

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

2. NLG Groep gaat met Rene Mandos als bestuursvoorzitter volgende fase professionaliseringsproces in



5. Nieuwe directie Crawford & Company maakt na ruim een half jaar tussenbalans op

7. Glasstone/Novanet winnaar Rob Insinger Duurzaamheid Award 2019 met innovatieve polijsttechniek voor het herstellen van beschadigd glas

10. Slagen Programma Uniforme Inrichting Volmachtketen (PUIV) cruciaal voor toekomstbestendig volmachtkanaal

13. Arntz I van Helden is wereldwijd één van de weinige expertisebureaus die schades regelen binnen de wondere wereld van de autoracerij

16. Groningse aardbevingsschade: voor welke kosten van schadebeperkende maatregelen draait NAM op? Bijdrage van V&A-advocaat Dagmar Linstra van Van Traa Advocaten



18. Maritieme expertisebureaus Hamer & Van Hussen en Groenendijk plukken eerste vruchten van samenwerking

20. Schade door wateraccumulatie en sneeuwdruk. Artikel van HDI m.m.v. Inez Tol en Rik Greveling.

MAINPLUS SCHADEHERSTEL
Want u verdient een veilig en fijn thuis



22. Marsh's Global Insurance Market Index 2019 Q4: Zakelijke verzekeringspremies stijgen wereldwijd voor negende kwartaal op rij

25. Nieuwe Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen' dwingt aannemers tot goede voornemens in 2020. Verslag van seminar van AGCS en Allianz Nederland.

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

06 109 110 48 www.vandervoortpr.nl



Jan van Stigt Thans



Niet sexy? Onzin!

Dit jaar kan weleens uitgroeien tot 'het jaar van het personeel'. De 'war for talent' lijkt op grote schaal uitgebroken te zijn. Van groenteman tot multinational zijn bedrijven op zoek naar personeel. De verzekerings- en schaderegelingsbranche vormt daarop geen uitzondering, zo blijkt uit meerdere artikelen in dit eerste magazine van 2020. Professionals uit verschillende segmenten bestempelen het vinden van en behouden van voldoende talentvolle medewerkers als één van de grootste uitdagingen waarvoor de sector zich dit jaar en komende jaren gesteld ziet.

Als er één zaak is waarin 'onze' bedrijfstak absoluut niet goed is, dan is het wel in het verkopen van zichzelf. Een veelgehoorde opmerking is dat we als sector 'niet sexy' genoeg zijn en daarom het gevecht om talentvolle medewerkers bij voorbaat zullen verliezen van andere bedrijfstakken. Klinkklare onzin, waarmee we een keer moeten ophouden. Verzekeraars, makelaars, volmachtbedrijven, expertisebureaus, reconditionerings- en overige schadeherstellers hebben ieder voor zich aan jongere en oudere *potentials* veel te bieden: boeiend, afwisselend werk en zeker ook voldoende ontplooiingsmogelijkheden.

Het is alleen zaak dit goed te verkopen. Regel je schades of help je gedupeerden na een calamiteit weer op weg? Verkoop je verzekeringen of maak je voor bedrijven het mogelijk om daadwerkelijk te ondernemen, te groeien en te investeren in machines, gebouwen en productontwikkeling? Zoals de prominente Amerikaanse verzekeringsgoeroe Joe Plumeri op een van mijn vragen ooit antwoordde wijzend op de bedrijvigheid om de omgeving: *'Everything you see, is only possible by insurance'*. Met andere woorden, we zijn als bedrijfstak derhalve wel degelijk zeer relevant. En dat mogen we – met enige trots – met z'n allen zeker wat meer uitdragen!

En als je als bedrijf niet weet wat zo mooi is aan het vak, vraag het dan eens aan je eigen mensen. Eenmaal schade-expert is meestal altijd schade-expert. En wie eenmaal in de zakelijke verzekeringsmarkt is beland, zal niet snel naar een ander marktsegment of bedrijfstak overstappen. Waarom niet? Omdat ze gewoonweg een verdomd leuke en interessante baan hebben die ertoe doet. Kortom, *be good and sell it*.



Rene Mandos volgt Eric Lacroix op als bestuursvoorzitter

NLG Groep gaat volgende fase professionaliseringsproces in

Per 1 januari is voormalig Aon-directeur René Mandos (59) aan de slag gegaan als voorzitter van de in 2007 opgerichte NLG Groep, een samenwerkingsverband van 13 gerenommeerde financieel advieskantoren met een gezamenlijke omzet van meer dan € 100 miljoen en ruim een half miljard euro aan verzekeringspremies. Bij de naar eigen zeggen derde adviesgroep en de grootste onafhankelijke tussenpersoon van ons land is hij Eric Lacroix opgevolgd, tevens directeur van één van de leden (Fidus). Na acht jaar deel te hebben uitgemaakt van het NLG-bestuur, waarvan de helft als voorzitter, heeft Lacroix het voorzittersstokje overgedragen. De aanstelling van Mandos markeert een nieuwe, volgende fase in het professionaliseringsproces van de NLG Groep. Na Kees Boer, Coen van Ham en Eric Lacroix is René Mandos – op parttime-basis – de eerste bestuursvoorzitter die niet werkzaam is bij één van de 13 ledenkantoren.

We spreken de vorige en nieuwe bestuursvoorzitter in het Van der Valk Hotel in Eindhoven. Over het ontstaan, de ontwikkeling van het ooit als Noordeloos Groep begonnen samenwerkingsverband van vijf kantoren, de plannen voor de nabije toekomst en uiteraard de keuze voor een externe voorzitter. “De snel veranderende verzekeringsmarkt, de gestage groei van de vereniging en de verschillende onderdelen NLG Pensioen, NLG Arbo, NLG Volmacht (inkomensverzekeringen) en de opzet van nieuwe onderdelen NLG Werk (ontzorgen werkgevers), NLG HRM (personeelszaken) en NLG Verzekeringen (schadevolmachten) kosten veel tijd en aandacht en maken een verdergaande professionaliseringsslag wenselijk’, zo lichten zij toe.

ERVAREN ROTTEN

Beide mannen zijn ervaren rotten in het assurantievak. Lacroix is al meer dan 30 jaar werkzaam in de verzekeringsbranche bij achtereenvolgens Offermans Assurantiën en rechtsopvolgers Offermans Joosten en (na de fusie met Wilson in Maastricht) Fidus, waarvan vele jaren als (mede)eigenaar. Hij houdt zich zowel binnen Fidus als binnen NLG vooral bezig met pensioenzaken, onder meer als eindverantwoordelijke voor het onderdeel NLG Pensioen.

René Mandos is sinds 1982 actief binnen de verzekeringsbranche en werkte op een uitstapje van drie jaar bij Winterthur als Hoofd Schadebehandeling na altijd bij Aon en rechtsvoorgangers, vrijwel altijd in management- en directiefuncties en tot eind 2018 als *Chief Operating Officer*. Sindsdien heeft hij een *sabbatical* gehad al was hij nog wel betrokken als voorzitter van het Aon Pensioenfonds, en volgde hij de commissarissenopleiding aan de Erasmus Universiteit. “Ik heb destijds bij mijn vertrek gezegd dat ik alleen nog leuke dingen wilde gaan doen. Deze job bij de NLG Groep is dat zeker!”

ONDERNEMERSCHAP

Lacroix is één van de vijf leden van het eerste uur van de NLG Groep. “Als ondernemers op bijeenkomsten bijeenkomen gaat het



René Mandos: “De ontwikkelingen op de inkoopmarkt zijn zeker een punt van aandacht, niet in de laatste plaats door de voortschrijdende consolidatie aan aanbiederszijde, de verhardende verzekeringsmarkt en het selectievere acceptatiebeleid van verzekeraars. Hierdoor wordt het lastiger om risico's voor onze klanten verzekerd te krijgen. Daarbij is het zaak de relatie met verzekeraars goed te houden. We hebben elkaar nodig.”

gesprek vrijwel altijd over de commerciële kant van ons vak. Het gaat vrijwel nooit over de bedrijfsvoering en andere zaken die bij het ondernemerschap om de hoek komen kijken. De vijf kantoren van het eerste uur zagen het nut en de voordelen daarvan wel in en zo is de Noordeloos Groep ontstaan, aanvankelijk als praatgroep voor ondernemers, vernoemd naar de centraal gelegen plaats van het

etablisement waar we bijeenkwamen: Noordeloos (gelegen binnen de driehoek A2/A 15/A27, red.).”

Hij vervolgt: “We hebben discussies over van alles wat met het runnen van een bedrijf te maken heeft, zoals over personeel, automatisering, klantcontact, bedrijfskosten. Daar is bijvoorbeeld ons bedrijfsvergelijkend onderzoek uit voortgekomen waarbij we onze cijfers en kosten met elkaar vergelijken. Maar uiteraard praatte we ook over de ontwikkelingen in de sector en dat doen we als bestuur nog steeds. Buitengewoon nuttig, al zijn we het zeker lang niet altijd met elkaar eens en kunnen discussies wel eens hoog oplopen. Maar als we met elkaar tot een besluit zijn gekomen, dan gaan we er met z’n allen voor. Inmiddels komen we minimaal zes keer per jaar bijeen, bij voorkeur roulerend bij telkens een ander lid op kantoor.”

VAN SCEPTISCH NAAR TROTS

Bijna 13 jaar na dato geeft de voormalige groepsvoorzitter toe dat hij bij de start enigszins sceptisch was over de duur van de samenwerking. “Ik was van mening dat een samenwerking tussen financiële dienstverleners geen lang leven beschoren zou zijn, omdat het bij hen bijna altijd over geld gaat. De NLG heeft mijn ongelijk bewezen. We zijn hét voorbeeld dat financiële dienstverleners wel degelijk effectief met elkaar kunnen samenwerken en dat dit lonend kan zijn voor alle individuele deelnemers. Ik ben dan ook buitengewoon trots wat we hebben neergezet en hoe de NLG Groep zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld.”

Waar doelt u dan met name op? Lacroix: “Op meerdere zaken. Zo hebben we niet alleen op meerdere aspecten van onze bedrijfsvoering veelvuldig kennis en ervaringen met elkaar gedeeld, waarmee een ieder zijn voordeel heeft kunnen doen, maar bijvoorbeeld ook onze krachten gebundeld bij de inkoop van tal van zaken, waaronder ICT, en op het gebied van concept- en productontwikkeling. Bovendien hebben we gezamenlijk in NLG-verband enkele prachtige nieuwe initiatieven opgezet, waaronder de oprichting en uitrol van NLG Pensioen BV (verplicht voor alle leden), de franchise-formule NLG Arbo en een volmachtbedrijf voor inkomensverzekeringen onder de naam NLG Volmacht, waarmee we het aantal verzekeringsaanbieders voor onze leden op dit gebied hebben kunnen uitbreiden. Stuk voor stuk initiatieven die uit de leden zelf zijn voortgevloeid en die allen voortkomen uit het zien van nieuwe kansen, nimmer uit bedreigingen.”

We zijn hét voorbeeld dat financiële dienstverleners wel degelijk effectief met elkaar kunnen samenwerken en dat dit lonend kan zijn voor alle individuele deelnemers



Eric Lacroix: “We zijn als NLG Groep inmiddels zo groot geworden dat we al het bestuurswerk er niet meer bij kunnen doen, naast het runnen van onze eigen bedrijven. Dat maakte een verdergaande professionaliseringsslag wenselijk.”

Van meer recente datum zijn daar nog bijgekomen NLG Werk en NLG Verzekeringen. Lacroix: “Met NLG Werk, één van de speerpunten van dit jaar gericht op de vitale werknemer, willen we werkgevers en hun personeel op een breed gebied ontzorgen: administratief, verzuim, arbo, subsidie- en andere besparingsmogelijkheden en verzekeringen. En met het onlangs gestarte NLG Verzekeringen, een initiatief van drie van onze leden, gaan we onder leiding van de recent aangestelde directeur Rogier Seinstra (voorheen Victor Insurance Nederland), van start met diverse schadevolmachten.”

VOLGENDE FASE

Ook op een ander punt kan de NLG Groep met tevredenheid terugkijken. Hoewel groei op zich geen doel op zich is, is de ‘praatclub’ van vijf assurantieondernemers in de loop der jaren uitgegroeid tot een prominente marktpartij die daadwerkelijk meetelt: de inmiddels 13 aangesloten kantoren (600 FTE) hebben een gezamenlijke omzet van meer dan € 100 miljoen en zijn goed voor een half miljard euro aan verzekeringspremies. Daarmee is de groep de derde adviesgroep en de grootste onafhankelijke tussenpersoon van ons land geworden. Een ontwikkeling waarmee destijds ongetwijfeld weinig mensen van het eerste uur rekening hadden gehouden.

Lacroix: “Mede door de groei van de vereniging staan we als NLG Groep voor een nieuwe fase in ons bestaan. Daar komt bij dat zowel de snel veranderende verzekeringsmarkt als de uitbouw van de verschillende onderdelen (‘Pensioen’, ‘Arbo’, ‘Volmacht’, ‘Werk’ en ‘NLG Verzekeringen’) veel tijd en aandacht vragen van een ieder. We zijn inmiddels zo groot geworden dat we dat als bestuursleden

er niet meer erbij kunnen doen, naast het runnen van onze eigen bedrijven. Dat maakte een verdergaande professionaliseringsslag wenselijk. Vandaar onze keuze om voor het eerst een externe voorzitter aan te stellen. Met het aantrekken van René Mandos denken we goed in te kunnen spelen op ontwikkelingen in de markt en om samenwerking tussen de 13 NLG-leden te versterken. Een rode draad in zijn ervaring is het verbinden van mensen om samen doelen te bereiken.”

BEST OF BOTH WORLDS

Mandos heeft geweldig veel zin in zijn nieuwe job. “NLG is een geweldige groep, stuk voor stuk goed geleide kwaliteitskantoren door ondernemers met een duidelijke visie. Enerzijds kiezen zij voor de noodzakelijke schaalvergroting die de markt van vandaag de dag vraagt, maar anderzijds kiezen zij voor behoud van hun eigen identiteit om klanten op de vertrouwde manier te blijven bedienen.”

Lacroix noemt als andere kracht het sterke onderlinge vertrouwen en de bereidheid hun kennis, specifieke expertise en ervaringen met elkaar te delen. “Behalve collega’s zijn we in zekere mate ook concurrenten van elkaar, al komen we elkaar in de praktijk van alledag niet veel tegen. De leden hebben bovendien de sterke eigenschap over hun eigen belang heen te kunnen kijken en juist oog te hebben voor het algemeen belang. Zo hadden wij als Fidus nimmer een inkomensvolmacht kunnen krijgen zonder Lukassen & Boer. En omgekeerd kunnen onze 12 collega’s profiteren van onze specifieke kennis en mogelijkheden op pensioengebied. Uiteindelijk profiteert iedereen van NLG Arbo, NLG Volmacht (omzet 35 -40 miljoen euro), NLG HRM en NLG Pensioen en straks bieden ook NLG Werk en NLG Verzekeringen nieuwe mogelijkheden.”

AANDACHTSPUNTEN

Het ultieme doel van de NLG Groep is de aangesloten leden-kantoren in staat te stellen beter te kunnen ondernemen, zowel op commercieel als organisatorisch vlak. Wat zijn met het oog hierop momenteel de belangrijkste aandachtspunten van het bestuur? De kersverse voorzitter neemt het woord en noemt er drie: “De ontwikkelingen op de inkoopmarkt zijn zeker een punt van aandacht, niet in de laatste plaats door de voortschrijdende consolidatie aan aanbiederszijde, de verhardende verzekeringsmarkt en het selectievere acceptatiebeleid van verzekeraars. Hierdoor wordt het lastiger om risico’s voor onze klanten verzekerd te krijgen. Daarbij is het zaak de relatie met verzekeraars goed te houden. We hebben elkaar nodig.”

