

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

2 Terugblik uitvoerend bestuurder Rob ter Mors (VNAB) op bijzonder coronajaar en vooruitblik op 2021: "Kijken hoe we de markt interessant kunnen houden voor bestaande én nieuwe aanbieders"

5 NIVRE presenteert toekomstvisie: "Meer zichtbaar worden als baken en als dé marktautoriteit op schadegebied"

8 NARIM-voorzitter Adri van der Waart: COVID 19 en harde markt bepaalden 2020



10 Wisseling van de wacht bij BELFOR (Nederland): Vincent Talle neemt functie van algemeen directeur over van Leo Mulder. Een dubbelinterview.

14 20 jaar SAR: Terugblik met drie voormalige voorzitters: Bob Veldhuis, Rob Wagendorp en Joep Gülpen

17 Help de langlopende schades de wereld uit. Verslag van online bijeenkomst branche Personenschade van het NIVRE

20 Blog Irene Timmermans (Beer Advocaten): aansprakelijkheid voor een gebrekkig vaccin tegen COVID-19



21 Blog Laura-Jean van de Ven (Beer Advocaten): Aansprakelijkheid voor een vaccin tegen COVID-19

22 Riskengineers Pascal Saura en Henrico Hendriksen (HDI Risk Consulting): "Bedrijven helpen bij preventie en riskmanagement; zo maken we risico's beheersbaar"

24 Sylvana van Rijswijk en Robin van Dulken (Zurich): "Samen met ons intermediair verder groeien"

26 Specialist binnen een specialisme: Maritiem expert Guido Jansen vertelt over schades aan vloeibare ladingen



29 Verslag webinar 'Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken' van De Letselschade Raad

32 Drie RMIa's vertellen enthousiast over hun ervaringen met het A-Actualiteitenprogramma: Ruud Bindels, Willem Boelens en Willem Li

Jan van Stigt Thans



What's another year

De 'oudere jongeren' onder ons weten het misschien nog wel: in 1980 won Johnny Logan het Eurovisie Songfestival met het liedje *What's another year*. Hij keek daarin enigszins treurig terug op wat er het voorafgaande jaar allemaal was gebeurd. Het had wat dat betreft over 2020 kunnen gaan. Want wat voor een jaar hebben we achter de rug.

Wie had vorig jaar 1 januari bij het toosten op het nieuwe jaar ooit kunnen denken dat we voor het eerst in ons leven een wereldwijde pandemie zouden meemaken, noodgedwongen het grootste deel ons werk vanuit huis zouden moeten verrichten, onze collega's branchegenoten en klanten grotendeels nog via zoom en MS Teams zouden zien en dus ook geen marktvent zouden bijwonen. Niemand toch?

Dat is één kant van het verhaal. Want als u het zich al had kunnen voorstellen dat dit zou kunnen gebeuren, dan had u ongetwijfeld ook niet verwacht dat 'we' met z'n allen ons werk grotendeels 'gewoon' zouden hebben kunnen voortzetten: bedrijven zijn geadviseerd, posten gesloten, schadeclaims afgehandeld, risico's geïnventariseerd en schades hersteld. Tegen ook mijn verwachting in was er zelfs meer vaknieuw dan voorheen en groeide het bezoek aan onze website met bijna 30%! Bovendien heb ik niet de indruk dat ondanks corona de bedrijfstak het afgelopen jaar er 'grosso modo' financieel (veel) op achteruit is gegaan.

Dat is de andere kant van het verhaal. Als het moet, blijkt ieder mens tot veel in staat te zijn, ook in de verzekerings- en schaderegelingsbranche. 'We' zijn sterker, flexibeler, creatiever, effectiever, vindingrijker, oplossingsgerichter en veerkrachtiger gebleken dan we met z'n allen hadden gedacht. Dat is 'de winst van 2021', een fors compliment waard voor een ieder en dat geeft de burger moed voor de toekomst, zeker nu we genoemde 'onvoorziene' eigenschappen ook de komende tijd nog hard nodig zullen hebben. Misschien is die verschrikkelijke pandemie toch nog ergens goed voor geweest.

Ik zie u binnenkort hopelijk weer in levende lijve bij interviews, congressen, lezingen, meetings, borrels en andere marktvents. Wat een heerlijk vooruitzicht is dat toch. Goh, wat heb ik dat allemaal gemist. En ik niet alleen!



Uitvoerend bestuurder VNAB Rob ter Mors blikt terug op een in meerdere opzichten bijzonder jaar 2020 maar richt vizier ook op toekomst

Kijken hoe we de markt interessant kunnen houden voor bestaande én nieuwe aanbieders

Verbetering van de efficiency binnen de keten en van het prolongatieproces samen met de andere businesspartners. Dat zijn volgens Rob ter Mors, sinds vorig jaar maart uitvoerend bestuurder van de VNAB, de belangrijkste speerpunten van de brancheorganisatie voor de zakelijke verzekeringsmarkt voor het komende jaar, samen met het organiseren van enkele evenementen ter gelegenheid van het 35-jarig bestaan van de VNAB.

Ter Mors was in het verleden ooit CEO van Em@ilco, een startup dat als eerste *email response management services* ontwikkelde, onder meer voor Centraal Beheer en Ohra. Vervolgens werd hij benaderd om bij Achmea te komen werken en dat zou hij uiteindelijk 14 jaar doen in verschillende directiefuncties op het gebied van *marketing & sales*, waaronder voor Centraal Beheer Zakelijke Verzekeringen, Interpolis en Avéro Achmea. Na zijn Achmea-tijd vervulde hij de afgelopen 1,5 jaar als consultant enkele interimfuncties.

In die periode kwam hij in contact met VNAB-voorzitter Danny van der Eijk na te zijn geweest op de vacature bij de VNAB. Conclusie van het gesprek was, dat hij aan de procedure mee ging doen. Boeiende gesprekken volgden, o.a. met een aantal bestuursleden en medewerkers waarna het verlossende woord kwam dat de VNAB graag in zee ging met hem.

Waarom heb je daar 'ja' tegen gezegd? Rob: "Ik kende de organisatie en vooral de boeiende combinatie van de beide bloedgroepen die de VNAB vertegenwoordigt – makelaars en verzekeraars die het niet altijd met elkaar eens zijn – sprak me bijzonder aan. Dat geldt ook voor het feit dat je in deze functie daarnaast leiding geeft aan een IT-bedrijf, bezig bent met kennisborging en het verhuren van vierkante meters in het VNAB Kennis- en Ontmoetingscentrum. Dat maakt deze functie zeer divers en erg leuk om te doen. Bovendien is de VNAB een mooie organisatie met heel veel betrokken leden en brancheprofessionals: in totaal 31 werkgroepen en commissies met maar liefst 236 deelnemers, zoals onlangs tijdens onze jaarlijkse 'bedankavond' duidelijk werd. En *last but not least* sluit deze functie prima aan bij mijn ervaring en ligt er een mooie uitdaging in het verschiet. Er is bij de VNAB natuurlijk al veel goeds gedaan, maar er is zeker ook nog het nodige te doen."

ANDERS DAN VOORGESTELD

Zijn eerste jaar bij de VNAB is anders geworden dan dat hij zich er ongetwijfeld van had voorgesteld. Zowel persoonlijk als zakelijk drukte corona een behoorlijk stempel op 2020. Hij was net een week in functie toen hij getroffen werd door het coronavirus en zelfs één van de eerste Nederlanders werd die op de IC terecht kwam.



Rob ter Mors: "Overall staan voor de VNAB een drietal grote thema's op de agenda. Naast de samenwerking met de andere brancheorganisaties met betrekking tot het prolongatieproces zijn dat een verdere efficiencyverbetering binnen de keten, wat niet alleen mogelijk maar zeker ook hard nodig is, en zullen we activiteiten organiseren ter gelegenheid van ons 35-jarig jubileum. Vanwege de onzekerheid door corona denken we nog na over de invulling daarvan."

Wat doet dat met je? Rob: "Ik ben een optimist van huis uit en het glas is bij mij altijd halfvol, maar het is natuurlijk wel even schrikken als je te horen krijgt dat je in coma gehouden gaat worden en dat je die boodschap via een iPad aan je vrouw en kinderen moet meedelen." Hij spreekt van een bizarre ervaring. "Ik was hiervoor nog nooit echt ziek geweest, sport, rook niet en leef redelijk gezond. Ik heb ook geen enkel idee waar ik het virus heb opgelopen. Maar ik verloor uiteindelijk wel acht kilo aan spiermassa en ben drie maanden volledig uit de roulatie geweest. Daarna heb ik *parttime* mijn werk opgepakt en ben ik 1 september jl. *fulltime* aan het werk gegaan en heb eind december pas mijn laatste 'revalidatietraining' gehad. Ik heb gewoon ontzettend veel geluk

gehad en kan nu zeggen dat ik 100% hersteld ben. Dit is ook wel een moment om nog een keer iedereen te bedanken voor de ondersteuning, in het bijzonder de collega's en het bestuur van de VNAB."

ZAKELIJKE IMPACT

Zoals bij de meeste bedrijven en organisaties heeft corona het afgelopen jaar ook de VNAB danig parten gespeeld. Ter Mors daarover: "Neem alleen al ons Kennis- en Ontmoetingscentrum. In 2019 telden we maar liefst 16.000 bezoekers; het afgelopen jaar was dat sterk gedaald door de Covid-19 maatregelen. En juist 'verbinden en ontmoeten' is een belangrijke pijler van de VNAB. De complimenten voor de medewerkers die er ondanks de bijzondere en vaak moeilijke omstandigheden vanwege het thuiswerken snel in zijn geslaagd om de werkzaamheden voort te zetten en snel om te zetten naar online dienstverlening. Onze IT-dienstverlening liep vlekkeloos door, de commissievergaderingen en de vele *lunch & learn*-bijeenkomsten werden omgezet naar *online meetings*"; aldus de VNAB-bestuurder die persoonlijk met veel plezier zegt terug te kijken op de 'bedankavond' voor de deelnemers aan alle commissies, werkgroepen en gebruikersoverleggen, die uiteraard eveneens *online* plaatsvonden. "De betrokkenheid van zoveel branche-genoten die zich inzetten voor de VNAB geeft aan wat voor bijzondere vereniging wij zijn."

Ook over andere ontwikkelingen is hij te spreken. "Als organisatie hebben we een mooie ledengroei doorgemaakt, zowel aan makelaars- als aan verzekeraarskant – er zijn 48 makelaars en 47 verzekeraars lid- en daarnaast is er ook vooruitgang geboekt met betrekking tot de ontwikkeling van e-ABS, het sanctiepl@tform en iDos. Het is en blijft in mijn ogen nodig om de efficiency in de keten verder te verbeteren en de kosten waar mogelijk te verlagen"; aldus Ter Mors. Daarnaast hebben de technische commissies hard gewerkt aan de ontwikkeling van clauses als gevolg van de komst van de Brexit, de marktontwikkelingen op het gebied van cyber en de impact van een pandemie zoals veroorzaakt door Covid-19. Hoewel hij zijn bewondering uitspreekt voor de manier waarmee eenieder in het bijzondere jaar 2020 zijn werk heeft verricht en gebleken is dat de markt gewoon kan doordraaien met behulp van de hedendaagse technologie, benadrukte hij dat in dit marktsegment niets het persoonlijk contact kan vervangen. "Ik hoop dat dit binnenkort weer snel mogelijk is."

HARDE MARKT

Ook op een ander vlak kreeg de nieuwe VNAB-bestuurder zijn 'vuurdoop'. De zakelijke verzekeringsmarkt was in tijden niet zo 'hard' als vorig jaar en de beide doelgroepen binnen de VNAB – verzekeraars en



"Doel van de guiding principles is onder meer de werkprocessen voor eenieder efficiënter te maken, de enorme werkdrukke aan het einde van het jaar terug te dringen en beter beheersbaar te maken, te werken aan een toekomstbestendige portefeuille, de verzekeraarbaarheid te bevorderen en de klanttevredenheid te verhogen."

makelaars (samen met hun bedrijfsklanten) – stonden geregeld stevig tegenover elkaar, mede vanwege de massale polisopzeggingen, forse premieverhogingen, dekkingsbeperkingen en -uitsluitingen en zelfs stoppen met het accepteren van bepaalde risico's.

Ter Mors spreekt van een bijzondere ervaring. "Ik kende het fenomeen van elkaar afwisselende 'harde' en 'zachte' markten uiteraard vanuit mijn Achmea-ervaring. Ik sta er misschien wat naïef in, maar voor mij is een markt gezond of niet. Is er een adequate premiestelling, zijn er logische en goed uit te leggen preventiemaatregelen die moeten worden doorgevoerd? Nemen we de verzekerde op tijd en inhoudelijk goed mee in de te verwachten wijzigingen? Denken we als makelaars en verzekeraars gezamenlijk mee met de verzekerden om oplossingen te bedenken? Overigens zijn wij als VNAB hierin op zich geen directe partij, maar niet voor niets is 'ontmoeten en verbinden' één van onze pijlers en ligt het op onze weg om partijen bij elkaar te brengen en te faciliteren bij hun werkprocessen. Teneinde hen in staat te stellen zo efficiënt en oplossingsgericht mogelijk te kunnen opereren."

GUIDING PRINCIPLES

Ter Mors werd al snel na zijn terugkeer bij het prolongatieproces betrokken. Er werden gesprekken gevoerd met het Verbond van Verzekeraars en Adfz over de ervaringen rondom het prolongatieproces in 2020. Het overleg leidde uiteindelijk tot een gezamenlijk initiatief: de zogeheten *guiding principles*, waarin een aantal uitgangspunten en begeleidende richtlijnen zijn gedefinieerd om de processen rond de jaarlijkse verlengingen van zakelijke verzekeringen (*renewals*) te verbeteren en te versoepelen. "Doel is onder meer de werkprocessen voor eenieder efficiënter te maken, de enorme werkdrukke aan het einde van het jaar terug te dringen en beter beheersbaar te maken, te werken aan een toekomstbestendige portefeuille, de verzekeraarbaarheid te bevorderen en de klanttevredenheid te verhogen", zo vertelde de VNAB-bestuurder.

**De betrokkenheid van zoveel
branchegenoten die zich
inzetten voor de VNAB geeft
aan wat voor bijzondere
vereniging wij zijn**



"Het is nu nog te vroeg om lessen te kunnen trekken uit het prolongatieproces in het afgelopen jaar. We gaan een en ander met de leden evalueren in het eerste kwartaal. Wel kan gezegd worden dat tijdige communicatie cruciaal is."

Ik sta er misschien wat naïef in, maar voor mij is een markt gezond of niet

Welke lessen zijn er te trekken uit het prolongatieproces in het afgelopen jaar? "Ik denk dat het daarvoor nu nog te vroeg is", antwoordt hij prompt. "We gaan een en ander met de leden evalueren in het eerste kwartaal. Wel kan gezegd worden dat tijdige communicatie cruciaal is. Wanneer start je nu met elkaar te informeren en elkaar op te zoeken over de prolongatie? Wacht nou niet tot oktober/november, want dan zit je elkaar zo dwars in dat proces. In alle realiteit: we weten dat we met alleen een A-4tje het probleem niet oplossen. Het is een startpunt. We houden de vinger aan de pols, gaan een diepgaande analyse met de leden maken en zullen elkaar eerder vaker dan minder moeten opzoeken. Je hebt meer dialoog nodig tussen verzekeraars en makelaars. In maart gaan we weer om de tafel zitten met het Verbond, Adfiz, waarbij ook de NARIM zal aanschuiven", aldus Ter Mors. "Hoewel ik de indruk heb dat het prolongatieproces afgelopen jaar beter verliep dan in het jaar daarvoor, verwacht ik dat uit de evaluatie verdere verbeterpunten naar voren zullen komen."

DE AGENDA VAN 2021

Een nieuw jaar, nieuwe kansen. Wat staat er bij de VNAB op stapel voor 2021? De VNAB-bestuurder daarover: "De gebruikelijke activiteiten van de commissies en werkgroepen gaan gewoon door, net als de *lunch- & learn*-bijeenkomsten, zij het vooralsnog *online*. Daarnaast beginnen we weer met de start van de nieuwe Introductie cursus Coassurantie, starten we in het tweede kwartaal samen met USG en een groot aantal leden met het *Risk Insurance traineeship* (zie www.riskhasthefuture.nl) waarin een achttal *young professionals* kennis kunnen maken met het

werken in de coassurantiemarkt. Daarnaast hebben we eveneens in samenwerking met een aantal leden het project 'Marktpromotor' gestart, een initiatief om de zakelijke verzekeringsmarkt beter op de kaart te zetten bij studenten, schoolverlaters en mensen die op zoek zijn naar een nieuwe uitdaging. Naast de ontwikkeling van marktbrede arbeidsmarktcommunicatie, intensiveren wij de samenwerking met hogescholen en universiteiten. Door middel van gastlessen, *workshops* en promotie bij stage- en afstudeerevents maken we onze branche zichtbaar bij en aantrekkelijk voor de *young professionals*."

Overall staan voor de VNAB volgens Ter Mors een drietal grote thema's op de agenda. "Naast de samenwerking met de andere brancheorganisaties met betrekking tot het prolongatieproces zijn dat een verdere efficiencyverbetering binnen de keten, wat niet alleen mogelijk maar zeker ook hard nodig is, en zullen we activiteiten organiseren ter gelegenheid van ons 35-jarig jubileum. Vanwege de onzekerheid door corona denken we nog na over de invulling daarvan. Hopelijk kunnen we zeker in de tweede helft van het jaar enkele fysieke events houden."

Tot slot, wanneer ben je tevreden? "Het meest simpele antwoord is natuurlijk: wanneer de leden tevreden zijn", reageert Ter Mors direct. "Maar als we eind 2021 terugkijken zou het mooi zijn als we kunnen zeggen dat we zowel op het gebied van de ketenefficiency en het prolongatieproces nadrukkelijk enkele stappen hebben gezet en dat we weer enkele fysieke bijeenkomsten hebben kunnen organiseren. Kortom, dat we op 31 december tevreden kunnen vaststellen: "het was een mooi jubileumjaar." ■

Hoewel ik de indruk heb dat het prolongatieproces afgelopen jaar beter verliep dan in het jaar daarvoor, verwacht ik dat uit de evaluatie verdere verbeterpunten naar voren zullen komen

NIVRE presenteert toekomstbestendige visie, missie en speerpunten voor zowel organisatie als beroepsgroep

Meer zichtbaar worden als baken en dé marktautoriteit op schadegebied

Gezien, erkend en herkend worden als dé onafhankelijke marktautoriteit op schadegebied, een betere klantbeleving en meer aanwas van jonge professionals. Dat is waar de NIVRE en de ingeschrevenen in het NIVRE-Register over vijf jaar willen staan. Die toekomstbestendige visie, missie en speerpunten, die voortvloeien uit het project 'Samen naar de Toekomst', werd uitgesproken in een drukbezocht online-event door de NIVRE-bestuursleden Hans de Hoog (voorzitter), Francie Peters (plaatsvervangend voorzitter en portefeuillehouder PE Seminars) en Jeroen Fröhlich (bestuurslid). In onderstaand artikel lichten zij het hoe en waarom van de marktinventarisatie, de belangrijkste uitkomsten en conclusies en de nieuwe toekomstvisie nader toe. "We willen dat het 'merk NIVRE' nóg meer zichtbaar wordt als baken en dé marktautoriteit op schadegebied."

Het NIVRE bestaat in 2021 op de kop af 30 jaar. In de loop der jaren heeft het NIVRE het vak van schade-expert nadrukkelijker op de kaart gezet en via het Register en de hieraan gekoppelde toelatings- en 'bij-blijf'-eisen de kwaliteit van de ingeschrevenen geborgd en continu naar een hoger niveau gebracht. Hans de Hoog daarover: "Wij durven als bestuur dan ook gerust te stellen dat we het als NIVRE op het gebied van de kwaliteit en deskundigheid goed doen. Maar het is nóg belangrijker te weten wat dé markt – ingeschrevenen in het Register, hun werkgevers en onze opdrachtgevers en ketenpartners - daarvan vinden."

