Cees Kortleve (CK Consultancy):

Polisvoorwaarden - Toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk?

Gedurende mijn leven als makelaar kreeg ik natuurlijk allerlei polisvoorwaarden onder ogen. Erg veel aandacht besteedde ik er toen niet aan. Ik had maar één doel: een betere dekking en prijs bieden zodat de prospect klant werd. In mijn huidige rol als consultant ligt dat heel anders. Nu is het doel de opdrachtgever te wijzen op de plussen en de minnen van zijn lopende verzekering. Dat betekent dus de voorwaarden nauwkeurig lezen en de inhoud ervan beoordelen. Met grote regelmaat bezorgt me dit plaatsvervangende schaamte.



De oorzaak van de veel gehoorde klacht van consumenten over 'kleine lettertjes' komt niet uit de lucht vallen. De enige verantwoordelijke daarvoor is de verzekeringsindustrie. Als het kleine lettertjes-imago ter sprake komt volgt vrijwel automatisch de veronderstelling dat verzekeraars doelbewust polisvoorwaarden moeilijk toegankelijk, teksten onleesbaar en onbegrijpelijk maken voor leken, de cliënten. Ik ben ervan overtuigd dat dit niet het geval is en probeer die overtuiging dan over te brengen.

'DAT DOEN WE ALTIJD ZO'

De constructie en verwoording waarmee polisvoorwaarden worden samengesteld wordt (mede) veroorzaakt doordat men denkt dat het zo moet. Regelmatig had ik gesprekken met collega's over bepaalde teksten in voorwaarden. Typerend vond ik het volgende. Aan een ervaren collega vroeg ik: "Waarom staat dat hier?. Het antwoord luidde: "Dat doen we altijd zo." Dat is natuurlijk geen antwoord op de gestelde vraag maar illustreert wel het denken. Als ik dergelijke discussies voortzette en mijn (niet juridische geschoolde) gesprekspartner door zijn 'antwoorden' heen was, werd veelal 'dat is juridisch' als laatste redmiddel gebruikt.

De opstellers van polisvoorwaarden grossieren in eindeloos lange zinnen. Zinnen van vier, vijf, zes regels waarin veel komma's voorkomen - als het even kan voorzien van mits of tenzij - zijn geen uitzonderling. Als de lezer de punt heeft bereikt, weet hij niet meer waarmee de zin begon. Om dan van de voorwaarden een echt doolhof te maken wordt enkele pagina's verderop een deel teruggenomen van wat daarvoor stond. Dit wordt in het werkzame leven van de medewerkers blijkbaar de tweede natuur. Tijdens de schooljaren hebben ze dit zo niet geleerd. Ik kan mij ook niet voorstellen dat zij op deze manier met vrienden of familieleden corresponderen.

BEDRIJFSCULTUUR

Het is blijkbaar de bedrijfscultuur. Zelfs circulaire van personeelszaken gericht aan het personeel schitteren veelal op dezelfde manier in onduidelijkheid. Tegen een directielid heb ik weleens gezegd dat van medewerkers niet kan worden verwacht dat zij op



Cees Kortleve: "Als het kleine lettertjes-imago ter sprake komt volgt vrijwel automatisch de veronderstelling dat verzekeraars doelbewust polisvoorwaarden moeilijk toegankelijk, teksten onleesbaar en onbegrijpelijk maken voor leken, de cliënten. Ik ben ervan overtuigd dat dit niet het geval is en probeer die overtuiging dan over te brengen."

een heldere manier met cliënten communiceren als de interne circulaire nauwelijks leesbaar en begrijpelijk zijn.

Op de site van het Verbond van Verzekeraars lees ik: "Verzekeraars hebben begrijpelijke taal al een tijd hoog op hun prioriteitenlijst staan." Gerelateerd hieraan is er zelfs een Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Klantgericht verzekeren? Wat moet de consument zich daarbij voorstellen? Het product van de verzekeringsindustrie bestaat uit tekst op papier, een overeenkomst. De ene partij betaalt

Het nauwkeurig lezen en beoordelen van de inhoud van polisvoorwaarden bezorgt mij met grote regelmaat plaatsvervangende schaamte

voor de belofte van de andere partij dat hij, binnen het kader van de overeenkomst, verlies of schade zal vergoeden. Wat resteert is schadeafwikkeling conform de voorwaarden en dienstverlening. Hoe zou een verzekeraar zijn maatschappelijke rol kunnen vervullen en gelijktijdig niet klantgericht zijn?

KEURMERK

De toetsing voor het keurmerk is door 28 verzekeraars met goed gevolg doorstaan. Overige verzekeraars creëerden en verkopen blijkbaar producten die niet klantgericht zijn. Of is dit een voorbeeld van 'ik schrijf dit, maar ik bedoel iets anders'? Zijn de polisvoorwaarden van de 28 verzekeraars dan toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk voor de consument, de leek?

Ik neem een polis van een van de 28 verzekeraars als voorbeeld, zonder al te veel erop in te gaan. De voorwaarden staan bol van de verwijzingen. Ik heb zelden zoveel herhalingen van dezelfde bewoordingen gezien. Ongelooflijk veel 'bla, bla'. Het is zeker geen uitnodiging om de voorwaarden te lezen. In deze voorwaarden staat niettemin dat van 'u' wordt verwacht dat hij/zij zich houdt aan de voorwaarden. 'U' is *"degene die de verzekering heeft afgesloten en de personen die met u als een gezin in het woonhuis wonen dat op het polisblad staat"*; ook al geen fijn Nederlands. Met andere woorden van iedereen die lid is van dat gezin wordt verwacht dat die kennis neemt van en handelt naar de polisvoorwaarden. Van zinnen waarin overduidelijk ooit komma's hebben gestaan, zijn de komma's vervangen door een punt. Helaas is de tekst daarop niet aangepast. Aan hele stukken tekst zit geen kop en staart. Zo zou ik kunnen doorgaan.