De beide andere aandachtspunten zijn volgens Mandos meer van interne aard. “Verdergaande consolidatie is een trend, omdat de markt daarom vraagt. Wat voor verzekeraars geldt, geldt ook voor onze leden. Ook zij blijven groeien en dat heeft ook impact op onze vereniging. Kostenbeheersing en efficiencyverbetering winnen eveneens meer en meer aan belang. Met het oog daarop onderzoeken we de mogelijkheden voor een gezamenlijk IT-platform.”

KENNISMAKINGSRONDE

Wat kunnen de leden van u als nieuwe voorzitter verwachten? Mandos: “De vereniging staat zoals aangegeven voor een nieuwe fase in haar bestaan, naar een verdere professionaliseringsslag. Door mijn

komst als eerste voorzitter van buitenaf is bovendien een herijking van het bestuursmodel nodig. Ik maak momenteel een kennis-makingsronde bij alle leden om te luisteren naar hun ideeën ten aanzien van de verdere ontwikkeling van NLG. Daarbij praten we uiteraard ook over de veranderende verzekeringsmarkt, andere behoeften van klanten en de ontwikkelingen binnen NLG, waaronder het samengaan van enkele leden, en wat dat in hun ogen betekent voor ons als vereniging. Mede op basis van die gesprekken zullen we als bestuur, dat momenteel bestaat uit Herman Broere, Bob Veldhuis en een vacature, een discussiestuk voorleggen aan de leden met een visie en strategie voor de (nabije) toekomst.”

Mandos zegt daarnaast expliciet te kijken naar het verder ontwikkelen van de succesvolle NLG-onderdelen: NLG Volmacht, NLG Pensioen en NLG Arbo en overige gezamenlijke activiteiten. Zoals de initiatieven van meer recente datum als NLG Werk en NLG Verzekeringen. Al die zaken vereisen veel tijd en aandacht. Kortom, er is volop werk aan de winkel en dat maakt de uitdaging er alleen maar mooier op. Ik heb er veel zin in.” ■

NLG-leden hebben de sterke eigenschap over hun eigen belang heen te kunnen kijken en juist oog te hebben voor het algemeen belang

De 13 leden van NLG Groep

- BeneVia Adviesgroep, Heinenoord
- Eijgendaal & Romondt, Den Haag
- Fidus, Geleen
- Froonacker, Franeker
- Klap, Amsterdam
- Lukassen & Boer, Papendrecht
- Millenaar Adviesgroep, Hoofddorp
- Rivez Assurantiën & Risicobeheer, Helmond
- Uiterwijk Winkel Verzekeringen, Hoogeveen
- Vanbreda Risk & Benefits, Gouda
- Veldhuis Advies, Heerde
- VMD Koster, Alphen aan den Rijn
- Westenburg Assurantiën, Breda

Nieuwe directie Crawford & Company maakt na ruim een half jaar tussenbalans op

“Het is zaak als expertisebranche relevant te blijven voor opdrachtgevers”

Vorig jaar juli trad Niels de Kock bij Crawford & Company aan als nieuwe Country Manager voor Nederland en België om samen met Rob Kleinveld, Client Director voor de Benelux en GTS Europe, leiding te gaan geven aan het expertise- en claimsmanagementbedrijf in beide landen. Na ruim een half jaar aan het roer maken zij een tussenbalans op. “We hebben in een kennismakingsronde met zowel bestaande als potentiële opdrachtgevers onze dienstverlening kunnen presenteren en bovendien ons expertisekorps zowel kwantitatief als kwalitatief kunnen versterken. Kortom, we liggen prima op koers en – wat zeker niet minder prettig is – ook goed in de markt. We zien de toekomst dan ook rooskleurig tegemoet. Het is zaak om relevant te blijven voor opdrachtgevers. Dat geldt niet alleen voor ons als Crawford maar in feite voor de gehele expertisebranche.”

De beide leden van het nieuwe managementteam kijken dan ook tevreden terug op hun eerste maanden aan het roer van het Nederlandse bedrijf van Crawford & Company. ‘We hebben intern veel met elkaar gesproken, onder meer over de te volgen koers, en hebben ons geloof en vertrouwen uitgesproken in ons aller kwaliteiten en de kansen en mogelijkheden die er liggen. Wij hebben dan ook het volste vertrouwen in onze medewerkers.’

Kleinveld haakt in: “De sfeer intern is geweldig. Als tijdens onze kerstbijeenkomst 98% van onze medewerkers van de partij is, zegt dat wat over de onderlinge band en betrokkenheid. Bovendien hebben we ons expertisekorps in zowel Nederland als België verder kunnen versterken, zowel kwantitatief maar vooral ook kwalitatief. We hebben sinds onze start inmiddels flink wat mensen aangenomen – een 15-tal – en tellen momenteel zo’n 165 medewerkers in Nederland en 70 in België. Zo is bijvoorbeeld de ervaren aansprakelijkheidsexpert Willem Timmerman teruggekeerd op het oude nest, hebben we in Tanja de Nijs een nieuwe Manager Aansprakelijkheid, is recentelijk Desirée Lam aangesteld als manager van de nieuw opgezette afdeling letselschade, en hebben we daarnaast meerdere brand- en CAR-experts aangesteld.”

MARKT

Ook naar buiten toe hebben De Kock en Kleinveld het afgelopen half jaar veel tijd en energie gestoken in de contacten met bestaande en potentiële opdrachtgevers. Eerstgenoemde daarover: “We hebben in een kennismakingsronde bij zowel verzekeraars, makelaars, volmachtbedrijven als ondernemingen zowel onszelf als onze dienstverlening en mogelijkheden op schaderegelingsgebied kunnen presenteren. We kijken daar met plezier en voldoening op terug. Niet in de laatste plaats omdat we hierin de bevestiging hebben gekregen dat we als Crawford goed in de markt liggen en



Rob Kleinveld (links) en Niels de Kock: “We zien nog volop groeipotentie in zowel Nederland als België, zowel op het gebied van TPA (claimshandling) en regres voor Broadspire als op het terrein van de high end loss adjusting van bedrijfsonderdeel GTS (Global Technical Services).”

dat onze dienstverlening wordt gewaardeerd. Met name die in onze speerpuntsegmenten brand, transport en regres.”

“Niet minder belangrijk was dat we tijdens deze gesprekken hebben kunnen vernemen waar de wensen en behoeften van onze primaire klanten liggen”, vult Kleinveld aan. “Het is natuurlijk goed om te weten wat de markt van ons verlangt en, omgekeerd, wat wij de markt kunnen bieden. Daarmee kunnen wij uiteraard ons voordeel doen, zeker in de huidige, volop in beweging zijnde, verzekeringsmarkt”. Wat verlangen opdrachtgevers van een expertisebureau? “Een goede, snelle en kwalitatieve schaderegeling met een *personal touch* tegen redelijke kosten. Daarbij zoeken zij

primair naar continuïteit én keuzemogelijkheden op schaderegelingsgebied. Wij zullen dan ook alles in het werk blijven stellen om bij bestaande opdrachtgevers vóór in de kaartenbak te blijven en bij nieuwe opdrachtgevers bij de voorkeurspartners te komen.”

GROEI OP ALLE FRONTEN

Ook commercieel kijkt het nieuwe managementduo tevreden terug op de ontwikkeling van Crawford in Nederland en België sinds zij aan het roer staan. Kleinveld daarover: “Dat we in beide landen flink wat medewerkers hebben aangetrokken is het gevolg van de groei in werkzaamheden in alle branches. We hebben niet alleen het aantal opdrachten zien toenemen in onze kernbranches – brand, transport en regres – maar ook op het gebied van aansprakelijkheid, letsel en *fleet*. Vanwege de sterke groei in letselschades hebben we zelfs besloten hiervoor een aparte afdeling op te zetten onder leiding van Desirée Lam. De regeling van personenschades is toch een vak apart. Ook ons claimsmanagementbedrijf Broadspire maakt onder leiding van een nieuwe manager Friederike Schubert een mooie groei door, mede door tal van maatwerkoplossingen voor opdrachtgevers en een nieuw omvangrijk *fleet*contract per 1 januari van dit jaar.”

Ook in België gaat het crescendo. Daar waar in Nederland slechts ongeveer een kwart van inkomsten uit TPA afkomstig is, is dat bij onze Zuiderburen maar liefst 90%, voornamelijk wagenparken (*fleets*), letsel, en schaderegeling voor *captives* en andere zelf verzekerde bedrijven. Volgens De Kock is dat voornamelijk toe te schrijven aan het feit dat de vestiging in het nabij Brussel gelegen Vilvoorde meer dan welke andere Crawford-vestiging omvangrijke Pan-Europese programma's beheert. “Mede hierdoor is het de enige vestiging waar maar liefst zeven talen wordt gesproken: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Spaans, Portugees en Italiaans. Nieuw is ook dat het de schades regelt voor enkele internationale programma's in de *sharing economy*, waaronder auto's en woningen.”

Daarnaast draagt volgens hem ook de overname medio vorig jaar van expertisebureau Penta haar steentje bij aan de groei van de Belgische activiteiten. “Daardoor kunnen we opdrachtgevers in België een breder palet aan diensten aanbieden, waaronder grensoverschrijdende dossiers en onze *incident response*-service bij cyberincidenten. Beide zaken zijn goed ontvangen bij onze Zuiderburen.”

KANSEN EN UITDAGINGEN

Mede vanwege het bovenstaande zeggen De Kock en Kleinveld de toekomst van Crawford in Nederland en België positief en rooskleurig in te zien. “We zien nog volop groeipotentie in beide landen, zowel op het gebied van TPA (claimishandling) en regres voor Broadspire als op het terrein van de *high end loss adjusting* van bedrijfs onderdeel GTS (*Global Technical Services*).”

Al onderkennen zij wel degelijk dat zij in de huidige competitieve en volop in beweging zijnde markt ook voor tal van uitdagingen staan. “Zo zullen we als Crawford onze meerwaarde nadrukkelijk moeten blijven waarmaken”, aldus De Kock. Kleinveld voegt daar aan toe dat wellicht de grootste uitdaging ligt op personeelsgebied: “In het

Wellicht de grootste uitdaging ligt op personeelsgebied: in het vinden en behouden van voldoende talentvolle medewerkers

vinden en behouden van voldoende talentvolle medewerkers. In de strijd om de gunst van talenten – ook wel aangeduid met de *'war for talent'* is de concurrentie groot, niet alleen met andere bedrijven uit de expertisesector en de verzekeringsbranche maar in feite met alle bedrijfstakken. Momenteel is elk bedrijf of organisatie op zoek naar goede mensen, in elke bedrijfstak.”

Wat is het antwoord van Crawford? De Kock: “We blijven volop investeren in talentvolle medewerkers van alle leeftijden. Met het oog daarop zullen we voor alle segmenten waarin we actief zijn actief op zoek gaan naar talenten en zullen we onze Crawford Academy weer nadrukkelijker gaan oppakken maar ook participeren in marktinitiatieven, zoals het Risk Insurance trainee-programma van de VNAB.”

GOEDE TOEKOMST

Desgevraagd zeggen de beide Crawford-directeuren niet alleen de toekomst van het eigen bedrijf positief tegemoet te zien, maar ook die van de gehele expertisebranche. Kleinveld: “In de eerste plaats zullen er zich altijd schades blijven voordoen die door een deskundig oog objectief bekeken dienen te worden. Dat kunnen schade-experts door hun kennis van zaken en andere kwaliteiten als geen ander en blijven in mijn ogen dan ook een belangrijke rol vervullen binnen de verzekeringsketen. Voorwaarde blijft natuurlijk wel dat we relevant blijven door voor onze opdrachtgevers meerwaarde te blijven bieden.” Collega De Kock gaat zelfs nog een stapje verder: “Ik durf te stellen dat Nederlandse experts tot de beste van het Europese vasteland behoren en daardoor een prominente rol in de schaderegeling vervullen dan in welk ander Europees land dan ook.”

Vorig jaar stelde NIVRE-voorzitter Hans de Hoog dat ‘het zorgdragen voor een kwantitatief en kwalitatief volwaardig expertisekorps in de (nabije) toekomst niet alleen een zaak is van de expertisebranche zelf maar van de gehele markt’. De Kock zegt zich in die woorden te kunnen vinden. “Natuurlijk ligt de primaire verantwoordelijkheid hiervoor bij de branche zelf, maar het is een gegeven dat ook de verzekeringsbranche een groot belang heeft bij het behoud van een zowel kwalitatief als kwantitatief volwaardig expertisekorps. En dus bereid moet zij om de gewenste aanwas samen met de expertisebranche financieel mede mogelijk te maken. Immers, als er onvoldoende kwalitatieve schade-experts overblijven, komt dat de schaderegeling naar de eindklant niet ten goede”, aldus Crawford's eerste man, die vertrouwen heeft in de samenwerking met verzekeraars en makelaars. “Ik zie dat ook zij meer en meer echte *partnerships* aangaan met expertisebureaus. Een goede zaak! ■

Glasstone/Novanet winnaar Rob Insinger Duurzaamheid Award 2019

Innovatieve polijsttechniek voor het herstellen van beschadigd glas

Vorig jaar september werd Glasstone/Novanet gekozen tot de winnaar van de Rob Insinger Duurzaamheid Award 2019 van de Stichting Duurzaam Herstel, de jaarlijkse prijs voor bedrijven die zich op innovatieve wijze onderscheiden op het gebied van duurzaam schadeherstel. Het bedrijf kreeg de award voor zijn innovatieve polijsttechniek voor het herstellen van beschadigd glas, wat bijdraagt aan de duurzaamheid, een snellere schadeafwikkeling door minder doorlooptijd en mede daardoor ook een kostenbesparing. In onderstaand artikel gaat Novanet-directeur Robert de Keijzer in op het ontstaan van een nieuw bedrijf als Glasstone en de betrokkenheid van Novanet daarbij.

Novanet profileert zich onder meer als 'De Herstelmeesters'. Het inmiddels ruim 30 jaar bestaande bedrijf houdt zich van meet af aan bezig met het herstellen van grote en kleine schades (incl. *spotrepair*) aan kozijnen en gevels, keukens en aanrechtbladen, sanitair, vloeren en meubilair. In de loop der jaren heeft Novanet op al die terreinen een goede naam opgebouwd. Novanet doet in principe al die reparaties in eigen huis, met ook zelf ontwikkelde hersteltechnieken met inmiddels 70 medewerkers. Die zijn veelal opgeleid via de eigen Novanet Academy. "Het werk dat wij doen is een vak apart, wat je bovendien op geen enkele school kunt leren. Daarom leiden wij onze specialisten op verschillende vakgebieden zelf op tot herstelmeester." Behalve in Nederland is Novanet inmiddels ook tien jaar actief in België. Recentelijk is in Westmeerbeek, gelegen binnen de driehoek Antwerpen - Mechelen - Geel, een nieuw bedrijfspand geopend waar in totaal 12, louter Belgische, specialisten werkzaam zijn.

