

SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

MAGAZINE

JAARGANG 15 | 2 | 2021

VWJ DUKT IN COVID-19-GERELATEERDE ZAKEN: “EEN WAKE-UP CALL VOOR VERZEKERAARS”



PERSONENSCHADE

Bescherm gedupeerden tegen cowboys en onheuse behandeling

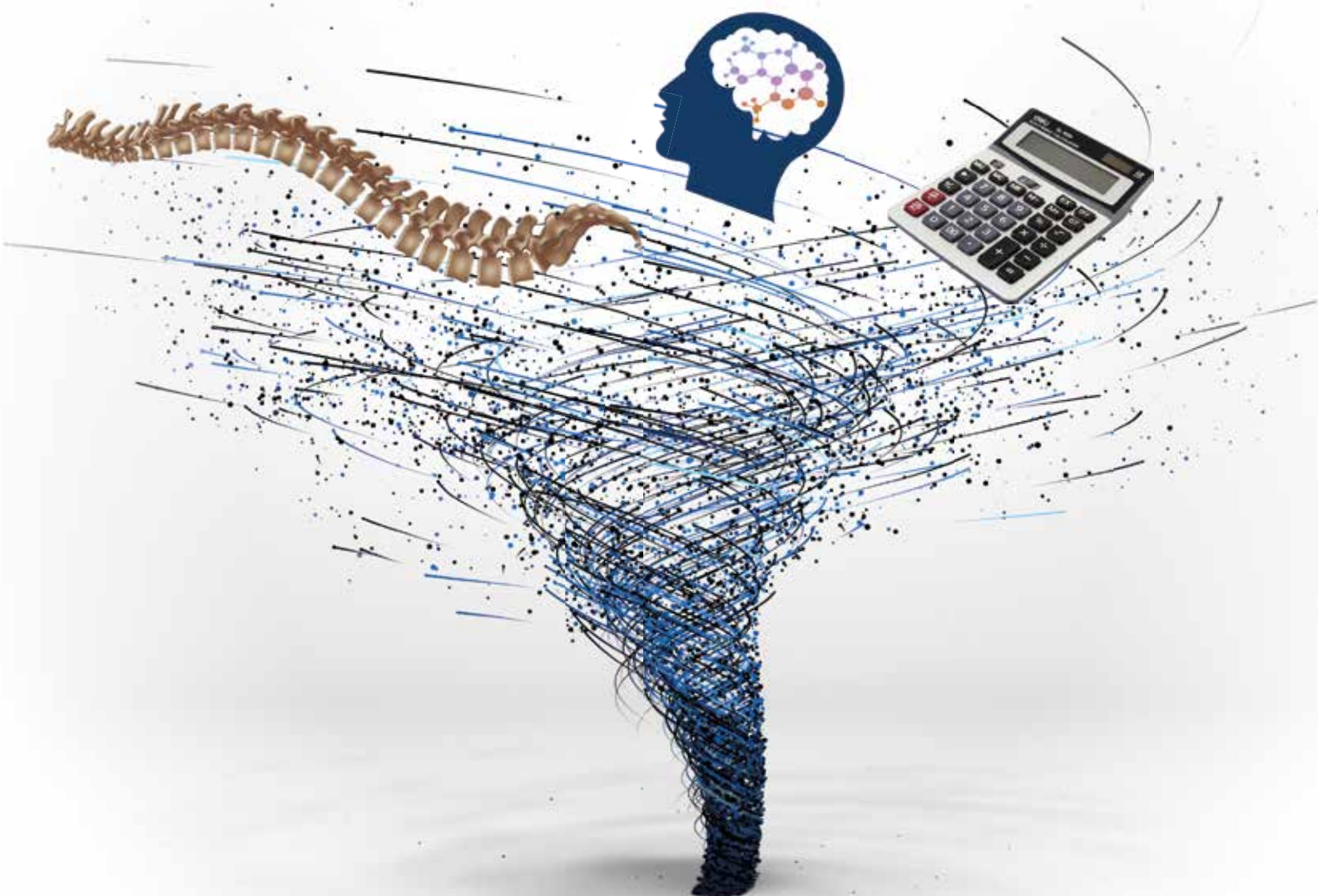
RECHTSBIJSTAND

Blijf niet met je coronagerelateerde vraag zitten

LOGISTIEK

‘Suezkanaal’ benadrukt afhankelijkheid logistieke dienstverlener

Bij het vernieuwde opleidingshuis Middel Zwaar Letsel haal jij je diploma in 1 maand!