De oorzaak van de veel gehoorde klacht van consumenten over 'kleine lettertjes' komt niet uit de lucht vallen; de enige verantwoordelijke daarvoor is de verzekeringsindustrie



Read the fine print

BEGRIPPENLIJST

Een ander voorbeeld waarop ik ook niet te diep zal ingaan. Onderdeel van de polis bestaat uit een begrippenlijst. Die lijst bestaat uit meer dan 100 begrippen en daarvoor zijn 15 pagina's nodig! De impliciete boodschap aan de consument is dat de voorwaarden erg complex zijn. Het betekent dat in de voorwaarden regelmatig naar die lijst wordt verwezen. Welke consument wordt daar vrolijk van? Het is zeker geen uitnodiging om die voorwaarden te lezen. Veel van de begrippen zijn nota bene eigenlijk een omschrijving van de dekking.

Ook het veelvuldig voorkomende gebruik van 'u/uw' en 'wij/onze' in plaats van verzekerde, verzekeringnemer en verzekeraar is een interessant voorbeeld. Dat er verschil bestaat tussen verzekerde en verzekeringnemer wordt blijkbaar over het hoofd gezien. Het gebruiken van u/uw en wij/onze lijkt clientvriendelijk maar bevordert dit de leesbaarheid, duidelijkheid van de voorwaarden? Helaas niet, in tegendeel zelfs! Het leidt sowieso tot meer woordgebruik. U/uw en wij/ons moet nu in de begripsomschrijving worden toegevoegd. Citaten daarover uit de voorwaarden van nog één van de 28 verzekeraars:

U: *(Van) de verzekeringnemer, dus de persoon die de verzekeringsovereenkomst met ons heeft gesloten.*

Uw: *(Van) de verzekeringnemer, dus de persoon die de verzekeringsovereenkomst met ons heeft gesloten.*

Verzekeringnemer: *De persoon die de verzekeringsovereenkomst met ons heeft gesloten.*

Ons: *De verzekeringsmaatschappij waarmee u de verzekeringsovereenkomst hebt gesloten is xxxxx.*

Wij: *De verzekeringsmaatschappij waarmee u de verzekeringsovereenkomst hebt gesloten is xxxxx.*

Er is niet veel fantasie voor nodig om dit eenvoudiger te doen, minder woorden te gebruiken, het aantal begripsomschrijvingen te minimaliseren.

Blijkbaar vond men het niet nodig een begripsomschrijving van 'onze' respectievelijk 'verzekerde' te geven.

Elders staat: *Wij passen uw premie eens per jaar aan.* Uw premie? Als u/uw niet zou zijn gebruikt had niemand geschreven: *Wij passen de premie van verzekeringnemer eens per jaar aan.* Vermoedelijk stond er dan: *Eens per jaar passen wij de premie aan.*

Polisvoorwaarden samenstellen die voor de client toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk zijn, is niet onmogelijk



Klantgerichte voorwaarden samenstellen betekent niet dat Jip-en-Janneke-taal moet worden gebruikt. Dat zou een grove onderschatting van het intelligentieniveau van de klant zijn. Die hebben vele jaren geleden al afscheid van de lagere school genomen. Samengevat, de goede bedoelingen ten spijt maar die hebben niet geleid tot toegankelijke, leesbare en begrijpelijke polisvoorwaarden.

OMSTANDIGHEDEN

Ik vermoed dat het niet alleen te maken heeft met de bedrijfs-cultuur maar ook met de omstandigheden. (Her)schrijven van polisvoorwaarden is een zeer tijdrovende bezigheid waarbij ter zake deskundige medewerkers betrokken zijn. Het ontbreekt veelal aan tijd om naast het met woorden afbakenen van de dekking, de schadeafwikkeling beschrijven, etc. ook nog tijd en energie te steken in het toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk voor de cliënt maken. Gedurende de jaren dat ik als makelaar actief was ben ik betrokken geweest bij het (her)schrijven van diverse polisvoorwaarden.

Zo was ik een van de initiatiefnemers om Beurspolissen voor de co-assurantiemarkt Brand te schrijven. De destijds gebruikelijke explosieclausule (lettergrootte 8!) besloeg ruim 1/3 van een A4-tje. De slotzin ervan verwees naar de gedeponeerde toelichting. Voor de tekst van de toelichting waren meer dan twee A4tjes nodig. Het uitgangspunt was dat het eindresultaat leesbaar en begrijpelijk voor de client zou moeten zijn. Dit voldeed natuurlijk niet aan dit criterium, verre van dat zelfs. Ik nam op me te proberen er iets van te maken dat daaraan wel zou voldoen. Na vele uren te hebben gepuzzeld resulteerde die poging in een clause bestaande uit acht regels (lettergrootte: 11) en een toelichting was overbodig.

Bij het (her)schrijven van polisvoorwaarden waarbij ik betrokken was, werd altijd beslist dat de inhoud voor de consument leesbaar en begrijpelijk moest zijn. Geleidelijk ontstonden daardoor (ongeschreven) regels om dat te bereiken. Later heb ik die - aangevuld en verfijnd - op schrift gesteld. Daarmee heb ik voor een aantal bedrijven verschillende polisvoorwaarden (her)schreven. Met succes durf ik wel te zeggen gezien de reactie: *"Ik heb nog nooit zulke duidelijke voorwaarden gezien."*

INNOVATIE

Polisvoorwaarden samenstellen die voor de client toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk zijn, is dus niet onmogelijk. Het is niet alleen mogelijk maar zelfs de taak om ernaar te streven.