NIET TEVREDEN

Glasstone, gevestigd in Elburg, is gespecialiseerd in het (on)zichtbaar herstellen van natuursteen en glas. Dit doet zij door haar zelf ontwikkelde speciale polijsttechniek(en) toe te passen op verschillende oppervlakken. De Keijzer: "Als Novanet zijnde hadden wij het herstel van natuursteen na brand- of waterschade al in ons assortiment. Het was één van de specialismen die we niet in eigen huis hadden en dus uitbesteedden aan externe specialisten. Daarover waren wij echter niet helemaal tevreden. Niet zozeer over het vakmatige - de kwaliteit van het uitgevoerde werk - maar meer over de manier van werken. Die kwam niet volledig overeen met onze visie, vooral op het gebied van communiceren met de klant en het managen van diens verwachtingen van het schadeherstel." Hij licht toe: "Door onze jarenlange ervaring met het herstellen van interieurschades weten wij wat de gevoeligheden hierbij zijn. Schade is nu eenmaal emotie. Daar komt bij dat klanten mede door de onbekendheid met de reparatiemogelijkheden en het (onzichtbare) resultaat daarvan een voorkeur hebben voor het volledig vervangen



Robert de Keijzer: "Als gevolg van het succes van de nieuwe polijsttechniek zien we mogelijke nieuwe markten. We zijn hard bezig nieuwe polijsttechnieken te ontwikkelen voor bijvoorbeeld keramiek, composiet en perspex materialen. Het einde van de toepassingsmogelijkheden is in onze ogen dan ook nog lang niet bereikt."

van het beschadigde. Zo wordt vaak gevreesd voor kleur- en glansverschil of dat de schade ook na herstel zichtbaar blijft. Dat terwijl het onze ervaring is dat schades, ook aan natuurstenen producten, vandaag de dag 'zo goed als nieuw' hersteld kunnen worden. In de loop der jaren hebben wij geleerd hoe hiermee het beste kan worden omgegaan en dat het essentieel is de verwachtingen van de klant goed te managen. Dat is voor (toe)leveranciers, die hiermee minder vaak te maken hebben, een stuk lastiger. Bovendien valt het in het algemeen niet mee om derden hierin te sturen."

Door onze jarenlange ervaring met het herstellen van interieurschades weten wij wat de gevoeligheden hierbij zijn. Schade is nu eenmaal emotie



NIEUW BEDRIJF HELPEN OPZETTEN

Omdat er geen ander bruikbaar alternatief voor handen was, leek er voor Novanet geen andere optie dan het naturaherstel aan natuursteen zelf op te gaan pakken. Het werd uiteindelijk een tussenvorm. De Keijzer: “We hebben ervoor gekozen om het relatief jonge bedrijf Glasstone te ondersteunen. Zij maken o.a. gebruik van onze automatisering en *know how* op het gebied van klantbeleving. Daarbij zijn zij zeer complementair aan Novanet, ook op het gebied van innovatie. Dit heeft inmiddels geleid tot de nieuwe polijsttechniek voor het herstellen van beschadigd glas.

De nieuwkomer richt zich met zijn activiteiten op een breed scala aan diensten met betrekking tot het herstellen van natuursteen en glas. “Geen schade is hetzelfde. Zo kunnen zij alle vormen van natuurstenen vloeren behandelen. Maar je kunt ook denken aan het behandelen van stenen en composieten aanrechtbladen, het uitwisselen van tegels en het leveren van natuursteen producten.”

MEERDERE TOEPASSINGEN

Met de recent ontwikkelde innovatieve polijsttechniek voor het herstellen van glas- en ruitschades heeft Glasstone haar werkgebied verder uitgebreid en daarmee ook die van Novanet. De Keijzer daarover: “Hiermee is Glasstone uniek en heeft het ook een patent op de polijsttechniek. Meestal wordt beschadigd glas vervangen, maar zij zijn in veel gevallen in staat om het te herstellen. Door de doorontwikkelde polijsttechniek kunnen zij ook zwaardere en fijnmazige, tot dusver lastig te herstellen, beschadigingen nog repareren, bijvoorbeeld krassen in moeilijke hoeken en randen. Bijkomend voordeel is dat deze aanpak bijdraagt aan de duurzaamheid en kostenbesparing.”

De Novanet-directeur geeft verder aan dat de gepatenteerde polijsttechniek van Glasstone toepassingen heeft dan alleen voor het herstellen van beschadigingen aan woning- en kantoorruiten. Daarbij zegt hij onder meer te denken aan etalageruiten, glazen vitrines en toonbanken in winkels. De Keijzer wijst daarnaast op een wel heel bijzondere toepassing: “Recentelijk werden de specialisten van Glasstone ingeschakeld door een leverancier van speelautomaten. Het glazen *touchscreen* van een digitaal *patience*-automaat, dat behalve in speelhallen ook steeds vaker in bejaarden- en verzorgingshuizen is te vinden, was beschadigd geraakt en had een kras in het scherm. Glasstone heeft het glazen *touchscreen* deze op locatie gepolijst, waardoor de krassen verdwenen. De toepasbaarheid is legio. Denk bijvoorbeeld ook aan glazen counters in winkels. Mede door de verfijnde polijsttechniek kunnen ze bijvoorbeeld diepe krassen herstellen en krassen die zich dicht bij het raamkozijn bevinden. Dat kunnen er maar weinig.”

Hij ziet daarnaast als gevolg van het succes van de nieuwe polijsttechniek mogelijke nieuwe markten. “We zijn hard bezig nieuwe polijsttechnieken te ontwikkelen voor bijvoorbeeld keramiek, composiet en perspex materialen. Het einde van de toepassingsmogelijkheden is in onze ogen dan ook nog lang niet bereikt.”

MOOIE START

Vorig jaar september werd Glasstone voor zijn innovatieve hersteltechniek voor glas gekozen tot de winnaar van de Rob Insinger Duurzaamheid Award 2019 van de Stichting Duurzaam Herstel. "Daar zijn we bijzonder trots op en daarnaast vormt het natuurlijk een prima reclame voor een startend bedrijf", zegt De Keijzer. "Sowieso mogen we niet klagen over de belangstelling na de start vorige zomer. We krijgen al aardig wat aanvragen binnen, zowel vanuit de verzekeringsbranche als daarbuiten. Dan kun je denken aan natuursteenhouwers, aannemers en vloerfabrikanten. Het is echt werk voor specialisten en bovendien heel zwaar en secuur werk, waarvoor specifieke *know how* nodig is. Bij Glasstone hebben ze dat."

Bij Novanet hebben ze dan ook positieve verwachtingen over de expansiemogelijkheden voor Glasstone. "Sowieso hebben wij als bedrijf voor het komende jaar een verdere groei geprognosticeerd, zowel bij Glasstone als voor onze overige activiteiten. Een punt van aandacht vormt ons personeelsbestand. Er ontstaat een steeds grotere schaarste aan ambachtslieden, niet alleen in ons vak, maar in vrijwel alle bedrijfstakken. Ons vak is niet in de schoolbanken te leren en daarom leiden wij voor al onze werkgebieden onze specialisten zelf op in onze Novanet Academy. Iedereen geven wij een kans, van schoolverlater tot omscholer." ■



Tijdens de jaarlijkse bijeenkomst van de Stichting Duurzaam Herstel in Kijkduin kregen Accountmanager Arjen de Man (Novanet) en Nico Verweij, bedenker van de oplossing, de award én een cheque van 1.500 euro ter besteding aan een goed doel overhandigd uit handen van Onno Sleurink, voorzitter van het College van Deskundigen van de Stichting Duurzaam Herstel. Bij de foto: v.l.n.r. Angelica Gravendijk (Stichting Duurzaam Repareren), Arjen de Man, Nico Verweij en Onno Sleurink.







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

Stichting SUIV is een unieke samenwerking tussen Verbond, NVGA en softwareleveranciers

Slagen Programma Uniforme Inrichting Volmachten cruciaal voor toekomstbestendig volmachtkanaal

Het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebestedingen (NVGA) hebben op 2 oktober 2019 de Stichting Uniforme Inrichting Volmachten (SUIV) opgericht. Het doel is tweeledig: uniformering van de vastlegging en uitwisseling van data tussen gevolmachtigden en verzekeraars en het verhogen van de datakwaliteit in het volmachtkanaal. “Hoewel er door beide partijen op dit vlak al flinke voortgang is gemaakt, is het tijd om een volgende gezamenlijke stap te zetten in de professionalisering van het volmachtkanaal. Sterker nog, het massaal omarmen door verzekeraars én volmachtbedrijven van het door de SUIV opgezette Programma Uniforme Inrichting Volmachten (PUIV) is cruciaal voor een toekomstbestendig volmachtkanaal”, benadrukken Jorg Roodbeen (NVGA), Herman Lenferink (SIVI) en Roel van Dijk (ANVA). Een verhaal over een bijzondere, maar noodzakelijke samenwerking tussen marktpartijen met soms tegenstrijdige belangen.

Het Standaardisatie Instituut voor de Verzekeringsindustrie (SIVI) is het 15 medewerkers tellende onafhankelijke kennis- en adviescentrum dat standaarden ontwikkelt voor digitaal zakendoen in de Nederlandse verzekeringsbranche. “Het Programma Uniformering Inrichting Volmachten (PUIV) is momenteel één van de projecten waarmee we bezig zijn. Een zeer belangrijke en omvangrijke klus”, vertelt Herman Lenferink, als *managing consultant* verbonden aan SIVI.

Roel van Dijk is algemeen directeur van ANVA, één van de bij het PUIV-project betrokken systeemhuizen. Met een marktaandeel van 70% is ANVA verreweg het sterkst vertegenwoordigd binnen de volmachten, gevolgd door CCS (20%) en Unit4 (5%). De resterende bedrijven (eveneens ca. 5%) hebben zelf een automatiseringssysteem gebouwd. De derde gesprekspartner is Jorg Roodbeen, *managing partner* bij Klap Verzekeringsmakelaar, lid van het NVGA-bestuur en tevens als secretaris lid van het bestuur van de Stichting Uniforme Inrichting Volmachten (SUIV) samen met voorzitter Leon van Riet (NN), penningmeester Jaap de Louw (Achmea) en bestuurslid Marcel van Loon (Centraal Volmachtbedrijf).

Als representant van de sector benadrukt hij het belang van het programma voor de volmachten. “Het programma draagt bij aan de verbetering van de beheersing van de volmachten en is daarmee cruciaal voor een toekomstbestendig volmachtkanaal, dat met een omzet van ongeveer 4 miljard euro bijna een kwart omvat van de totale schadeverzekeringsomzet in ons land.”

MEERLEDIGE AANLEIDING

Volgens de drie gesprekspartners liggen er meerdere redenen ten grondslag aan de komst van het Programma ‘PUIV’. Van Dijk wijst op de verscherpte eisen in het kader van Solvency II die aan vol-



Roel van Dijk: ‘Grip op datakwaliteit.’

machtgevende verzekeraars worden gesteld. In hun DNB-rapportages moeten zij verantwoording afleggen over het volmachtkanaal. “Daarvoor moet de datakwaliteit op orde zijn. Een nieuwe uitgevoerde analyse door DNB naar de (uitbestedings)risico’s binnen de volmachtconstructie toont echter aan dat, ondanks doorgevoerde verbeteringen, verzekeraars niet alleen nog altijd onvoldoende zicht hebben op de uitbestede risico’s in het volmachtkanaal maar ook onvoldoende grip op de zeer grote diversiteit aan inrichtingen van volmachtadministraties. Doordat de volmachtportefeuilles blijven groeien kunnen fouten in rapportages door incomplete of incorrecte data niet langer beschouwd worden als kleine afwijkingen. Grip op datakwaliteit binnen het volmachtdomein is een belangrijke vereiste geworden.”

Lenferink wijst er daarnaast op dat binnen de volmachtketen tot dusver maar op zeer beperkte schaal gemeenschappelijke uitgangspunten worden gehanteerd rond definities en de inrichting van processen. “Iedereen doet dit min op meer op eigen titel. Zaken als het inrichten van systemen, het leveren van rapportages en/of het uitwisselen van data tussen toepassingen zijn daardoor complex, tijdrovend en onnodig kostbaar. Het gevolg is een zeer grote diversiteit bij de inrichting van volmachtadministraties, wat een grote impact heeft op zowel de datakwaliteit als ICT-kosten binnen de volmachtketen.”

Behalve de eisen van de toezichthouder noemt Roodbeen de noodzakelijke efficiencyverbetering en kostenbeheersing als redenen voor een meer uniforme werkwijze. Dat vraagt een flinke inspanning van zowel volmachtbedrijven, verzekeraars als systeemhuizen, maar die inspanning is cruciaal voor ons aller bedrijfsvoering en daarmee van de gezamenlijke volmachtketen. Kortom, alle betrokken partijen hebben belang bij een goede, efficiënte inrichting van de keten.” (zie kader 1).

UNIEKE, MAAR NOODZAKELIJKE SAMENWERKING

De drie spreken van een ‘unieke, naar noodzakelijke samenwerking’ tussen marktpartijen die op punten soms tegenstrijdige belangen hebben maar waarbij nadrukkelijk wordt aangegeven dat politieke aspecten vanaf dag één geen enkele rol spelen. Ook spreken zij van een omvangrijke en ambitieuze klus. Immers, het gaat om het koppelen van de administraties van 40 volmachtgevende verzekeraars die gezamenlijk 1.730 volmachten hebben afgegeven aan 259 gevolmachtigde kantoren en waarbij ongeveer 25.000 doorgaans verschillend ingerichte productportefeuille in omloop zijn voor 800 verschillende verzekeringsproducten.

Met het Programma PUIV wil de stichting binnen twee jaar de ambitieuze doelstellingen van uniformering van de processen en het



Herman Lenferink: ‘Gemeenschappelijke taal.’

verbeteren van de datakwaliteit realiseren. Hiertoe is het ‘Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen’ opgesteld dat de uitgangspunten beschrijft voor uniformering rond de omgang met volmachtproducten binnen de volmachtketen.

Lenferink: “De verzekeraar geeft per product aan welke gegevens hiervoor aangeleverd moeten kunnen worden. Per volmachtproduct van een verzekeraar wordt bij alle betrokken volmachten dit product (en daarmee dus de portefeuille) op dezelfde wijze ingericht. Daardoor worden bijvoorbeeld alle autoverzekeringen van dezelfde

Alle partijen hebben belang bij een goede inrichting van de keten

Het verbeteren van de kwaliteit van de data in de volmachtketen brengt voor alle deelnemende partijen voordelen mee.

VERZEKERAARS

- Conform vereisten kunnen rapporteren aan toezichthouders (risico's)
- Beter kunnen invullen van productmanagement (herverzekering, profiel & rendement)
- Snelle uitrol van tariefswijzigingen, productbijstelling, nieuwe producten

GEVOLMACHTIGDEN

- Efficiënte ondersteuning van verzekeraar bij zijn verplichtingen rond toezicht en bij productbeheer
- Verlaging van kosten voor het inrichten volmachtproducten en uitwisseling van data tussen softwaretoepassingen
- Snelle *time to market* voor nieuwe producten
- Beter inzicht in risico's, profielanalyse, rendementsanalyse
- Minder uitval Polis & Schade-protocol
- Up-to-date versie softwarepakket
- Snelle uitrol tariefswijzigingen, productbijstelling, acceptatierichtlijnen en nieuwe producten
- Lagere ontwikkel- en inrichtingskosten door standaardisering
- Lagere herverzekeringskosten
- Veronderstelde verbetering risk appetite

SOFTWARELEVERANCIERS

- Duidelijke en uniforme uitgangspunten voor de inrichting van volmachtproducten
- Meer mogelijkheden om standaard ingerichte processen aan gevolmachtigden aan te kunnen bieden
- Meer stimulans bij gevolmachtigden om actuele releases op te volgen

verzekeraar op eenduidige wijze geregistreerd. Voor het vastleggen en communiceren van productdefinities is door SIVI de AFD-definitie Standaard ontwikkeld, waarmee de software van de gevolmachtigde wordt ingericht. Daarmee is dit protocol ook leidend voor de leveranciers binnen de volmachtketen. Bij het vaststellen van afspraken binnen het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen geldt dat 'het minimaal noodzakelijke' de norm is. Dit moet voorkomen dat er in de verschillende processen kosten ontstaan die niet wezenlijk bijdragen aan grip op de volmachtketen."