Letsel Opleidingen staat voor **betaalbaar, verfrissend en verdiepend** onderwijs. Daarom starten wij binnenkort met het **vernieuwde opleidingshuis Midden Zwaar Letsel**, waar jij met jouw inzet en onze expertise binnen 1 maand je diploma kan halen! De opleiding is een combinatie van zelfstudie en Probleem Gestuurd Onderwijs (PGO) onder leiding van een bekwame docent. De opleiding kent drie pijlers; kennis, vaardigheden en externe deskundigheid. Aan bod komt onder andere rekenkundig advies, herstelcoaching, medisch- en arbeidsdeskundig advies en een grote hoeveelheid casuïstiek!

LO LETSEL OPLEIDINGEN

T 030 204 10 90
E info@letselopleidingen.nl

GRATIS VOORLICHTINGSDAGEN

Woensdag 10 maart 2021 // 10:00 - 12:30 uur
Vrijdag 2 april 2021 // 14:00 - 16:30 uur
Dinsdag 18 mei 2021 // 10:00 - 12:30 uur
Vrijdag 18 juni 2021 // 14:00 - 16:30 uur

Aanmelden kan via onze website
letselopleidingen.nl/programma



Bekijk ons actuele aanbod op letselopleidingen.nl



Cindy van der Helm, hoofdredacteur

VOORWOORD

Cowboys

Wie je tegenwoordig ook spreekt, in nagenoeg ieder gesprek valt het woord corona wel even. En zo leuk: steeds meer mensen hebben er ook echt verstand van. Want die weten blijkbaar exact hoe het virus te werk gaat, wat het met mensen doet en hoe we het virus het best kunnen bestrijden. Ze hebben er immers al ruim een jaar mee te maken. Je weet wel, net als tal van budget- en scheidingscoaches die ofwel ooit zelf in de financiële problemen geraakt zijn of gescheiden zijn. Toch? Ook die zijn immers ervaringsdeskundig. Maar, hoe leuk is het dan om eindelijk eens iemand tegen te komen die ronduit durft te zeggen: "Ik weet niet precies hoe het werkt en wat het doet, dat virus. Maar ik wil het wel graag uitgezocht hebben!" Ha. Niet eens gewoon een vraag, maar een heuse opdracht: wat doet corona met de schadelast? Die eer viel expertisebureau Vanderwal & Joosten te beurt. Lees het openingsartikel maar eens.

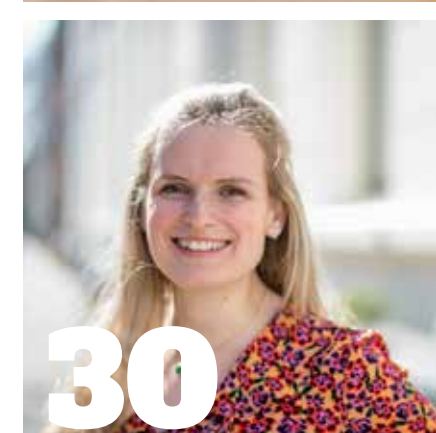
Ook interessant vond ik het interview met een logistiek aansprakelijkheidsexpert. De bladen en online media staan bol van berichten over het incident met de ms 'Ever Given' waardoor het Suezkanaal een tijd gestremd werd. Volgens de een zou de schade voor verzekeraars wel meevallen. De ander geeft daarentegen aan dat er wel degelijk legio bedrijven in de problemen zijn gekomen omdat de goederen niet op tijd konden worden afgeleverd. Denk alleen al aan al dat voedsel dat heeft liggen rotten. Of wat dacht je van al die producerende bedrijven die ervoor gekozen hebben om de productie te verplaatsen naar lagelonenlanden om de voorraden te minimaliseren tot het uiterst noodzakelijke. Die producerende bedrijven zijn volledig afhankelijk geworden van de logistieke keten en van levering op het moment dat het nodig is. Hoe dit zich vertaalt in een verzekeringsclaim? Ook dat kan je in deze editie lezen.