Veronderstel dat de auto-industrie bij het vernieuwen van haar producten uitsluitend aandacht zou besteden aan de motor (de dekking, schadeafwikkeling, etc.) en de vormgeving (het logo, lettertype, etc.) dan zou nog steeds:

- 'Dubbel clutchen', om naar een lagere versnelling te schakelen, gebruikelijk zijn;
- Via de kieren de wind ons om onze oren vliegen;
- Een kaart op schoot ons de weg wijzen.

De auto-industrie besteedt daarnaast gelukkig ook veel aandacht aan het verbeteren van het comfort voor de bestuurder en passagiers. Automatisch schakelen, airco en navigatiesysteem, etc. is daaraan te danken. In die vergelijking wordt in de verzekeringsindustrie niet/nauwelijks aandacht besteed aan de vraag of de polisvoorwaarden – het product – toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk zijn voor de afnemers.

DE LAAGSTE PREMIE

Dat de keuze van veel verzekeringsnemers wordt bepaald door de premiehoogte mag geen verbazing oproepen. De polisvoorwaarden zijn moeilijk leesbaar en evenmin begrijpelijk. Het is daardoor voor de consument onmogelijk om het product van de ene verzekeraar te vergelijken met dat van een andere verzekeraar. Dan resteert hem alleen nog de premie te vergelijken; de aanbieder die de laagste premie biedt wint. De reclame-uitingen van diverse verzekeraars stimuleren dit dan ook nog.

Misschien lijkt het dat toegankelijke, leesbare en begrijpelijk voorwaarden alleen in het belang van de client zijn. Maar met polisvoorwaarden die aan deze criteria voldoen wordt bij de consument vertrouwen gecreëerd. Daarmee wordt de concurrentiepositie verbeterd. De doorsnee consument is zonder enige twijfel bereid te betalen voor een goed product. Als dit niet waar zou zijn dan bestonden - bijvoorbeeld - bepaalde supermarkten niet. Bovendien worden met zulke voorwaarden allerlei vragen van cliënten voorkomen. Nog belangrijker is het dat ongewenste discussies in geval van schade ermee wordt voorkomen.

Kortom, polisvoorwaarden die toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk zijn voor de client leiden vanzelf tot een sterkere concurrentiepositie en bovendien tot werkbeparing = kostenverlaging.



Hanselman Groep na 35 jaar 'still going strong'!

Markt vraagt om meer advies en dus om kennis

In 1984 richtte Edwin Hanselman onder eigen naam een bouwkundig advies- en schade-expertisebureau op. In de loop der jaren heeft het bedrijf op beide markten een unieke positie weten op te bouwen. De Hanselman Groep telt inmiddels ongeveer 100 medewerkers, vrijwel gelijkmatig verdeeld over beide bedrijfsonderdelen: Expertise en Bouw Risico Management. Na enkele jaren publicitair wat meer 'in de schaduw' te hebben geopereerd, treedt de dit jaar 35 jaar bestaande Hanselman Groep onder aanvoering van de nieuwe directie – Fred van der Zee (Expertises) en Robert Hanselman (Bouw Risico Management) de laatste tijd bewust weer meer naar buiten. Be good and tell it.

In die 35 jaar is veel gebeurd bij de Hanselman Groep, waaraan Edwin Hanselman en Ferry van der Kwaak van meet af leiding hebben gegeven. Beiden vormen vandaag de dag het bestuur van de Hanselman Groep vanuit de holding en zijn nog dagelijks betrokken vanuit projecten en de ontwikkeling van de ondernemingen. De dagelijkse leiding van de uitvoerende bedrijfsonderdelen Bouw Risico Management (BRM) en Expertise is inmiddels in handen van Robert Hanselman, zoon van de oprichter (sinds ruim 10 jaar), en de in de verzekeringsbranche meer bekende Fred van der Zee (sinds maart 2017). In het fraaie historische pand van de Hanselman Groep in Oosterbeek praten we met 'de tweede generatie' over historie, ontwikkeling en toekomst van het hechte familiebedrijf, waarbij inmiddels ook Ferry's zoon Ben van der Kwaak als Manager Bouw & Infra werkzaam is.

BOUW- EN TRANSPORTSECTOR

De Hanselman Groep richt zich met ongeveer 100 medewerkers verdeeld over drie vestigingen (Oosterbeek, Groningen en Amsterdam) op de dienstverlening aan bedrijven die zich toelagen op de bouw- en transportsector, waaronder overheden, bouwondernemingen, installatiebedrijven, architecten, adviseurs en de verzekeringsbranche (verzekeraars, makelaars, volmachtbedrijven). Voor deze doelgroep en wordt een breed palet aan diensten aangeboden, waaronder risicoanalyses, allerlei beheersmaatregelen zoals het monitoren van risico's, bouwkundige opnames, metingen, waarde-bepalingen en de behandeling van schadeclaims, met name op het gebied van technische verzekeringen, brand, aansprakelijkheid, milieu en transport.

Een mooi voorbeeld van een bijzondere dienst die vanuit een van de vakgroep Transport & Techniek wordt geleverd is STI (Salvage Transport Incidenten). De organisatie die in het leven is geroepen ter bevordering van een vlotte afwikkeling van incidenten met vrachtwagens en ander zwaar materieel op autosnelwegen in Nederland. Wegbeheerder Rijkswaterstaat schakelt hierbij 24/7 de deskundigen van Hanselman in voor advies bij de berging van het casco, de lading en het milieurisico



Robert Hanselman (links) en Fred van der Zee voor het pand in Oosterbeek. "We denken de komende jaren zowel op het gebied van risicomanagement als schade-expertise verder te kunnen groeien. Kennis en data vormen daarin de sleutelwoorden."

Voor de bouwsector beschikt de Hanselman Groep onder meer over specialisten op het gebied van grondmechanica, funderingstechnieken en installatietechnieken. Allemaal mensen uit de praktijk die in detail weten hoe het werkt en onze opdrachtgevers bijstaan bij risico vraagstukken en claims.