Van Dijk vult aan: "De door verzekeraar opgestelde productdefinitie vormt samen met het protocol de basis voor de samenwerking tussen verzekeraar en volmacht voor het betreffende volmachtproduct. Verzekeraar en volmacht kunnen in onderling overleg afwijken van de productdefinitie en/of het Protocol. Op basis van de AFD-definitie bieden systeemhuizen een standaard inrichting aan en bieden zij ondersteuning bij de omzetting van de huidige inrichting naar de nieuwe uniforme inrichting."

STAND VAN ZAKEN EN VOORTGANG

Inmiddels is de pilot van het programma bij één volmachtbedrijf succesvol gestart voor het auto-product. Lenferink, Roodbeen en Van Dijk zijn allen positief over het reilen en zeilen in de praktijk. "We breiden nu uit met vijf verzekeraars en vijf volmachtbedrijven en daarna naar de ANVA-volmachten binnen de Top-40. De Top-40 volmachten zijn goed voor 80% van het volume", vertelt Van Dijk. "In de loop van het jaar breiden we uit naar de overige ANVA-gebruikers. Parallel starten we vergelijkbare trajecten bij de volmachtbedrijven die assuratiesoftware hebben van CCS en UNIT4", vult Lenferink aan. "Tegelijkertijd gaan we ook starten met brand- en aansprakelijkheidsverzekeringen, die samen met motorrijtuigverzekeringen tweederde vormen van de volmachtomzet, en met de zakelijke producten die meer maatwerk vereisen. De inzet is dat over twee jaar het overgrote deel van de volmachtmarkt daadwerkelijk op de nieuwe uniforme wijze is ingericht."

GA ERMEE AAN DE SLAG!

Tot slot, wat zouden jullie volmachtbedrijven, verzekeraars en softwareleveranciers mee willen geven met betrekking tot het Programma Uniforme Inrichting Volmachtketen? Lenferink steekt van wal: "Uiteraard vergt een en ander een investering van eenieder in tijd, mankracht en geld, maar neem dat voor lief gezien de 'plus' aan voordelen die een uniforme inrichting je oplevert: qua efficiency, minder administratief werk, kortere *time to market*, meer zicht op relevante data voor commercieel gebruik en *last but not least* kostenbeheersing. Bij een goed gebruik van het protocol worden de kosten rond inrichting gedecimeerd."

Roel van Dijk vult aan: "Weliswaar is met het totale project een forse investering gemoeid van enkele miljoenen euro's, maar wij zijn ervan overtuigd dat dit bij een massale deelname op (niet al te lange) termijn al kan worden terugverdiend. Daarom wil ik oproepen: kom in actie en ga met de uniforme inrichting aan de slag."



Jorg Roodbeen: 'Efficiencyverbetering en kostenbeheersing.'

Maak daarnaast ook gebruik de datakwaliteit monitor volmachten (DMV). Dit is een praktisch hulpmiddel bij het verhogen van de kwaliteit van de door het volmachtbedrijf aangeleverde data richting verzekeraars dat in opdracht van de Werkgroep Datakwaliteit is ontwikkeld. Hiermee kunnen partijen eventuele issues verhelpen en zo de eigen datakwaliteit verbeteren."

Jorg Roodbeen benadrukt tot slot nogmaals de noodzaak van het Programma Uniforme Inrichting Volmachtketen voor de toekomst van het volmachtkanaal in ons land. "Er moet efficiënter worden gewerkt, de kosten moeten omlaag en er dient meer grip te komen op de datakwaliteit. Met dit programma kunnen we al die zaken realiseren, mits aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Zo dient bij eenieder de automatisering worden gebracht op het niveau van de laatste stand der techniek en bovendien dient het protocol door eenieder te worden omarmd."

Actie is volgens hem eveneens geboden in het gebruik van de monitoringtool DMV. "Nog lang niet iedereen is hierbij aangesloten. Als we als volmachtbedrijven én verzekeraars echt werk maken van het verbeteren van de sector, geven wij daarmee een duidelijk signaal af naar elkaar en richting de toezichthouder. Namelijk dat wij daadwerkelijk geloven in en willen werken aan een toekomstbestendig volmachtkanaal." ■

VVP Special Digitale Transformatie

Dit artikel, geschreven door Jan van Stigt Thans in opdracht van SUIV, verscheen eerder in de recent verschenen, 68 pagina's tellende VVP Special 'Digitale Transformatie'. Die gehele special kun u hier downloaden: <https://www.vvponline.nl/specialdigitaaltransformatie>

Blijf op de hoogte

Het Programma Uniforme Inrichting Volmachtketen is volop in ontwikkeling. Blijf op de hoogte van de voortgang, veranderingen en andere ontwikkelingen en meld je aan voor de nieuwsbrief op www.suiv.nl. Daarnaast kun je de stichting ook volgen op LinkedIn via www.linkedin.com/company/stichting-uniforme-inrichting-volmachtketen.

Mark van Wieringen en Xavier van Boeckel hebben van hun hobby hun beroep gemaakt

Arntz I van Helden is wereldwijd één van de weinige expertisebureaus die schades regelen binnen de wondere wereld van de autoracerij

Arntz I van Helden is al enkele jaren één van de weinige onafhankelijke expertisebureaus in de wereld, zo niet de enige, die met de regelmaat van de klok wereldwijd worden ingeschakeld voor het beoordelen en regelen van schades in de bijzondere wereld van de autoracerij: Formule 2, Formule 3 en LMP auto's (Le Mans Prototype) en de verschillende Toerkampioenschappen zoals de Porsche Cup en de Ferrari Challenge, en verder rally's; kortom alle races behalve de Formule 1. Twee schade-experts Mark van Wieringen (van huis uit scheepvaartexpert) en Xavier van Boeckel (van huis uit landmaterieexpert) regelen jaarlijks gezamenlijk zo'n 200 schades aan raceauto's: door middel van desktopexpertise of via een expertise ter plekke, waarvoor zij gedurende het racesizoen – ruwweg van april tot eind november – geregeld de wereld over reizen. In onderstaand artikel gaan zij in op het ontstaan van dit bijzondere specialisme, wat daarbij vakmatig zoal komt kijken en wat de voornaamste trends op dit bijzondere vakgebied zijn.



Mark van Wieringen: "De financiële belangen in de racerij zijn groot. Om die reden verlangen eigenaren van raceauto's vaak ook dat we na een schade snel langskomen. Niet in de laatste plaats omdat zij het geld van de verzekering vaak nodig hebben om de auto weer klaar te krijgen om aan de volgende wedstrijd weer deel te kunnen nemen."

Opvallend gegeven: voor zowel Mark als Xavier is de autoracerij niet hun primaire werk als schade-expert. Eerstgenoemde is afkomstig uit de scheepvaartwereld en werkte voor zijn komst bij Arntz I van Helden, inmiddels 12,5 jaar geleden, gedurende vijf jaar als *Maritiem Officier* bij Wagenborg Shipping. Sinds maart 2007 is hij bij het in Rotterdam gevestigde expertisebureau actief als mari-

tiem schade-expert. De raceauto-schades zijn een mooie opvulling naast zijn hoofdtaak het regelen van scheepsschades. Zijn Belgische collega Xavier werkte aanvankelijk bij CED Mobility in België als autoschade-expert voordat hij in 2017 de overstap maakte naar Arntz I van Helden als landmaterieexpert.

TOEVAL

Toeval bestaat niet, wordt wel eens beweerd. Of toch wel? Wie het verhaal hoort hoe de schaderegeling in de autoracerij bij Arntz I van Helden terecht is gekomen, zal misschien naar het laatste neigen. Mark van Wieringen vertelt hoe dat is gegaan. "Wij werden als Arntz I van Helden benaderd door een Enschedese verzekeringsadviseur die onder meer gespecialiseerd was in autosport-verzekeringen met de vraag of wij de expertise in huis hadden om wereldwijd schades aan raceauto's te regelen. Het antwoord was 'ja' en algemeen directeur René van Dijk dacht meteen aan mij, omdat hij wist dat ik mijn vrije tijd graag aan auto's (Alfa Romeo) sleutel. De rest is geschiedenis. We doen dit werk nu ruim tien jaar in de gehele wereld en inmiddels rechtstreeks voor nationale en internationale opdrachtgevers. Daarin hebben we nadrukkelijk aangetoond dit specialistische werk goed aan te kunnen en opdrachtgevers zijn zo tevreden dat het aantal expertiseopdrachten gestaag toeneemt. Vorig jaar waren dat er zo'n 200 en ik denk dat dit aantal de komende jaren nog wel verder zal groeien."

Dat aantal maakte de komst van een tweede expert wenselijk en dat werd Xavier van Boeckel, die in 2017 de geleerden van Arntz I van Helden kwam versterken als landmaterieexpert. "Ik heb van jongs af aan een enorme passie voor auto's en vooral voor raceauto's en merken als Porsche en Ferrari. Met dit werk komt voor mij echt een jongensdroom uit. Daarnaast is het vakmatig interessant

Met dit werk komt voor mij echt een jongensdroom uit

en absoluut niet te vergelijken met het expertiseren van 'normale' autoschades. Het gaat stuk voor stuk om maatwerk, veelal complexe en omvangrijke schadeclaims vooral als gevolg van aanrijdingen. Mede door het hoge eigen risico gaat het doorgaans ook om hoge schadebedragen tot zelfs een kwart miljoen euro aan toe. Schaderegeling in dit specifieke segment is specialistisch en tijdrovend werk waarbij je er zeker geen zeven tot acht schades op een dag kunt beoordelen, zoals bij 'straatauto's'. Naast vaktechnische kennis vraagt werk vooral om flexibiliteit en voldoende communicatieve vaardigheden."

ALLEEN OP CIRCUIT

Van Wieringen sluit zich daarbij volmondig aan. "Calculatie van de herstelkosten is handwerk omdat dit type auto's niet in een calculatieprogramma als bijvoorbeeld Audatex voorkomen. De betreffende polissen dekken ongevalsschade aan raceauto's tijdens wedstrijden op circuits en tijdens rally's. De auto's zijn per rijder verzekerd zowel in eigendom als gehuurd."

Zoals in de aanhef van dit artikel aangegeven, worden de beide specialisten van Arntz I van Helden ingeschakeld voor schades aan raceauto's die meedoen aan wedstrijden en trainingen in het kader van de Formule 2, Formule 3 en de verschillende Toerkampioenschappen zoals de Porsche Cup en de Ferrari Challenge en rally's. "Helaas zit de Formule 1 er niet bij, want dat zou ook vakmatig toch wel iets bijzonders zijn", benadrukken de beide racefanaten.

12 SCHADES OPGESPAARD

Van Wieringen kan zijn eerste opdracht als 'raceauto-expert' nog herinneren als de dag van gisteren. "Het was meteen ook een hele bijzondere. Aan het eind van het racesizoen moest ik in Italië schades opnemen bij het Italiaans Ferrari-team. Toen ik daar aankwam werd ik nietsvermoedend naar twee zeecontainers gebracht en daar bleken ze de beschadigde onderdelen te hebben verzameld van een 12-tal schades aan Ferrari's. Die hadden ze kennelijk gedurende het gehele seizoen opgespaard. Ik heb natuurlijk meteen aangegeven dat dit niet de juiste weg is, maar samen met



Xavier van Boeckel: "Schaderegeling aan raceauto's is vakmatig interessant en absoluut niet te vergelijken met het expertiseren van 'normale' autoschades. Het gaat stuk voor stuk om maatwerk, veelal complexe en omvangrijke schadeclaims vooral als gevolg van aanrijdingen."

betrokkenen en verzameld foto- en ander documentatiemateriaal zijn we er uiteindelijk uitgekomen. Al was het wel een enorme puzzel en heeft de regeling meer tijd in beslag genomen dan vooraf was gedacht. Het voordeel was wel dat ik me meteen heb kunnen manifesteren als iemand die weet waarover hij praat als het om schades aan raceauto's gaat. En zoiets zingt dan al snel rond in een relatief kleine wereld als de autoracerij."

Van Wieringen en Van Boeckel reizen geregeld de wereld over voor het regelen van schades aan raceauto's. Eerstgenoemde daarover: "In het begin beoordeelden we de schades vooral fysiek, maar door de in de loop der jaren opgebouwde kennis, ervaring, netwerk en vertrouwen kiezen we steeds vaker voor desktopexpertise. Ik denk dat we inmiddels 80% van de claims van kantoor uit regelen. Fysiek of desktop hangt af van de omstandigheden en vooral de aard en omvang van de claim. Onze extra kosten moeten die reis natuurlijk rechtvaardigen."



Mede door de voortschrijdende technologische ontwikkelingen zijn schades aan raceauto's vandaag de dag veel vaker te herstellen zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het materiaal

YOU TUBE FILMPJES

Van Boeckel vult aan: "Een fysieke expertise kost natuurlijk veel meer tijd. Alleen met reizen ben je binnen Europa al snel minimaal een halve dag tot een dag kwijt en daarbuiten nog meer. Bovendien neemt een expertise aan een beschadigde raceauto ook al snel enkele uren in beslag. Desktopexpertises zijn ook voor deze schades meer en meer mogelijk. Een groot voordeel is dat in de racerij wedstrijden veel foto's en filmpjes worden gemaakt en online worden gedeeld, zeker van *crashes*. Via *you tube* kunnen we de meeste crashes dan ook wel achterhalen en daarmee ons voordeel doen bij de schaderegeling. Op die manier heb ik ooit een fraudeclaim ontdekt. De schadelijdende partij moet de schade aantonen en stuurde ons de gevraagde schade-informatie om de claim te onderbouwen. We hadden onze twijfels en via *you tube*-filmpjes op het internet kwamen we erachter dat dezelfde auto bij meerdere crashes betrokken was geweest en dat de geclaimde schade betrekking had op vijf verschillende crashes."

Van Wieringen wijst erop dat ook de autoracerij een afspiegeling is van de maatschappij en dat ook hierin niet iedereen even eerlijk is en soms geneigd zijn om 'ruimhartig' te claimen. "Er wordt van ons verwacht om polisuitsluitingen toe te passen." Al voegt hij er wel meteen aan toe dat een andere claimcultuur reden is geweest voor de makelaar om al snel te stoppen met het verzekeren van raceauto's in de VS. "Op zich jammer, want de racerij is daar een heel populaire sport. Het is wel een gegeven dat de financiële belangen in de racerij groot zijn. Om die reden verlangen eigenaren van raceauto's vaak ook dat we na een schade snel langskomen. Niet in de laatste plaats omdat zij het geld van de verzekering vaak nodig hebben om de auto weer klaar te krijgen om aan de volgende wedstrijd weer deel te kunnen nemen."



Daarnaast vergt het volgens hem soms enige moeite om eigenaren te overtuigen van de mogelijkheid om beschadigde onderdelen te laten herstellen in plaats van te vervangen. "Mede door de voortschrijdende technologische ontwikkelingen zijn schades aan raceauto's vandaag de dag veel vaker te herstellen zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het materiaal."

SCHADE VAN JE LEVEN

Elke schade-expert heeft een 'schade van z'n leven', een dossier die hem of haar om wat voor dan reden ook is bijgebleven. Ondanks hun relatief prille loopbaan als schade-expert noemen Mark en Xavier er desgevraagd ieder ook één. Laatstgenoemde steekt van wal. "We kregen een forse schadeclaim van een Duitse Audi R8 die tijdens een *track day* op het circuit van Franchorchamps in België bij een crash ernstig beschadigd was geraakt: de schadeclaim bedroeg 100.000 euro en als waarde van de auto werd 600.000 euro in de polis opgegeven. Mijn onderzoek ter plaatste wees echter uit dat het eigenlijk niet om een raceauto ging maar eigenlijk om een omgebouwde 'straatauto' met als gevolg daarvan een veel lagere waarde en dus ook schadebedrag. Zo hebben we voor de verzekeraars een hoop geld bespaard."