En dan nóg een opvallend onderwerp: de cowboys in de branche. Nu eens niet in de brandhoek, waar malafide contra-expertisebureaus de denkbeeldige cowboyhoed opzetten en gedupeerden onder valse voorwendselen een contract laten ondertekenen waar niet meer onderuit te komen is. Nee, soortgelijke praktijken spelen ook in de letselschadebranche. Advocate Kader Çelik breekt een lans voor beroepsbescherming. Ik zeg op mijn beurt: kijk hoe een brancheorganisatie als het NIVRE het doet. Een mooi en geslaagd voorbeeld van professionalisering van het vak.



VWJ DUKT IN COVID-19-GERELATEERDE ZAKEN

- 2 "Dit is een wake-up call voor verzekeraars"
- 6 "Dat ik gek ben van cijfertjes, dat is wel duidelijk!"
- 10 Bescherm gedupeerden tegen cowboys en onheuse behandeling!
- 13 'Alles van waarde is weerloos'
- 14 Diversiteit en inclusie blijven de rode draad
- 16 De ASP... aangenaam kennis te maken!
- 19 Een impuls voor personenschade
- 20 Onze doelstelling? Altijd menselijk blijven
- 24 Faciliterende rol leidt tot tevreden resultaat
- 25 10 jaar lief, leed & letsel
- 26 Nog meer rocket science of terug naar de basis?
- 28 De VJPP brengt jonge personenschade-professionals samen
- 30 Jonge professionals: Annerie Joxhorst
- 33 Blijven we pingpongen?
- 34 Logistiek: "It is all about the facts"
- 38 COVID-19 en bedrijfsschadedekking
- 40 Met ARAG kan de klant op het recht vertrouwen
- 44 Wie goed doet, goed ontmoet
- 46 Adfiz: Praktische tips en handvatten voor de verzekeraarheid van zonnepanelen
- 48 De trein dendert door
- 55 Schadetransfers



www.twitter.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine



SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

www.schade-magazine.nl

Vanderwal & Joosten over de impact van COVID-gerelateerde zaken op de schadelast:

“Dit is een wake-up call voor verzekeraars”

Vorig jaar augustus werden de werkzaamheden van SMI Expertises ten aanzien van medische aansprakelijkheid en zorggerelateerde schades geïntegreerd in expertisebureau Vanderwal & Joosten. En per 1 februari jl. werd Vanderwal & Joosten onderdeel van McLarens, eveneens een nichespeler, maar dan wereldwijd. Wij spraken met directielid mr. Klaas Brand en personenschade-expert mr. Nathalie van Beek over de overnames en de recente ontwikkelingen binnen de personenschadebranche met betrekking tot COVID-gerelateerde zaken.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm
Fotografie: Raphaël Drent



Directielid mr. Klaas Brand: “Normaal gesproken word je als expert niet gevraagd om alles al in kaart te brengen voor mogelijke claims die gaan volgen. Het is bijzonder dat ons dit van tevoren wordt gevraagd, maar verzekeraars willen gewoon weten wat het potentiële risico is.”

Met de integratie van SMI in Vanderwal & Joosten en eind november de komst van ervaren personenschade-expert mr. Nathalie van Beek haalde Vanderwal & Joosten een schat aan kennis en ervaring op juridisch en medisch gebied binnen. Kartrekker van het letselproduct Nathalie van Beek: “Dankzij de integratie van SMI werken wij voor een verzerdenpalet waarin zorginstellingen de boventoon voeren. Denk hierbij o.a. aan instellingen als de ouderenzorg, jeugdzorg, revalidatiecentra, huisartsen praktijken, verloskundige praktijken, tandartsen en medische diensten zoals de ambulancedienst en de GGD. Branches waarin zorg en aandacht de boventoon voeren, maar waardoor er ook hele diverse claims bestaan.

Wij willen blijven opereren in deze nichemarkt van medische aansprakelijkheid, bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid. We kunnen de rest ook, maar daar ligt niet onze focus. Binnen de medische aansprakelijkheid doen we toedrachtonderzoeken. Het medische deel wordt altijd beoordeeld door een onafhankelijke beroepsbeoefenaar die werkzaam is in hetzelfde vakgebied als de aangesproken behandelaar. Als er bijvoorbeeld een huisarts aansprakelijk wordt gesteld, wordt de medische kant van het onderzoek beoordeeld door een onafhankelijke huisarts. We hebben een groot netwerk van specialisten die we hiervoor kunnen vragen. Dat netwerk heeft Martin Vulker, oprichter van SMI Expertises, in de loop der jaren om zich heen verzameld.