UNIEKE COMBINATIE

"Met onze dienstverlening dragen wij voor onze klanten op praktische wijze aantoonbaar bij aan het beheersbaar houden van risico's en schadelast", lichten Hanselman en Van der Zee toe. Ook spreken zij van een unieke combinatie van (bouwkundig) risicomanagement en schade-expertise. "Er is geen bedrijf dat gericht op de bouw- en transportsector met zoveel professionals dat zo'n breed palet aan diensten aanbiedt", benadrukt laatstgenoemde.

Tot verrassing van meniggeen in de verzekeringsbranche na zijn vertrek als commercieel directeur bij RSA Nederland (na een dienstverband van tien jaar) koos Van der Zee voor een terugkeer naar de expertisebranche, waar hij voorheen gedurende ruim 15 jaar werkzaam is geweest, zowel als expert als in diverse management- en directiefuncties bij onder meer Toplis & Harding (nu DEKRA), Thomas Howell Kiewit (nu Crawford & Company) en bij GAB Robins (nu Cunningham Lindsey). Tussendoor werkte hij als directeur Technische Verzekeringen bij het assuradeurenbedrijf Nedasco (3 jaar) en als adjunct directeur Technische Verzekeringen bij Verzekeraar Erasmus Verzekeringen (2 jaar).

Over zijn keuze voor Hanselman zei hij destijds in een eerder artikel in Risk & Business: "Ik werk al een aantal jaren samen met de Hanselman Groep en ken als zodanig hun specialistische diensten en ondernemerschap. Bovendien is de liefde voor het schadevak en de expertisebranche op de een of andere manier altijd gebleven. Mijn drive is om samen met de mensen uit de organisatie en andere betrokkenen het verschil voor de klant te kunnen maken. Dat kan bij uitstek in dat deel van de markt en activiteiten. Bovendien krijg ik bij de Hanselman Groep de kans een lang gekoesterde wens van ondernemerschap in vervulling te laten gaan. Deze mooie kans wilde ik gewoonweg niet laten lopen", aldus Van der Zee, die ruim 2,5 na zijn indiensttreding geen moment spijt heeft gehad van zijn keuze. "Ik kijk met voldoening terug op de afgelopen periode. Het heeft me op alle fronten gebracht wat ik ervan had voorgesteld."

MOOIE GROEI

Voor de meeste in de verzekeringsbranche is Robert Hanselman minder bekend. Toch heeft hij al tien jaar als manager en directeur de leiding over het bedrijfs onderdeel Bouw Risico Management. "We zijn al jaren marktleider op ons werkgebied en houden ons met een 50-tal medewerkers bezig met inventieve oplossingen op het gebied van risicoanalyses, metingen, bouwkundige opnamen en risicomangement. We maken na al die jaren nog steeds een mooie groei door, zowel autonoom met onze eigen activiteiten als door middel van de kruisbestuiving met het expertisebedrijf."

Van der Zee sluit zich daarbij volmondig aan. "Door de samenwerking zijn wij in staat onze individuele opdrachtgevers tegen scherpe tarieven een nog breder palet aan diensten aan te bieden en dat heeft zeker bijgedragen aan de groei van onze werkzaamheden. Inmiddels hebben we sinds mijn komst ons nadrukkelijker geprofileerd in co-assurantiemarkt en daar is eveneens meer werk uit voortgekomen. We hebben de achterliggende jaren een gezonde groei weten te realiseren van zo'n 25%, gemiddeld zo'n 8% per jaar. Iets waar we trots op zijn en de komende periode verder willen doorzetten met de nadruk op kwaliteit en relevantie in onze diensten aan opdrachtgevers."

MEER NAAR BUITEN TREDEN

Opmerkelijk genoeg heeft de Hanselman Groep bovengenoemde groei gerealiseerd in een periode waarin het bedrijf wat minder nadrukkelijk publicitair aan de weg heeft getimmerd. "Een bewuste keuze, omdat we eerst nog eens goed aan onze interne organisatie



hebben gewerkt", voeren Van der Zee en Hanselman aan. Zoals bijvoorbeeld naar het automatiseringssysteem. "Naast de kennis en vaardigheden van onze teams wordt data de komende jaren steeds belangrijker", licht laatstgenoemde toe. "We hebben daarom fors geïnvesteerd in ons ICT systeem en het aanstellen van de juiste mensen die het onderscheid kunnen maken."

De komende tijd zal de Hanselman Groep nadrukkelijker naar buiten treden en de publiciteit wat vaker zoeken. "We willen er naar toe dat iedereen binnen de markten waarin wij actief zijn ons kent en weet waar we voor staan", benadrukt Van der Zee. "We willen gezien worden als professionals die ondernemingen inventieve oplossingen bieden bij risico- en schadevraagstukken."

KENNIS EN DATA

Hoewel voor de Hanselman Groep groei geen doel op zich is, denken Hanselman en Van der Zee de komende jaren zowel op het gebied van risicomangement als schade-expertise verder te kunnen groeien. Kennis en data vormen daarin volgens hen de sleutelwoorden. Hanselman: "We zien de vragen en behoeften van onze opdrachtgevers in de bouw specifiekere worden als het om risico's gaat. Dat vraagt aan onze zijde verdere verdieping: opschuiven van de pure uitvoerende werkzaamheden naar advies en consultancy op het gebied van risicoanalyse en beheersmaatregelen."