Daarom was het volgens hem nodig door een onafhankelijke partij een onderzoek uit te laten voeren naar hoe het NIVRE ervoor staat maar vooral ook hoe men aankijkt tegen het NIVRE, haar rol in de markt en haar activiteiten. "Zeker omdat we naast complimenten zowel van ingeschrevenen als van opdrachtgevers en andere ketenpartners vragen, suggesties voor verbetering en af en toe zelfs punten van kritiek krijgen. Bovendien is de samenleving sterk aan verandering onderhevig en ziet de toekomst erover 5 tot 10 jaar ongetwijfeld anders uit dan nu en daarmee ook datgene wat opdrachtgevers en hun klanten van een schade-expert verwachten. Daarop moeten ook wij als NIVRE anticiperen."



De drie bestuursleden tijdens de online presentatie van de toekomstvisie 'Samen naar de toekomst': v.l.n.r. Hans de Hoog, Francie Peters en Jeroen Fröhlich.

VOORAVOND TRANSITIE

Francie Peters benadrukt dan ook dat het NIVRE aan de vooravond van een transitie staat. "Om die reden is begin vorig jaar binnen het bestuur het idee ontstaan met het oog op de toekomst een marktinventarisatie te laten houden. Gezien het belang daarvan hebben we ons hierbij professioneel bij laten staan door een deskundige op het gebied van veranderprocessen. Uit een drietal geselecteerde bureaus hebben we uiteindelijk gekozen voor Marlies Tousain, die ons bij het gehele traject adviseert en begeleid."

Voor het onderzoek zijn een groot aantal gesprekken gevoerd met zowel opdrachtgevers, ketenpartners (Verbond van Verzekeraars, Adfiz, VNAB) als met ingeschrevenen in het NIVRE-Register en hun werkgevers. Daarbij is niet alleen gevraagd hoe zij nu aankijken tegen het NIVRE, maar ook wat zij van ons in de nabije toekomst verwachten. "Daar is veel belangrijke *feedback* uitgekomen waarmee wij de komende jaren ons voordeel kunnen doen."

Gisteren • Vandaag • Morgen •

Het borgen van
kwaliteit en **onafhankelijkheid**
in schade expertise is
noodzakelijk.

BESTAANSRECHT

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste uitkomsten uit de marktinventarisatie. Jeroen neemt het woord: "Dat is voor mij persoonlijk in de eerste plaats de bevestiging van de rol en kernactiviteit van het NIVRE: 'Het borgen van kwaliteit en integriteit in de schade-expertise'. Dat wordt zowel door onze achterban als onze ketenpartners overduidelijk herkend en erkend en daarmee geven zij in feite aan dat het NIVRE ook in de toekomst bestaansrecht heeft als baken én maatstaf voor deskundigheid op het gebied van schade-expertise. Dat is natuurlijk een prettige constatering."

Maar tijden veranderen? "Inderdaad", zo vervolgt hij. "De samenleving verandert in rap tempo en dat heeft ook impact op het werk van de schade-expert en daarmee ook voor het NIVRE. Om ook in de toekomst te kunnen blijven voldoen aan de schade-expertisebehoefte van morgen zullen tal van zaken moeten veranderen en anders ingevuld moeten worden. Dat is een andere cruciale conclusie uit het marktonderzoek."

Wat zijn zoal die zaken die bovengenoemde verandering nodig maken? Francie wijst onder meer op de digitalisering die het mensenwerk vervangt, de veranderende vakeisen en de vergrijzing van het expertisekorps en vakgebied. Hans noemt daarnaast de versnipperende keten, de huidige, ietwat verouderde interne organisatie en vooral een gebrek aan externe zichtbaarheid. "Als NIVRE zijn we lang vooral intern gericht geweest en de nieuwe tijd vraagt dat we onze focus wat meer naar buiten moeten verleggen en vaker ons gezicht laten zien. Om die reden hebben we onze visie en missie dan ook aangepast."



DRIETAL PIJLERS

Om de nieuwe doelstellingen te kunnen verwezenlijken noemen de drie NIVRE-bestuursleden met name een drietal zaken waaraan verder moet worden gewerkt. Jeroen daarover: "Dat is en blijft in de eerste plaats onze kernactiviteit: het bewaken van de kwaliteit en deskundigheid van experts in een veranderende markt. Daarnaast is het zaak te blijven bouwen aan vertrouwen bij alle betrokken partijen, van achterban en hun werkgevers tot opdrachtgevers en andere ketenpartners en hun klanten. En *last but not least* een duidelijke, meer actieve externe representatie en lobby naar buiten toe. We moeten als NIVRE nóg meer zichtbaar worden in de markt."

Francie deelt die mening volledig: "In de media, waaronder landelijke pers en in actualiteiten- en consumentenprogramma's op radio en TV wordt geregeld over ons gesproken in plaats van met ons. Als dé marktautoriteit op schadegebied zouden wij graag vaker geraadpleegd

Het onderzoek bevestigt het bestaansrecht van het NIVRE als baken én maatstaf voor deskundigheid op het gebied van schade-expertise

willen worden over actuele kwesties en vraagstukken op ons vakgebied. Dat is nu nog niet het geval."

Hans noemt nog een voorbeeld. "Het Verbod van Verzekeraars kwam op een gegeven moment met de Gedragscode Expertise-Organisaties. Op zich een goed initiatief, maar pas vlak voor de lancering hiervan merkte iemand op of het geen goed idee is om het NIVRE te vragen wat zij hiervan vonden. Dat had natuurlijk in een veel eerder stadium moeten gebeuren. We willen gezien worden als een deskundige en onafhankelijk baken waarin gedupeerden en opdrachtgevers het volste vertrouwen hebben in een goede, eerlijke schaderegeling. Daartoe zullen we onze belangrijke maatschappelijke rol nadrukkelijker moeten oppakken. Daaraan gaan we nu nog harder werken."

INTERNE ORGANISATIE

Wat betekent de nieuwe toekomstvisie en -plannen voor de interne organisatie? De voorzitter daarover: "In het onderzoek kwam onder meer voren dat deze, kijkend naar de toekomst, ook aanpassing behoeft. Zo wordt bijvoorbeeld het huidige bestuur in hoge mate gevormd door vertegenwoordigers van de grote(re) bureaus en de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat dit niet de juiste afspiegeling is van onze achterban. Dat zullen we dan ook zeker gaan aanpassen, al is het op dit moment nog niet helemaal duidelijk op welke manier." Volgens Jeroen wordt er daarnaast gedacht om de ketenpartners en mogelijk zelfs vertegenwoordigers van consumentenorganisaties op de een of andere manier nadrukkelijker bij de organisatie te betrekken. Bijvoorbeeld in de vorm van een Raad van Toezicht. "Daarover hopen we in de loop van dit jaar meer duidelijkheid over kunnen geven."

Waar het bestuur in elk geval eerder mee wil komen, is een nieuwe directeur. Hans daarover: "Vanwege het aanstaande vertrek van directeur Henk Grootkerk zal op korte termijn de procedure in gang zal zetten voor een nieuwe directeur. Tot dusver kwam die doorgaans uit eigen gelederen, maar aangezien zijn of haar profiel uiteraard nauw moet aansluiten bij de nieuwe koers zal nu vooral extern worden gekeken. Uiteraard zal kennis van en affiniteit met het schadevak een pre zijn, maar er wordt meer gevraagd van de nieuwe directeur dan we tot dusver hebben gedaan. Zo moet hij/zij goed in staat zijn het vak van schade-expert en het merk NIVRE naar buiten toe voor het voetlicht te brengen", aldus de NIVRE-voorzitter, die met het oog hierop aangeeft dat het bestuur zich ook hierbij laat bijstaan door een professioneel recruitmentbureau. Uit een drietal vooraf geselecteerde bureaus is uiteindelijk gekozen voor Maes & Lunau. "We hopen voor de zomer

Er wordt geregeld over ons gesproken in plaats van met ons

dit project afgerond te hebben en de naam van de nieuwe directeur bekend te kunnen maken.”

STIP AAN DE HORIZON

Waar willen jullie uiteindelijk naar toe met het NIVRE en over een jaar of vijf staan? Met andere woorden, wat is de stip aan de horizon. “Gezien, erkend en herkend worden als dé onafhankelijke marktautoriteit op schadegebied, een betere klantbeleving en meer aanwas van jonge professionals”, schrijft de organisatie in een persbericht over haar ‘Samen naar de Toekomst’-project.

Jeroen licht toe: “Ons ultieme doel is dat we daadwerkelijk worden gezien en ervaren als een deskundige en objectief baken waarin gedupeerden en opdrachtgevers het volste vertrouwen hebben in een goede, eerlijke schaderegeling. Dat zowel op verjaardagen als professioneel men ervan doordrongen is dat de NIVRE-expert de man of vrouw is die je helpt op het moment dat het er toe doet; bij schade. Het door ons neergelegde kwaliteitsniveau moet dé meetlat zijn waar alles langs wordt gelegd.”

Francie sluit zich daarbij volmondig aan. “Experts worden soms nog steeds gezien als verlengstuk van óf de verzekeraar óf de belangenbehartiger, terwijl zij daarin juist een objectieve positie innemen. Ook dat is iets wat we nóg nadrukkelijker zullen moeten uitdragen. Zo ook het belang van de menselijke maat dat wij inbrengen in het schaderegelingsproces, een niet te onderschatten aspect. Op onze *online* presentatie van ‘Samen naar de toekomst’ hebben wij vanuit de achterban veel positieve reacties gehad op het aanklaarten hiervan.”

Hans wijst daarnaast op het risico van het vergrijzend expertisekorps. Ook op dat gebied is een meer naar buiten gerichte opstelling van het allergrootste belang om jongeren en andere *potentials* meer bekend te maken met het expertisevak. We hebben immers veel te bieden: boeiend, afwisselend en dynamisch werk dat ertoe doet. Niet in de laatste plaats doordat we gedupeerden na een schade bij de hand nemen om hen snel weer terug te brengen in de situatie van ervoor. De NIVRE-experts helpen mensen en bedrijven om levens, huizen en bedrijfsactiviteiten na een schadegebeurtenis op orde te brengen.”

HOE NU VERDER?

De plannen zijn gepresenteerd. Hoe ziet de weg er nu verder uit? De NIVRE-voorzitter licht toe: “De komende maanden wordt de structuur

van het NIVRE verder aangepast om de veranderingen te ondersteunen. Zoals aangegeven is de procedure voor een nieuwe directeur al in gang gezet en gaan we in de loop van het jaar invulling geven aan de nieuwe organisatiestructuur. Het zal duidelijk zijn dat een dergelijke ingrijpende verandering niet van vandaag op morgen kan worden gerealiseerd, maar dat daarvoor tijd nodig is. In elk geval willen we onze achterban er nauw bij betrekken. Via de branchebesturen zal de nieuwe koers geconcretiseerd worden. Het gaat erom dat we met z’n allen nu aan de slag gaan. Om het ‘merk NIVRE’ daadwerkelijk nóg meer zichtbaar te maken als baken en dé marktautoriteit op schadegebied.” ■

We zullen onze belangrijke maatschappelijke rol nadrukkelijker moeten oppakken



Nederlands Instituut Van Register Experts

VISIE

Bij het NIVRE geloven we dat iedereen in het schadeproces – van verzekerde tot verzekeraar – vanuit maatschappelijk oogpunt recht heeft op een objectieve & professionele behandeling. Waarbij de oplossing van de schade altijd transparant & integer moet zijn voor alle betrokken partijen.

MISSIE

Daarom gaan wij altijd voor objectieve schadevaststelling en -afhandeling voor iedereen.

Als onafhankelijk instituut van schadeprofessionals staat het NIVRE voor een objectieve en transparante schadevaststelling & afhandeling voor iedereen. Ook als belangen uit elkaar lopen waken wij over een integer, rechtvaardig proces.

*Zodat iedereen in vertrouwen weer verder kan.
Het NIVRE en de experts – als baken bij schade.
Gisteren. Vandaag. Morgen.*

NARIM-voorzitter Adri van der Waart kijkt terug op een heel bijzonder jaar

COVID-19 en de harde markt bepalen 2020

Het jaar 2020 is een raar, merkwaardig jaar geweest, vindt NARIM-voorzitter Adri van der Waart. Vanwege 'corona' en werken op afstand, maar ook door de virtuele ledenvergaderingen en het virtuele NARIM Congres NARIM NOW. Daarnaast maken de keiharde marktomstandigheden waar NARIM-leden mee hebben te maken, 2020 tot een raar jaar. Marktomstandigheden waarin het af en toe onhandig manoeuvreren is met verzekeraars. (Bijna) aan het slot van 2020 liet voorzitter Van der Waart op de website van NARIM zijn licht schijnen over een aantal onderwerpen. "Een eindejaarsboodschap met een positieve vooruitblik", zo omschrijft de NARIM zijn bijdrage op de eigen website.

De riskmanagementorganisatie bestempelt de harde markt als een belangrijk thema. Van der Waart: "Toen duidelijk werd dat de meesten van ons geconfronteerd werden met soms wel heel extreme premieverhogingen, hebben we contact gelegd met de verzekeraars, makelaars, het VNAB en het Verbond van Verzekeraars. We wilden het gesprek aangaan, terwijl dat in eerste instantie werd afgehouden. Maar we zijn toch partners, al vele jaren lang? Dat is toch ook altijd de boodschap geweest? Partnerschap is gebaseerd op langdurig vertrouwen in elkaar. Dat bouw je op. De afgelopen tijd liep dat vertrouwen een deuk op door de extreme premieverhogingen waarmee we eigenlijk *out of the blue* werden geconfronteerd. Vooraf was er niet of nauwelijks overleg over geweest. Het verhaal is bekend en als NARIM hebben we bewust aan de bel getrokken bij de diverse partijen."

EEN LUISTEREND OOR

Hij vervolgt: "Inmiddels zie ik de eerste tekenen van een luisterend oor. Er zijn signalen uit de hoek van verzekeraars dat men toch graag met ons in gesprek wil. Nadenken over langetermijnafspraken voor meer evenwicht en rust in de markt. Persoonlijk heb ik goede hoop dat de markt in 2021 in een iets rustiger vaarwater komt. De harde markt zal blijven. We moeten ook reëel zijn: na vijftien jaar van 'zachte' marktomstandigheden vindt er nu een correctie plaats. Dat hoort erbij, maar de indruk bij veel NARIM-leden is dat de omstandigheden rondom COVID-19 worden aangegrepen om premies extreem te verhogen om daarmee de eigen buffers op een hoger niveau te krijgen."

HARDE TOON

"We hebben een harde toon gezet", benadrukt de NARIM-voorzitter. "Maar er ontstaat een teneur om weer meer naar elkaar te luisteren."

Persoonlijk heb ik goede hoop dat de markt in 2021 in een iets rustiger vaarwater komt, maar de harde markt zal blijven



Adri van der Waart: "Partnerschap is gebaseerd op langdurig vertrouwen in elkaar. Dat bouw je op. De afgelopen tijd liep dat vertrouwen een deuk op door de extreme premieverhogingen waarmee we eigenlijk out of the blue werden geconfronteerd. Vooraf was er niet of nauwelijks overleg over geweest."

Ook bij het VNAB, het Verbond van Verzekeraars en bij de makelaars. Door de nadruk te blijven leggen op fatsoenlijk overleg, hoop ik dat we duidelijk hebben gemaakt dat iedereen gebaat is bij goede verhoudingen. De makelaars zijn degenen die de brug moeten slaan. Ik merk langzaam dat het besef ontstaat dat verzekeraars te hard van stapel zijn gelopen en dat we het daarover met elkaar moeten hebben. Het VNAB ondersteunt dit."

Het begint volgens hem met het respecteren van elkaars standpunten. "Wij moeten ook begrijpen waarom de dingen aan de andere kant gaan zoals ze zijn gegaan. De volgende stap is dat je elkaar kunt bereiken. Het is een typisch poldermodel van geven en nemen. Zo kom je tot elkaar. Dat begint met een luisterend oor, begrip krijgen en vervolgens leidt dat (hopelijk) tot een betere situatie. Let wel: een harde markt hoort bij de cyclus die we momenteel doorlopen en daarmee moeten we leren omgaan, maar de wijze waarop alles de afgelopen maanden over ons heen is gespoeld, had anders gekund."

VIRTUEEL NARIM-CONGRES

De NARIM organiseerde dit jaar noodgedwongen een virtueel congres en virtuele ledenvergaderingen. Hoe is dat bevalen? "Geweldig", vindt Van der Waart. "De deelname, het participeren in de vergadering: heel bijzonder. Natuurlijk is het veel meer zenden en is er minder gelegenheid voor persoonlijk contact. Maar toch is het bijzonder dat alles door kon gaan."

De opzet van het virtuele congres, met het interactieve platform waarop de livestream draaide, is er één die we zeker achter de hand kunnen houden, aldus de NARIM-voorzitter. "Via de chat carrousel heeft men de gelegenheid om elkaar te zien, met elkaar in overleg te gaan, anders dan met een telefoongesprek. Het is een mooi platform. Het is uitermate efficiënt, maar natuurlijk niet zo gezellig als 'live' contact. Want de meerwaarde van persoonlijk contact is evident. Ons vak bestaat voor de helft uit het ontmoeten van mensen en met elkaar in gesprek zijn. Ik ben positief gestemd: als we het voorjaar ingaan en er komt een vaccin beschikbaar, dan zouden we medio 2021 weer enigszins 'normaal' kunnen functioneren. Ik heb goede hoop dat wij het NARIM Congres 2021 in september fysiek zouden kunnen organiseren."

FERMA AWARDS

Op 11 december jl. vond de jaarlijkse uitreiking van de FERMA Awards plaats, eveneens een virtueel event. Er waren dit jaar Nederlandse kandidaten genomineerd voor drie categorieën; bij twee daarvan wonnen onze landgenoten. Van der Waart's reactie: "Voor NARIM een hele mooie score! En het zijn niet zomaar winnaars. Het Philips-team voor *collaboration* en Rohini de Waard als *Rising Star*: geweldig! Als je je als *young potential* zo in deze wereld roert en er zo goed in bezig bent, dat is een compliment waard!"

Zelf zat hij in de jury, een vertegenwoordiging van Europese leden. "We hebben met elkaar stevig gediscussieerd wie het 'waard' is om een prijs

Laten we positief
vooruitkijken



"Er zijn signalen uit de hoek van verzekeraars dat men toch graag met ons in gesprek wil. Nadenken over langetermijnafspraken voor meer evenwicht en rust in de markt."

te krijgen op basis van *performance*, ingeleverde documentatie en achtergrondinformatie. Het gaat om de inhoud. De uitreiking was perfect georganiseerd."

TERUGBLIK OP 2020

Van der Waart kijkt tot slot terug op het afgelopen jaar. "Toen COVID-19 in maart ook in Nederland in volle hevigheid om zich heen greep, wachtten we af wat het zou gaan betekenen, in de zomer raakten we hoopvol gestemd, ons wel realiserend dat er een tweede golf zou komen maar niet wetende hoe groot. En nu het jaar ten einde loopt en de situatie blijft bestaan, moet je toch maatregelen nemen om je anders te gaan gedragen, te acteren, te handelen en je werk te doen. We zijn er met z'n allen heel professioneel in geworden, heel snel. Maar het blijft niet datgene wat we willen."