Naast het toedrachtonderzoek houden we ons ook bezig met de schadevaststelling bij personenschadezaken. Dat is een van de onderdelen van mijn werk van de afgelopen 25

jaar. Bij SMI werden complexere schadevaststellingen vaak uitbesteed. Dat hoeft nu niet meer.”

Directielid mr. Klaas Brand: “Ik vind letsel veel lijken op loss adjusting, want een letselschade-expert heeft ook een heel team van deskundigen om zich heen. Heb je te maken met het sociale zorgstelsel, dan haal je er zo’n specialist bij. Nathalie kan zelf berekeningen maken, maar het echte rekenwerk besteedt ze uit aan een onafhankelijk bureau. Op basis van de kennis van al die specialisten komt de letselschade-expert tot zijn oordeel. Dat is in feite anders werken dan in de reguliere expertise. Wij hebben onze eigen kennis die eigenlijk voldoende is en soms haal je er nog eens iemand bij.”

McLarens

Per 1 februari jl. is Vanderwal & Joosten onderdeel geworden van nichespeler McLarens en is hiermee de vertegenwoordiger geworden op het vaste land van Europa. Hun core business is specialistisch groot werk. Denk aan een Aviation afdeling. “Nu wij onderdeel zijn geworden van McLarens willen wij graag ons specialistische werk in Nederland verder uitbouwen”, vervolgt Klaas. “Dit geldt ook voor onze dienstverlening in de letselschadewereld.

Als je kijkt naar de manier waarop we nu, dankzij McLarens, de organisatie – en dus ook de personenschadetak – in de markt kunnen zetten, dan zijn de kansen en ontwikkelingsmogelijkheden vele malen groter dan wanneer we het op eigen kracht hadden moeten doen. McLarens staat voor hoge kwaliteit en dat is iets wat wij ook willen blijven leveren. We hebben de mogelijkheid om in te spelen op de vraag van verzekeraars. We willen het proces telkens verbeteren en willen snelheid in het proces houden. Dat kan alleen met een team dat hier continu op inspeelt. Dankzij de samenwerking met McLarens kunnen we dat makkelijker borgen. McLarens heeft wereldwijd de ambitie om te groeien, met name in Europa. De integratie van Vanderwal & Joosten was dan ook een strategische keuze. Zij zien ons als de springplank naar Europa waarbij ze ons de ruimte geven om onszelf te blijven. De stappen hiervoor doen we in nauw overleg met onze nieuwe collega’s waarbij wij zelf leidend zijn. Daarnaast helpt het als je onderdeel bent van een mondiale speler waarbij investeringen in een breder perspectief worden gezien. Het levert ons nu meer mogelijkheden en middelen.”

Buitenlandstage

Nathalie neemt het stokje over: “Wij hebben de ambitie om binnen afzienbare tijd uit te breiden, maar tegelijkertijd willen we kwaliteit borgen. Dit najaar zal het team Personenschade zoals het er naar uitziet uit vijf vakbekwame mensen bestaan met daarnaast ondersteuning en in de toekomst



Personenschade-expert mr. Nathalie van Beek heeft een aantal geïnfecteerde mensen werkzaam in de zorg gesproken en geeft aan dat de langdurig aanhoudende (psychische) klachten veel ernstiger en zwaarder kunnen zijn dan bekend is. “Wat mij heel erg verbaast, is dat hiervoor pas sinds kort enige aandacht is in de media.”

willen we heel geleidelijk verder groeien en ook jonge mensen binnen ons bedrijf opleiden. Het past ook bij het educatieprogramma van McLarens om jonge mensen het vak te leren en vakbekwaam te maken.” Klaas: “Ook voor de overige afdelingen van Vanderwal & Joosten heeft de HR-afdeling van McLarens een programma ontwikkeld om verder uit te breiden en te verjongen. Want als je wil verjongen moet je de mogelijkheid hebben om mensen op te leiden. Het programma biedt jongeren o.a. de mogelijkheid om via een buitenland stage bij McLarens in Engeland te snuffelen. Zo word je aantrekkelijker voor jongeren.

We hebben de stap gezet om de eenmanszaak die SMI was te incorporeren in de organisatie, maar willen nu opschalen naar het internationale level van McLarens. En daar gaat meer tijd in zitten dan we hadden ingeschat. Gelukkig hebben we met McLarens een grote organisatie met stafafdelingen als HR, IT en juridische zaken waar we op terug kunnen vallen. Maar dat doen we alleen als het nodig is. Sinds de

Zo word je aantrekkelijker voor jongeren

tweede helft van 2020 loopt het praktisch gezien en ook de verdere ontwikkeling gaat goed." Nathalie: "Dat merk ik ook aan reacties van opdrachtgevers, maar we willen nog een verdere professionaliseringslag maken en moderniseren."