Mark vertelt vervolgens over zijn 'hele mooie persoonlijke ervaring'. "Het was bij 24 uren-race in Dubai die ik vanuit de pits heb mogen meemaken. De makelaar had 'live schadevaststelling op het circuit' verkocht als extra service aan de klanten. Gedurende de race vielen er een aantal kleinere schades die onder het eigen risico waren maar ook een paar grote klappers. De praktijk leerde dat bij de grote klappers de teams gelijk konden inpakken en vertrokken. Een eerste indruk van de schade en de omstandigheden waren goed om als schade-expert mee te maken maar de definitieve schadevaststelling moest alsnog op een later moment plaatsvinden. Toch was het een geweldige ervaring, niet in de laatste plaats omdat ik op een gegeven moment zelf ook maar ben gaan assisteren omdat enkele monteurs even een kort slaapje deden."

Het zal duidelijk zijn dat beide experts na terugkomst van hun opdracht regelmatig een verhaal te vertellen hebben. "Je maakt inderdaad veel mee en dat maakt dit expertisewerk extra interessant." ■



Groningse aardbevingsschade: voor welke kosten van schadebeperkende maatregelen draait NAM op?

Het Groningen aardbevingsdossier is een lastig dossier. Niet alleen op persoonlijk vlak (voor de Groningers uiteraard bij uitstek) en op politiek niveau, maar óók juridisch. Dit blijkt onder meer wanneer bij het bouwen in het aardbevingsgebied maatregelen worden getroffen ter voorkoming/beperking van aardbevingsschade aan bestaande bouw en nieuwbouw. De kosten daarvan kunnen van de exploitant van het mijnbouwwerk (hier: NAM) worden gevorderd op basis van artikel 6:184 BW. Dat artikel bepaalt kort gezegd dat kosten van schadebeperkende maatregelen voor vergoeding in aanmerking kunnen komen. Maar hoe werkt de toets van dit wetsartikel? Het hof Arnhem-Leeuwarden heeft zich recent over die vraag gebogen.

ACHTERGROND

In deze kwestie ging het om een geschil tussen de eigenaar van een hobbyboerderij gelegen in het aardbevingsgebied en de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM). Die boerderij had schade als gevolg van een aardbeving. De herstelkosten werden geschat op zo'n € 18.000,--. Om het risico op toekomstige schade te minimaliseren, wilde de hobbyboer een betonplaat onder de fundering langs en onder het hele gebouw laten plaatsen voor een bedrag van € 105.255,--. Hij vorderde de kosten van die maatregelen op grond van artikel 6:184 BW.

JURIDISCH KADER

Juridisch gezien kunnen kosten van schadebeperkende maatregelen worden gevorderd op grond van artikel 6:184 BW. In de literatuur wordt bij de toets van de aansprakelijkheid voor dergelijke kosten steeds uitgegaan van een drietal vereisten:

1. De maatregelen moeten in causaal verband staan tot de te beperken schade;
2. de maatregelen dienen naar hun aard redelijk te zijn;
3. de kosten moeten in hun omvang redelijk zijn.

Die laatste twee staan bekend als de 'dubbele redelijkheidstoets'.

In de literatuur worden de drie vereisten van artikel 6:184 BW over het algemeen gezien als een soort optelsom. De drie vereisten worden los van elkaar afgegaan om zo de aansprakelijkheid te beoordelen – een optelsom van alleen die drie vereisten. Maar klopt dat wel?

VONNIS RECHTBANK

Rechtbank Noord-Nederland vond van niet ([ECLI:NL:RBN-NE:2016:5609](#)). Toen die rechtbank zich boog over het geschil tussen de hobbyboer en NAM, merkte zij op dat het bij de toets van artikel 6:184 BW juist verder gaat dan een 'financiële inkleuring'. De rechtbank oordeelde dat alle omstandigheden van het geval meespelen. Dat zou dus ook de overlast kunnen zijn die een benadeelde ervaart door de opstelling van NAM in het schaderegelingsproces. In dit specifieke geval kwam de rechtbank tot het



Dit artikel is geschreven door Dagmar Linstra, sinds 1 januari jl. werkzaam bij Van Traa Advocaten als advocaat in de praktijkgroep Verzekering & Aansprakelijkheid.

oordeel dat NAM níet aansprakelijk was voor de gevorderde kosten. Dat deskundigen de hobbyboer hadden verteld de maatregel redelijk te vinden, vond de rechtbank niet genoeg. Zéker niet, omdat de schade 'maar' zo'n € 18.000,-- bedroeg en de maatregelen om herhaling van schade te minimaliseren € 105.225,-- zouden zijn.

ARREST HOF

De hobbyboer liet het er niet bij zitten, ging in hoger beroep en zo kwam dit geschil voor het hof ([ECLI:NL:GHARL:2019:5849](#)). De boerderij was inmiddels afgebroken en nu vorderde de hobbyboer (onder meer) de nieuwbouwkosten. Daarvan zou een bedrag van

€ 332.539,44 voor rekening van NAM moeten komen conform artikel 6:184 BW. In de beoordeling verwees het hof ten aanzien van de toets van artikel 6:184 BW naar de overwegingen van de rechtbank: het gaat inderdaad verder dan alleen om een financiële inkleuring. De herhaalde confrontatie met schade en overlast in de schadebehandeling daarvan, tellen inderdaad mee.

Volgens het hof gaat het “er om of de te treffen maatregel in het licht van alle omstandigheden redelijk is.” Daarbij wijst het hof op verschillende factoren, zoals onder andere: de aard en ernst van de dreiging; de effectiviteit van de maatregel en de vraag of er een goedkoper alternatief is. Overigens heeft het hof bij een tussen-uitspraak van 22 oktober 2019 ([ECLI:NL:GHARL:2019:8773](#)) een deskundigenonderzoek gelast. We zullen dus nog even moeten afwachten wat het uiteindelijke oordeel in hoger beroep zal zijn.

COMMENTAAR

De overwegingen van het hof kan ik alleen maar beamen. Dat alle omstandigheden van het geval dienen te worden meegewogen, heb ik namelijk al eerder betoogd in een [artikel](#) dat is gepubliceerd in het Tijdschrift voor Energierecht. Ik heb het indertijd beschikbare vonnis van de rechtbank aangehaald en betoogd dat ‘de multifactoriële benadering’ van artikel 6:98 BW van toepassing is op de toets van artikel 6:184 BW. Dat betekent dat bij de toets of bepaalde schadeposten op basis van redelijkheid aan (in dit geval) NAM kunnen worden toegerekend, alle omstandigheden dienen te worden meegewogen.



Het gaat dan bij de toets van artikel 6:184 BW niet om een optelsom van de drie vereisten (causaliteit en dubbele redelijkheid), maar om een afweging tussen die vereisten en de andere omstandigheden van het geval. Zoals het hof dus ook heeft geoordeeld. Mijn visie is dat bij die multi-factor-‘afweging’ of ‘benadering’ een soort samenspel ontstaat tussen de verschillende factoren. Zo zullen relatief hoge kosten bij een acuut veiligheidsrisico redelijk kunnen zijn, terwijl zij dat in een minder acute situatie niet zijn. Is het nemen van maatregelen minder urgent, dan is er meer ruimte om te onderzoeken of er goedkopere alternatieven voorhanden zijn.

Het eindoordeel van het hof (en misschien zelfs nog van de Hoge Raad) zullen we moeten afwachten, maar voor nu zijn de overwegingen van het hof over de toets van artikel 6:184 BW zeker iets om rekening mee te houden. ■



**MAINPLUS
SCHADEHERSTEL**
Want u verdient een
veilig en fijn thuis



Wieger Hamer en Ben Groenendijk kijken tevreden terug op eerste ‘huwelijksjaar’

Maritieme expertisebureaus Hamer & Van Hussen en Groenendijk plukken eerste vruchten van samenwerking

Hamer & van Hussen en Expertisebureau Groenendijk, de beide in Rotterdam gevestigde expertisebureaus op het gebied van transport- en goederenschades, werken inmiddels meer dan een jaar samen onder één dak. Tot tevredenheid van de beide directeuren Wieger Hamer en Ben Groenendijk. “Hoewel de markt voor transportexpertises de afgelopen tijd niet echt tekenen van verbetering vertoont, hebben wij het afgelopen jaar toch een lichte groei geboekt.”

Feitelijk is er sinds 1 januari 2019 sprake van een overname van ‘Groenendijk’ door ‘Hamer & Van Hussen’, al verrichten beide bureaus hun expertise- en onderzoekwerkzaamheden nog onder de eigen naam. Wel werken de in totaal 12 medewerkers, onder wie momenteel zeven maritieme schade-experts, sindsdien vanuit één pand: het kantoor van Hamer & van Hussen aan de Thomas Mannplaats 305 in Rotterdam. Namens Hamer & van Hussen zijn dat naast Wieger Hamer Kris Barow, Rik de Koning, Casper Post en Wilko Schilder. Bij Expertisebureau Groenendijk is naast Ben Kees den Ouden de andere schade-expert. Per 1 februari jl. is daar de achtste expert bijgekomen in de persoon van Martin Frauenfelder, een van CED afkomstige brandexpert die voor beide bureaus zal gaan werken.

COMPLEMENTAIR

Beide bureaus vullen elkaar qua expertise- en onderzoekwerkzaamheden goed aan. Hamer & Van Hussen is van oudsher sterk in een breed scala aan transportgoederenschades, met name in *commodities* als kolen, ertsen, granen, oliën, veevoeders en chemicaliën. Daarnaast maakt de behandeling van aansprakelijkheidsschades, waaronder schadeclaims op het gebied logistieke en terminal-aansprakelijkheid, ongeveer 40% van het werk uit. Het bureau werkt voor het overgrote deel in Nederland maar is daarnaast ook geregeld actief in België, Duitsland, de overige Europese landen en in de rest van de wereld. Groenendijk houdt zich jarenlang vooral bezig met diefstal- en fraudeonderzoeken (ca. 50% van het werk), douane-gerelateerde zaken en claims op het gebied van logistieke aansprakelijkheid en opereert vooral in het Rotterdamse havengebied. Beide bureaus werken primair voor de co-assurantiemarkt.

Dat neemt niet weg dat er ook tal van overeenkomsten zijn te noemen. “We zijn beide Rotterdamse bedrijven, hebben een *hands-on*-werkmentaliteit en door onze omvang korte lijnen. Bovendien zijn we beide familiebedrijven. We passen qua cultuur dan ook goed bij elkaar”, aldus Hamer (2e generatie) en Groenendijk (3e



Wieger Hamer (links) en Ben Groenendijk hangen het nieuwe naambord op voor hun pand in Rotterdam-Ommoord. “Beide bureaus vullen elkaar goed aan en passen ook qua cultuur goed bij elkaar.”

generatie), die in dit verband als opvallende toevalligheid noemen dat beide bedrijven in 1969 zijn opgericht. “We hebben begin vorig jaar ons 50-jarig bestaan gezamenlijk gevierd samen met onze relaties met een feestelijke bijeenkomst het Rotterdams Inntel Hotel.”

TEVREDENHEID TROEF

Beide directeuren kijken vol tevredenheid terug op hun eerste ‘huwelijksjaar’. Groenendijk daarover: “Het is bij een fusie toch altijd spannend hoe de opdrachtgevers reageren en dat was buitengewoon positief. Uiteraard kregen we van velen de vraag ‘wat verandert er voor ons?’ Eigenlijk niets, alleen een ander kantooradres, zelfs onze bedrijfsnaam hebben we behouden. Sterker nog, de krachtenbundeling biedt zowel ons zelf als onze klanten eigenlijk alleen maar voordelen. Zo is hierdoor onze continuïteit beter gewaarborgd, kunnen wij een beroep doen op de volop bij Hamer &

Het aantal schadeclaims vermindert, maar het gemiddelde schadedossier wordt daarentegen complexer en omvangrijker en het gemiddelde schadebedrag hoger

van Hussen aanwezige productkennis en gebruik maken van hun geavanceerde automatiseringssysteem. Daarnaast zijn we minder kwetsbaar geworden en kunnen we werkpieken bij drukte, ziekte of vakantie beter opvangen”, aldus de derde generatie Groenendijk. “Ik heb dan ook geen moment spijt gehad van deze stap en heb het hier geweldig naar mijn zin. Ik denk dat onze opdrachtgevers inmiddels ook de voordelen hiervan inzien.”

Hamer sluit zich daarbij volmondig aan. “De voordelen die voor Groenendijk gelden, zoals het kunnen uitwisselen van kennis en ervaring als in de vorm van extra ‘handjes’ in drukke tijden, gaan natuurlijk ook voor ons op. Daar komt bij dat we door de samenwerking allebei onze dienstverlening en werkgebied hebben uitgebreid en daardoor opdrachtgevers op een breder maritiem terrein van dienst kunnen zijn. Onlangs had één van onze vaste opdrachtgevers te maken met een diefstalclaim in Duitsland, waarbij we samen met Groenendijk zijn opgetrokken, zij meer op diefstalgebied en wij met specifieke ladingkennis. Kortom, door de samenwerking versterken we onze slagkracht. Hoewel de markt voor transport-expertises de afgelopen tijd niet echt tekenen van verbetering vertoont, hebben wij beiden het afgelopen jaar toch een lichte groei geboekt. Ik ben ervan overtuigd dat dit voor een deel zeker is toe te schrijven aan onze krachtenbundeling.”

KRACHT

Gevraagd naar de kracht van hun bureaus noemen Hamer en Groenendijk in de eerste plaats de vakinhoudelijke markt- en productkennis in de niches waarin zij actief zijn. Hamer: “We hebben met onze experts erg veel productkennis in huis op het gebied van allerlei handelsgoederen als granen, noten, bederfelijke waren, oliën en chemicaliën. Een ander sterk punt van ons is ons geavanceerde automatiseringssysteem. Zo hebben we een *dashboard* ontwikkeld waarbij makelaars, verzekeraars en klanten de voortgang van een schadeontwikkeling 24/7 kunnen volgen en waarin allerlei schadetrends, schadesoorten en de diverse schaderegio's live zichtbaar zijn. Een service die zeer goed wordt gewaardeerd.”

Groenendijk wijst op zijn beurt op de bij zijn bureau aanwezige jarenlange specifieke kennis en ervaring op het terrein van ladingdiefstallen. “Bovendien staan we bekend als bureau dat altijd het belang van de zaak voor ogen heeft staan en kritisch kijkt naar de kosten voor de opdrachtgever.”

TRENDS

Gevraagd naar de trends die zij waarnemen op hun specifieke werkgebieden antwoordt Hamer dat de aard van de materiële en aansprakelijkheidsclaims door de jaren heen niet echt is veranderd. “Wel ervaren wij dat het aantal schadeclaims vermindert. Tekenend is het feit dat een vaste opdrachtgever in de binnenvaartsector met een vloot van ongeveer 1.000 schepen de afgelopen periode met slechts een 30-tal schades was geconfronteerd, terwijl het voorheen om een veelvoud daarvan ging. Preventie wint aan belang, zowel door middel van technische hulpmiddelen als door de aandacht hiervoor bij het personeel. Daar staat tegenover dat wanneer het fout gaat aan boord van een schip, het doorgaans ook goed fout gaat. Ook zijn detectiegrenzen verlaagd en eisen aan producten toegenomen. We zien het gemiddelde schadedossier dan ook complexer en omvangrijker worden en het gemiddelde schadebedrag toenemen.”