De feestdagen waren volgens hem misschien minder gezellig als anders. "Maar laten we met een positief gevoel vooruit kijken naar midden 2021 in de hoop dat we dan in betere omstandigheden terechtkomen. Ik wens iedereen ondanks alles een goed, gezond en succesvol 2021. We gaan elkaar medio 2021 weer zien en spreken. Dat is mijn stellige overtuiging! ■



MAINPLUS
SCHADEHERSTEL
Want u verdient een
veilig en fijn thuis



Wisseling van de wacht bij BELFOR (Nederland) B.V; Vincent Talle neemt functie van algemeen directeur over van Leo Mulder

“We hoeven niet de grootste in de markt te worden, wel de beste”

Na bijna 30 jaar een prominente rol te hebben vervuld bij BELFOR (Nederland) B.V. en voorloper Bonnet Bedrijfsdiensten heeft algemeen directeur Leo Mulder met ingang van 1 januari jl. een stapje teruggedaan. Zijn taken als algemeen directeur, die hij sinds 2010 vervult, zijn overgenomen door Vincent Talle, die twee jaar geleden de lederen van BELFOR Nederland kwam versterken als adjunct-directeur. In onderstaand gezamenlijk interview wordt niet alleen teruggeblikt op de ontwikkeling van BELFOR in de afgelopen jaren, maar geven beiden ook hun mening over de belangrijkste trends en ontwikkelingen in reconditioneringsland, de samenwerking met opdrachtgevers en de plannen en verwachtingen van BELFOR in de (nabije) toekomst. “We hoeven niet per se de grootste in de markt te worden, maar we willen wèl de beste zijn. Groei is dan ook geen doel op zich, al zullen we de komende jaren zeker gaan uitbreiden, zowel op het gebied van ons dienstenpalet als wat het aantal medewerkers en vestigingen betreft”, stelt de nieuwe ‘kapitein’ op het BELFOR-schip resoluut.



Vincent Talle (links) heeft de directiezetel overgenomen van Leo Mulder. “Het werk dat reconditioneringsbedrijven doen wordt door de markt soms onderschat of zo nu en dan zelfs wat ondergewaardeerd. Dat komt vooral door onbekendheid. Opdrachtgevers realiseren zich soms niet wat er allemaal komt kijken bij het uitvoeren van reconditionerings- en schadeherstelwerkzaamheden. En hoe blij gedupeerden vaak zijn met de praktische hulp die hen wordt geboden na een vervelende en vaak ook ingrijpende calamiteit die hen is overkomen.”

“In werk moet altijd een uitdaging zitten en het moet interessant zijn. Dan blijft het leuk”, zegt Leo. Dat hij inmiddels een kleine 40 jaar in het reconditioneringsvak zit geeft onomwonden aan hoe hij tegen deze bedrijfstak aankijkt. “Het onvoorspelbare is één van de vele leuke aspecten van dit vak. Je weet ‘s ochtends niet waarmee je de rest van de dag mee bezig ben. Bovendien is geen enkele schade hetzelfde en dat vraagt telkens weer ook om een andere oplossing. Je moet in dit werk buitengewoon flexibel zijn en in je aanpak geregeld van de gebaande paden durven afwijken. Elke schade vraagt dan ook om een *tailormade*-oplossing.”

Leo begon in de jaren’80 zijn reconditioneringscarrière bij ISS-Presto en richtte in 1992, samen met Hans Bokma, Bonnet Bedrijfsdiensten BV op, dat zich specialiseerde in calamiteitendiensten voor de particuliere sector. De snelle succesvolle ontwikkeling resulteerde uiteindelijk in een samenwerking met BELFOR en uiteindelijk zelfs tot een overname per 1 januari 2000. Leo vervulde in de eerste tien jaar verschillende functies, met name op het gebied van commercie, relatiebeheer, kwaliteit, opleidingen en productontwikkeling. Nadat BELFOR in 2009 en 2010 een moeilijk tijd doormaakte werd Leo door het moederbedrijf verzocht de functie van Algemeen Directeur van BELFOR en van BELFOR Technology op zich te nemen. In de jaren daarna leidde hij beide bedrijven naar de huidige prominente positie die het in de markt inneemt.

DE REDENEN VOOR HET STAPJE TERUG

Op de vraag waarom hij een stapje terug doet, antwoordt Leo dat daaraan een aantal redenen aan ten grondslag liggen. Hij noemt er drie. “De eerste is van praktische aard. Ik ben 62 jaar. We werken bij BELFOR met budgetten voor een periode van telkens drie jaar en ik wist zeker dat ik die termijn niet zou volmaken. Dan kun je beter nu stoppen en Vincent als nieuwe man van begin af aan de leiding geven voor die drie jaar. Ten tweede ben ik een manager van de oude stempel, iemand die zijn werk voor een belangrijk deel doet op basis van gevoel en ervaring. Vincent is veel meer een man van cijfers en van IT en dat is wat vandaag de dag meer en meer wordt gevraagd. Als ik terugkijk op vier decennia

als reconditioneerder, dan is in de kern van ons werk niet echt veranderd maar dat van manager juist te meer.

De derde reden heeft met Leo's grote passie te maken namelijk kennisoverdracht en opleiden. "Daar heb ik me inderdaad altijd sterk voor gemaakt, omdat kennis nu eenmaal een voorwaarde is voor een kwalitatief goed herstel van schades. Met het oog hierop hebben wij vorig jaar op onze vestiging in Weesp een ultramodern kennis- en opleidingscentrum gebouwd, waarin wij onze eigen medewerkers als het personeel van onze opdrachtgevers zowel theoretische als praktische kennis op een breed terrein kunnen bijbrengen: (technische) reconditionering, lekdetectie, verwarmen en droogtechniek. Zo zijn er maar liefst 18 verschillende opleidingen en trainingen en is er voor het praktische deel van de opleiding onder meer een woonkamer en badkamer ingericht en zijn er ook wanden, vloeren en plafonds waarop geoefend kan worden. In het praktijkcentrum hebben we fors geïnvesteerd, maar vanwege corona hebben we vorig jaar nauwelijks iets kunnen doen aan opleidingen en trainingen. Voor dit jaar staat dan ook een forse inhaal-slag op de agenda mits dat past binnen de corona-maatregelen, maar feit is wel dat de begeleiding daarvan zou te veel tijd en aandacht van mij vergen om dat goed te kunnen combineren met mijn functie van algemeen directeur", licht de man toe voor wie als senior consultant bij BELFOR daarnaast ook nog een internationale rol is weggelegd.

TROTS

Desgevraagd zegt Leo met voldoening terug te kijken op zijn 40-jarige reconditioneringsloopbaan. Waar ben je het meeste trots op? Hij antwoordt: "Eigenlijk ben ik niet een man die snel trots is op wat-ie heeft gedaan. Maar als ik toch een paar dingen moet noemen, dan is dat onder meer mijn coördinerende rol die ik heb mogen vervullen bij de aanpak van de vele schades als gevolg van de vuurwerkramp in Enschede. Een calamiteit die enerzijds een grote indruk heeft achtergelaten bij eenieder die daar heeft gewerkt en de beelden van die verschrikkelijke ravage nooit meer zal vergeten. Maar ook doordat de schaderegelingsbranche – expertisebureaus en reconditionerings-bedrijven gezamenlijk – daar onder moeilijke omstandigheden hun meerwaarde hebben bewezen."

De grens tussen enerzijds efficiency en kosten-beheersing en anderzijds de kwaliteit van het schadeherstel en dienstverlening aan de eindklant komt steeds dichterbij

Daarnaast zegt Leo trots te zijn op Bonnet, dat hij samen met Hans Bokma heeft opgezet en dat binnen enkele jaren uitgroeide tot één van de leidende reconditioneringsbedrijven voor particuliere schades. En *last but not least* noemt hij de ontwikkeling bij BELFOR, dat onder zijn leiding na een buitengewoon moeilijke start zich heeft ontwikkeld



Vincent Talle: "De markt soms wat dreigt door te slaan. Men wil steeds meer voor minder en het is altijd te duur. De financiële marges worden steeds kleiner en op een gegeven kan men niet meer die dienstverlening bieden die we met z'n allen eigen wel willen hebben. Het is een maatschappelijk probleem, dat je momenteel ook in de zorg, het onderwijs en bij de politie ziet. We zijn allemaal heel goed geworden in het berekenen van de kosten maar moeten ook weer meer oog krijgen voor de waarde van dingen, zoals de kwaliteit van diensten."

tot een florerend bedrijf dat binnen de markt door de kwaliteit van zijn dienstverlening een goede naam en imago heeft opgebouwd. Dat is niet alleen mijn verdienste geweest maar van alle collega's, die zich met meer dan 100% hebben ingezet voor onze opdrachtgevers en hun gedupeerde klanten."

VAN SCHADEBEHANDELAAR TOT DIRECTEUR

Vincent Talle begon zijn actieve loopbaan in 1999 in de verzekeringsbranche, als schadebehandelaar bij Nationale-Nederlanden. Bij zijn vertrek, tien jaar later, was hij opgeklommen tot teammanager schadeverzekeringen. Vervolgens werkte hij negen jaar lang bij Broadspire, de claimsmanagementtak van Crawford & Company, als *Manager Operations* totdat hij werd benaderd door BELFOR. "Een mooie kans en uitdaging. Daarnaast kon ik in het boeiende en dynamische schadevak werkzaam blijven. Ik vind het geweldig om bij een schade mensen te kunnen helpen en problemen op te lossen. Bovendien is ook in het reconditioneringsvak de afwisseling groot, geen dag is hetzelfde."

De afgelopen twee jaar heeft Vincent bewust de tijd gekregen om zich in te werken, de werkwijze eigen te maken en het bedrijf, de veelzijdigheid aan diensten en producten, de medewerkers en de bedrijfstak te leren kennen. Hoe kijk je daarop terug? "Een bijzonder leerzame tijd. Ik heb de reconditioneringsbranche leren kennen als een buitengewoon veelzijdige, boeiende en vooral dynamische bedrijfstak. Maar ook als een branche die zeer arbeidsintensief is en bovenal mensenwerk. Ik ben vooral positief getroffen door de passie en gedrevenheid waarmee onze medewerkers hun werk doen, vaak onder moeilijke omstandigheden zoals nu met corona, en door hun betrokkenheid bij het wel en wee van gedupeerden. Daarnaast is de onderlinge saamhorigheid groot; het is echt een team."



Leo Mulder: "Ook al zijn we concurrenten van elkaar, heb ik me altijd sterk gemaakt voor meer samenwerking binnen de branche. Omdat er ook tal van zaken zijn waarin we dezelfde belangen hebben, zoals de CAO of een standaard bestek zodat opdrachtgevers bij de verschillende offertes appels daadwerkelijk met appels kunnen vergelijken."

Verder is hem de enorme hoeveelheid kennis en ervaring opgevallen die binnen BELFOR aanwezig is, zowel in eigen land als internationaal. "Toen ik nog schadebehandelaar was hoorde ik van collega's regelmatig goede verhalen over BELFOR, onder meer over de innovatieve oplossingen waarmee men komt. Ik durf nu te stellen dat we inderdaad op dat gebied op tal van gebieden als voorloper kunnen worden gezien. Neem bijvoorbeeld onze knuffelaar Noa die wordt uitgereikt aan kleine kinderen als troost na een ingrijpende brandschade thuis, een geste die door getroffen en bijzonder wordt gewaardeerd en die nu navolging begint te krijgen in de markt. Zoals dat ook met andere innovaties is gebeurd."

ONDERSCHAT EN ONDERGEWAARDEERD

Vincent zegt het idee te hebben dat het werk dat reconditioneringsbedrijven doen door de markt soms wordt onderschat of zo nu en dan zelfs wat wordt ondergewaardeerd. Hij schrijft dat vooral toe aan onbekendheid. "Opdrachtgevers realiseren zich soms niet wat er allemaal komt kijken bij het uitvoeren van reconditionerings- en schadeherstelwerkzaamheden. En hoe blij gedupeerden vaak zijn met de praktische hulp die hen wordt geboden na een vervelende en vaak ook ingrijpende calamiteit die hen is overkomen."

Overigens steekt hij wat het bovenstaande betreft ook de hand in eigen boezem. "Ik dacht eerlijk gezegd dat ik door mijn jarenlange werk als schadebehandelaar zelf ook wel een goed inzicht had in de schadeketen in het algemeen en van het werk van reconditioneringsbedrijven en de herstelmogelijkheden na schade in het bijzonder. Dat bleek echter niet helemaal juist te zijn. Het beeld dat ik destijds had van de reconditioneringsbranche strookt niet helemaal met de werkelijkheid. Zowel wat de herstelmogelijkheden betreft als vooral over wat er allemaal bij komt kijken, achter de schermen alsmede ter plaatse, om schoonmaak- en

herstelwerkzaamheden voor gedupeerden snel en goed uit te voeren en voor opdrachtgevers tegen redelijke kosten. Als je alleen al kijkt wat wij als BELFOR investeren in opleidingen van onze mensen en daarmee in de kwaliteit van onze dienstverlening. Kortom, ik kijk nu dan ook anders tegen het reconditioneringsvak aan dan voorheen."

WAARDERING

Vincent is van mening dat reconditioneerders vanuit de markt best wat meer waardering zouden mogen krijgen voor hun werk en belangrijke rol binnen de schadeketen. "Wij dragen enerzijds ons steentje bij aan de kosten- en schadelastbeheersing bij onze opdrachtgevers en zorgen daarnaast voor een hogere klanttevredenheid. Vanuit hun perspectief begrijpen wij dat zij zo min mogelijk willen betalen voor onze diensten en dat zij mede daardoor profiteren van de hevige concurrentie in de markt en de daarmee gepaard gaande prijsdruk."

Hij vervolgt: "Kennelijk kunnen reconditioneerders ondanks de geringe marges hiermee nog financieel uitkomen, maar ik ben van mening dat de grens tussen enerzijds efficiency en kostenbeheersing en anderzijds de kwaliteit van het schadeherstel en dienstverlening aan de eindklant steeds dichterbij komt. Met alle mogelijke gevolgen van dien. Ook verzekeraars en andere opdrachtgevers zijn gebaat bij een zowel kwantitatief als kwalitatief toereikend reconditioneringskorps. Zodat gedupeerden ook in de toekomst hun schade snel en goed hersteld krijgen."

Ik denk dat ik een bijdrage heb kunnen leveren aan het bespreekbaar maken van gevoelige onderwerpen

Hij wijst in dit verband daarnaast op de mogelijke impact wanneer te veel nadruk wordt gelegd op de (laagste) prijs. "In de expertisebranche hebben we gezien dat dit bureaus de kop heeft gekost omdat ze zo laag inschreven dat ze hun beloftes niet konden waarmaken. Daar is niemand mee gebaat. Het bureau niet, de opdrachtgevers niet en ook zijn gedupeerde klanten niet, omdat die bij een schade niet de kwalitatieve schaderegeling krijgen die hen vooraf was beloofd", aldus BELFOR's nieuwe algemeen directeur, die van mening is dat de markt soms wat dreigt door te slaan. "Men wil steeds meer voor minder en het is altijd te duur. De financiële marges worden steeds kleiner en op een gegeven kan men niet meer die dienstverlening bieden die we met z'n allen eigen wel willen hebben."

Hij spreekt van een maatschappelijk probleem, dat je momenteel ook in de zorg, het onderwijs en bij de politie ziet. "We zijn allemaal heel goed geworden in het berekenen van de kosten maar moeten ook weer meer oog krijgen voor de waarde van dingen, zoals de kwaliteit van diensten. Ik hoop dan ook oprecht dat de wal een keer het schip keert. Dat we kiezen voor volledigheid en transparantie in plaats van de laagste prijs. Kwaliteit moet weer hét keuzeargument zijn. Gelukkig zie ik hier en daar al voorzichtig signalen in die richting."

MEER VOORLICHTING

Met het oog hierop zegt Vincent dat we merken dat niet alleen bij verzekeraars maar ook bij de huidige generatie schade-experts de benodigde kennis hiervan in het algemeen minder is dan bij die van pakweg 10,15 jaar geleden. "Dat komt mede doordat expertisebureaus mede door de geringe marges minder kunnen investeren, zowel financieel als in tijd, in het opleiden en trainen van hun schade-experts."

Hij onderkent dat er op het gebied van voorlichting hierin zeker ook een rol is weggelegd voor de reconditioneringsbranche zelf. "Dat doen we als BELFOR al sinds vele jaren: in de vorm van opleidingen, workshops en andere trainingen. Ook hebben we een boekje uitgegeven waarin gedupeerden wordt uitgelegd hoe het schadeproces eruitziet, wat zij kunnen verwachten en wat onze rol daarin is. Daarnaast nemen we desgewenst medewerkers van onze relaties mee naar opdrachten om hen kennis te laten maken met onze werkwijze in de praktijk van alledag. En één keer per jaar gaan we met een beperkt aantal relaties naar ons kennis- en opleidingscentrum in Neufahrn bij München voor een meerdaagse praktijktraining over vaak nieuwe geavanceerde herstelmethodieken, al kan deze helaas dit najaar niet doorgaan vanwege corona. Ik heb deze trip zelf een keer mee mogen maken, een zeer leuke maar vooral leerzame ervaring. Ongelooflijk hoeveel *know how* daar aanwezig is over producten, materialen, schadeoorzaken en – oplossingen."

NIET OP ZIJN MONDJE GEVALLEN

Uit het bovenstaande blijkt dat Vincent, hoewel kort actief in de branche, knelpunten aan de kaak durft te stellen, een karaktereigenschap die ook zijn voorganger had. In de markt staat Leo bekend als de man die er nimmer voor heeft geschroomd zijn mening te verkondigen over actuele marktontwikkelingen en problemen, ook als dat 'politiek' gezien misschien wat minder slim of wenselijk was. Zelf zegt hij erover. "Ik heb me altijd op het standpunt gesteld dat je alle moet kunnen zeggen wat je vindt, ook als de ander dat wellicht minder leuk vindt, mits uiteraard op een nette manier. Dat viel soms goed, soms wat minder. Ik denk dat ik zo in elk geval een bijdrage heb kunnen leveren aan het bespreekbaar maken van gevoelige onderwerpen."

Desgevraagd noemt hij er twee: "Op een gegeven moment kwam het directe schadeherstel op, waarbij verzekeraars rechtstreeks afspraken maakte met schadeherstelbedrijven. Ik zag dat destijds als een onomkeerbare ontwikkeling en dat is later ook uitgekomen, maar in het begin waren vooral de expertisebureaus, maar ook enkele collega bureaus en andere verzekeraars daar minder blij mee. Daarnaast heb ik me ook altijd sterk gemaakt voor een adequate prijsstelling voor onze werkzaamheden. Dat heeft geleid tot soms heftige discussies met verzekeraars, maar ik vind nog steeds dat ik daarbij in mijn recht stond. Bovendien moet je, uiteraard in alle redelijkheid, met businesspartners daarover kunnen praten."

MEER SAMENWERKEN

Leo tot slot, wat zou je de markt mee willen geven? Zijn antwoord: "Ook al zijn we concurrenten van elkaar, heb ik me altijd sterk gemaakt voor meer samenwerking binnen de branche. Omdat er ook tal van zaken zijn waarin we dezelfde belangen hebben, zoals de CAO of een standaard bestek zodat opdrachtgevers bij de verschillende offertes appels daadwerkelijk met appels kunnen vergelijken. Daarom ben ik

Sowieso ben ik van mening dat we als branche meer voor onszelf mogen opkomen

van meet af aan een warm pleitbezorger geweest van het OSB Platform Reconditionering en haar voorgangers. Ook als aanspreekpunt voor de gehele reconditioneringsbranche voor andere brancheorganisaties en de Stichting Salvage. Sowieso ben ik van mening dat we als branche meer voor onszelf mogen opkomen."

Zijn opvolger deelt die visie en noemt het Platform om dezelfde redenen 'een goed initiatief'. "Er zijn inmiddels al enkele mooie resultaten geboekt, maar we staan natuurlijk aan het begin. Er zijn nog zeker slagen te maken", aldus Vincent, die in dit verband sowieso een voorstander zegt te zijn van een intensievere samenwerking tussen partijen binnen de schadeketen.

BREDER AAN DE WEG TIMMEREN

Nieuwe bezems vegen schoon, luidt het gezegde. Vincent geeft nadrukkelijk aan daarvoor geen enkele reden te zien. "We gaan door op de ingeslagen weg, al zal ik daar uiteraard wel mijn persoonlijke *touch* aan geven. Zaken kunnen natuurlijk altijd beter, sneller, efficiënter. Daar moet je als bedrijf ook altijd naar op zoek zijn: de puntjes op de 'i' zetten. Het voordeel voor mij als 'buitenstaander' was dat ik geregeld kon vragen: 'waarom werken we zo, doen we de dingen zoals we die nu doen'. Daar zijn, vooral op detailniveau, zeker enkele aanpassingen uitgekomen. Persoonlijk vind ik bijvoorbeeld dat BELFOR en BELFOR Technology zich soms wat te bescheiden opstelt en haar diensten en kwaliteiten nadrukkelijker zou moeten profileren. We zijn zeker al meer aanwezig in de markt, maar dan zou best nog een tikkeltje meer mogen."