Van der Zee ziet dezelfde ontwikkeling in de schade-expertises. "Op verschillende plaatsen in de verzekeringsbranche vloeit de kennis weg, met name in de provinciale markt en in mindere mate ook in de co-assurantiemarkt. In vergelijking met vroeger is er veel minder (financiële) ruimte om mensen aan te trekken en op te leiden. Daardoor ontstaat er een grotere behoefte aan externe partijen die deze benodigde kennis en mankracht wel in huis hebben. Ik voorzie de komende jaren dan ook dat ons deel van de branche zich verder specialiseert en wij van daaruit bijdragen in de keten. Op deze basis worden als vanzelf meer relevante *partnerships* gevormd." ■

'Beauty & the brains' Miss Intercontinental Netherlands 2019 Shafali Bechoe werkzaam bij Schreuder Verzekert

“Dromen doe je alleen; ze realiseren doe je samen”

Shafali Bechoe (21 jaar) is de winnares van de Miss Intercontinental of the Netherlands-verkiezingen 2019. Naast haar parttime baan bij Schreuder Verzekert als administratief medewerkster volgt zij de studie Bedrijfseconomie aan de Hogeschool Rotterdam. Zij zit in haar vierde jaar en is vastbesloten om haar diploma in 2020 te halen ondanks de wereldwijde Miss Intercontinental- verkiezing, die vorige week in Egypte gehouden werd en waarbij zij bij de beste 20 eindigde. In onderstaand artikel wordt zij samen met Joop Korver, directeur marketing en klanttevredenheid bij Schreuder Verzekert, geïnterviewd: over de Miss Intercontinental-verkiezing (“Naast mooi zijn, zijn ook ‘brains’ en levensmotto van essentieel belang”), haar werk (“Persoonlijke contacten met cliënten en collega’s vind ik het leukste”), studie en haar ambities (“Mijn ultieme doel is een eigen onderneming te starten”).

Dat het geen eenvoudige opgave is om de titel *Miss Intercontinental worldwide* te behalen, blijkt wel uit de details die Shafali vertelt. De verkiezing was gehouden in Egypte, de finale was op 20 december jl. Begin december reisde zij hier met haar 21 lenten daar alleen naar toe. “Het is een uitputtingsmarathon met nachten van maximaal 5 uur, interviews geven, bezoeken afleggen, toespraken houden, etc. en dan ook nog zorgen dat je er tiptop uitziet met mooie kleding, perfecte make-up en gestylde haren. In de twee weken in Egypte is er géén tijd om contact op te nemen met ouders, vrienden of familie. Wie denkt dat je alleen maar mooi hoeft te zijn, komt bedrogen uit. Er is veel kracht voor nodig om jezelf overeind te houden, ondanks dat je je dood- en doodmoe voelt. Altijd de juiste antwoorden te geven en te laten zien waar je voor staat”

Zij nam ook haar eigen voedsel mee, anders is het niet vol te houden de zware weken in Egypte. Ze werd doorgezaagd over haar doel om jonge vrouwen te inspireren en om in zichzelf te geloven. In vele landen is het niet gebruikelijk dat je als jonge vrouw kan en mag studeren. Laat staan jezelf in de *picture* zetten. Shafali is blij dat zij de Miss Intercontinental Netherlands 2019 verkiezing heeft gewonnen. Met deze titel kan ze het verschil maken en jonge vrouwen stimuleren om vooral te studeren en een baan te vinden waar zij blij van worden. Hoeveel tegenstand vrouwen in veel landen ook ondervinden. “Ik voel me gezegend dat ik kan studeren”, aldus Bechoe.

Bechoe is heel optimistisch en heeft doorzettingsvermogen. Haar moeder van Surinaamse afkomst heeft haar gestimuleerd om buiten haar comfort zone te treden. Ze was ooit een verlegen meisje en erg onzeker. Na het winnen van de miss Zuid-Holland verkiezing en nu de Miss Intercontinental Netherlands, is Bechoe zelfverzekerd en fanatieker geworden. Als jong meisje was ze absoluut niet bezig met haar uiterlijk. “



Shafali Bechoe: “Er is vrijheid en ruimte om persoonlijke service te verlenen. Ik kan dan echt mensen helpen en hen aandacht geven. Dat geeft zo’n voldoening en een goed gevoel.”

Ik ben eigenlijk door het grapje van mijn moeder in deze wereld terecht gekomen. Zij zei: waarom doe je niet mee aan de miss Zuid-Holland verkiezing? In de overtuiging dat ik als verlegen meisje dat toch nooit zou doen. Uit je *comfort zone* stappen elke keer weer, zijn echt mijn leermomenten geworden. Door jezelf te pushen



Uit je comfort zone stappen, elke keer weer, zijn echt mijn leermomenten geworden

en uitdagingen aan te gaan, kom je dichtbij je doel. Wie mij een jaar geleden gevraagd zou hebben of ik voor een volle zaal in het Engels zou spreken, had ik voor gek verklaard. Nu doe ik het gewoon,” vertelt Bechoe trots.

DRUKKE COMBINATIE

Op dit moment lukt het Bechoe prima om de administratieve werkzaamheden bij Schreuder Verzekert te combineren met haar studie Bedrijfseconomie en alle trainingen die bij een Miss verkiezing gevolgd moeten worden. Zoals catwalk trainingen, *questions and answers*, interviewtechnieken en tips en trucs om een vraag om te buigen naar wat je wel weet, media trainingen en social media gebruik, *workouts* en Engels. Engels is niet Bechoe's moedertaal en hier moet ze hard aan werken.

“De publiciteit rondom de miss-verkiezing helpt ook mee om het saaie imago van de verzekeringswereld op te krikken”

Joop Korver zegt er trots op te zijn dat Shafali Bechoe werkt bij Schreuder Verzekert. “Het miss-verkiezingscircus is zo'n andere wereld, maar interessant om zo van dichtbij mee te maken. Als leek heb je totaal geen idee wat er allemaal bij komt kijken. De publiciteit rondom de miss-verkiezing helpt ook mee om het saaie imago van de verzekeringswereld op te krikken naar leuk, dynamisch en actueel en daar ben ik zeker blij mee. Dit levert zeker een positieve bijdrage aan het imago van Schreuder Verzekert. Wil je Miss Intercontinental spreken, Bel Schreuder Verzekert”, zegt hij met een glimlach.