Groenendijk ziet dezelfde tendens op zijn vakgebieden, ladingdiefstallen en logistieke aansprakelijkheid. “Ook in deze segmenten zie je dat de schades aan de zogeheten ‘onderkant’ geleidelijk aan het verdwijnen zijn en dat het resterende werk complexer en tijdrovender wordt en de gemiddelde schadebedragen hoger.” Net als Wiegner is ook Ben positief gestemd over de toekomst van hun bedrijven, niet in de laatste plaats gezien de stabiele omzetontwikkeling in de afgelopen jaren en de lichte groei in het afgelopen jaar. “We denken de komende jaren deze trend voort te kunnen zetten, mede door de te verwachte consolidatiegolf in de redelijk ‘vergrijsde’ maritieme expertisewereld. We denken ook qua personeelsbestand licht te groeien, waarbij we overigens bewust inzetten op een verjongingsslag. Immers, wie de jeugd heeft, heeft de toekomst.” ■

SCHADE DOOR WATERACCUMULATIE EN SNEEUWDRIK

Miljoenen euro's (water)schade en een bedrijfspand of machinepark dat voorlopig niet bruikbaar is als gevolg van instorting door een enorme regen- of sneeuwbuï. Een scenario waar een ondernemer liever niet aan denkt. Schade door wateraccumulatie en sneeuwdruk blijkt vaak niet verzekerd. Door toenemende intensiteit van regenval en aanleg van installaties op of aan het dak, komen dergelijke schades steeds vaker voor. Ondernemers kunnen hierdoor geconfronteerd worden met aanzienlijke materiële schade en zelfs bedrijfsschade, die achteraf niet altijd gedekt blijken te zijn. In dit artikel leest u hoe u samen met de ondernemer de kans op schade kunt voorkomen en hier een juiste verzekeringsoplossing voor kunt bieden.

WATERACCUMULATIE EN SNEEUWDRIK

De termen wateraccumulatie en sneeuwdruk zijn mogelijk al bij u bekend, maar we leggen het graag nog een keer aan u uit. Wateraccumulatie is ophoping van regen- of smeltwater op één plek op het dak. Dit komt voornamelijk voor bij platte daken. Soms wordt dit verergerd door opstuwing van wind. Door de ophoping van het water kan het dak doorbuigen. Hierdoor loopt de (water)druk op die plek op het dak verder op. Sneeuwdruk is de druk die ontstaat op een dak als gevolg van grote hoeveelheden sneeuw.

DIT KAN LEIDEN TOT SCHADE

Bij hevige sneeuw- of regenval kan de dakconstructie onder het gewicht zo ver doorbuigen, dat het geheel of gedeeltelijk instort. Instorting levert vaak grote schade op aan het pand. Het pand kan langere tijd niet betreden worden, in verband met veiligheid en onderzoek. Dit leidt tot bedrijfsstilstand. Het bedrijf ligt stil, terwijl kosten voor bijvoorbeeld personeel en huur doorgaan. Ook wordt er in deze periode geen omzet gedraaid. Materiële schade en mogelijke bedrijfsstilstand zijn heel veel vervelend. Wat nu als er op dat moment mensen aan het werk zijn en het dak instort? Een situatie die u uiteraard graag wil voorkomen.

SCHADE DOOR CONSTRUCTIEFOUTEN

Een bedrijfspand moet zo gebouwd zijn, dat het de druk van een forse regenbuï of een dik pak sneeuw goed moet kunnen weerstaan. Dit ligt ook vast in wettelijke bouwvoorschriften. Door middel van uitgebreide constructieberekeningen wordt bepaald hoe een pand moet worden gebouwd om te voldoen aan de vastgelegde normen en voorschriften. Als de berekeningen goed uitgevoerd zijn, zou het niet mis moeten kunnen gaan. Echter, in de praktijk is dit vaak anders.

Soms zijn constructieberekeningen niet goed of worden ze onvolledig uitgevoerd. Ook kan het voorkomen dat uit kostenoverweging andere materialen worden gebruikt. Of de architect kiest ervoor de noodoverstorten af te dekken, omdat dit fraaier oogt. Een veel voorkomende reden is een latere aanpassing aan het pand zoals het achteraf installeren van een sprinklerinstallatie, het uitbreiden van (koel)installaties op het dak of het plaatsen van zonnepanelen. Er wordt dan niet altijd aan gedacht dit opnieuw



door te rekenen en de constructie hierop aan te passen. In al deze gevallen is er sprake van een constructiefout.

HDI ONTWIKKELT CLAUSULETEKST

Een ondernemer wendt zich bij schade tot zijn (brand)verzekeraar in verband met de materiële en eventuele bedrijfsschade die is ontstaan. Helaas wordt in het overgrote deel van al deze schadegevallen, na een langdurig en kostbaar schadetract, geconcludeerd dat er sprake is van een constructiefout. Dergelijke constructiefouten zijn bijna altijd uitgesloten van de dekking. Veel clausules die juist hiervoor zijn opgenomen in de polis, sluiten onvoldoende aan bij wat men écht beoogt te dekken. Daarom heeft HDI een clausule ontwikkeld die wél aansluit op de behoefte van de klant. Deze clausule garandeert dekking bij wateraccumulatie en sneeuwdruk. De voorwaarde is dat de constructie van het bedrijfspand voldoet aan de vereiste normen en voorschriften voor wat betreft water- en sneeuwdruk. Dit dient vooraf te worden getoetst en onderzocht door een erkende Registerconstructeur of Registerontwerper.

Mocht er naar aanleiding van dit onderzoek iets niet in orde blijken, dan kunnen er maatregelen worden genomen. Dat vermindert de kans op schade. Daarnaast draagt dit bij aan de veiligheid van het pand en de mensen die er werken. Als er vervolgens toch schade zou ontstaan als gevolg van wateraccumulatie of sneeuw-



druk, dan bestaat er recht op dekking. Dus geen vervelende verrassingen achteraf voor de ondernemer. Daarnaast wordt de bedrijfscontinuïteit gewaarborgd. Wij adviseren u bij vragen van een ondernemer over uitbreidingen aan een pand gebruik te maken van onze risicodeskundigen van HRC (HDI Risk Consulting). Zij kunnen de ondernemer begeleiden en van de juiste informatie voorzien. Door hen vroegtijdig in te schakelen, kunt u gezamenlijk de juiste aanpak bepalen.

Wat kunt u een ondernemer adviseren om dergelijke schade te voorkomen?

- Laat regelmatig deskundig onderhoud plegen aan het dak, de hemelwaterafvoeren en eventuele noodoverstorten.
- Zorg ervoor dat, voor en na de winter het dak, hemelwaterafvoeren en de noodoverstorten worden schoongemaakt.
- Laat bij bestaande gebouwen de constructie controleren of deze voldoet aan de norm NEN 8700 voor wat betreft wateraccumulatie en sneeuwdruk door een Registerconstructeur of Registerontwerper. Laat op advies van deze constructeur aanpassingen aan de constructie uitvoeren.
- Deze verbeteringen zijn meestal niet ingrijpend van aard, denk bijvoorbeeld aan het plaatsen van extra noodoverstorten.
- Laat bij nieuwbouw de constructie voldoen aan de huidige bouwregelgeving (Eurocodes) en de uitvoer door de constructeur controleren tijdens én na het bouwproces.
- Laat bij aanpassingen of uitbreidingen van het dak, het bijplaatsen van installaties zoals zonnepanelen, een koelinstallatie of een sprinklerinstallatie, het aanbrengen van extra isolatie of een plafond een berekening door een eerder

genoemde Registerconstructeur of -ontwerper uitvoeren. Doe dit in overleg met onze risicodeskundigen (HRC).

- Onderzoek de oorzaak van lekkage na zware regenval diepgaander en onderneem eventueel actie.

NEN 8700: Norm voor het beoordelen van bestaande constructies en voor verbouw.

Eurocodes: Europese normen en richtlijnen voor nieuwbouw.

EEN GEZAMENLIJKE AANPAK

De kans op schade door wateraccumulatie of sneeuwdruk kan door het nemen van de juiste maatregelen worden teruggebracht. Door het voldoen aan de vereiste bouwvoorschriften en dit te laten toetsen door een deskundige kan de ondernemer ervan uitgaan dat het pand voldoet aan de eisen. Mocht er dan toch schade ontstaan, dan is het prettig dat de ondernemer terug kan vallen op een verzekering die hierop aansluit. Samen zorgen we ervoor dat bedrijven kunnen blijven ondernemen. Hierover gaan we graag met u in gesprek.

MEER INFORMATIE

Dit artikel is tot stand gekomen met medewerking van Inez Tol, Senior Underwriter Property HDI en Rik Greveling Senior Risk Engineer HDI Risk Consulting. Voor meer informatie, neem gerust contact op met Inez Tol 020 565 06 44 of Rik Greveling, 010 403 63 28. U kunt de informatiekaart wateraccumulatie en sneeuwdruk vinden op onze website www.hdi.global.



Marsh's Global Insurance Market Index 2019 Q4:

Zakelijke verzekeringspremies stijgen wereldwijd voor negende kwartaal op rij; grootste toename sinds 2012: + 10,6%

De premies voor zakelijke verzekeringen zijn wereldwijd in het vierde kwartaal van dit jaar voor de negende keer op rij gestegen, maar het is met 10,6% de grootste stijging sinds de start van de periodieke marktinventarisatie van Marsh's Global Insurance Market Index in 2012.

Andere uitkomsten uit het onderzoek zijn onder meer dat de premies voor *financial & professional* (FinPro) lines het sterkst groeiden (+ 18%), gevolgd voor die voor de grootste branche: *property*-verzekeringen (+ 13%) en *casualty*-verzekeringen (+ 3%). Voor het vierde kwartaal op rij stegen de verzekeringspremies in alle delen van de wereld en voor het eerst *overall* met meer dan 5%, vooral door toedoen van de gestegen premies voor *D&O*- en *property*-verzekeringen. De grootste gemiddelde premiestijging deed zich voor in de Pacific-regio met 21%, een ontwikkeling die al drie jaar gaande is, en die vooral het gevolg is van de prijsontwikkeling voor *D&O*- en *property*-verzekeringen.

WERELDWIJDE TOENAME SINDS Q4 2017

Na een jarenlange periode van weliswaar afkalvende premiedalingen – van min 4,7% in Q4 2015 naar min 1,7% in Q3 2017 – werd in het vierde kwartaal van 2017 wereldwijd voor het eerst een premiestijging genoteerd: van 1,1%. Sindsdien is die toename per kwartaal gegroeid tot resp. met 3,3%, 6,3%, 8,3% en 10,6% in de vier kwartalen van 2019.

Alle branches en regio's droegen in het vierde kwartaal bij aan de wereldwijde premiestijgingen. In de grootste branche – *property* – namen de premies van Q1 tot Q4 toe met resp. 4,7%, 8,0%, 10,2% en 13,1%. Bij de *FinPro*-lines beliep die stijging resp. 5,6%,

9,7%, 14,2% en 17,8%, maar bij *Casualty*-verzekeringen bleef de premieontwikkeling daarbij ver achter: + 0,2%, 1,9%, 2,1% en 2,9%.

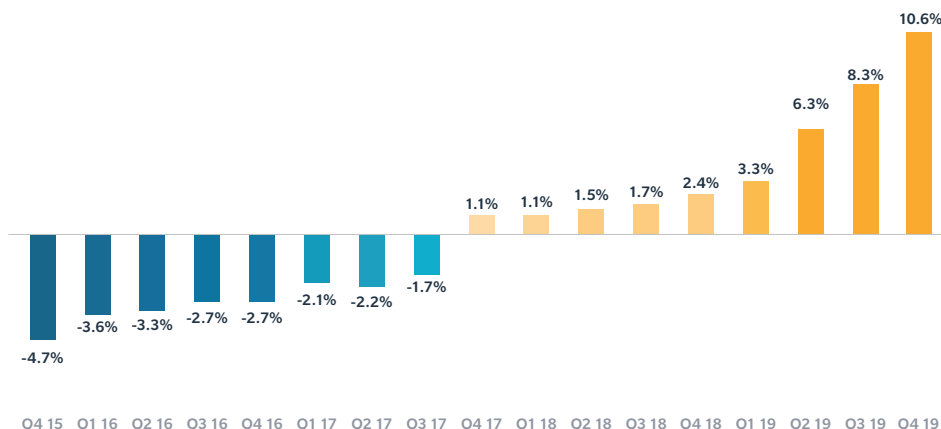
In alle regio's stegen de premies voor zakelijke verzekeringen. De grootste toename viel opnieuw te noteren in de *Pacific*, waar de premies vier kwartalen op rij met dubbele cijfers groeide: met 16,1% (Q1), via 18,3% (Q2) en 18,8% (Q3) naar 20,7% in Q4. Het Verenigd Koninkrijk volgt qua groeipercentage in het vierde kwartaal op plek twee een gemiddelde premiestijging na eerdere toenames in de drie eerste kwartalen met resp. 2,9%, 6,3% en 11,8%.

Daarna volgen de VS (1,1%, 4,8%, 6,4% en 10,4%), Latijns-Amerika (1,5%, 0,5%, 4,6% en 7,1%), Continentaal Europa (twee keer 2,0%, 4,2% en 6,6%) en Azië (0,4%, 3,5%, 5,1% en 5,6%).

REGIONALE VERSCHILLEN

Net als in de voorgaande kwartalen deden zich ook in het vierde kwartaal van 2019 regionaal (grote) verschillen voor; zowel totaal als wat de afzonderlijke branches betreft.

In Continentaal Europa stegen de zakelijke verzekeringspremies voor de negende keer op rij: sinds Q4 2017 (+ 1,1%) stegen de premies elk kwartaal met een hoger percentage tot 6,6% in het



vierde kwartaal van 2019. De brandpremies stegen het sterkst (met 10,3% tegen + 7,5% een kwartaal eerder). De tarieven voor zowel CAT als *Non CAT Risks* stegen in de meeste landen, variërend van 5 tot 10%.

Bij de *FinPro*-lines stegen de premies voor het vijfde kwartaal op rij: met 4,9% tegen + 0,9% een jaar eerder. De toename is vooral toe te schrijven aan de premieverhogingen voor de aansprakelijkheidsverzekeringen voor financiële instellingen (van 10% en hoger) en bij *D&O*-verzekeringen met 5 tot 10% in de meeste Europese landen. In de *casualty*-tekening werd een premieverhoging gerealiseerd van 2,7% (+ 1.0% in Q3), wat slechts de vierde premiestijging in een kwartaal was in de afgelopen zes jaar. De bescheiden groei deed zich vooral voor bij de branches 'algehele aansprakelijkheid' en 'arbeidsongevallen'.

VK EN VS

Ook in Groot-Brittannië zijn de zakelijke verzekeringspremies sinds het vierde kwartaal van 2017 gestegen, variërend van + 0,2% (Q1 2018) tot + 10,6% (Q4 2019). De *FinPro*-lines stegen voor de negende keer op rij en voor het derde achtereenvolgende kwartaal met dubbele cijfers: met resp. 15,0%, 23,3% en 27,8%. Meerdere verzekerden werden geconfronteerd met premieverhogingen van meer dan 100%. De grootste stijgingen deden zich voor bij *D&O*-verzekeringen en bij aan de VS of Australië gerelateerde financiële instellingen. De *D&O*-tarieven voor bestuurders van bedrijven in het middensegment zijn minder gestegen dan die voor grotere bedrijven. Enkele *D&O*-verzekeraars overwogen zich terug te trekken uit dit marktsegment.

Voor het vierde kwartaal op rij stegen de brandpremies (+ 7,8%). Bedrijven werden behalve met premieverhogingen geconfronteerd met een verminderd aanbod door zowel leidende als volgzekerders en met dekkingsbeperkingen. Procentueel bleef de premiestijging bij *casualty*-verzekeringen beperkt: + 2,7%, slechts de derde toename in een kwartaal in de afgelopen vier jaar.

In de VS stegen de premies voor de negende keer op rij maar voor het eerst sinds vele jaren met dubbele cijfers (+ 10,4%). De grootste stijging deed zich voor bij *Property*-verzekeringen: + 18,2% tegen + 3,8% een jaar eerder en de hoogste procentuele groei

sinds 2012. De markt voor *CAT*-verzekeringen werd geconfronteerd met een afnemende tekencapaciteit.