Waar wil je met BELFOR en BELFOR Technology naar toe? Vincent: "Vooropgesteld, we hebben niet de ambitie om in Nederland de grootste te worden, maar we willen wél de beste zijn. Hoewel groei geen doel op zich is, zien we in de markten waarin we actief zijn voldoende expansiemogelijkheden, ook autonoom. We hebben momenteel in Nederland ca. 135 medewerkers, verdeeld over zes vestigingen: Rotterdam, Weesp, Alkmaar, Heerlen, Dordrecht (BELFOR Technology) en, na de recente overname van Technon Services, ook in Uden. "Deze vestiging gaan we dit jaar nadrukkelijk ombouwen tot een locatie van waaruit we het gehele palet aan diensten gaan aanbieden en werken we aan een erkenning door de Stichting Salvage."

Hij vervolgt: "Niet alleen daar maar ook in de rest van het land komen er zowel de komende tijd zeker extra mensen en locaties bij. Bovendien zullen we onze dienstverlening verder verbreden. Bijvoorbeeld met werkzaamheden die we nu al aanbieden maar door externe bedrijven laten uitvoeren, zoals bouwkundig herstel, maar daarbij denken we ook aan werkzaamheden die in het verlengde liggen van de diensten die we nu al aanbieden. Kortom, de markt zal meer van BELFOR en BELFOR Technology gaan horen." ■

20 jaar SAR: terugblik met de drie oud-voorzitters over vakmanschap

Het jaar 2020 is met recht een heel bijzonder jaar. De gehele wereld is in de ban van de COVID-19-pandemie en de gevolgen die dat heeft en nog zal hebben. 2020 is ook het jaar waarin de Stichting Assurantie Registratie (SAR) 20 jaar bestond met bijna 1.400 ingeschrevenen in de drie erkenningsregelingen: Registermakelaar in Assurantiën (RMiA), Register Pensioenadviseur (RPA) en Register Gevolmachtigd Agent (RGA). Voor de komende jaren heeft het bestuur van de SAR onder leiding van de huidige voorzitter Michel Hassefras een aantal ambitieuze plannen geformuleerd. Zo streeft het naar een nog stevigere positionering van de erkenningsregelingen, zowel binnen als buiten de branche, naast meer bewustzijn genereren bij politiek, toezichthouders en andere partijen als het gaat om het belang van het advies voor de zakelijke markt. In de plannen is ook de intensivering van de samenwerking met marktpartijen als Adfiz, NVGA, VNAB, NIVRE en NIBE-SVV opgenomen. De achtereenvolgende voorzitters van de SAR sinds haar oprichting in 2000 zijn: Bob Veldhuis (algemeen directeur Veldhuis Advies), Rob Wagenvoord (Senior director, Corporate Risk & Broking bij Willis Towers Watson) en Joep Gülpen (managing director Aon Affinity Zakelijk). Zij vertellen graag over hun periode als voorzitter van de SAR.

Veldhuis, destijds met zijn 27 jaar de jongste RMiA van Nederland, herinnert zich het examen voor de testcommissie nog goed. "Vier heren van - in mijn ogen - pensioengerechtigde leeftijd achter een tafel, die ik als jong broekie moest overtuigen." Na het met goed gevolg afleggen van dit examen voor de testcommissie, is hij beëdigd voor de rechtbank en mocht hij daarmee de wettelijke titel Makelaar in Assurantiën dragen. Jarenlang heeft Veldhuis zelf met veel plezier deel uitgemaakt van de testcommissie en veel talentvolle mensen voorbij zien komen. "Topsport" noemt hij het lidmaatschap van de testcommissie. "Eenmaal per kwartaal moet je niet alleen als kandidaat maar ook als testcommissie op de toppen van je kunnen presteren. PE had ik als lid van de testcommissie niet nodig."

HISTORIE

Door het voorstel van Hans Wijers, van 1994 tot 1998 minister van Economische zaken, om wettelijke titels te schrappen en dit vanuit de markt zelf te regelen, heeft de NVA de handschoen opgepakt. Zo werd voorkomen dat de Makelaars in Assurantiën als beroepsgroep regels vanuit de overheid opgelegd kregen. Hierdoor kon de beroepsgroep een eigen 'huis' bouwen. Op verzoek van Jacqueline Jonker, destijds secretaris NVA (sinds 2002 ambtelijk secretaris NVGA) werd een werkgroep gevormd bestaande uit vertegenwoordigers van drie Beursmakelaars (Aon, Willis en ABN AMRO) en een vertegenwoordiger van de provinciale markt (Veldhuis). "Tijdens een van mijn ochtendwandelingen met de hond door het bos, ontstond het eerste idee. Het was een niet-uitgebroed ei, waarvan ik wel de naam al wist: Stichting Assurantie Registratie.

"Het NVA-bestuur heeft het plan van de werkgroep met de NBVA afgestemd en voorgelegd aan het ministerie. De projectgroep werd hierna opgeheven. Veldhuis vormde samen met Uri Coronel (overleden in 2016 op 69-jarige leeftijd), Piet van der Made (overleden in 2019 op zijn 82ste) en Irene Okkerman (destijds beleidsmedewerker NVA; zij is onder andere adjunct-directeur Adfiz geweest) het eerste SAR bestuur. "Het waren inspirerende vergaderingen, waar ik altijd vol energie vandaan



SAR Bestuur 2008 met van links naar rechts: Ted Bosman (voorzitter RPA register), Marcel Braakman (MKB Nederland), Rob Wagenvoord, René Mandos (voorzitter RMiA register) en Albert Vesters (voorzitter RAiA register).

kwam. Coronel zette altijd op humoristische wijze de toon voor efficiënt vergaderen door te zeggen, dat hij maar 1,5 uur de tijd had", vertelt Veldhuis, die altijd uitkeek naar de bestuursvergaderingen.

VOORZITTERS

Op 1 januari 2004 heeft Veldhuis het voorzitterschap na vier jaar overgedragen aan de toen 43-jarige Wagenvoord, die al vanaf 1 juli 2003 deel uitmaakte van het SAR bestuur. Op 1 januari 2011 heeft Wagenvoord na zeven jaar de voorzittershamer overgedragen aan Joep Gülpen. Die op zijn beurt na vier jaar het stokje overdroeg aan Michel Hassefras, algemeen directeur van Assuratiekantoor Hassefras. Hassefras is sinds 2015 de huidige voorzitter. Het is inmiddels al drie keer gebeurd, dat SAR-bestuursleden doorstromen naar de functie van voorzitter.

Voor een stichting als de SAR is het goed om regelmatig van voorzitter en bestuursleden te wisselen. Door de jaren heen komen er nieuwe mensen, die voor verbinding zorgen. Wagenvoord vond zijn



Bij de oprichting van de SAR vlnr: mr. P. Swenker, voorzitter NVA, mr. A.A. van Voorst Vader, voorzitter NBvA, staand Bob Veldhuis.

eerste jaren als voorzitter best spannend, daar hij relatief jong was en ambitieuze plannen had met de organisatiestructuur bestaande uit gedreven vrijwilligers die de bestuurstaken in hun vrije tijd verrichtten. "De juiste bestuursleden vinden, die ook weer de juiste mensen kennen en samen willen werken om een erkenningsregeling op poten te zetten en belangeloos samen te werken om de plannen daadwerkelijk te realiseren. En dit alles naast hun eigen bedrijf of baan." Dat was Wagenvoord 's *drive*. Verder wilde hij het aantal ingeschrevenen sterk laten groeien door zowel werkgevers als werknemers te enthousiasmeren om in een erkenningsregeling ingeschreven te willen staan en mensen het duwtje te geven vakdiploma's te halen.

"Financieel advies is een ongelooflijk leuk, mooi, complex en dynamisch vak met continu nieuwe ontwikkelingen. Prachtig dat ik tijdens mijn voorzitterschap schouder aan schouder kon knokken om met vakbroeders de SAR op een hoger niveau te tillen. Op vrijwillige basis met veel gedreven mensen, die het vak een warm hart toedragen, te werken aan hetzelfde doel", kijkt Gulpen terug op deze periode, waarin ook hij zich vooral bezighield met de communicatie en de instroom.

NETWERK, SMOKING EN VERBINDING

Op de vraag aan de drie oud-voorzitters wat het voorzitterschap van de SAR hen opgeleverd heeft, antwoorden de drie nagenoeg hetzelfde. Veldhuis: "Ik heb nimmer zoveel een smoking gedragen. Een beroepsgroep met klassieke normen en waarden. Daar hoort het dragen van een smoking bij."

Het voorzitterschap heeft hen een groot en waardevol netwerk opgeleverd van vakgenoten waar ze nog steeds contacten mee onderhouden, mee brainstormen en die henzelf breed georiënteerd houden. Wagenvoord kijkt tevreden terug op de leuke mensen uit de verschillende branches die hij ontmoet heeft en waar geen concurrentie of onderlinge competitie speelde. Wagenvoord: "Ik had deze periode in mijn leven niet willen missen. Ik ben hierdoor nog dagelijks bezig ben met kennis en deskundigheid."

Zij hebben vaak naar inspirerende sprekers mogen luisteren, die hen energie en ideeën gaven voor hun eigen carrière. Wat vooral opvalt bij de drie voorzitters is de passie, de gedrevenheid en de liefde voor het assurantievak en de verbinding met vakgenoten via de erkenningsregelingen van de SAR.

EINDEJAARSBIJENKOMSTEN EN MAGAZINE 'REGISTRATIE'

Tijdens Wagenvoord's voorzitterschap zijn de eindejaarsbijeenkomsten in het leven geroepen voor iedereen die zich geheel belangeloos voor de SAR inzet om de professionaliteit van de bedrijfstak te blijven ontwikkelen en zo naar een hoger plan te tillen. De eerste jaarbijeenkomst vond in 2005 plaats. Door corona kon dit jaar de 20-jarige jubileumbijeenkomst helaas niet plaatsvinden. De SAR houdt vast aan het belang van het ontmoeten van vakgenoten en het leren kennen en verbinden van mensen voor de rest van het werkzame leven in de assurantiebranche. De SAR zal er daarom alles aan doen om weer fysieke PE-bijeenkomsten voor de ingeschrevenen en jaarbijeenkomsten voor de betrokken vrijwilligers te organiseren.

"Het uitgeven van een blad met namen, gezichten, verhalen over deskundigheid als gemeenschappelijke deler, toont dat je bestaat", vertelt Wagenvoord. In 2006 kwam het eerste SAR magazine 'Registratie' uit, wat een nieuwe fase markeerde in het toen zesjarige SAR-bestaan. "De naamsbekendheid van de erkenningsregelingen en de drie kwaliteitskeurmerken moeten nog sterker in de markt doorklinken", schreef Wagenvoord in zijn eerste voorwoord. "Ik hoop dat deze uitgave en de vele die volgen u zullen prikkelen en inspireren. En dat de aandacht voor vakbekwaamheid en deskundigheid zich zal uiten in de kwaliteit van het uiteindelijke advies aan de klant, elke dag weer." Deze woorden uit Wagenvoord z'n eerste voorwoord passen nog prima bij de huidige doelstellingen van de SAR.



Cover SAR periodiek november 2006 = 1e exemplaar van Registratie.

AMBITIES

Vanaf het begin van het bestaan van de SAR staan deskundigheid en vakbekwaamheid van assurantie- en pensioenadviseurs en gevolmachtigd agenten centraal alsmede de wijze waarop het kennisniveau wordt onderhouden en bewaakt. Veldhuis sprak toen al over een keurmerk. De SAR ontwikkelde een PE-bouwwerk, waardoor de beroepsgroep steeds professioneler werd. Hij vindt het nog steeds jammer dat de financiële sector niet kon voorkomen dat op 1 januari 2007 de Wet op het financieel toezicht (Wft) in werking is getreden, terwijl het PE-programma van de SAR veel zwaarder is en hogere eisen stelt.

Tijdens het voorzitterschap onder Wagenvoord is er vooral gewerkt aan een nieuwe organisatiestructuur met subbesturen. Elke erkenningsregeling heeft een eigen bestuur en de voorzitters daarvan hebben zitting in een overkoepelend SAR-bestuur. De drie toenmalige registers waren: Register Makelaar in Assurantiën (RMiA), Register Adviseur in Assurantiën (RAiA) en Register Pensioenadviseur (RPA). Tijdens de voorzittersjaren van Gülpen, werd het bestuur veelal afgeleid door consultatierondes vanuit de overheid. Het SAR bestuur van destijds vond toen al dat ingeschrevenen vrijstelling moesten krijgen voor de Wft-vakbekwaamheidseisen. Deze ambitie is nog niet gerealiseerd maar wel overgenomen door het huidige SAR bestuur, die zich hiervoor hard maakt.

DOORTASTENDE BESTUREN

In de beginjaren van de SAR schroomde het bestuur al niet om ingeschrevenen, die zich niet hielden aan de PE-verplichting uit de erkenningsregeling te verwijderen wanneer zij niet in aanmerking kwamen voor de dispensatieregeling. Ook al waren dit directieleden van grote makelaars, het bestuur was onverbiddelijk en hield de rug recht. Dit heeft mede bijgedragen aan het succes. De SAR is een kwaliteitsinstituut. Veldhuis blijft het mooi vinden dat je tijdens de jaarlijkse verplichte PE-bijeenkomsten met mensen die interesse hebben in het assurantievak voor relatief weinig geld, de kennis op niveau houdt en altijd iets nieuws hoort. "Is het niet van de docent, dan wel van vakgenoten".

Onder voorzitterschap van Gülpen heeft het bestuur besloten om het Register Intermediair Financiële Dienstverlening (RIFD) op te heffen in verband met overlap met andere erkenningsregelingen en onvoldoende toegevoegde waarde van het keurmerk. Ook het Register Inkomensadviseur (RIA) is in die periode opgezet en weer verdwenen. "Jammer van de noeste arbeid, maar volkomen juiste beslissingen om het kennisniveau van de overige erkenningsregelingen ver boven het wettelijke niveau te houden, alsmede om alleen maar keurmerken te voeren die voldoende omvang hebben. Lastige maar goede beslissingen om te stoppen met een register als het te weinig toevoegt", aldus Gülpen.

"Het huidige SAR-bestuur heeft in het afgelopen jaar ook moedige besluiten genomen, zoals de samenvoeging van RMiA en RAiA. Zij hebben hard gewerkt om de ingeschrevenen mee te krijgen en contact te houden met de branche. Soms moet je als bestuur voor de troepen uitlopen. Deskundigheid nastreven was 17 jaar geleden niet anders dan nu en het is van alle tijden dat je deskundigheid nastreeft. Daar lag en ligt het doel van de SAR. Met het behalen van diploma's en inschrijving



Joep Gülpen: "Het voorzitterschap heeft vooral voldoening opgeleverd."

in een erkenningsregeling kun je je onderscheiden en van waarde zijn voor je cliënt", relativeert Wagenvoord. Hij wil ook de ingeschrevenen, de docenten en de kantoororganisatie een compliment geven over hun flexibiliteit en snelheid waarmee in coronatijd de fysieke PE-bijeenkomsten zijn omgezet naar webinars. In het vierde kwartaal was Wagenvoord zelf een van de drie docenten van het A-Actualiteitenprogramma, wat alle ingeschreven RMiA's hebben gevolgd.

VAKMANSCHAP EN DESKUNDIGHEID IS VAN ALLE TIJDEN

Veldhuis is er vooral trots op dat wat twintig jaar geleden bedacht is, vandaag de dag nog altijd bestaat. "Zo duurzaam". Voor Wagenvoord zijn dit de logo's, die destijds bedacht zijn en nu nog de labels zijn van de erkenningsregelingen. Wagenvoord was zijn tijd ruim voor. In de huidige plannen van de Commissie Borstlap wordt zelfs 'Leven lang ontwikkelen' genoemd met onder andere een verplichte loopbaan apk. "Een leven lang leren. Willen en blijven leren door korte opleidingen om zo je deskundigheid op peil te houden, horen bij deze tijd", aldus Wagenvoord. Als programmadirecteur van de *Executive Master of Science Insurance & Risk* aan de UvA blijft hij opleidingen ontwikkelen, naast zijn werkzaamheden als *senior director* bij Willis Towers Watson.

Voor Gülpen heeft het voorzitterschap vooral voldoening opgeleverd. "Voldoening, dat ik dat steentje heb kunnen bijdragen aan het complexe vakgebied. Verder heb ik vele nieuwe mensen ontmoet, die het vakgebied leuk vinden. Contacten voor het leven aan overgehouden."

Resumerend, dit verhaal maakt nogmaals duidelijk dat de drie oud-voorzitters tijdens hun voorzitterschap vooral veel plezier beleefd hebben en hebben genoten van het enthousiasme van de gemotiveerde mensen die het assurantievak een warm hart toedragen. ■

Sinds de afschaffing van de wettelijke erkenningsregeling 'makelaar in assurantiën' en het wegvallen van de bescherming, treedt de Stichting Assurantie Registratie (SAR) op als beheerder van erkenningsregelingen voor geregistreerde assurantieadviseurs (RMiA), gevolmachtigd agenten (RGA) en pensioenadviseurs (RPA). De NVA en NBVA (nu Adfiz) waren destijds mede initiatiefnemers voor oprichting van de SAR.

Online bijeenkomst voor de branche Personenschade van het NIVRE

Help de langlopende letselschades de wereld uit!

“Help de langlopende letselschades de wereld uit!” Aldus luidde het thema, in de aansporende wijs, van een interactieve online bijeenkomst voor de branche Personenschade van het NIVRE op donderdag 14 januari 2021. De afwikkeling van langlopende letselschades is al sinds jaar en dag een heet hangijzer in de letselschadebranche. Op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid en in opdracht van De Letselschade Raad werd de problematiek daarom door een team onderzoekers van Universiteit Utrecht onderzocht. Tijdens de online bijeenkomst werd helder over het voetlicht gebracht tot welke conclusies het onderzoek leidde en werd bediscussieerd hoe de personenschade-experts van het NIVRE daarmee aan de slag kunnen gaan.

De bijeenkomst werd geopend door Maarten van der Linden, voorzitter van het branchebestuur Personenschade van het NIVRE. Hij zei dat zo'n onlinebijeenkomst enigszins ongemakkelijk blijft voor experts die juist persoonlijke ontmoetingen gewend zijn. Niet alleen de onderlinge contacten, maar ook het contact tussen het NIVRE en de geregistreerde leden nam noodgedwongen wat af, aldus Van der Linden. Na zijn welkomstwoord gaf de dagvoorzitter van de bijeenkomst, directeur van De Letselschade Raad Remco Heeremans, het woord aan dr. Rianka Rijnhout LLM, universitair hoofddocent aan het Molengraaff Instituut voor Privaatrecht & Instituten voor Conflictoplossing van Universiteit Utrecht. Zij was projectleider in het onderzoek naar langlopende letselschadedossiers.

INDELING NAAR TIJDSVERLOOP

In haar presentatie definieerde Rianka Rijnhout een indelingsprincipe van de onderzochte dossiers naar tijdsverloop. Ze onderscheidde vijf categorieën: dossiers waarvan het tijdsverloop had te maken 1) met juridische redenen, 2) met het afwikkelingsproces als zodanig, 3) met specifiek de inzet van, communicatie door of wisseling van dossierbehandelaar of belangenbehartiger, 4) met medische aspecten of medische beoordeling en 5) met een gerechtelijke procedure.