Assurantiemakelaar P. Schreuder & Co uit Rotterdam en het assurantiëkantoor Biemond Moerman & Wichers uit Bergschenhoek zijn per 1 januari 2017 samen verder gegaan onder de naam Schreuder Verzekert. In mei 2018 heeft Schreuder Verzekert SII Assuradeuren (assuradeurenbedrijf van Schouten Insurance International) overgenomen. In totaal werken er een kleine vijftig medewerkers. Op dit moment is de focus er vooral op gericht om met elkaar naar één bedrijfscultuur te groeien en met z'n allen uit te stralen waar Schreuder Verzekert voor staat: “Dromen doe je alleen. Ze realiseren doe je samen”. Deze tekst is voor alle weggebruikers van de A-16 bij de Van Brienoordbrug elke dag zichtbaar.

ONDERNEMER VOOR ONDERNEMERS

Schreuder Verzekert biedt niche verzekeringen aan voor de zakelijke markt. Het klantenbestand bevat vele ambitieuze ondernemers die willen ondernemen en zich niet bezig willen houden met verzekeringen. Dat besteden ze bewust uit aan een specialist. Korver daarover: “Zij willen hun dromen realiseren en mocht het fout gaan, absoluut geen gezeur hebben



Joop Korver: “Op dit moment is de focus er vooral op gericht om met elkaar naar één bedrijfscultuur te groeien en met z'n allen uit te stralen waar Schreuder Verzekert voor staat.”

en bij schade dat de ellende snel opgelost wordt zodat ze weer snel aan de slag kunnen. Zo hebben wij bij de hagelstorm van juli 2019 50 ondernemers binnen een dag weer aan het werk geholpen zonder dat zij daar iets hebben gemerkt van het vele werk dat wij daaraan hebben gehad. Onze specialisten begrijpen dit als geen ander. Mooi om te zien hoe cliënten ons waarderen.”

Ik voel me gezegend dat ik kan studeren

Zij vindt de assurantiebranche allesbehalve saai. “Binnen Schreuder Verzekert mag je het onderscheid maken en doen wat je leuk vindt en waar je dus goed in bent. Persoonlijke contacten met cliënten en collega’s vind ik het leukste. Er is vrijheid en ruimte om persoonlijke service te verlenen. Ik kan dan echt mensen helpen en hen aandacht geven. Dat geeft zo’n voldoening en een goed gevoel.”

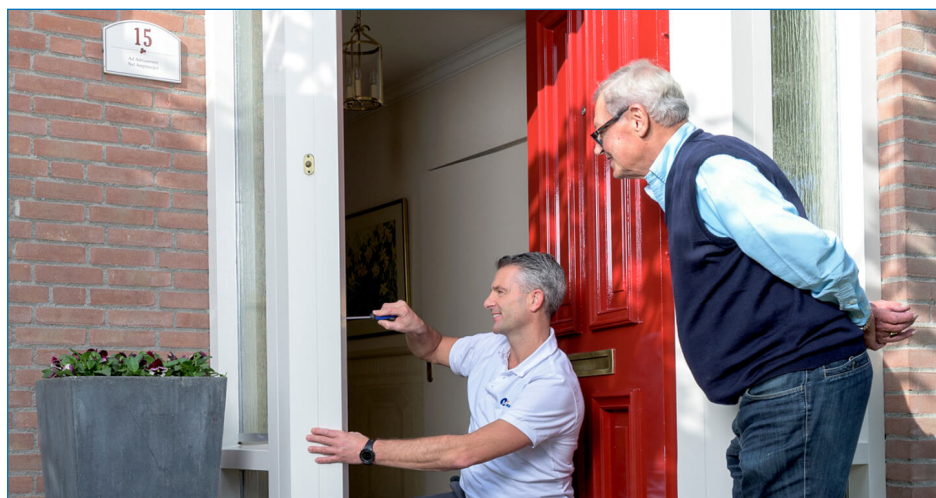
BEDRIJFSECONOMIE

Op dit moment zit Bechoe in haar vierde studiejaar en ze is vastberaden om haar diploma Bedrijfseconomie te halen in 2020. “Uiteraard zal ik door de twee weken in Egypte enige studievertraging oplopen, maar dit Hbo-diploma ga ik zeker halen.”

De opleiding Bedrijfseconomie aan de Hogeschool Rotterdam heet voortaan bacheloropleiding *Finance & Control* en sluit aan op de werkzaamheden die Bechoe verricht. De leidinggevende van Bechoe is Hannie Mostowfi-Hakkesteegt, manager *Finance & Control*. “Dan merk je dat je in de praktijk brengt, wat je tijdens je studie leert”, aldus de gedreven Bechoe. Haar leidinggevende en de andere vrouwelijke collega’s gunnen Bechoe haar succes en denken met plezier mee over bijvoorbeeld welke model of kleur jurk. Van jaloezie is totaal geen sprake. “Alle collega’s hebben op mij gestemd. Echt super om deze steun te voelen”, vertelt een blij Shafali, die over 10 jaar haar eigen salon wil openen.”