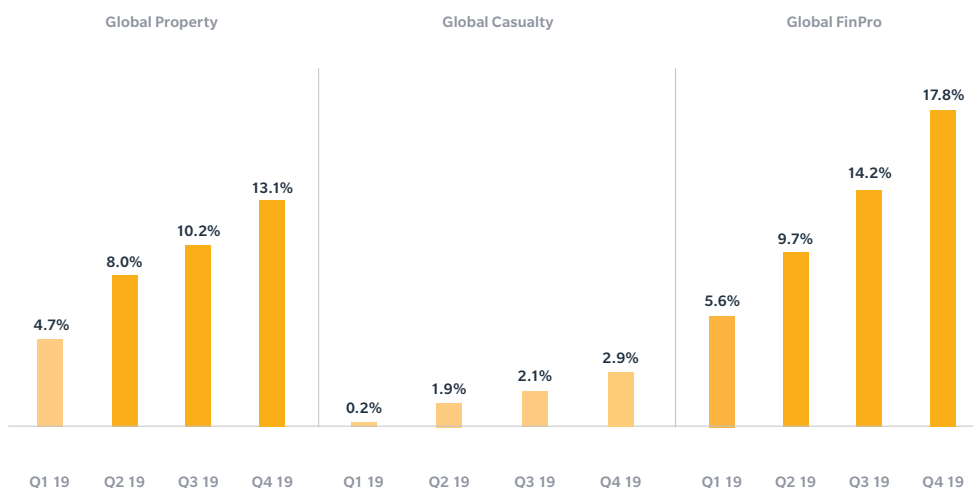
Ook de premies voor *FinPro*-risico's stegen voor het tweede kwartaal op rij met dubbele cijfers (+ 15,2%). Voor *D&O*-risico's kregen de ondernemingen premieverhogingen met meer dan 20% gepresenteerd, wat onder meer wordt toegeschreven aan aangescherpte wet- en regelgeving en een groeiend aantal rechtszaken door o.m. #MeToo, datalekken en veiligheid. Klanten worden geconfronteerd met een verminderde tekencapaciteit, dekkingsbeperkingen en hogere eigen risico's. De premies voor cyberverzekeringen stegen gemiddeld met 3%. De premies voor *casualty*-verzekeringen bleven achter bij die andere branches: + 2,2%. Tegenover premieverhogingen voor auto-risico's – met gemiddeld 5% – staat een gemiddelde daling van 4% voor arbeidongevalsrisico's.

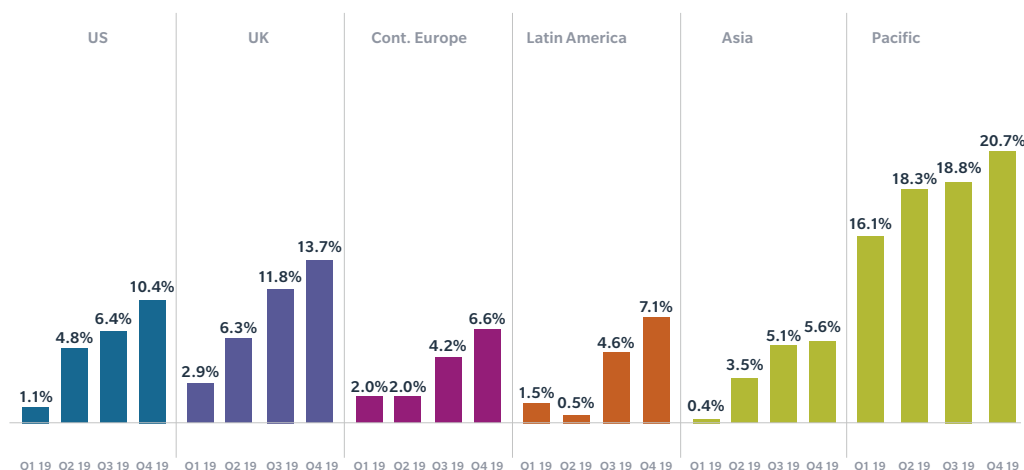
REST VAN DE WERELD

In Latijns Amerika en de Caribbean werd een gemiddelde premieverhoging geconstateerd met 7,1%. Op het derde kwartaal na (+ 4,6%) deden er sinds eind 2017 alleen geringe premiestijgingen voor tussen 0,3 en 1,5%. De *FinPro*-lines droegen het grootste steentje bij aan de algemene premietoename: met 15,3%. Deze wordt vooral toegeschreven aan een drietal factoren: de afkalvende tekencapaciteit, grote schades en ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving.

De gemiddelde premie-toename bij *Property*-risico's bedroeg 9,4%. De grootste premieverhogingen werden geconstateerd in Chili en in iets mindere mate in Brazilië, Colombia en Mexico. *Casualty*-premies stegen gemiddeld met 2,1%. De premieontwikkeling voor aansprakelijkheidsverzekeringen verschilde sterk per land, variërend van min 5% tot + 5%. De WA-autopremies namen licht toe of bleven stabiel.

Van alle regio's viel de laagste gemiddelde premiestijging te noteren in Azië: met 5,6%, in lijn met de rest van het jaar. De grootste verhoging deed zich voor bij brandverzekeringen: + 7,5% tegen + 0,7% een jaar eerder. Premiestijgingen met dubbele cijfers werden genoteerd in Hong Kong, Singapore en de Filipijnen. De impact van de forse *CAT*-schades in 2018 worden in de regio nog altijd gevoeld.





De gemiddelde premieverhoging bij de *FinPro-lines* bedroeg 4,6% tegen + 0,4% in Q4 2018. Vooral bedrijven met activiteiten gerelateerd aan de VS werden met hogere *D&O*-premies geconfronteerd. De capaciteit blijft voor de meeste risico's toereikend. Net als in Q3 (+ 0,5%) was er in Q4 voor *casualty*-verzekeringen gemiddeld een lichte premieverhoging te zien (+ 0.1%). Het was het zevende kwartaal op rij dat de premies vrijwel gelijk bleven, schommelend tussen min 0,5% en + 0,5%. In enkele landen gingen de *WA*-premies omlaag, soms zelfs met 10%

PACIFIC KOPLOPER

De regio waarin de 'harde markt' zich het sterkst manifesteert is de *Pacific*. Al vanaf het eerste kwartaal van 2017 nemen de premies gemiddeld toe en vanaf het vierde kwartaal van dat jaar zelfs elk kwartaal met 'double digits'. In het vierde kwartaal van 2019 werd voor het eerste de grens van + 20% gepasseerd. Hieraan dragen alle branches bij, maar vooral de *FinPro-lines*, waarvoor de

premies al sinds het derde kwartaal van 2016 toenemen: in Q4 2019 zelfs met 32,5%. Voor *D&O*-verzekeringen kregen bedrijven soms premieverhogingen van 100% of meer en datzelfde gold voor beroepsaansprakelijkheid voor financiële instellingen. Vanwege de slechte schaderesultaten hebben meerdere aanbieders zich uit deze markten teruggetrokken dan wel forse premieverhogingen dekkingsbeperkingen en hogere eigen risico's doorgevoerd.

Ook de brandpremies gingen voor het achtste achtereenvolgende kwartaal gemiddeld met dubbele cijfers omhoog (+ 18,0%), zowel voor *CAT*- als *Non CAT*-risico's in Australië en Nieuw-Zeeland. Net als in vorige kwartalen werden vele bedrijfstakken geconfronteerd met premieverhogingen, waaronder vastgoed, mijnbouw, de energiesector). In de *casualty*-sector stijgen de premies ondanks de toegenomen concurrentie al twee jaar lang elk kwartaal met 5,5 à 6%. ■

De premieontwikkeling per regio

Per regio ontwikkelde het premieniveau zich in de verschillende businesslines in het vierde kwartaal als volgt (tussen haakjes Q3, Q2 2019, en Q4 2018):

Continentaal Europa: Totaal + 6,6% (4,2%, + 2,0%, + 2,0%, +1,5%); *property* + 10,3% (+ 7,5%, + 4,1%, + 4,2%, + 3,1%), *casualty*: + 2,7% (+ 1,0%, min 0,4%, min 0,9%, min 0,3%) en *FinPro*: + 2,7% (+ 2,1%, (+ 1,3%, + 1,7% en + 0,9%);

UK: Totaal + 13,7% (+11,8%, + 6,3%, + 3,3%, + 2,4%); *property*: + 7,8% (+ 6,2%, + 3,5%, + 3,0%, min 1,1%), *casualty* + 2,7% (+ 4,2%, min 1,0%, min 2,7%, min 3,1%, min 2,1%) en *FinPro* + 27,8% (+ 23,3%, + 15,0%, + 6,7%, 6,7%);

VS: totaal + 10,4% (+ 6,4%, + 4,8%, +1,1% + 0,4%); *property* + 18,2% (+ 12,9%, +9,9%, + 4,4%, + 3,8%), *casualty*: + 2,2% (+ 1,4%, + 2,3%, min 0,2% en min 0,5%), en *Fin Pro*: + 15,2% (+ 11,2%, +7,0%, + 2,8%, + 1,5%);

Latijns-Amerika: totaal + 7,1% (+ 4,6%, +0,5%, + 1,5%, + 1,4%); *property* + 9,4% (+ 5,7%, + 0,3%, + 0,1%, + 0,5%), *casualty* + 2,1% (+ 1,4%, + 0,8%, + 3,6%, + 2,2%) en *FinPro* + 15,3% (+ 15,1%, + 1,4%, + 2,1%, + 7,2%);

Azië: totaal + 5,6% (+ 5,1%, + 3,5%, + 0,4%, + 0,4%); *property* + 7,5% (+ 6,5%, + 4,9%, + 0,6%, + 0,7%), *casualty* + 0,1% (+0,5%, min 0,4%, min 0,4%, min 0,5%) en *FinPro* + 4,6% (+ 5,3%, + 2,7%, + 0,2%, + 0,4%).

Pacific: totaal + 20,7% (+ 18,8%, +18,3%, + 16,1%, + 16,1%); *property* + 18,0% (+ 17,8%, + 17,8%, + 14,5%, + 14,5%), *casualty* + 5,9% (+ 5,9%, + 5,7%, + 5,7% en + 5,7%), *Fin Pro* + 32,5% (+ 27,5%, + 27,5%, + 25,8%, en + 25,8%)

Druk bezocht seminar van AGCS en Allianz Nederland

‘Nieuwe Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen’ dwingt aannemers tot ‘goede voornemens’ in 2020

Aannemers hebben nog een kleine elf maanden om hun processen aan te passen aan de consequenties van de nieuwe Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen die per 1 januari 2021 van kracht wordt. Dit was een van de conclusies van het seminar dat door Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) en Allianz Nederland vorig najaar werd georganiseerd in het VNAB kennis- en ontmoetingscentrum in Rotterdam.

De nieuwe Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen (Wkb) heeft gevolgen voor bedrijven, particulieren en de gehele verzekeringswereld. Vooral voor de aannemers is er werk aan de winkel om onder andere hun processen op het gebied van de informatieplicht aan te passen, voor verzekeraars om te komen tot passende verzekeringsoplossingen, voor de makelaars om deze verzekeringsoplossingen aan hun klanten aan te bieden en voor kwaliteitsborgers om op te leiden en onafhankelijke instrumenten te ontwikkelen c.q. bestaande instrumenten aan te passen waarmee bouwqualiteit aantoonbaar gemaakt wordt. De overheid heeft bepaald.

Alle marktpartijen zijn nu aan zet om instrumenten, methodes en polissen te ontwikkelen en zo te zorgen dat een ieder aan zijn verplichtingen voldoet vanaf 1 januari 2021. Allianz en AGCS hebben afgelopen periode hard gewerkt aan een verzekeringsoplossing, die risico's afdekt die uit de nieuwe wet Wkb voortkomen inclusief een nieuwe Verborgene Gebreken Verzekering voor Bouwwerken 2019 (VGV).

ACTUEEL

Uit de grote opkomst de vele vragen die aan de sprekers gesteld werden en de discussies tijdens de presentaties en de afsluitende borrel blijkt dat de Wkb actueel is, maar nog veel vragen en ook zorgen oproept. Zowel Allianz als AGCS is er alles aan gelegen om de vragen en zorgen weg te nemen, gaan graag in gesprek over de impact van de wet, adviseren zij bij de voorbereiding in aanloop van de inwerkingtreding van de wet en hebben zij in samenwerking met onder andere Mr. Drion een nieuwe verzekeringsoplossing voor CAR- en VGV ontwikkeld, die aansluit op de nieuwe wet.

Eerder ontwikkelde Allianz, Aon en ProRail in samenwerking met Seco een gecontroleerde verzekeringsoplossing voor de problemen met kwaliteitsbeheersing na introductie van nieuwe contractvormen (UAV – GC) en *outsourcing* bouw kennis binnen ProRail. Deze pilot heeft geleid tot mindering van faalkosten.

ROERIGE HISTORIE WKB

Na de opening door Bas van Mullem, *Head of Market Management* AGCS, vertelt Freek Schipper, *Engineering Insurance* AGCS,



Freek Schipper: “De grootste wijziging van de nieuwe Wkb is de gebreken-regeling. Er is nog geen definitie van het woord gebrek. Er is gepleit voor tekortkoming in aannemersovereenkomst. Dus niet alleen bouwfouten. Dit is nog niet in de wet opgenomen.”

over de historie en het langdurige proces tot de totstandkoming van de nieuwe Wkb. Voorbeelden van onveilige situaties in opgeleverde bouwwerken door problemen met constructieve veiligheid zijn onder andere de instortende balkons van appartementen in Maastricht (2003), evacuatie Bos & Lommerplein (2006) en recent het AZ stadion (2019). Na vele onderzoeken en beloftes uit de bouwsector - terwijl op oude voet werd doorgebouwd - heeft de politiek in mei 2019 uiteindelijk de knoop doorgehakt en de Wkb aangenomen.

De noodzaak om een slim instrument te bedenken dat partijen verder brengt door een neutrale toets op kwaliteit te ontwikkelen ont-



Jos Rooijackers: "Start op tijd met proefprojecten en schakel vroegtijdig een kwaliteitsborger in, want dan worden risico's tijdig gesignaleerd en kunnen aanpassingen gedaan worden c.q. oplossingen gezocht worden, waardoor er fouten worden voorkomen. Dit scheelt tijd en geld."

stond. De TIS (*Technical Inspection Service*) is een van de erkende en gecertificeerde instrumenten: onafhankelijk, deskundig en risico-gestuurd. Deze instrumenten voeren de kwaliteitscontrole in het bouwplan, vanaf start bouw, tijdens bouw tot einde bouw uit. Bij oplevering gaat het dossier naar de Gemeente. Per 1 januari 2021 wordt de Wkb van kracht. "Daar zullen we het mee moeten doen", sprak Schipper humoristisch op de toon van de rijdende rechter. De kennis van de aanwezigen over de nieuwe Wkb wordt onder de leiding van Niek Vonk, directeur *Marine & Engineering Allianz Nederland* met de mentimeter voor de presentaties getest. Hieruit blijkt dat de presentaties van grote waarde zijn. De gegeven antwoorden voor de presentaties bleken niet altijd juist te zijn.

KENMERKEN EN DOEL WKB

Het doel van de Wbk is het versterken van de positie van de opdrachtgever / eindgebruiker van het bouwwerk, de bouwkwaliteit zeker te stellen en de faalkosten te reduceren. De opdrachtgever krijgt waar hij recht op heeft en waar hij voor betaald heeft. In het kort zijn de kenmerken van de nieuwe Wbk: consument wordt beter beschermd; de verantwoording gaat naar de aannemer; de preventieve toets aan bouwbesluit door Bouw- en Woningtoezicht vervalt; private onafhankelijke partijen gaan keuren met instrument en kwaliteitsborger.