Rijnhout liet zien dat er een breed palet van factoren bestaat dat langlopend dossiers kenmerkt, waarbij zich niet één factor in het merendeel van de dossiers voordeed. Het ontbreken van de medische eindtoestand, een discussie over causaliteit of het verlies van arbeidsvermogen, het medisch beoordelingstraject, de behoefte aan financiële bestaanszekerheid bij gedupeerden en de door hen ervaren procedurele rechtvaardigheid, en de kwaliteit van de samenwerking tussen partijen werden wel genoemd als belangrijke kenmerken.

SUGGESTIES

Ter afsluiting van haar presentatie benadrukte Rianka Rijnhout dat het beeld van kenmerken en potentiële redenen voor tijdsverloop ingewikkeld is. Geregeld staat een dossier om verschillende redenen open. Discussies zijn vaak onvermijdelijk, maar gedupeerden ervaren die wel



Rianka Rijnhout: “Streef naar financiële bestaanszekerheid, besteed aandacht aan de ervaren procedurele rechtvaardigheid en waarborg de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking.”

als belastend. Daarnaast zijn er veel partijen bij de afwikkeling betrokken en die moeten vaak op elkaar wachten.

Ook besprak zij de kwaliteit van de schaderegeling in de brede zin van het woord, waar Remco Heeremans in zijn slotwoord nog op zou terugkomen. Zij sloot af met drie suggesties: streef naar financiële bestaanszekerheid, besteed aandacht aan de ervaren procedurele rechtvaardigheid en waarborg de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking.

BREAKOUTSESSIES

Na een korte pauze kregen de deelnemers aan de onlinebijeenkomst de gelegenheid om in vijf groepen de gepresenteerde uitkomsten van



Edwin Bosch: "Ik vermoed dat het belang van verzekeraars in de directe verzekering is, dat ze meer kunnen sturen in wat ze wel en niet willen vergoeden. Ze kunnen immers meer invloed op de polisvoorwaarden uitoefenen dan op de wet."



Arjen van Iwaarden: "Met een directe verzekering krijgen verzekeraars een rechtstreeks belang om zaken zo goed mogelijk af te wikkelen, kan een snellere start met de afwikkeling van de schade worden gemaakt en kunnen sneller maatregelen in gang worden gezet ten gunste van het slachtoffer."

het onderzoek te bespreken en met elkaar tot een concrete aanbeveling per groep te komen. Dit deden zij aan de hand van een aantal vooraf gepresenteerde stellingen:

- 1) op naar één medisch adviseur en één schade-expert op een dossier, met een beroepsmogelijkheid als het slachtoffer het er niet mee eens is;
- 2) verzekeraars willen een directe verzekering, maar omdat de discussie dan grotendeels hetzelfde zal blijven, zal de directe verzekering niet voor een snellere afwikkeling zorgen;
- 3) op naar een volledige normering van de letselschadevergoeding, want die beperkt de discussie en verkort de looptijd;
- 4) de behandelduur is voor slachtoffers niet relevant, mits er een goed behandelplan ligt en voldoende wordt bevoorschot;
- 5) op naar een beloning voor WA-experts en belangenbehartigers in verhouding tot de looptijd: hoe sneller de afwikkeling, hoe hoger de beloning;
- 6) slachtoffers moeten na twee jaar dossierbehandeling kunnen kiezen voor een bindend advies van een commissie van deskundigen.

TERUGKOPPELING

De terugkoppeling vanuit de *breakoutsessies* kwam erop neer dat de werkwijze met één medisch adviseur als kansrijk werd beoordeeld, mits een onafhankelijke *second opinion* mogelijk bleef. Een werkwijze met één expert werd, vanwege de tegengestelde belangen, geen goed idee gevonden. Ook het normeren van schadeposten werd afgewezen. Volledige normering zou geen recht aan het individu doen. Het systeem van concrete schadevergoeding behield daarom de voorkeur.

Een aan de looptijd gerelateerde beloning werd eveneens geen goed idee gevonden. De keuze voor een bindend advies van een commissie van deskundigen werd wel positief beoordeeld, hoewel een termijn van vijf in plaats van twee jaar ook te verdedigen zou zijn. Volgens de huidige richtlijnen moet immers na twee jaar mediation worden ingezet. Als voordeel van de directe verzekering werd genoemd dat discussie over de schuldvraag achterwege kan blijven. Medische discussies zullen er wel altijd blijven en of er veel tijdswinst zal worden geboekt, werd dan ook betwijfeld.

Een aantal van deze terugkoppelingen en ook enkele stellingen werden vervolgens becommentarieerd door Arjen van Iwaarden, platformmanager van het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars, en Edwin Bosch, sinds kort voorzitter van ASP, de Vereniging Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade. "Twee antagonisten in de sector", zo introduceerde Remco Heeremans hen, en dat bleek ook uit hun tegengestelde opvattingen.

DIRECTE VERZEKERING

Van Iwaarden opende de discussie met vier argumenten vóór de directe verzekering:

- de directe verzekering betekent een afscheid van het traditionele systeem dat automatisch tot langlopende zaken leidt;
- met de directe verzekering krijgen verzekeraars een rechtstreeks belang om zaken zo goed mogelijk af te wikkelen;
- in het geval van een directe verzekering kan het vertrouwen van verzekeraar en verzekerde in elkaar de afwikkeling gunstig beïnvloeden;
- en met de directe verzekering kan een snellere start met de afwikkeling van de schade worden gemaakt en kunnen sneller maatregelen in gang worden gezet ten gunste van het slachtoffer.

Bosch echter vond geen van de argumenten overtuigend. Hij stelde dat de directe verzekering de tegengestelde belangen niet wegneemt en het traditionele systeem dus niet opheft, zo leert ook de ervaring met de schade-inzittende verzekering. Vervolgens betwijfelde hij de impact van het directe belang van verzekeraars, plaatste hij vraagtekens bij het vertrouwen van verzekeraar en verzekerde in elkaar en gaf hij aan ook de snellere start van de schaderegeling niet te zien zitten. "Ik vermoed dat het belang van verzekeraars in de directe verzekering is, dat ze meer kunnen sturen in wat ze wel en niet willen vergoeden. Ze kunnen immers meer invloed op de polisvoorwaarden uitoefenen dan op de wet."

BINDEND ADVIES

Het tweede discussiethema betrof de mogelijke keuze voor een bindend advies van een commissie van deskundigen. Hierover zei Bosch dat hij eraan twijfelde wat dat zou brengen. De genoemde termijn van twee jaar was volgens hem in de ene zaak te lang en in de andere te kort. Bovendien achtte hij zo'n commissie van deskundigen onnodig omdat ook voor een deelgeschilprocedure kan worden gekozen. Het voordeel daarvan is volgens hem dat dit jurisprudentie oplevert, waar de markt zich naar kan richten ook in de 95% van de zaken die buiten de rechter om geregeld worden.

Van Iwaarden riposteerde dat hij het van harte met Bosch oneens was. Hij zei: "Wanneer na twee jaar een van beide partijen het wenselijk vindt dat een aantal mensen die er verstand van hebben, naar de zaak gaat kijken, ofwel om een oplossing te bewerkstelligen ofwel om de weg naar de uitgang met elkaar te bespreken, dan lijkt mij dat een uitstekende gedachte. Iedereen kan daar een belang en baat bij hebben. En het is juist de bedoeling om de zaak in zijn volle omvang aan zo'n com-



Remco Heeremans: "We komen er alleen als we met elkaar willen samenwerken, als we met elkaar willen overleggen en als we met empathie en vertrouwen de discussies met elkaar kunnen blijven voeren."

missie van deskundigen voor te leggen en niet alleen een deel van het geschil zoals in een deelgeschilprocedure."

EÉN MEDISCH ADVISEUR

De derde en laatste kwestie betrof de werkwijze met één medisch adviseur. Bosch: "Ik ben niet tegen één medisch adviseur, zolang dat mijn medisch adviseur is. Er is een wetenschappelijk onderzoek naar één medisch adviseur geweest. Waar ik benieuwd naar was, maar dat werd niet onderzocht, is het verschil in kwaliteit. Je kunt wel zeggen dat mensen die één medisch adviseur hadden, tevreden waren, maar die weten niet wat het advies zou zijn geweest van een eigen medisch

adviseur. Daarom mag je de eigen medisch adviseur niet van het slachtoffer afpakken"

SLOT

In zijn afsluiting citeerde dagvoorzitter Heeremans een van de drie reflecties in het rapport van de onderzoeksgroep. Daarin werd gesteld dat alle moeilijkheden wellicht gedeeltelijk kunnen worden overgenomen door veranderingen binnen het juridische systeem en binnen de organisatorische context, door aanpassing van informatievoorziening, gewoonten, processen, et cetera, "maar het vraagt ook", aldus de onderzoekers, "om veranderingen die zien op de persoonlijkheid van de individuele dossierbehandelaar, de individuele belangenbehartiger en alle andere individuen die een rol spelen in een letselschadezaak: het gaat ook om de bereidheid van een ieder om samen te werken op basis van vertrouwen en met empathie."

"Ik vind dit prachtig verwoord, het is mij uit het hart gegrepen en daarom vond ik het een mooie manier om deze discussie af te sluiten", zo vervolgde hij. "We komen er alleen als we met elkaar willen samenwerken, als we met elkaar willen overleggen en als we met empathie en vertrouwen de discussies die we vandaag gevoerd hebben, met elkaar kunnen blijven voeren." ■

Nederlands Instituut Van Register Experts





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

Aansprakelijkheid voor een gebrekkig vaccin tegen COVID-19

Door Irene Timmermans, advocaat bij Beer Advocaten



Irene Timmermans, advocaat bij Beer Advocaten: "Het is van belang het hoofd koel te houden en na te denken over de rechtspositie van de mensen die vanwege een mogelijk gebrekkig vaccin tegen COVID-19 letselschade oplopen. Helemaal ondenkbaar is dit niet, zo leert de geschiedenis."



In de hele wereld wordt reikhalzend uitgekeken naar een goed werkend vaccin tegen COVID-19, voor iedereen.

Het wordt gezien als het felbegeerde entreebewijs dat weer toegang geeft tot een bruisend en actief leven buiten de muren van de eigen woning. De eerste berichten zijn hoopgevend. Zo kopten de kranten onlangs: 'Voorjaar 2021 gaat het licht weer schijnen' en 'Coronavaccin Pfizer voldoet aan eisen veiligheid en effectiviteit FDA'.

VAN DE REGEN IN DE DRUP

Laten we hopen dat de vaccins inderdaad doen wat ze beloven en voorkomen dat nieuwe, onnodige slachtoffers worden gemaakt. Toch is het van belang het hoofd koel te houden en na te denken over de rechtspositie van de mensen die vanwege een mogelijk gebrekkig vaccin tegen COVID-19 letselschade oplopen. Helemaal ondenkbaar is dit niet, zo leert de geschiedenis. Zo staat Beer advocaten momenteel verschillende slachtoffers bij die een ernstige slaapziekte, genaamd 'narcolepsie', hebben opgelopen als gevolg van een gebrekkig vaccin tegen de Mexicaanse griep, Pandemrix genoemd.

Net als in elke andere letselschadezaak zijn soms meerdere partijen (naast elkaar) aan te spreken voor opgetreden letselschade. Zo kan bij een gebrekkige vaccinatie de producent of leverancier van het vaccin aansprakelijk zijn, maar ook de arts als de vaccinatie door medisch onzorgvuldig handelen onjuist wordt gegeven. Ook de staat die het vaccin als 'veilig' beschouwt en de vaccinatie bijvoorbeeld opneemt in het Rijksvaccinatieprogramma kan aansprakelijk zijn. In dit blog ga ik nader in op de aansprakelijkheid van de producent. In een volgend blog zal mijn kantoorgenoot Laura-Jean van de Ven de aansprakelijkheid van anderen dan de producent nader uitdiepen.

In het geval een vaccin schade veroorzaakt, is de producent enkel aansprakelijk als juridisch van een 'gebrek' van het product gesproken kan worden. Daarvoor moet worden bedacht welk veiligheidsniveau de gevaccineerde van het vaccin mocht verwachten. Het enkele feit dat het vaccin bijwerkingen geeft, is voor aansprakelijkheid onvoldoende. Wel zal het risico op (ernstige) bijwerkingen natuurlijk in verhouding moeten staan tot het risico waartegen

het beschermt (COVID-19). Ook moet de producent goed onderzoek doen naar de bijwerkingen van het vaccin en de potentiële gebruikers daarover zo volledig mogelijk informeren.

ONVOORZIENE BIJWERKING

Het is alleen, ook gelet op de druk om zo spoedig mogelijk een werkend vaccin op de markt te brengen, niet ondenkbaar dat het coronavaccin een onvoorziene bijwerking zal hebben. Het is dan de vraag of dit risico voor rekening en risico van de producent komt. In Nederland geldt dat als het voor de producent op grond van de meest geavanceerde inzichten van wetenschap en techniek onmogelijk was om de bijwerking te ontdekken, hij vrijuit gaat.

Als de producent dit geavanceerde onderzoek naar het vaccin heeft nagelaten, bijvoorbeeld om een vaccin zo spoedig mogelijk op de markt te kunnen brengen, dan zal een gebrek hem in principe wel toe te rekenen zijn. Dat is anders als het gebrek een gevolg is van het naleven van dwingende overheidsvoorschriften. Belangrijk is dat een producent steeds onderzoek moet blijven doen naar mogelijke bijwerkingen en deze nieuwe inzichten ook moet mededelen.

HOE UNIEK IS DEZE CRISIS?

Het is de vraag of de coronacrisis zo uniek is dat dit een afwijking van deze hoofdregels rechtvaardigt. Sommige rechtsgeleerden vinden dat hier sprake is van een uitzonderlijke situatie omdat veel druk wordt uitgeoefend op de farmaceutische industrie om de vaccins sneller beschikbaar te laten zijn dan reguliere vaccins. Dat zou volgens hen rechtvaardigen dat de samenleving in de vorm van de overheid (deels) mee zou moeten betalen aan mogelijke schadeclaims.

Ook wordt de mogelijkheid van een speciaal schadefonds geopperd, waarin de overheid en producent allebei financieel bijdragen. Wat voor mij centraal staat, is dat - mocht het zover komen - gedupeerde gevaccineerden met gezondheidsschade niet zelf van de regen in de drup belanden, maar hun schade kunnen verhalen op de partij die daarvoor verantwoordelijk is. Laten we hopen dat het nooit nodig zal zijn.



Aansprakelijkheid voor een vaccin tegen COVID-19

Door Laura-Jean van de Ven, advocaat bij Beer Advocaten



Laura-Jean van de Ven



Het vaccineren tegen COVID-19 is inmiddels ook in Nederland gestart. We zagen op 6 januari

2021 dat verpleeghuismedewerker Sanna Elkadiri als eerste in Nederland het vaccin toegediend kreeg. Minister De Jonge was erbij en luidde de start van de vaccinatiecampagne in. Hij sprak van een "waanzinnig moment". Ook Diederik Gommers was enthousiast nadat hij gevaccineerd was en vond het "echt een geweldig gevoel."

De vaccinatie wordt door velen gezien als een belangrijke stap richting het einde van de ellende die COVID-19 de afgelopen tijd heeft veroorzaakt. Het is een middel om weer naar ons normale leven terug te keren, mensen weer te ontmoeten, en dierbaren weer te omhelzen.

In een vorig blog schreef mijn kantoorgenoot Irene Timmermans over de mogelijke aansprakelijkheid van de producent van het vaccin, wanneer het vaccin schade veroorzaakt. In dit blog ga ik nader in op de mogelijke aansprakelijkheid van de toedienende hulpverlener en de mogelijke aansprakelijkheid van de Rijksoverheid.

AANSPRAKELIJKHEID VAN HULPVERLENER

Het geven van vaccins is mensenwerk en wordt uitgevoerd door artsen, verpleegkun-

digen of andere hulpverleners. Als bedacht wordt dat Nederland circa 17,5 miljoen mensen telt, is de rekensom snel gemaakt dat de komende periode miljoenen prikken zullen worden gezet door hulpverleners. En we weten ook: waar gehakt wordt, vallen spaanders.

Wanneer een hulpverlener de vaccinatie door medisch onzorgvuldig handelen onjuist geeft, en daardoor letsel- of overlijdensschade wordt veroorzaakt bij een persoon, kan de hulpverlener aansprakelijk zijn en dient de (verzekeraar van de) hulpverlener deze schade te vergoeden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het niet steriliseren van een naald, of het onjuist zetten van de vaccinatie waardoor deze door het lichaam niet wordt opgenomen.

Zoals mijn kantoorgenoot Marco Zwagerman al schreef in een vorig blog, lijkt het bitter en wrang om hulpverleners aansprakelijk te stellen voor schade, juist omdat dit de helden zijn die aan het voorfront vechten om een halt te roepen aan deze epidemie. Het aansprakelijkheidsrecht heeft echter voldoende waarborgen ingebouwd die ervoor zorgen dat een hulpverlener (of diens verzekeraar) niet zomaar andermans schade hoeft te vergoeden.

Ten eerste zal gekeken moeten worden of de hulpverlener een medische fout heeft gemaakt. Zou een andere hulpverlener onder deze coronaomstandigheden hetzelfde hebben gedaan? Wanneer de hulpverlener is afgeweken van wat een collega onder dezelfde omstandigheden zou hebben gedaan, kan sprake zijn van een medische fout.

Ten tweede is denkbaar dat de coronaomstandigheden ertoe leiden dat de hulpverlener niet aansprakelijk is, ook al staat vast dat hij een fout heeft gemaakt. Want voor aansprakelijkheid is ook nodig dat de medische fout de hulpverlener kan worden toegerekend.

Tot slot merkt mijn kantoorgenoot Marco Zwagerman in zijn blog op dat het slachtoffer moet aantonen (i) dat een fout is gemaakt en (ii) dat daardoor schade is ontstaan. Dat is een zware bewijslast.

Met andere woorden: het aansprakelijk stellen van een hulpverlener voor onzorgvuldig handelen bij het toedienen van het vaccin waardoor een ander schade lijdt, dient pas te

gebeuren na een zorgvuldig onderzoek, maar blijft - óók in deze bijzondere coronatijden - een mogelijkheid voor het slachtoffer die niet noodzakelijkerwijs geschuwd moet worden.

AANSPRAKELIJK VAN DE RIJKSOVERHEID

Verschillende soorten vaccins van diverse producenten zijn opgenomen in de vaccinatiestrategie van de Rijksoverheid. De Rijksoverheid dringt aan op vaccinatie tegen COVID-19. Het is daarbij de taak van de Rijksoverheid om de potentiële gebruikers volledig en adequaat te informeren over de mogelijke bijwerkingen van de verschillende COVID-19 vaccins, maar ook over de mate waarin gevaar van bijwerkingen van gebruik van de verschillende COVID-19 vaccins al dan niet in kaart zijn gebracht.

Wanneer achteraf blijkt dat bij één van de COVID-19 vaccins die gebruikt is in Nederland (ernstige) bijwerkingen optreden, zal moeten worden onderzocht (i) of de Rijksoverheid het juiste advies heeft gegeven om te laten vaccineren met het betreffende COVID-19 vaccin en (ii) of de Rijksoverheid verzuimd heeft om tijdig en volledig te informeren over de mogelijke gevaren van vaccinatie met het betreffende COVID-19 vaccin.

Met andere woorden: onderzocht zal dan moeten worden of de Rijksoverheid voldoende zorgvuldig heeft gehandeld jegens deze gedupeerde gevaccineerden. Is dat niet het geval, dan kan de Rijksoverheid onrechtmatig jegens deze groep hebben gehandeld en dient de Rijksoverheid de letsel- of overlijdensschade die daardoor is veroorzaakt (deels) te vergoeden. Daarnaast kan ook de producent van het betreffende COVID-19 vaccin aangesproken worden, zoals mijn kantoorgenoot Irene Timmermans beschreef in haar blog.

TOT SLOT

Ik hoop van harte dat de hierboven geschetste scenario's theorie zullen blijven, en niet een donker toekomstbeeld schetsen. Ik sluit me voor nu daarom liever aan bij het enthousiasme van Gommers en De Jonge in de hoop dat het vaccinatieprogramma een groot succes wordt, en dat we over een tijd elkaar weer kunnen ontmoeten zonder restricties.