De concurrentie voor de Miss Intercontinental-verkiezing was groot: 80 deelnemers. Vanuit Europa werden veertig jonge vrouwen afgevaardigd. Vanuit Afrika maar twee. Toch zag Shafali niet op tegen deze concurrentie. Ze ging er helemaal voor en van dat verlegen, onzekere meisje was niets meer over. ■



MAINPLUS
SCHADEHERSTEL
Want u verdient een veilig en fijn thuis



Nationaal Keurmerk Letselschade gepresenteerd op De Letselschade Raadsdag

Rumoerig jaar voor de letselschadebranche

De Letselschade Raad gaat voor alle partijen die in de letselschadebranche werkzaam zijn een Nationaal Keurmerk Letselschade invoeren. De aankondiging ervan vond plaats op De Letselschade Raadsdag, op donderdag 21 november 2019 in Madurodam in Den Haag. Voor zes partijen zijn inmiddels reglementen opgesteld om ervoor in aanmerking te komen: rechtsbijstandsverzekeraars, aansprakelijkheidsverzekeraars, medisch aansprakelijkheidsverzekeraars, advocaten, belangenbehartigers en letselschade-experts werkend voor aansprakelijkheidsverzekeraars. De reglementen voor medisch adviesbureaus en herstelgerichte dienstverleners zijn bijna klaar.

De letselschadebranche verkeert in lastig vaarwater. In een uitzending van het televisieprogramma Radar gaf de Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) de aansprakelijkheidsverzekeraars er flink van langs vanwege de manier waarop letselschades worden afgehandeld. Kamerlid Madeleine van Toorenburg (CDA) en in haar kielzog haar collega's Michel van Nispen (SP) en Attje Kuiken (PvdA) stelden er Kamervragen over en wilden van minister Sander Dekker voor Rechtsbescherming weten of die bereid was een onafhankelijke tuchtraad in het leven te roepen.

Dekker heeft samen met De Letselschade Raad de Universiteit Utrecht opdracht gegeven een onderzoek te doen naar langlopende letselschades. De uitkomsten daarvan werden al voor de zomer verwacht, maar zijn nog niet naar buiten gebracht. Ondertussen hebben de verzekeraars besloten hun Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) te integreren in het Verbond van Verzekeraars om de komende jaren slagvaardiger voor de dag te kunnen komen. En, zoals in de aanhef reeds aangegeven, introduceerde De Letselschade Raad op haar jaarlijkse De Letselschade Raadsdag het Nationaal Keurmerk Letselschade.



Dagvoorzitter Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad, motiveerde in zijn welkomstwoord op De Letselschade Raadsdag de keuze voor het congressthema 'kaf en koren'. "Als wij onze sector niet organiseren, doen anderen dit voor ons. Dat is niet nodig, wij kunnen de verantwoordelijkheid aan. Maar het is de hoogste tijd in de overdrive te gaan. Het is tijd om het kaf definitief van het koren te scheiden."

KAF EN KOREN

Dagvoorzitter Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad, motiveerde in zijn welkomstwoord op De Letselschade Raadsdag de keuze voor het congressthema 'kaf en koren'. "Vanuit politiek en samenleving klinkt kritiek", zei hij. "Wij hebben als sector een vorm van zelfregulering gekregen en we weten allemaal dat we deze verantwoordelijkheid serieus nemen. Met respect voor ieders positie trachten we oplossingen te vinden om secundaire victimisatie voor slachtoffers te voorkomen. We zien ook de televisieprogramma's waarin wordt gewezen op wat nog niet goed gaat. We horen de oproep vanuit sommige politieke partijen om letselschade als overheidstaak op te pakken en niet langer aan de sector zelf over te laten."

Hij vervolgt: "We weten dat in de afgelopen vijftien jaar veel goed werk is verricht. Er is veel goeds tot stand gebracht. Maar blijkbaar





Tijbbe Joustra: "Wij hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om met één herkenbaar label overheid en samenleving te overtuigen van het onderscheid tussen eerlijke en oneerlijke bedrijven: het kaf van het koren scheiden."

nog niet voldoende. En maakt u zich geen illusies, het wordt een rumoerig jaar. Als wij onze sector niet organiseren, doen anderen dit voor ons. Dat is niet nodig, wij kunnen de verantwoordelijkheid aan. Maar het is de hoogste tijd in de overdrive te gaan. Het is tijd om het kaf definitief van het koren te scheiden."

BINDENDE AFSPRAKEN MAKEN

Tijbbe Joustra, voorzitter van De Letselschade Raad, kondigde formeel aan dat de branche een Nationaal Keurmerk Letselschade zal invoeren. "Wij hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om met één herkenbaar label overheid en samenleving te overtuigen van het onderscheid tussen eerlijke en oneerlijke bedrijven: het kaf van het koren scheiden", aldus Joustra.

"Tijdens De Letselschade Raadsdag van vorig jaar werd breed geconstateerd dat het goed zou zijn als alle partijen in de toekomst gezamenlijk gaan uitdragen dat het Register Letselschade in feite één gedeeld keurmerk van de sector is, waaronder alle bonafide dienstverleners zich verenigen, zodat voor slachtoffers duidelijk is waar hun belangen veilig zijn. Een slachtoffer wordt direct na een ongeval op vele manieren en door vele partijen beïnvloed in de keuze voor een rechtshulpverlener. Bergers, politie, huisartsen, apotheken, zorgverzekeraars, assurantietussenpersonen en WA-verzekeraars verwijzen allemaal actief naar rechtshulpverleners. In sommige gevallen zijn er ook contractuele afspraken om door te verwijzen. Met de verantwoordelijkheid van zelfregulering in het achterhoofd moeten wij er met elkaar voor zorgen dat een onwetend letselschade-slachtoffer niet in handen valt van een malafide of ondeskundige rechtshulpverlener. Dat willen wij als De Letselschade Raad bereiken door bindende afspraken te maken met alle verwijzers naar ingeschrevenen in het Register Letselschade. Zij zullen dus alleen verwijzen naar partijen die gezamenlijk het Nationaal Keurmerk Letselschade vormen."



Minister Dekker sprak de aanwezigen door middel van een videoboodschap toe. "Vandaag introduceert u vandaag het Nationaal Keurmerk Letselschade: een gezamenlijk keurmerk voor alle beroepsgroepen in de branche. Ik juich dat van harte toe, want daarmee biedt u mensen een houvast, maakt u duidelijk bij wie ze in goede handen zijn en scheidt u het kaf van het koren. Graag vraag ik u in het belang van de slachtoffers kritisch te blijven kijken waar nog verbetering mogelijk is en elkaar bij de les te houden."