Aansprakelijkheidsclaims

De huidige afdeling Personenschade van Vanderwal & Joosten is gespecialiseerd in de behandeling van medische aansprakelijkheid en avb-schades. Er komen steeds meer COVID-19 gerelateerde claims binnen. Wat betekenen deze claims voor de schadelast van verzekeraars en vallen ze wel onder de werkgeversaansprakelijkheid? Vanderwal & Joosten is benaderd door verzekeraars en loopt voorop als het gaat om meedenken over dit maatschappelijke probleem. Uit de wettelijke regeling over werkgeversaansprakelijkheid volgt dat de bewijslast van de stelling dat een werknemer bij de uitvoering van werkzaamheden schade heeft opgelopen, bij de werknemer ligt. Voor een werknemer is het zeer lastig om het causale verband aannemelijk te maken, dat hij COVID-19 heeft opgelopen in de uitoefening van de werkzaamheden. Dit heeft te maken met de aard van een virus: een virus is immers overal en een besmetting kan ook elders zijn opgelopen. Dit brengt met zich mee dat niet snel aan het eerste vereiste voor werkgeversaansprakelijkheid zal zijn voldaan, omdat het verband tussen werk en ziekte te onbepaald is. De verwachting is dat de meeste, mogelijk alle, aanspraken op grond hiervan zullen worden afgewezen.

Heeft werkgever aan zorgplicht voldaan?

Indien een werknemer zou slagen in het bewijs van het causaal verband, is de volgende vraag nog steeds of de werkgever aan de zorgplicht heeft voldaan. Aan de zorgplicht kan bijvoorbeeld zijn voldaan wanneer een werkgever vanaf het begin volgens de regels of richtlijnen van het RIVM en de GGD heeft gewerkt en actuele richtlijnen werden gecommuniceerd en gehandhaafd door de organisatie. Bij de beoordeling gaat het dan telkens over de geldende regels en maatregelen die met de wetenschap van dat moment rede-

lijkerwijs nodig waren en dus niet over een beoordeling met de kennis achteraf. Als een werkgever veel moeite heeft gedaan om zijn personeel te beschermen en hij aantoonbaar niet toerekenbaar tekort is geschoten, zal een werkgever aan de zorgplicht hebben voldaan en niet aansprakelijk zijn. Nathalie: "Regelmatig zie je dat er bij de behandeling van een claim wordt overgegaan tot het behandelen van de schade. Als er sprake is van letsel, willen verzekeraars echter ook gewoon weten wat er is gebeurd."

Technisch toedrachtonderzoek door VWJ

Klaas Brand neemt het stokje weer over: "Daarop vragen opdrachtgevers steeds vaker om eerst een technisch toedrachtonderzoek te laten uitvoeren. En zo'n technisch onderzoek kunnen we in eigen beheer doen, want technisch onderzoek is sinds jaar en dag de corebusiness van Vanderwal & Joosten. Uit onderzoek blijkt soms dat een medewerker inderdaad schade heeft opgelopen tijdens zijn werkzaamheden, maar dat die werkgever absoluut niets te verwijten valt, omdat de schade bijvoorbeeld is ontstaan door een externe factor waar de werkgever geen invloed op had. Nu verzekeraars hier wel bij stilstaan komt de combinatie met onze technisch experts goed van pas. Wij kunnen op gelijke voet met onderzoeksbureaus communiceren over de technische oorzaak van een schade en ze goed van repliek dienen. Dat werkt heel snel en is redelijk uniek in deze markt. Voor ons was dit aanvankelijk verrassend, maar eigenlijk is het heel logisch dat verzekeraars willen weten of een werkgever wel schuld heeft aan dat letsel."

Deze systematiek geldt dus ook voor de eerder benoemde COVID-claims.