Pascal Saura en Henrico Hendriksen over de rol van HDI Risk Consulting

“Bedrijven helpen bij preventie en riskmanagement; zo maken we samen risico's beheersbaar”

In de vorige uitgave van *Risk & Business* benadrukten Peter Kegel en Hans Feldman, resp. Head of Underwriting & Distribution en Head of International & Major Account bij HDI Global de belangrijke rol van de riskengineers van HDI Risk Consulting (HRC) in het acceptatiebeleid van HDI. In onderstaand artikel gaan de beide managers Risk Engineering ir. Pascal Saura en Henrico Hendriksen in op hun brede palet van werkzaamheden. “We vervullen zeker niet de rol van politieagent die met het vingertje wijst op wat niet goed is en wat aangepast dient te worden om voor verzekering in aanmerking te (blijven) komen, maar we helpen, ondersteunen en begeleiden bedrijven juist op het gebied van preventie en riskmanagement door hun risicobewustzijn te vergroten. Onze insteek is door mee te denken aan oplossingen om samen met onze underwriters ervoor te zorgen dat bedrijven zich zo goed mogelijk kunnen (blijven) verzekeren. Onze slogan luidt niet voor niets: ‘Samen maken we risico's beheersbaar.’”



Henrico Hendriksen (links) en Pascal Saura: “Meer dan eens zeggen de voor het verzekeringspakket verantwoordelijke directeuren of andere medewerkers tegen onze underwriters dat ze mede door onze toegevoegde waarde voor HDI (blijven) kiezen. Dat is toch het mooiste compliment dat je als HRC kunt krijgen!”

Beide *riskengineers* lopen inmiddels al een groot aantal jaren mee op hun vakgebied. Pascal trad 14 jaar geleden in dienst bij HRC, toen nog Hannover Risk Consultants B.V. geheten, als *international account engineer* en vervult nu ruim 4,5 jaar de functie van *Manager Risk Engineering*. Zijn werkgebieden zijn *property-* (brand/bedrijfsschade) en *engineering-risico's* (technische verzekeringen). Henrico werkt inmiddels elf jaar bij HRC, aanvankelijk als *Risk Engineer* en later als *Senior Risk Engineer* en de afgelopen 4,5 jaar als *Manager Risk Engineering*, waarbij zijn werkgebied alle risico's omvat met uitzondering van die op het gebied van *Property & Engineering*, zoals bijvoorbeeld transport, motorvoertuigen, aansprakelijkheid en cyber. Daarnaast is hij binnen HDI actief als MVO Ambassadeur en is hij lid van het internationale *HRC Expert Team Renewables Energies*.

TOENEMENDE VRAAG NAAR RISKENGINEERS

Mede door het groeiend aantal werkzaamheden is de afdeling inmiddels uitgegroeid tot 18 medewerkers, onder wie 17 *riskengineers*. De toename in werk heeft vooral betrekking op brand- en cyberrisico's, terwijl er in de overige *businesslines* vooral sprake is van stabiliteit. Wat mede door de corona-maatregelen anders is dan in voorgaande jaren, is dat er vooral meer deskinspecties plaatsvinden - van achter het computerscherm - in plaats van fysieke inspecties. “Voor een eerste inspectie is een bezoek op locatie absoluut wenselijk om een goed zicht te krijgen op de te verzekeren risico's; voor herinspecties kan doorgaans worden volstaan met een beoordeling op afstand, tenzij er aanwijzingen zijn dat een fysieke inspectie wenselijk zijn”, benadrukken Pascal en Henrico.

Tegenover het positieve commerciële succes staat het droevige verlies van Gerard Kerkman, jarenlang ‘hét gezicht’ en de drijvende kracht van HRC, die eind juni vorig jaar onverwachts overleed. “Een groot verlies, zowel door zijn enorme vakkennis en werkervaring en zijn uitgebreide netwerk, nationaal en internationaal, maar vooral ook als mens. Je kon altijd bij hem terecht met vragen over het vak van riskengineer. We missen hem allemaal enorm.”

VERLENGSTUK

HRC fungeert primair als verlengstuk van de *underwriter* van HDI Global SE. Gevraagd naar de kracht van HRC wijzen de beide managers *risk-engineering* op de specifieke expertise van alle risico's in de branches en bedrijfstakken waarin het actief is. “Al onze *riskengineers* hebben een jarenlange ervaring op hun specifieke vakgebied, soms wel 30 jaar. Ze weten derhalve waarover ze praten en kennen de risico's die bedrijven lopen en van de productieprocessen. Onze insteek daarbij risico's verzekeraar te houden, bijvoorbeeld door mee te denken over preventie- en riskmanagementmaatregelen”, benadrukt Pascal.

“Samen met de klant komen we er in de meeste gevallen wel uit, al dan niet met behulp van een- of meerdere organisatorische en techni-

sche aanpassingen”, vult Henrico aan. “Behalve naar risicotecnische aspecten kijken we vooral ook naar de factor mens. Hoe is het gesteld met het risicobewustzijn van de ondernemer en zijn werknemer en derhalve met de veiligheidscultuur op de werkvloer.” “Het is als het ware een drietrapsraket”, vervolgt Pascal. “Behalve naar de veiligheidsculturen van ondernemingen kijken we vooral naar de brandveiligheid en de bouwconstructies van een bedrijfspand en naar de bedrijfsprocessen.”

NIEUWE RISICO'S

Desgevraagd geven zij aan dat hun werk als *riskengineer* op zich niet zo zeer is veranderd in de loop der jaren, maar wel dat de risico's die bedrijven lopen aan verandering onderhevig zijn. Pascal: “Natuurlijk blijven de bekende, traditionele brand- en *engineering*risico's bestaan en de aandacht vragen van zowel bedrijven als onze riskengineers, maar daarnaast hebben zich de laatste jaren ook tal van nieuwe risico's zich aangediend. Cyber is daarvan natuurlijk het meest bekende voorbeeld.”

Collega Henrico somt er nog een aantal op. “Denk hierbij ook aan de energietransitie, zonnepanelen op daken, waterstof, robotisering, LNG-brandstof en lithium-ion-batterijen. Al die veranderingen brengen uiteraard nieuwe mogelijkheden met zich mee voor bedrijven, maar ook nieuwe risico's en kansen op brand, explosie en andere calamiteiten. Dat vraagt van ons *riskengineers* dat we ons daarin verdiepen en onze kennis bijhouden. Dat doen we dan ook allemaal, onder meer via het Platform Risicokundigheid van het Verbond van Verzekeraars en onze beroepsvereniging ASPO (Algemeen SchadePreventie Overleg).

BEHOEFTE AAN ADVIES EN BEGELEIDING

De aard van hun werk brengt met zich mee dat een onderneming na de komst van een (HRC)*risk engineer* geregeld preventieve maatregelen moet treffen – en dus extra kosten moet maken - om adequaat verzekerd te kunnen blijven. Op een dergelijke onverwachte kostenpost zit natuurlijk geen ondernemer echt te wachten. Desondanks zeggen Pascal en Henrico de indruk te hebben dat bedrijven in de meeste gevallen blij zijn met de geboden adviezen en begeleiding op preventief gebied.

Eerstgenoemde daarover: “Ik ben ervan overtuigd dat hieraan een grote behoefte is. De meeste ondernemingen zien ook wel het nut en de noodzaak van het voorkomen van grote calamiteiten voor hun onderneming, maar weten niet altijd hoe ze dat het beste kunnen aanpakken. Wij helpen hen daarbij op weg.” Henrico voegt toe dat de *riskengineers* van HRC geregeld bedankjes krijgen van tevreden ondernemers over hun preventieve adviezen en support. “Meer dan eens zeggen de voor het verzekeringspakket verantwoordelijke directeuren of andere medewerkers tegen onze *underwriters* dat ze mede door onze toegevoegde waarde voor HDI (blijven) kiezen. Dat is toch het mooiste compliment dat je als HRC kunt krijgen! Of dat bedrijven die elders verzekerd zijn toch ons benaderen voor adviezen op het gebied van preventie en riskmanagement. Dat bewijst dat ons werk wordt gewaardeerd.”

RISICOBEWUSTZIJN

Door de aard van hun werk hebben de 17 *risk engineers* van HRC natuurlijk een goed beeld hoe het bij ondernemend Nederland is gesteld met het risicobewustzijn en de aandacht voor veiligheid op de werkvloer. “Op dat gebied doen we het best goed, zeker in vergelijking met het buitenland. Daarbij helpt het zeker dat we een land zijn met relatief



“Behalve naar risicotecnische aspecten kijken we vooral ook naar de factor mens. Hoe is het gesteld met het risicobewustzijn van de ondernemer en zijn werknemer en derhalve met de veiligheidscultuur op de werkvloer.”

veel regelgeving omtrent veiligheidsvoorschriften waaraan bedrijven moeten voldoen”, zegt Pascal.

Daar staat volgens Henrico opvallend genoeg tegenover dat hij en zijn collega's constateren dat bij veel bedrijven een (verplichte) RI&E (Risiko-Inventarisatie & Evaluatie) ontbreekt. “Een gemiste kans om de risico's die je als bedrijf loopt goed in beeld te krijgen. Aan de andere kant zeggen Pascal en hij mede door de verhardende markt het risico- en veiligheidsbewustzijn bij bedrijven zien toenemen en dat zij steeds vaker specialisten aantrekken die verantwoordelijk zijn voor het kwaliteits-, arbo- en milieubeleid van hun onderneming. Zaken die voorheen op het bordje lagen van de directie. Het geeft aan dat bedrijven primair kijken naar hun bedrijfscontinuïteit.”

BETREK ONS ZO VROEG MOGELIJK

Op de vraag wat het belangrijkste advies is dat zij aan ondernemingen en hun verzekeringsadviseurs willen meegeven op hun specifieke vakgebied van preventie en risicomangement, volgt een eensluidend antwoord. Henrico verwoordt het als volgt: “Bedrijven die bij ons verzekerd zijn hebben het voordeel dat zij desgewenst een beroep kunnen doen op de deskundigheid en rijke ervaring van de *risk engineers* van HRC. Zij weten als geen ander welke preventieve maatregelen de kans op schade verminderen en daarmee de verzekeraar vergroten. Daarvan wordt al op grote schaal gebruik gemaakt, maar kan natuurlijk altijd beter. Ook verzekerde bedrijven die voornemens zijn bouwkundige en andere aanpassingen binnen hun onderneming door te voeren raden wij aan onze deskundigen hierbij juist in een vroeg stadium te betrekken. Daardoor wordt voorkomen dat zij forse investeringen doen in aanpassingen die achteraf niet goed (genoeg) zijn of niet goed zijn geïnstalleerd. Met alle mogelijke vervelende financiële en andere gevolgen van dien.”

Pascal sluit zich daarbij volmondig aan. “Dergelijke desinvesteringen kunnen worden voorkomen als bedrijven hierbij eerder een beroep zouden doen op de risicospecialisten van HRC. Wij zien in de praktijk van alledag bijvoorbeeld meer dan eens dat zonnepanelen niet goed worden geïnstalleerd. Met uiteindelijk zelfs de kans dat bedrijven extra investeringen moeten doen om een en ander te herstellen of zelfs het risico lopen onverzekerbaar te raken. Kortom, betrek ons in een vroegtijdig stadium in het proces. Op deze manier maken wij samen risico's nóg beter beheersbaar.” ■

Sylvana van Rijswijk en Robin van Dulken vormen bij Zurich het nieuwe Broker Relationship Team gericht op het nationaal segment

Samen met ons intermediair verder groeien

Begin 2019 presenteerde Zurich Benelux bij monde van CEO Dirk De Nil zijn ambitieuze groei- en uitbreidingsdoelstellingen: in vijf jaar tijd een verdubbeling van de omzet naar 500 miljoen euro. Dat wil de verzekeraar realiseren door middel van een uitgebreider productenpalet en meer focus op het MKB via een gedifferentieerder palet aan makelaars en volmachtkanalen. Daarbij is een belangrijke en verbindende rol weggelegd voor de onlangs aangestelde Robin van Dulken en Sylvana van Rijswijk, die bij Zurich verantwoordelijk zijn voor het accountmanagement in het nationale segment. Zij stellen zich in onderstaand duo-interview nader aan de markt voor. "We willen samen met het intermediair en het volmachtbedrijf verder groeien: in alle branches."

Begin augustus is Sylvana gestart bij Zurich Benelux als *Broker Relationship Leader*; Robin volgde twee maanden later in dezelfde functie. Zij zijn in hun nieuwe functie verantwoordelijk voor het onderhouden van de contacten met makelaars met betrekking tot de *domestic* portefeuille van de Zwitserse verzekeraar. Daarbij focust Robin zich op de 25 grootste partners en Sylvana op de overige ca. 75 intermediair-bedrijven. Het commerciële team van Zurich wordt gecompleteerd door Carlo van Houten, die als *Global Relationship Leader* vooral verantwoordelijk is voor het onderhouden en verstevigen van de relatie met de internationaal opererende makelaarskantoren en het bieden van passende verzekeringsoplossingen voor multinationals.

Zowel Sylvana als Robin kunnen inmiddels bogen op een ruim, jarenlange ervaring in de verzekeringsbranche. Eerstgenoemde zette in 1997 haar eerste schreden in de sector bij NN, waar zij gedurende 16 jaar diverse accountmanagementfuncties heeft vervuld. Daarna werkte zij onder meer bij Aon, het UWV en laatstelijk gedurende ruim 2,5 jaar als Desk Accountmanager bij Allianz. "Ik wilde graag weer de buitendienst in. Daar krijg ik energie van", verklaart zij haar recente overstap naar Zurich.

Robin is op de maand af net zo lang werkzaam in de verzekeringssector als zijn collega. Hij begon bij het toenmalige Mees & Zoonen (nu Marsh), waar hij zich aanvankelijk bezighield met kredietverzekeringen en daarna werkzaam was als consultant en *client executive*. Na een kort uitstapje naar Centraal Beheer keerde hij terug naar de makelaardij bij Aon, waar hij gedurende ruim 11,5 jaar verschillende management- en operationele functies vervulde. Voor zijn komst naar Zurich werkte hij bijna twee jaar bij Coface als *Accountmanager* voor het *Key-Brokers*-segment.

ENTHOUSIAST AAN DE SLAG

Beiden zijn, ondanks corona, enthousiast aan de slag gegaan. Sylvana: "Zurich is een prachtig, internationaal bedrijf met stabiele *ratings*. Voor de komende jaren bestaat een duidelijke visie en groeiambitie, ook voor de Benelux. De afgelopen twee jaar zijn die intenties meer dan waargemaakt en is, zeker gezien de marktontwikkelingen, inmiddels al een gezonde groei gerealiseerd. Vooral de bewuste keuze voor verbreding



Robin van Dulken: "Hoewel een verzekering vaak wordt uitgekozen op premie en voorwaarden, is de belofte dat een schade wordt uitbetaald de belangrijkste reden waarom een bedrijf zich verzekert."

van het klantensegment naar het MKB spreekt mij aan en is ook een van de redenen voor mijn komst. Bij Zurich krijg ik bovendien de kans om weer te doen wat ik het liefst doe: met de makelaar op zoek te gaan naar raakvlakken en kansen te onderzoeken om samen zaken te doen."

Collega Robin sluit zich daarbij volmondig aan. "Zurich heeft van oudsher de naam zich vooral te richten op het allerhoogste segment: multinationals en andere grote, veelal internationaal opererende bedrijven. Hoewel we in dat segment absoluut actief zullen blijven, is enkele jaren geleden daarnaast ook nadrukkelijk gekozen voor de weg naar verbreding: zowel wat het klantensegment betreft (de grotere lokale spelers en het overige MKB) als het distributienetwerk (met volmacht-bedrijven, de grotere lokale makelaars en het overige intermediair dat zich toelegt op de zakelijke markt)."

Hij vervolgt: "Als uitvloeisel daarvan is ook het productassortiment inmiddels op tal van gebieden uitgebreid en zullen er de komende

tijd nog meer nieuwe producten bijkomen. Aan Sylvana en mij om als *linking pin* ervoor te zorgen voor meer verbinding tussen enerzijds de makelaars en anderzijds onze *underwriters*. Met als doel onze partners dusdanig daadkrachtig te ondersteunen zodat onze gezamenlijke groei- en verbeterdoelstellingen op het gebied van omzet, klanten en dienstverlening worden verwezenlijkt."

SAMENWERKEN

Wat kunnen en mogen partners en hun klanten van Zurich verwachten? "Een businesspartner die met hen meedenkt en meewerkt om hun eigen doelstellingen te verwezenlijken", antwoordt de vrouwelijke *Broker Relationship Leader*. "Door het intermediair op een breed gebied te ondersteunen bij hun bedrijfsvoering, waaronder een breed assortiment oplossingen. We helpen partners ook starten met nieuwe producten. Is een makelaar geïnteresseerd om te starten met bijvoorbeeld het aanbieden van D&O- of cyberproducten, dan komen onze experts graag uitleggen hoe deze werken. Zurich is overigens een betrouwbare partner. Kijkend naar de huidige marktontwikkelingen, dan zie je dat de meeste verzekeraars een terugtrekkende beweging maken. Zurich probeert te allen tijde te zoeken naar een oplossing en als dat niet lukt leggen we uit waarom. Juist nu kan een verzekeraar zijn toegevoegde waarde laten zien. Communicatie is van groot belang", zegt Sylvana

Robin wijst op de drie pijlers die gezamenlijk de kracht van Zurich vormen: de eigen *riskengineers* die met hun deskundige inspecties risico's goed in kaart kunnen brengen en over de schouders van de acceptanten meekijken naar de aangeboden risico's, de *underwriters* en *underwriting services* die deze vervolgens adequaat kunnen verzekeren en waar ook ter wereld programma's inregelen. En *last but not least* de professionele claimsafdeling, die in de loop der jaren er voor heeft gezorgd dat Zurich in de markt een goede naam heeft opgebouwd in de wijze waarop schadeclaims worden afgehandeld. "Hoewel een verzekering vaak wordt uitgekozen op premie en voorwaarden, is de belofte dat een schade wordt uitbetaald de belangrijkste reden waarom een bedrijf zich verzekert."

Ook Robin wijst op het belang van een intensieve samenwerking met het intermediair. "Goed luisteren waaraan aan oplossingen er behoefte is en daarop alert inspelen. Mede op basis van gesprekken met onze



Sylvana van Rijswijk: "Kijkend naar de huidige marktontwikkelingen, dan zie je dat de meeste verzekeraars een terugtrekkende beweging maken. Zurich probeert te allen tijde te zoeken naar een oplossing en als dat niet lukt leggen we uit waarom. Juist nu kan een verzekeraar zijn toegevoegde waarde laten zien. Communicatie is van groot belang."

adviseurs hebben we de afgelopen tijd ons productenpalet uitgebreid met onder meer *Accident & Health* en Cyber en starten we binnenkort een tweetal campagnes rond cyber- en bestuurdersaansprakelijkheidsverzekeringen (D&O). Bovendien ondersteunen we hen gericht via een segmenten en met praktische adviezen en hulpmiddelen, zoals de *incident response-service* bij zowel A&H- als cyberverzekeringen (via Northwave) en met de handige Zurich *Risk Advisor-app*. De app is een hulpmiddel om op afstand in contact te blijven met de klant en gestructureerd risico analyses te maken. De app visualiseert de verhouding tussen risico *exposure* en beheersmaatregelen."

Tot slot, wanneer zijn jullie tevreden? Het antwoord van Robin en Sylvana is kort maar krachtig. "Als onze partners en hun klanten tevreden zijn over onze oplossingen en services. Het is mooi wanneer onze gezamenlijke inspanningen daadwerkelijk worden vertaald in een mooie groei." ■

Zurich Benelux: een boom voor een polis

Zurich maakte vorige maand bekend sponsor te zijn van een groot herbebossingsproject in Brazilië. Onder de naam, *the Zurich Forest*, zal de verzekeraar de komende acht jaren 1 miljoen bomen planten in het Atlantisch Woud, het 'andere' regenwoud van Brazilië. Het project is een samenwerking met de Braziliaanse non-profitorganisatie Instituto Terra (<https://institutoterra.org/>), een stichting die zich inzet voor de duurzame herbebossing van het Atlantisch Woud. In de Benelux biedt Zurich het intermediair de kans een boom te planten voor elke polis die het komende half jaar wordt gesloten en trapt af met een gouden wikkeld-actie waarmee fraaie prijzen zijn te winnen.