Er mag risico-gestuurd getoetst worden en verplichte risicobeoordeling bij indienen vergunningsaanvraag. Bij afgifte bouwvergunning toets aan bestemmingsplan, welstand en omgevingsveiligheid. Vooraf wordt aangegeven wat je gaat controleren. Hoe zwaarder een bouwwerk des te meer eisen gesteld worden. Regels voor gereed-melding bouwwerk en overleggen verplicht overdrachtdossier

(opleverdossier). Daarna plan indienen bij Gemeente. Bij gereedkomen van het bouwwerk beoordeelt Bouw- en Woningtoezicht of aan de eisen is voldaan en wanneer dit zo is, verlenen zij vergunning om het bouwwerk in gebruik te nemen. Zonder overdrachtdossier en afgifte verklaring kwaliteitsborger mag het bouwwerk niet in gebruik genomen worden.

Tot nu toe werd vooraf gekeken en beoordeeld. Met de ingang van de nieuwe wet Wbk is er kwaliteitscontrole van het bouwplan, vanaf start bouw en tijdens bouw inclusief tussentijdse aanpassingen tot einde bouw en bij oplevering gaat het dossier naar de Gemeente. Er wordt een positief effect beloofd op de bouwkosten en druk- en regelgeving, bouwleges en administratieve lasten en minder faalkosten. De aanwezige aannemers in de zaal vragen zich af of dit positieve resultaat van de Wkb bereikt zal worden door de toename van de administratieve, procesmatige en organisatorische maatregelen die de aannemer extra geld zal gaan kosten.

OP ZOEK NAAR DE ZWAKKE SCHAKEL

Jos Rooijackers, algemeen directeur BouwQ, informeert de zaal over de aangetoonde bouwkwaliteit met *Technical Inspection Service* (TIS) als toekomstig wettelijk instrument voor kwaliteitsborging. Hij gaat in op de private kwaliteitsborging, waarmee op onafhankelijke wijze de bouwkwaliteit wordt aangetoond en laat de verschillen zien in het bouwproces nu en het bouwproces onder de nieuwe Wkb. Bovendien gaat hij in op het borgingsproces bestaande uit een risicobeoordeling, borgingsplan en verklaring bij gereed-melding bouw. Ook de integrale beoordeling van de bouwkwaliteit wordt inzichtelijk gemaakt.

**Ik ben ervan overtuigd dat
bouwfouten tot een
acceptabel niveau
teruggebracht worden en
incidenten worden
voorkomen**

Hij sluit zijn presentatie af met opgedane positieve ervaringen met civiele projecten, utiliteitsbouw en inmiddels ook woningbouw en adviseert om op tijd te starten met proefprojecten. Ook raadt hij aan vroegtijdig een kwaliteitsborger in te schakelen dan worden risico's tijdig gesignaleerd en kunnen aanpassingen gedaan worden c.q. oplossingen gezocht worden, waardoor er fouten worden voorkomen. "Dit scheelt tijd en geld. Het is een nieuwe benadering om de zwakke schakel naar boven te krijgen bij kleine en grote bouwwerken en biedt meer zekerheid. Een goed ontwerp kan een risicovolle uitvoering hebben. Goed om dit vooraf te weten en bespreekbaar te maken en niet achteraf als het leed al geschied is."



Annet van Duijn-Koopman: “Met de invoering van de nieuwe Wkb is de aannemer aansprakelijk voor alle gebreken die niet zijn ontdekt bij oplevering, tenzij deze hem niet kunnen worden toegerekend. Dit is dwingend voor particuliere opdrachtgevers. Voor professionele opdrachtgevers moet expliciet genoemd worden in de overeenkomst, dat je afwijkt van de wettelijke regeling. Een wezenlijk verschil met de huidige situatie, wanneer bij oplevering gebreken die niet zijn onderkend, je daar de aannemer niet op kunt aanspreken.”

MEER CHECKS

Om in aanmerking te komen voor de daadwerkelijke start van een bouwwerk moet acht weken voor start bouw een ruimtelijke beoordeling plaatsvinden, vier weken voor start bouwactiviteit een check of er met juiste instrumenten het bouwwerk gestart wordt en dient de kwaliteitsborger ingeschakeld te zijn. Aan deze volkomen neutrale onafhankelijke kwaliteitsborgers, die geen enkele relatie hebben met het bouwwerk - een nieuwe beroepsgroep in de bouw - zal een ieder moeten wennen.

“Ik ben ervan overtuigd dat bouwfouten tot een acceptabel niveau teruggebracht worden en incidenten worden voorkomen. Met deze borging wordt aantoonbaar kwaliteit geleverd. Wij waken over de contracten van de diverse bij de bouw betrokken partijen heen (zoals ingenieursbureaus, toeleveranciers, aannemers, etc.) om bouwkwaliteit te garanderen. Wij zijn constant op zoek naar risico's en stellen dit bespreekbaar. TIS is een gedegen instrument om de bouwkwaliteit vast te stellen, risico's bespreekbaar te maken en een bouwwerk te realiseren dat voldoet aan bouwkwaliteitseisen. De nieuwe Wkb verandert het bouwproces op het gebied van vergunningverlening en kwaliteitsborging”, aldus Rooijackers tijdens een kort interview na afloop van zijn presentatie.

TIJD DRINGT

Annet van Duijn-Koopman, advocaat aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht / partner Dirkzwager legal & taks, brengt bij de

toehoorders overzichtelijk de privaatrechtelijke aspecten voor alle bouwwerken van de nieuwe Wkb in beeld, alsmede de wijzigingen in titel 12 van Boek 7 BW. en de gevolgen voor risicoverdeling tussen aannemers en opdrachtgevers door de invoering van de nieuwe Wkb. Aan bod komt onder andere de 5%-regeling voor particuliere bouw. De aannemer dient opdrachtgever in maand 2 expliciet schriftelijk te wijzen op opschortingsrecht/afschrift aan notaris. Wanneer de aannemer geen afschrift van zijn brief aan de notaris stuurt in maand 2 na oplevering, mag de notaris het depot na drie maanden niet vrijgeven. Om hieraan te kunnen voldoen zullen aannemers naar hun bedrijfsprocessen dienen te kijken.

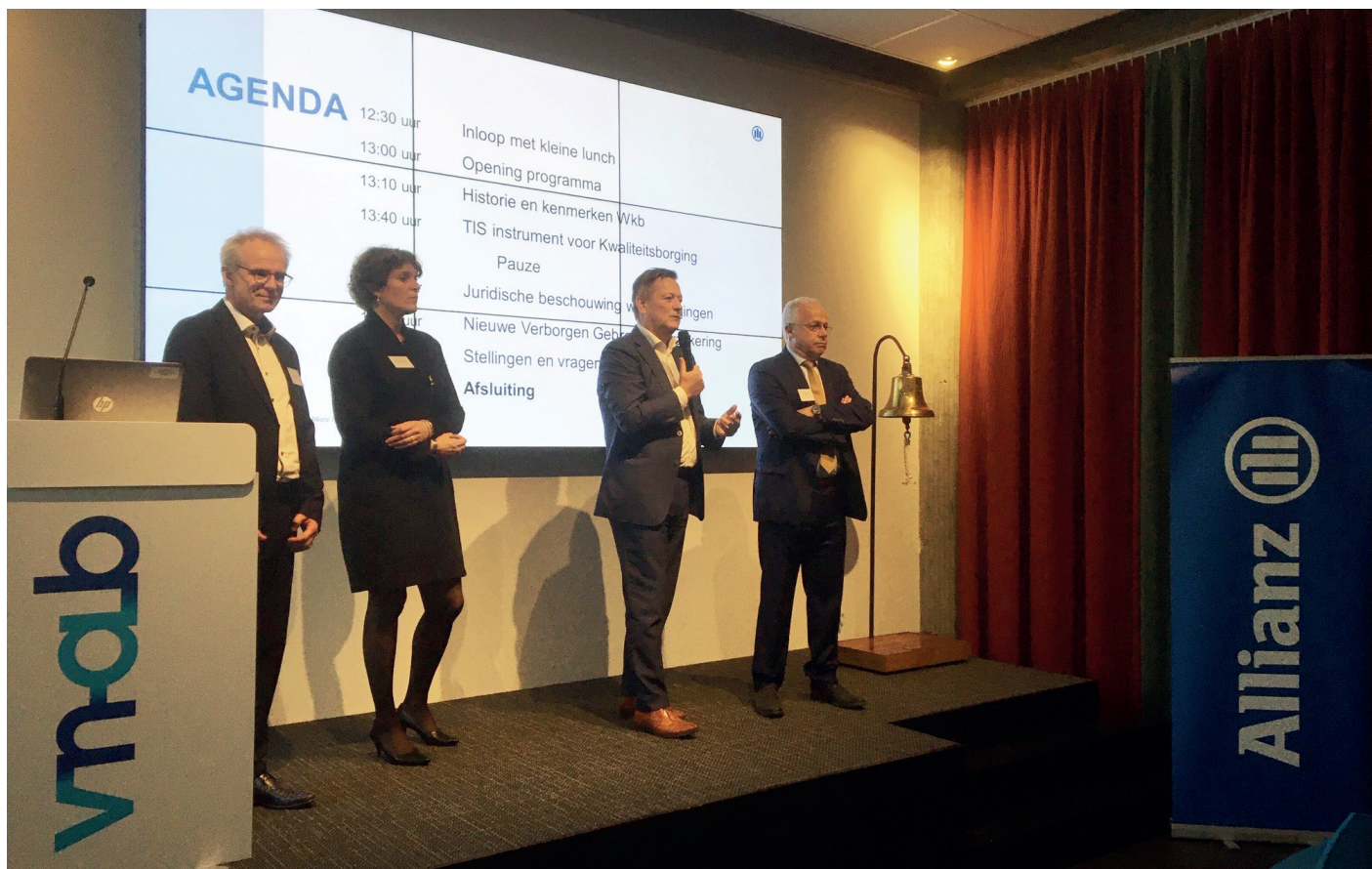
Ook houdt Van Duijn de toehoorders alle informatieplichten voor, zoals het ter beschikking stellen van het overdrachtdossier, beschrijving van toegepaste materialen en installaties, tekeningen, berekeningen, gebruiksfuncties bouwwerk etc. Ten minste 10 werkdagen voor werkelijke ingebruikname, dient dit gemeld te worden bij bevoegd gezag. Als het dossier incompleet is, besluit het bevoegd gezag dat het bouwwerk niet in gebruik mag worden genomen.

Behalve inzicht in risicoafdekking geeft Van Duijn informatie over de waarschuwplicht (aannemer dient schriftelijk en ondubbelzinnig te waarschuwen wat er mis is en wat de gevolgen zijn), klachtplicht (te laat met klacht na 2 jaar, geen vorderingsrecht meer), bewaarplicht en de essentiële wijziging aansprakelijkheid verborgen gebreken en de bewijslast. Het publiekrechtelijk deel treedt gefaseerd in werking, maar het privaatrechtelijke deel gelijk met overgangsrecht. Er wordt onderscheid gemaakt tussen particuliere en professionele opdrachtgevers. Van Duijn adviseert om geen onderscheid te maken tussen particuliere en professionele bouwconsumenten. “Een bouwconsument kan ook een professionele partij zijn.”

ACTIELIJST AANNEMERS

Van Duijn sluit haar presentatie af met de actiepunten voor de aannemers tot 1 januari 2021. “De aannemers hebben nog dit jaar om processen anders in te richten en wellicht modellen te maken in verband met hun informatieplichten vanaf 1 januari 2021. Let op de wijzigingen in het privaatrecht voor alle bouwwerken en niet alleen voor risico gevolgklasse 1. Er is echt een breuk met het verleden voor wat betreft de aansprakelijkheidsregeling. Met de invoering van de nieuwe Wkb is de aannemer aansprakelijk voor alle gebreken die niet zijn ontdekt bij oplevering, tenzij deze hem niet kunnen worden toegerekend. Dit is dwingend voor particuliere opdrachtgevers. Voor professionele opdrachtgevers moet expliciet genoemd worden in de overeenkomst, dat je afwijkt van de wettelijke regeling. Een wezenlijk verschil met de huidige situatie, wanneer bij oplevering gebreken die niet zijn onderkend, je daar de aannemer niet op kunt aanspreken.”

Zij zei verder benieuwd te zien hoe het opleveringsproces eruit gaat zien. “De gebrekenregeling zegt namelijk niets over gebreken die wel zijn ontdekt. We gaan ervan uit dat de aannemer deze moet herstellen, maar dit staat nergens in de wet. De vervaltermijnen moeten ook nog aangepast worden aan de nieuwe Wkb. Ik ga ervan



uit dat deze gehandhaafd blijven”, aldus Van Duijn ingevoerd of dat dit losgekoppeld wordt.

CONSEQUENTIES VERBORGEN GEBREKEN VERZEKERING

Aansluitend informeert Freek Schipper de aanwezigen over de gevolgen van de invoering van de Wkb voor de huidige Verborgten Gebreken Verzekering (VGV) en CAR-polis. “De grootste wijziging van de nieuwe Wkb is de gebrekenregeling. Er is nog geen definitie van het woord gebrek. Er is gepleit voor tekortkoming in aannemersovereenkomst. Dus niet alleen bouwfouten. Dit is nog niet in de wet opgenomen.”

Allianz heeft alle definities in de polissen nagelopen en betere en vooral strakkere omschrijvingen gebruikt. “We zetten TIS in voor VGV. In de nieuwe wet wordt alleen gesproken over gebreken, niet over verborgen gebreken”, aldus Schipper, die de oude en nieuwe dekkingen weergeeft. “In de nieuwe VGV zijn aanvullende dekkingen opgenomen voor gevolgschade, afbouwrisico, bouwbesluit en niet constructieve delen. In de nieuwe Wkb wordt niet ingegaan op een bouwcontract met meerdere bouwwerken of deelopleveringen en wordt alleen over gebreken gesproken. Allianz houdt vast aan de VGV.”

VERZEKERINGSOPLOSSING ALLIANZ

Schipper presenteerde daarna de verzekeringsoplossing met nieuwe polisvoorwaarden, die Allianz in samenwerking met haar zusterbedrijf Euler Hermes Kredietverzekering & Garanties heeft ontwikkeld. “Hier is jaren aan gewerkt. Verwijzingen naar wetsartikelen zijn aangepast, uitbreiding gemaakt voor niet-constructieve delen en de nieuwe verplichtingen zijn verwerkt. Met dank aan

Er is echt een breuk met het verleden voor wat betreft de aansprakelijkheidsregeling

collega's en vooral Peter Drion, partner Van Traa Advocaten / specialist op het gebied van bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid en in (her)verzekeringsrecht kwesties”, zegt Schipper, die zegt te hopen op *feedback* vanuit de markt, dat makelaars deze verzekeringsoplossing met hun klanten bespreken en de resultaten terugkoppelen. “We willen graag weten of dit is waar de markt op zit te wachten en of het de aannemer helpt. Allianz en TIS willen graag proefprojecten starten. Zeker ook om te laten zien dat er al veel gecertificeerd is en er niet altijd een moeizaam proces doorlopen dient te worden.”

Niek Vonk presenteert tot slot een viertal stellingen, waar de aanwezigen via de mentimeter op kunnen reageren en die wederom veel stof doen opwaaien, voornamelijk over de gesuggereerde verminderde faalkosten, verhaalmogelijkheden op onderaannemers en/of leveranciers en vragen over de nieuwe premies. Bas van Mullem sluit de bijeenkomst af met de woorden: “Deze grote opkomst vanmiddag overstijgt al onze verwachtingen en laat zien hoe actueel het onderwerp is. Wij voelen het als plicht om mee te denken met actuele problematiek. Ondanks veel onzekerheden is ons beleid erop gericht vooral oplossingen te bieden.” ■