VERTROUWEN OP GOEDE HULP

Tijbbe Joustra gaf aan, dat het Nationaal Keurmerk Letselschade vanuit de gedachte van zelfregulering niet vanuit de overheid wordt ondersteund, "maar we hebben wel met minister Dekker gesproken over de wijze waarop wij deze zelfregulering vormgeven", vertelde hij. Volgens Joustra was Sander Dekker, minister voor Rechtsbescherming, graag in persoon op De Letselschade Raadsdag aanwezig geweest, om iedereen van het nut en de noodzaak van het Nationaal Keurmerk Letselschade te overtuigen, maar moest hij vanwege de begrotingsbehandeling van zijn departement in de Tweede Kamer daarvoor afzeggen.

Wel sprak Dekker de aanwezigen door middel van een videoboodschap toe. "Met deze video wil ik laten weten dat een goede behandeling van letselschade mij echt aan het hart gaat", aldus Sander Dekker. "Daarmee kunnen we iets goeds voor slachtoffers doen. Je zou kunnen zeggen dat de kracht van onze samenleving wordt afgemeten aan de hulp die mensen krijgen als het even niet meezit of als het even heel erg tegenzit. Na een ingrijpend ongeval moet je kunnen vertrouwen op goede hulp en een deskundige schadeafwikkeling. Het leven is al onzeker genoeg geworden. U hebt met kwetsbare mensen te maken en u gaat daar professioneel mee om, met De Letselschade Raad als boegbeeld. Er gaat gelukkig veel goed, maar er gaat helaas soms ook iets mis. Elke zaak waarin iets misgaat, is er een te veel. Daarom introduceert u vandaag het Nationaal Keurmerk Letselschade: een gezamenlijk keurmerk voor alle beroepsgroepen in de branche. Ik juich dat van harte toe, want daarmee biedt u mensen een houvast, maakt u duidelijk bij wie ze in goede handen zijn en scheidt u het kaf van het koren. Ik waardeer het echt enorm dat De Letselschade Raad alle betrokkenen op één lijn weet te krijgen, met als concreet resultaat een keurmerk. Graag vraag ik u in het belang van de slachtoffers kritisch te blijven kijken waar nog verbetering mogelijk is en elkaar bij de les te houden."



Victor Geskes: "Ik bemerk in sommige discussies in de branche een verstarring. Dan denk ik: de wereld is al redelijk aan het verharden, daar kunnen en moeten wij als Nederlanders anders mee omgaan."

AUDITS EN SELF-ASSESSMENTS

Partijen in de letselschadebranche komen voor het keurmerk in aanmerking (of, met andere woorden, kunnen in het Register Letselschade worden ingeschreven) op basis van audits en *self-assessments*. Dennis van Es en Bianca Dorré zijn namens Q-Consult Progress Partners auditoren in opdracht van De Letselschade Raad. In hun presentaties op De Letselschade Raadsdag gingen ze vooral in op de methodiek en het proces van auditing voor toelating tot of handhaving in het Register Letselschade.

Zij bespraken om te beginnen de kernwaarden van het Register Letselschade ofwel wat een benadeelde van een ingeschrevene in het register mag verwachten. Daarbij gaat het om bijvoorbeeld een respectvolle bejegening, een borging van de privacy, een optimale samenwerking, een vakbekwame behandeling, begrijpelijke informatie, een rechtstreekse betaling van de letselschadevergoeding, transparante betalingen, een toegankelijke klachtenregeling en de uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek.

Over de doelstellingen en uitgangspunten van de auditing vertelden Van Es en Dorré dat deze vrijblijvendheid in de naleving van de reglementen moet wegnemen, moet vaststellen of partijen aan normen en regels voldoen en organisaties moet aansporen om waar nodig verbeteracties te ondernemen. Wanneer een audit uitwijst dat een organisatie niet (tijdig) aan eisen en verbeterafspraken voldoet, kan zij uit het register worden verwijderd. De auditcyclus bestaat uit een initiële audit om tot het register te worden toegelaten en vervolgens *self-assessments* in de twee jaren daarna en een

bezoekaudit in het derde jaar erna. Zo'n bezoekaudit bestaat uit een voorbereiding, interviews met management en medewerkers, een dossieronderzoek en een terugkoppeling. Nadat Dennis van Es en Bianca Dorré dit alles hadden uitgelegd en toegelicht, werd er nog lang en diepgaand gediscussieerd over tal van aspecten van de audits en van de registratie. Duidelijk werd dat het onderwerp ten zeerste leeft in de branche.

POLDEREN

Op De Letselschade Raadsdag werden verder presentaties gehouden over de werkzaamheden van De Letselschade Raad in het afgelopen jaar en over zaken als communicatie en kwaliteitsborging. Victor Geskes, directeur van de ANWB Alarmcentrale en bestuurslid van De Letselschade Raad, hield een korte toespraak ter afsluiting. Geskes zei in sommige discussies in de branche een verstarring te bemerken. "Dan denk ik: de wereld is al redelijk aan het verharden, daar kunnen en moeten wij als Nederlanders anders mee omgaan. Wij zijn groot geworden door het polderen. Als we niet samenwerken en elkaar niet opzoeken, staat het water ons aan de lippen. Daarom is de ANWB een warm voorstander van De Letselschade Raad. Het is heel belangrijk dat u elkaar opzoekt, elkaar soms in de ogen kijkt en dan ook elkaar de hand schudt." ■



Ondanks het volle programma was er voldoende tijd voor de deelnemers om met elkaar bij te praten en te netwerken

Foto's: Wilmar Dik