Voor elke polis die bij de verzekeraar wordt gesloten krijgt het intermediair een unieke code om een boom te planten in het Atlantisch Woud. Robin en Sylvana zijn samen met de collega's van het accountmanagement het land doorgegaan om bij het intermediair speciale chocoladerepen te verspreiden en hen te informeren over de 'groene' actie. "De reacties waren buitengewoon positief en de campagne-actie is dan ook heel goed ontvangen."

Meer info: <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/about-us/lets-grow-together>



Maritiem expert Guido Jansen (Crawford & Company) gespecialiseerd in schades aan vloeibare ladingen

Specialist binnen een specialisme

Een schade-expert is een deskundige op het gebied van schadevaststelling en -regeling en het doen van onderzoek naar de toedracht van een schade. Binnen het expertisevak zijn schade-experts werkzaam in verschillende branches en daarmee specialist op een bepaald vakgebied. Maar ook daarbinnen zijn weer specialismen te onderscheiden. Guido Jansen, maritiem schade-expert bij Crawford & Company, is daar een voorbeeld van. Als transportschade-expert is hij vooral gespecialiseerd in het beoordelen en regelen van schades aan vloeibare (chemische) ladingen. En daarmee is hij één van de weinige experts in ons land en zeker binnen zijn leeftijdsgroep. In onderstaand artikel geeft hij, op enthousiaste wijze, een inzicht in het reilen en zeilen binnen zijn bijzondere niche.

Zoals zoveel maritieme schade-experts heeft ook Guido Jansen een 'zeemans'-verleden. Na zijn studie aan de Hogere Zeevaartschool in Amsterdam heeft hij bijna twee jaar gevaren bij rederij Anthony Veder als stuurman op schepen die vloeibare gassen vervoerden. Het werken op zee beviel hem minder dan verwacht en hij koos voor een vervolgcarière 'aan de wal'.

VACATURE MARINE SURVEYOR

Door een maritiem recruitmentbureau werd hij benaderd voor de functie *marine surveyor*. "Ik had daar eerlijk gezegd nog niet van gehoord maar de functieomschrijving sprak mij bijzonder aan. Voor vergelijkingsmateriaal ben ik op zoek gegaan naar soortgelijke vacatures en die vond ik bij Crawford. Ik heb natuurlijk affiniteit met schepen en was bekend met het vervoer van vloeibare, chemische ladingen en de toepassingen van tankerschepen. Jef Kommers en Peter Oppe, die mijn mentor zou worden, hebben mij overtuigd en ik ben in september 2018 begonnen. Ik heb daar geen moment spijt van gehad."

Guido's eerste echte baan aan de wal bevalt hem dan ook prima. "Ik ben goed opgevangen en begeleid. Peter heeft ook gevaren en dat maakt het natuurlijk wat makkelijker. We sparren vaak over schades en oorzaken. Ik vind het werk als expert buitengewoon interessant. Het is nooit 'rechttoe rechtaan'. Elke schade en oorzaak is telkens weer anders. De ene keer treed je op namens verzekeraars, de andere keer namens verzekerden. Zo doen wij veel voor 'captives' van oliemaatschappijen. Behalve schades aan vloeibare ladingen behandel ik ook wel andere transportschades. Dat maakt mijn werk nóg afwisselender", zegt Guido, die desgevraagd op jaarbasis zo'n 100 schadeclaims zegt te behandelen waarmee doorgaans grote financiële bedragen zijn gemoeid.

ONTEVREDEN OVER EINDPRODUCT

De voornaamste reden voor schadeclaims is volgens hem dat de klant niet tevreden is over het eindproduct dat hij geleverd krijgt. Bij voorbaat doordat het vervuild is en/of gecontamineerd met resten van een ander (olie/chemisch) product. Of doordat de samenstelling niet goed is. "Het is aan mij om vast te stellen of dat inderdaad zo is en om de oorzaak te achterhalen. Een hulpmiddel hiervoor is het nemen van gezamenlijke monsters die door een gespecialiseerd laboratorium worden geanalyseerd. Hierdoor krijgt men een beter idee bij waar de lading gecontamineerd is geraakt en eventueel wat de specifieke



Guido Jansen (naast een kwartiermeester): "De voornaamste reden voor schadeclaims is dat de klant niet tevreden is over het eindproduct dat hij geleverd krijgt. Bij voorbaat doordat het vervuild is en/of gecontamineerd met resten van een ander (olie/chemisch) product. Of doordat de samenstelling niet goed is."

contaminant is. Blijkt het eindproduct inderdaad niet overeen te komen met de verkoop specificaties, dan kan het (eind)product vaak nog voor andere doeleinden gebruikt worden. Het betreffende product *blenden* met een grote hoeveelheid gezond product is vaak de beste optie om het totale schadebedrag zo laag mogelijk te houden. Helaas is dit niet altijd mogelijk."

Een ander veel voorkomende reden voor een schadeclaim is volgens hem productverlies. "De koper krijgt een mindere hoeveelheid product geleverd dan waarvoor betaald is en dan is het aan ons om het schadebedrag vast te stellen. Daarnaast word ik ook af en toe ingeschakeld voor een aanvarings- of andere technische transportschades."



BUITENGEWOON BOEIEND WERK

Wat maakt dit werk voor jou zo leuk? Guido hoeft niet lang na te denken over zijn antwoord: "Behalve dat het affiniteit met de scheepvaart heeft, waar ik van jongs af aan een zekere passie voor heb, is het de variatie in het werk en de persoonlijke contacten met mensen aan boord alsmede de mensen op kantoor. Je komt bovendien voor dit werk op de meest uiteenlopende schepen. Buitengewoon boeiend."

Dat laatste vindt hij ook van het onderhandelproces met de tegenpartij. "Wij treden vaak op voor ladingbelanghebbenden dan wel hun verzekeraar. De vervoerende partijen en hun vertegenwoordigers zullen er vaak alles aan doen om hun aansprakelijkheid voor een schade af te wijzen. Er is immers sprake van tegengestelde belangen. Mede daarom is men niet altijd scheutig met het aanleveren van de voor de schade-regeling benodigde informatie. Dat hoort nu eenmaal bij het spel en maakt de uitdaging voor mij des te groter om toch alle informatie boven tafel te krijgen om de schadeclaim toch zo goed en snel mogelijk af te kunnen wikkelen. Ook taalbarrières en cultuurverschillen kunnen daarvoor belemmerend werken, zeker nu de officieren van tankersche-pen vaker van niet-Nederlandse komaf zijn."

EIGENSCHAPPEN

Op de vraag wat dit werk vereist van een schade-expert volgt een uitgebreid antwoord. "In de eerste plaats kennis van zaken omtrent de werkwijze in de scheepvaart, verstand hebben van verschillende laad- en losdocumenten, de specifieke wet- en regelgeving en van de techniek en (werk)schema's aan boord, zoals de leidingschema's, lospompen en stripsystemen. Het hebben van kennis over vloeibare lading, producttoepassingen en -eigenschappen van chemicaliën/pe-trochemische stoffen en de verschillende monsteranalyses die mogelijk zijn, is ook van groot belang."

Hij noemt het daarnaast een voordeel dat hij zelf heeft gevaren. "Hierdoor weet ik niet alleen hoe het er aan boord van schepen aan

Als wij als experts ook in de toekomst onze opdrachtgevers goed van dienst willen blijven zijn, dan is het wenselijk nu al aandacht te besteden aan voldoende nieuwe aanwas

toe gaat maar ook hoe leidingen lopen, bepaalde systemen in elkaar zitten en waar de manifolds (punt waar lading aan boord komt) zitten. Het vergemakkelijkt sowieso de conversatie aan boord met kapitein en bemanning als hen duidelijk is dat je weet waarover je praat", aldus de maritiem expert, die vervolgens desgevraagd nog een aantal cruciale eigenschappen opsomt die goed van pas komen bij het werk als schade-expert op zijn specifieke werkgebied. "Zoals een passie voor het speuren naar en het uitzoeken van vraagstukken, *outside the box*-denken, kunnen communiceren op verschillende niveaus en het denken in oplossingen."

Zoals gezegd is Guido één van de weinige schade-experts in ons land op het gebied van chemische en andere vloeibare ladingschades. "De meeste collega's in dit vakgebied zijn veel ouder en enkelen zitten tegen hun pensionering aan. Bovendien is de instroom van jongeren gering. Wat dat betreft ziet de toekomst er voor mij persoonlijk goed uit", zegt hij met een glimlach.

TRENDS

Gevraagd naar de voornaamste trends en ontwikkelingen op zijn specifieke vakgebied zegt hij te constateren dat het aantal schades op zich



We moeten de bekendheid van ons vak met z'n allen vergroten

niet toeneemt, maar wel dat de gemiddelde schadeclaim complexer wordt en de hiermee gemoeide financiële belangen steeds groter. "Dat zie je terug in de schadebedragen, die eveneens gemiddeld een opwaartse lijn vertonen."

Het is een gegeven dat in mindere economische tijden de aandacht voor preventie, risicomanagement en het onderhoud doorgaans minder wordt. Guido herkent zich er naar eigen zeggen ten dele in. "Mijn beeld hieromtrent is eerlijk gezegd wat tweeledig. Enerzijds kom ik op schepen waarbij het onderhoud zeker niet altijd even goed op orde is, de staat van schepen op z'n zachtst gezegd niet optimaal is en er ook vraagtekens kunnen worden gezet bij de deskundigheid en ervaring van de bemanning. Dat bemoeilijkt weleens het achterhalen van de schadetoedracht: ligt het aan de lading of aan de staat van het schip

(tankcoating, etc.) of aan menselijke fouten? Anderzijds zie ik ook veel scheepvaartbedrijven waarin juist veel aandacht wordt besteed aan het onderhoud en er juist veel wordt geïnvesteerd in slimme innovaties om de kans op schade zoveel mogelijk te reduceren."

Tot slot, wat zou je de markt mee willen geven over je werk en vakgebied? "Schaderegeling aan chemische en andere vloeibare ladingen is een vak apart en dus specialistenwerk. En blijf daarnaast alert op regresmogelijkheden. Als de expert dit tijdens zijn onderzoek en expertise goed in het achterhoofd houdt, zorgt dit voor een goed te verhalen schade en levert dit geld op voor zowel verzekeraar als verzekerde. Uiteindelijk blijft het een *money business*", aldus Crawford's maritiem expert, die ook aandacht vraagt voor de vergrijzing in het expertisekorps op transportgebied. "Als wij als experts ook in de toekomst onze opdrachtgevers goed van dienst willen blijven zijn, dan is het wenselijk nu al aandacht te besteden aan voldoende nieuwe aanwas. We hebben een fantastisch vak en interessant en afwisselend werk en bovenal een goede toekomst, maar dat is nauwelijks bekend bij schoolverlaters en andere potentialen, zeker niet bij de maritieme opleidingen. Kortom, we moeten de bekendheid van ons vak met z'n allen vergroten." ■

Schade van je leven

Elke schade-expert heeft, ook al werkt hij nog niet zo lang als zodanig, een 'schade van z'n leven'. Een shadedossier dat hem of haar om wat voor reden dan ook is bijgebleven. Desgevraagd vertelt Guido Jansen het volgende verhaal:

"Het betreft een schadeclaim aan een geraffineerd olieproduct waarvan werd gemeld dat de dichtheidssignatuur, zeg maar de samenstelling niet goed was. Die was namelijk te laag. We hebben de claim uitvoerig bekeken, zowel zelf als door externe specialisten, berekeningen gemaakt en uiteindelijk hebben we mede op basis daarvan kunnen aantonen dat de samenstelling weliswaar inderdaad niet goed was, maar dat de oorzaak van de contaminatieschade niet te wijten was aan het schip en/of de bemanning, maar dat de oorzaak elders is ontstaan. Hierdoor bleek het geen transportschade en hoefde onze opdrachtgever niet op te draaien voor de schade van maar liefst 1,8 miljoen euro. Deze schade heeft alles in zich wat mijn vak zo mooi maakt. Een mooie, complexe en vaktechnische schadeclaim die we uiteindelijk op basis van kennis en inschakeling van de juiste specialisten tot een goed einde voor onze opdrachtgever hebben kunnen afwikkelen."

Webinar De Letselschade Raad:

Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken geen panacee voor alle problemen

De Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken, die in november aan staatssecretaris Bas van 't Wout van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd aangeboden, biedt geen structurele oplossing voor alle problemen die zich bij de afwikkeling van beroepsziekteclaims voordoen. Pas na wijzigingen van het aansprakelijkheidsrecht en het verzekeringsrecht zijn die problemen mogelijk voorgoed verleden tijd. Naast veel complimenten aan de makers van de leidraad was toch ook deze kanttekening te horen tijdens een webinar op donderdag 26 november 2020 van De Letselschade Raad, die opdracht gaf tot ontwikkeling van de leidraad.



Staatssecretaris Bas van 't Wout: "Ik ben blij met het initiatief en de Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken van De Letselschade Raad, die nuttige en concrete handvatten biedt om binnen de huidige wet stapsgewijs de aansprakelijkheid te onderzoeken en te beoordelen."

Staatssecretaris Bas van 't Wout sprak de deelnemers aan het webinar toe in een eerder opgenomen videoboodschap. Hij zei daarin: "Jaarlijks overlijden zo'n 4.100 mensen door ongezond en onveilig werk, vaak door blootstelling aan gevaarlijke stoffen in het verleden. Dat aantal móet omlaag. Wel blijft het moeilijk stappen te zetten op het gebied van de aansprakelijkheid. Daarom ben ik blij met het initiatief en de Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken van De Letselschade Raad. De leidraad biedt nuttige en concrete handvatten om binnen de huidige wet stapsgewijs de aansprakelijkheid te onderzoeken en te beoordelen. De uitgangspunten van de leidraad zijn volgens mij precies wat we nodig hebben: openheid en vertrouwen. Hier zullen betrokken partijen veel aan hebben en ik hoop en verwacht dat de leidraad ook in de praktijk effect zal gaan hebben."

BINNEN HUIDIGE JURIDISCHE KADERS

De Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken werd ontwikkeld aan de Erasmus School of Law onder leiding van hoogleraar Privaatrecht Siewert Lindenbergh. Hij was de eerste om toe te geven dat de leidraad geen structurele oplossingen biedt. "We zijn binnen de huidige juridische kaders gebleven. "Het was ons niet gegeven de wet aan te passen, daar zijn wij niet voor."

Lindenbergh en zijn mensen hebben de leidraad in drie jaar tot stand gebracht, waarin eerst betrokkenen werden geïnterviewd, vervolgens de leidraad tot stand werd gebracht en tot slot het resultaat aan partijen in het veld werd voorgelegd. "Ontzettend mooi was het te zien dat juist de belangenbehartigers aan beide zijden van het dossierniveau



Siewert Lindenbergh: "Ontzettend mooi was het te zien dat juist de belangenbehartigers aan beide zijden van het dossierniveau naar een meer algemeen niveau konden opstijgen, om samen tot heel goede inzichten te komen"

naar een meer algemeen niveau konden opstijgen, om samen tot heel goede inzichten te komen", aldus Lindenbergh. Om bindingsdiscussies uit de weg te gaan – bepaalde partijen in de letselschadebranche willen zich niet aan andere gedragscodes binden dan die van de eigen beroepsgroep – werd het resultaat niet een gedragscode, maar een leidraad genoemd. "Wat uiteindelijk ook nog een veelzeggender benaming is", aldus Siewert Lindenbergh.



Mr. dr. Marnix Hebly, universitair docent sectie Burgerlijk recht aan de Erasmus School of Law en tevens projectsecretaris in het project, gaf een toelichting bij de zeven stappen.

ZEVEN STAPPEN

De leidraad is een stappenplan, dat uit zeven stappen bestaat. Tijdens het webinar gaf mr. dr. Marnix Hebly, universitair docent sectie Burgerlijk recht aan de Erasmus School of Law en tevens projectsecretaris in het project, een toelichting bij deze zeven stappen. Stap 1 betreft de aansprakelijkstelling en de eerste vergaring van informatie. Hebly: "De werknemer stuurt de werkgever een goed onderbouwde aansprakelijkstelling. Deze bevat een specifieke omschrijving van de arbeidsomstandigheden, een zo uitgebreid mogelijke onderbouwing van de gezondheidsschade en de schadekosten, en een beeld van de huidige



Carla Klaassen: "Hopelijk zijn de staatssecretaris en andere politici die hier invloed op kunnen uitoefenen niet alleen enthousiast en positief over de leidraad, maar pakken ze de handschoen op door structureler naar ons huidige aansprakelijkheidsrecht en het daarmee samenhangende verzekeringsrecht te gaan kijken."

gezondheidssituatie op basis waarvan het belang van de zaak zo goed mogelijk kan worden ingeschat."

Stap 2 betreft de melding van de claim door de werkgever bij zijn aansprakelijkheidsverzekeraar. Hebly: "De verzekeraar laat de belangenbehartiger van de werknemer weten welke informatie bij de werkgever is opgevraagd en deelt deze gegevens zo spoedig mogelijk met de belangenbehartiger van de werknemer." De stappen 3 en 4 bestaan uit een werkplekbezoek en een gezamenlijke evaluatie binnen zes weken na dat bezoek, de stappen 5 en 6 betreffen de inschakeling van deskundigen en stap 7 tot slot behelst de vaststelling van aansprakelijkheid.

Marnix Hebly: "Binnen zes weken na ontvangst van de definitieve oordelen van de deskundigen komen partijen samen tot een eindoordeel over de aansprakelijkheid. Partijen stellen vast of de gezondheidsschade wel of niet door het werk is veroorzaakt. Laat zich dit niet goed vaststellen, maar er is een niet te verwaarlozen veroorzakingskans, dan stellen partijen een proportionele aansprakelijkheid vast. Wordt de aansprakelijkheid aangenomen, dan wikkelen de partijen de schade af met inachtneming van de Gedragscode Behandeling Letselschade."

MOEILIK TE VERENIGEN BLOEDGROEPEN

Ook Carla Klaassen, hoogleraar Burgerlijk recht en burgerlijk procesrecht aan Radboud Universiteit Nijmegen, stelde vast dat de leidraad niets verandert aan het materiële recht en evenmin aan het huidige procesrecht. "Dat betekent dat een werknemer die meent de dupe van een beroepsziekte te zijn, nog steeds zal moeten stellen en bij betwisting zal moeten bewijzen dat hij die ziekte bij de door hem aangesproken werkgever heeft opgelopen. Daarnaast kan er nog steeds veel discussie zijn over de mate van blootstelling die nodig is om die ziekte op te lopen en evengoed over de vraag of de werkgever anders had moeten

en kunnen handelen. De leidraad verandert niets aan die materiële vraagstukken."

Klaassen zei te hopen "dat de staatssecretaris en andere politici die hier invloed op kunnen uitoefenen, niet alleen enthousiast zijn en positief staan tegenover de leidraad, maar de handschoen oppakken en structureler naar ons huidige aansprakelijkheidsrecht en het daarmee samenhangende verzekeringsrecht gaan kijken. Wat dat betreft denk ik, dat in dit verband een directe verzekering het beste of in elk geval het meest haalbare alternatief is."

EISEN AAN DE AANSPRAKELIJKSTELLING

Bart Waterbolk, registerexpert en directeur van Cordaet, noemde het vooral positief dat met de leidraad vanuit werkgevers- en verzekeringsperspectief zwaardere eisen aan die aansprakelijkstelling worden gesteld. "Een gedupeerde moet met echt wat komen wil het een beroepsziekte kunnen zijn", zo zei hij. "Ben je die drempel eenmaal over en heb je dus een mogelijk serieuze zaak te pakken, dan treden de andere voordelen van de leidraad in werking, die met structuur, programma en termijnen hebben te maken. Maar die hobbel moet eerst wel worden genomen om het kaf van het koren te scheiden."

Daphne van Doorn, advocaat bij FNV Advocaten, ziet vooral grote voordelen van de leidraad ten aanzien van het blootstellingsonderzoek. "In de probleem dossiers zijn partijen er na jaren van discussie niet uitgekomen", vertelde ze. "Vaak zijn dat jarenlange discussies geweest tussen medisch adviseurs waarbij de blootstellingssituatie totaal buiten beschouwing is gebleven – althans, er is door beide partijen geconstateerd dat zij het niet met elkaar eens zijn en hebben daarna geen enkele poging gedaan de kwestie uit te discussiëren. Vervolgens zijn er wel zeven medische adviezen over en weer overlegd, met als gevolg dat je bij de rechtbank zeven medische adviezen kunt laten zien, maar geen blootstellingsdocumentatie waarmee de blootstelling duidelijk kan worden gemaakt. De leidraad maakt daar een einde aan."

De gemiddelde doorlooptijd van een beroepsziektezaak is vijf jaar; moet er ook nog worden geprocedeerd, dan komt daar nog gemiddeld drie jaar bij

JARENLANGE DOORLOOPTIJD

Kitty Jong, vicevoorzitter van de FNV, hoopt dat met de leidraad procedures in beroepsziektezaken zullen worden versneld. Ze zei: "De gemiddelde doorlooptijd van een beroepsziektezaak is vijf jaar; moet er ook nog worden geprocedeerd, dan komt daar nog gemiddeld drie jaar bij. Dat zijn dan langlopende zaken waarbij de werknemer vaak jarenlang zelf voor de schade opdraait voordat deze met terugwerkende kracht wordt vergoed. De onduidelijkheid tijdens dat traject en de geldzorgen door het wegvallen van inkomen leiden niet alleen tot wanhoop, maar

Ik denk dat een directe verzekering het beste of in elk geval het meest haalbare alternatief is

De afhandeling van beroepsziekteclaims kan substantieel worden verbeterd

ook tot verharding van het protest. Dat is voor iedereen een onwenselijke situatie. De werkwijze in de leidraad, waarbij zo veel mogelijk informatie schriftelijk wordt opgevraagd, zal vergeleken met de huidige werkwijze een investering in de eerste periode van de dossieropbouw vragen, maar wij denken dat deze investering zich verderop in het proces echt wel gaat terugbetalen."

IEDER VOOR ZICH

Maarten van der Linden voerde tijdens het webinar het woord namens het NIVRE. Hij zei dat de circa vierhonderd bij het NIVRE ingeschreven personenschade-experts zich niet allemaal met beroepsziektezaken bezighouden, "maar die dat wel doen, staan vaak met hun laarzen in de modder", aldus Van der Linden. "Zij zijn degenen die in eerste instantie informatie verzamelen, de aansprakelijkstelling en de rechtsbijstand opstellen en het bedrijf bezoeken om de blootstelling te beoordelen. Voorheen verzamelde ieder voor zich de informatie, hield iedereen vervolgens de kaarten tegen de borst gedrukt en ging men zo met elkaar in juridische discussie. Ik denk dat de leidraad ertoe kan leiden dat partijen onderling meer met elkaar gaan samenwerken en de informatie transparant met elkaar gaan delen. Zo staat dan de waarheidsvinding voorop."



Peter den Ouden: "Ik ben ervan overtuigd dat de afhandeling van beroepsziekteclaims substantieel kan worden verbeterd als alle betrokkenen in de claimhandling over hun eigen schaduw heen durven te stappen."

Peter den Ouden was namens het Verbond van Verzekeraars bij de totstandkoming van de leidraad betrokken. Hij zei ervan overtuigd te zijn dat de afhandeling van beroepsziekteclaims substantieel kan worden verbeterd als alle betrokkenen in de claimhandling over hun eigen schaduw heen durven te stappen. "Met het stappenplan in deze leidraad denken wij als verzekeraars dat er concrete handvatten voorhanden zijn om met elkaar daadwerkelijk pragmatisch en efficiënt samen te werken", aldus Den Ouden. "In dat stappenplan zie je de focus op dat gezamenlijke belang duidelijk terug. Alle betrokken partijen hebben zich ondanks hun schijnbaar tegengestelde belangen op het gedeelde belang en op samenwerking gericht en zich vooral niet op voorhand op eigen standpunten en eigenbelang vastgezet. Zonder deze opzet en houding van alle partijen was dit resultaat nooit bereikt." ■





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

Een RMiA, de allround hoogopgeleide verzekeringsprofessional, leert een leven lang

In gesprek met drie jonge ambitieuze RMiA's die sinds juni 2020 met trots de titel RMiA dragen en in december 2020 het - voor hen nog niet verplichte - A-Actualiteiten webinar met voorafgaand de digitale leeromgeving hebben gevolgd: Ruud Bindels (38), Willem Li (40) en William Boelens (39). Het A-Actualiteitenprogramma voor de Registermakelaar in Assurantiën (RMiA) is verplicht voor alle ingeschrevenen in het RMiA-register van de Stichting Assurantie Registratie (SAR). Eén van de doelstellingen van de SAR is het vak op het gebied van kennis, professionaliteit en integriteit op een zo hoog mogelijk niveau te tillen en te houden.



Ruud Bindels: De wettelijke PE (Wft) is ballast, aan A-Actualiteiten heb je echt wat. Toekomstige ontwikkelingen worden behandeld. Denk aan de consequenties van het autonoom rijden."



De geslaagden van het nieuwe assessment metNelleke Sterrenberg

Bindels is in 2011 gestart bij Havelaar & van Stolk als accountmanager bedrijven en adviseur risico's en verzekering. Hij is zijn assurantiëcarrière gestart in 2002. Op 1 februari 2021 stapte hij over naar VLC & Partners in de functie van *senior risk consultant*. Li werkt sinds juli 2020 als manager Beurs bij Heinenoord Assuradeuren. Daarvoor heeft hij zijn assurantie-ervaring opgebouwd bij Havelaar & van Stolk als beursluiser gedurende zes jaar en vijf jaar bij Zicht Risico- en verzekeringsadviseurs. Boelens werkt sinds 2018 als *trusted advisor* bij de Zuyderleven Groep en is in de tien jaar daarvoor gevormd tot ervaren adviseur bij de Luyten Adviesgroep, waar hij als adviseur MKB heeft gewerkt.

MOTIVATIE VOOR HET A-ACTUALITEITENPROGRAMMA

Wij vroegen de gedreven RMiA's waarom zij geheel vrijwillig het RMiA A-Actualiteiten-programma gevolgd hebben in deze heftige periode met corona, harde markt, lastige *renewals* en thuiswerken omringd door kleine kinderen. Li wilde, hoewel hij pas vijf maanden RMiA is, op de hoogte blijven over de actualiteiten. Een *eyeopener* was bijvoorbeeld rekening houden met langdurig verzuim van personeel bij fusies en overnames. Zaken die niet vaak voorkomen en waar je op moet letten bij je adviezen. Denk hierbij ook aan de DSU (*delay en start up*) verzekering. In de Assurantie-A theorie wordt één alinea besteed aan bedrijfschade onder de CAR-verzekering. "Essentieel in je advieswerk is dat je op de hoogte bent van de DSU, omdat het grote gevolgen kan hebben

voor het bedrijf dat je adviseert. Het A-actualiteitenprogramma gaat verder waar het Assurantie-A boek stopt".

Boelens wil graag aan de 'oudere' generatie RMiA's tonen hoe fanatiek de nieuwe generatie RMiA's is. Uiteraard jammer dat het geen fysieke bijeenkomst kan zijn. Bindels haalt zijn motivatie vooral uit het feit dat actualiteiten leuk zijn. "De wettelijke PE (Wft) is ballast, aan A-Actualiteiten heb je echt wat. Toekomstige ontwikkelingen worden behandeld. Denk aan de consequenties van het autonoom rijden", vertelt Bindels. Boelens en Li zijn het geheel met hem eens. "Het A-Actualiteitenprogramma is nadenken op een ander niveau en uitdagender dan bijvoorbeeld de RGA PE-sessies en Registermanagement verzuim inkomen, die ik in de afgelopen maanden heb gevolgd", aldus Boelens. Het A-Actualiteitenprogramma is toe te passen in de dagelijkse praktijk en houdt de deelnemers mentaal fit en scherp.

FOCUS OP VERZEKERINGSDEKING PER 1 JANUARI 2021

Een RMiA helpt ondernemers de (operationele) risico's binnen hun onderneming inzichtelijk te maken en passende maatregelen te treffen om deze te beheersen, zonder de ondernemer te beperken. Het inzichtelijk en beheersbaar maken van risico's die een ondernemer niet kan dragen is een uitdaging voor de assurantieadviseur. Zeker in de huidige harde markt is het onderbrengen van risico's vaak lastig.

Ik had geen moeite om mijn aandacht erbij te houden en dat is wel eens anders bij PE-sessies



Willem Li: "De RMiA's gaan door waar anderen stoppen en het genoeg vinden"

"In mijn boeken assurance B en assurance A van 10 jaar geleden stond dat verzekeringsmaatschappijen een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben, die mis ik op dit moment", aldus Li. "Het blijft fantastisch werk om de klant te mogen helpen. Ervoor te zorgen dat je klanten volledige dekking hebben op 1 januari 2021. Dat geeft voldoening. En ja, in deze tijd van het jaar maak je lange dagen. Dat doe je omdat je het wil, net als blijven leren. Het is een andere *mindset* en voelt niet als last. Deze tijdbesteding moet ook vanuit het gezin gedragen worden. Ook thuis ben je een team." Bindels vindt december de mooiste maand van het jaar. "In deze maand kun je het verschil maken. Er is geen RMiA die in december vakantie viert".

RMIA AMBITIE MET DE A-ACTUALITEITEN DOCENTEN

Het A-Actualiteiten webinar wordt op een aantrekkelijke manier gegeven, vinden de drie RMiA's. Het is interessant en boeiend tegelijk om naar de drie docenten te luisteren en via polls stellingen te beantwoorden. Hieruit blijkt dat zeker niet alles zwart/wit is in de assurancebranche. Li vond het interessant om te ervaren, dat doorgewinterde RMiA's met jarenlange ervaring het niet altijd weten. Dit geeft de complexiteit aan van veel verzekeringsvraagstukken en de verdieping in de leeromgeving A-Actualiteiten. In een adviesgesprek als je het antwoord niet 100% zeker weet, overleg je met collega's of andere vakgenoten, voordat je advies uitbrengt naar de klant.

Complimenten zijn niet uit de lucht wanneer er gesproken wordt over de drie docenten. Zij vinden Johan Zwaanswijk, programmamanager NIBE-SVV en hoofdredacteur Beursbengel, een 'wandeling Assurance-A boek'. Jaloersmakend zoveel actuele kennis die Zwaanswijk in zijn hoofd heeft. Het voor velen saaie taaie onderdeel Inkomen wordt door Johan Kelder, trainer en consultant Enkwest Opleiding & Advies, op een aantrekkelijke en leuke wijze verteld. Er komen actuele onderwerpen aan bod, zoals de impact van de coronamaatregelen op ondernemend Nederland, de constant wijzigende NOW-regeling en de op stapel

Het A-Actualiteitenprogramma gaat verder waar je Assurance-A boek stopt

staande wetwijzigingen, die van invloed zijn op verzekeringsadviezen. "Geen moeite om mijn aandacht erbij te houden en dat is wel eens anders bij PE-sessies", zegt Boelens eerlijk.

De derde docent Rob Wagenvoord vinden ze de Diederik Gommers van de assurancewereld. Hij laat zich niet gek maken, straalt vertrouwen uit en gaat terug naar de basis, de polis. "Dat geeft mij zelfvertrouwen en dan denk ik bij mezelf zie je wel, je kan het", aldus Bindels. Wagenvoord is directeur *Corporate Risk Solutions* bij Willis Towers Watson en programmadirecteur bij de Universiteit van Amsterdam (UvA). Bindels wil in de toekomst de *Master of Science Insurance & Risk* (voorheen Verzekeringkunde) aan de UvA gaan volgen. De gemene deler bij alle drie de docenten is, dat zij niet op een academische wijze de leerstof aanbieden, maar op een praktische manier. De docenten komen allen uit de praktijk, waardoor ze uitstekend in staat zijn om de assuranceadviseur handvatten te bieden voor de dagelijkse adviespraktijk. Tijdens het webinar komen vele uiteenlopende praktijkvoorbeelden aan bod van cyberrisico's, e-bikes tot zonnepanelen.

RMIA KEURMERK: WFT ZAKELIJK INKOMEN EN SCHADE KAN VERVALLEN

Voorafgaand aan het A-Actualiteiten webinar moet de digitale leeromgeving gevolgd zijn. Deze leeromgeving heeft dezelfde opbouw als de RMiA-cursus en het A-Actualiteiten webinar. "De digitale leeromgeving heb ik in de avonden met plezier gevolgd, als de kinderen op bed lagen. En voelde net als het kijken naar een Netflix-serie: ik doe er nog een achteraan", aldus Bindels. Onderdeel van de digitale leeromgeving is 'MemoTrainer', waarmee de leerstof actief kan worden geoefend. Door de herhaling blijft deze kennis hangen en landt echt.

Li ziet ook veel overlap met artikelen uit de Beursbengel. Het A-Actualiteitenprogramma is een soort samenvatting en herhaling, waardoor kennis beklift. "Je komt tijdens het A-Actualiteitenprogramma zaken tegen die je niet helemaal begrijpt of nog nooit eerder bent tegengekomen. Het niveau is uitdagend hoog. Echt voor een selecte groep hoogopgeleide verzekeringsprofessionals. Niet te vergelijken met het niveau van Wft zakelijk inkomen en schade dat door het Ministerie van Financiën wordt bedacht en bepaald. De Wft vakbekwaamheidseisen kunnen vervallen voor de RMiA's, hun kennisniveau is bovenwettelijk", aldus Boelens.

Laat dit nu ook één van de speerpunten zijn waar het RMiA-bestuur - bestaande uit acht kopstukken uit de assurantiebranche onder de enthousiaste leiding van Wilco de Haan, directeur Schouten Zekerheid - zich hard voor maakt. Het RMiA bestuur heeft de ambitie om voor de ingeschrevenen een vrijstelling aan te vragen voor de verplichte Wft PE. Hiervoor is onder andere nodig dat het kennisniveau van alle ingeschrevenen aantoonbaar hoger en actueler is dan de huidige wettelijke Wft PE.

VERBINDING

De meerwaarde van het RMiA voor de assurantieadviseur is de aansluiting bij een herkenbaar keurmerk, wat aan collega's en klanten laat zien dat je aan de hogere eisen voldoet. Dat keurmerk straalt vertrouwen uit, waardoor een klant met jou in zee gaat en de polissen afsluit, tegen hetzelfde tarief als een niet-ingeschrevene. Jouw klanten krijgen meer voor hetzelfde tarief. Je bent getoetst door specialisten uit de markt en je kennis en kunde is gewaarborgd evenals de kwaliteit en goede naam van de beroepsgroep.

De drie geïnterviewde RMiA's waarderen vooral de verbinding waar de erkenningsregeling van de SAR voor zorgt. Bij de PE-bijeenkomsten die de SAR faciliteert ontmoet je vakgenoten – op dit moment digitaal – waar je mee van gedachten kunt wisselen. De SAR is het platform dat voor verbinding zorgdraagt. Het heeft hen ook de kennis gebracht, waarvan ze in hun dagelijkse praktijk profijt hebben. Om de titel RMiA te behalen is het niet noodzakelijk om het onderdeel Leven van het Assurantie A-diploma te bezitten. Toch zijn de heren het met elkaar eens, dat A-leven voor je eigen ontwikkeling van waarde is. Je neemt deze kennis mee in je adviezen aan ondernemers en signaleert zaken bij een ondernemer die bijvoorbeeld niet zorgt voor pensioenopbouw. Zelf blijven de RMiA's verre weg van polissen zoals lijfrentes. Dat soort polissen afsluiten laten zij liever aan hun collega's over. Opvallend is wel dat Boelens als eerste het Leven onderdeel van zijn A-diploma gehaald heeft.



De doelstelling van het RMiA is om de kwaliteit van het verzekeringsadvies aan ondernemers op een hoog niveau te brengen en te houden. Hiertoe zijn inhoudelijke en professionele criteria vastgesteld waaraan een RMiA moet voldoen. Het RMiA is dé erkenningsregeling van de allround, zeer ervaren en hoog opgeleide verzekeringsprofessional. Een onderscheidend en herkenbaar keurmerk, wat staat voor kwaliteit en aan collega's en klanten laat zien dat deze aan hogere eisen dan de wettelijk vereisten voldoet.

Het RMiA-register kent op dit moment ruim 500 ingeschrevenen, die naast het Assurantie A-diploma minimaal drie jaar werkzaam zijn in de (groot)zakelijke assurantiemarkt. Naast de bovenwettelijke diplomaveren kent het register ook een eigen jaarlijkse Permanente Educatie. Het register biedt voor ingeschrevenen de kans om te werken aan de eigen deskundigheid en tegelijkertijd onderdeel te zijn van een onderscheidend keurmerk.



William Boelens: "Je komt tijdens het A-Actualiteitenprogramma zaken tegen die je niet nooit eerder bent tegengekomen. Het niveau is uitdagend hoog. Niet te vergelijken met dat voor Wft zakelijk inkomen en schade dat door het Ministerie van Financiën wordt bedacht en bepaald."

TROTS

Voor Bindels is RMiA het hoogst haalbare in het ambacht. Het assurantievak is hem met de paplepel ingegoten en hij heeft er bewust voor gekozen. Bij Li is de liefde voor het vak later gekomen. Hij wilde de titel in eerste instantie halen om de prestatie. Nu is het voor hem hét vak waar hij voor staat en de topkwaliteit die hij wil leveren aan de klant.

Zeven jaar geleden fantaseerden Li en Bindels al over het moment dat ze de titel RMiA zouden hebben. Samen met Boelens stimuleren zij elkaar en dagen zij elkaar uit. Hun whatsapp groep heeft de naam 'RMiA for life'. Dat zegt genoeg. Voor Boelens was de drijfveer om deze titel te halen vooral onafhankelijkheid van werkgever en vrijheid. Je bent zichtbaar in de assurantiebranche.

Bindels, Boelens en Li zijn trots op hun RMiA titel. Door deze titel ontvang je vertrouwen van interne en externe relaties. Stoppen met leren zullen ze alle drie nooit. Ze blijven zeker het hoogste kennisniveau nastreven. Deze drie jonge RMiA's waarderen het dat ze met het A-Actualiteitenprogramma de A-actualiteiten hapklaar voorgeschoteld en samengevat krijgen en daardoor helemaal *up-to-date* zijn en blijven. In de afgelopen jaren hebben een aantal ervaren RMiA's deze jongemannen bijgestaan, gestimuleerd en vooral positief gevormd. Ook Bindels, Boelens en Li willen hun ervaring en enthousiasme voor dit prachtige ambacht doorgeven aan de nieuwe generatie die komen gaat en hen motiveren om vooral RMiA te worden. ■



De Stichting Assurantie Registratie beheert een drietal erkenningsregelingen: Registermakelaar in Assurantiën (RMiA), Register Pensioenadviseur (RPA) en het Register Gevolmachtigd Agent (RGA). De SAR voorziet in het transparant vastleggen en onderhouden van het deskundigheidsniveau van de bij haar geregistreerde assurantiemakelaars, assurantieadviseurs, pensioenadviseurs en gevolmachtigd agenten. Dit vanuit de overtuiging dat het bijdraagt aan een verdere professionalisering van het verzekeringsvak. De erkenningsregelingen vertegenwoordigen beroepsgroepen met gemeenschappelijke gedragsregels, integriteit, objectiviteit en zorgvuldigheid.