COVID-19 gerelateerde claims

Nathalie vertelt: "Voor wat betreft de COVID-gerelateerde claims gaat het nu nog met name om zorgmedewerkers die besmet zijn geraakt tijdens de eerste golf. Zij stellen hun werkgever aansprakelijk. Ik heb me wel afgevraagd waarom op dit moment ineens die aansprakelijkstellingen binnenkomen. Dat heeft waarschijnlijk alles te maken met een jaar ziek zijn, want na een jaar val je vaak terug in inkomen en ga je het ziek worden ook in je portemonnee voelen. Het gaat dan dus om de mensen die te maken hebben met langdurige klachten, niet de mensen die hersteld en weer aan de slag zijn."

Klaas: "Als slachtoffer moet je dus eerst de lastige hobbel nemen door te bewijzen dat je het virus hebt opgelopen tijdens je werkzaamheden, terwijl je overal met dat virus in aanraking kon komen. Dat is anders dan bij iemand die bijvoorbeeld op een bouwplaats van een steiger valt omdat de beveiliging niet was aangebracht. Daar heb je de relatie meteen te pakken."

Geen risico- maar schuldaansprakelijkheid

"Je bent als werkgever aansprakelijk voor schade die een medewerker oploopt tijdens zijn werk. Dat lijkt een risico-aansprakelijkheid, maar het is een schuldaansprakelijkheid. De werkgever moet aantonen dat hij geen schuld heeft. Hij moet dus aantonen dat hij aan zijn zorgverplichting heeft voldaan en er alles aan heeft gedaan om te voorkomen dat zijn medewerker schade oploopt tijdens het werk. Als blijkt dat die werkgever namelijk volledig aan zijn zorgplicht heeft gedaan, heeft hij geen schuld. Dat is natuurlijk heel erg vervelend voor de werknemer, maar hij kan zijn werkgever niet aansprakelijk stellen voor iets waar de werkgever geen schuld aan heeft."

Nathalie heeft een aantal geïnfecteerde mensen werkzaam in de zorg gesproken en kan wel zeggen dat de langdurig aanhoudende (psychische) klachten veel ernstiger en zwaarder kunnen zijn dan bekend is. "Wat mij heel erg verbaast, is dat hiervoor pas sinds kort enige aandacht is in de media. Voor zorgmedewerkers die op de IC hebben gelegen en voor nabestaanden van overleden zorgmedewerkers kan er overigens wel een aanspraak zijn op een vergoeding uit een particulier fonds. De overige zorgmedewerkers vallen overal buiten."

Vangnet ontbreekt

"Er is geen vangnet. Ook niet vanuit de overheid. De overheid heeft haar best gedaan om alles en iedereen overeind te houden, maar het lijkt of er niet is nagedacht over de zorgmedewerkers die besmet zijn geraakt en dat vind ik een schrijnende situatie. Specifiek voor zorgmedewerkers vraag ik me af wat de meer maatschappelijke gevolgen zijn. Wat als er na deze crisis een uitloop van zorgmedewerkers op gang komt? Of wat gebeurt er in de toekomst bij een volgende pandemie? We hebben nu eenmaal niet de garantie dat dit de laatste keer is dat we te maken zullen hebben met zo'n wereldwijd verspreid virus. Je wilt ervoor waken dat zorgmedewerkers zich dan 'preventief' ziek melden, omdat ze niet bereid zijn de eventuele grote gevolgen te dragen als ze ziek worden. Die gevolgen zijn immers voor eigen rekening en risico. Wat denk je dat er gebeurt als zorgmedewerkers niet meer in de frontlinie willen gaan staan, omdat er geen vangnet voor ze gecreëerd wordt? Het maatschappelijke probleem gaat veel verder dan alleen de situatie van nu. Dit is in eerste instantie een politiek issue."

Afwachten of anticiperen?

Klaas: "Wij werken voor verzekeraars en we merken dat dit ook voor hen een wake-up call is. Normaal gesproken word je als expert niet gevraagd om alles al in kaart te brengen voor mogelijke claims die gaan volgen. Dat is nu wel het geval. Het is bijzonder dat ons dit van tevoren wordt gevraagd,



Expertisebureau Vanderwal & Joosten, dat in februari onderdeel werd van de wereldwijd gevestigde niche-speler McLarens, is door verzekeraars benaderd over COVID-19 gerelateerde claims en loopt voorop als het gaat om meedenken over dit maatschappelijke probleem.

maar verzekeraars willen gewoon weten wat het potentiële risico is. Vanderwal & Joosten is hiervoor gevraagd omdat het bedrijf gespecialiseerd is in zorggerelateerde schades en vaker voor zorginstellingen onderzoek doet. Als bedrijf denken wij mee met verzekeraars door te kijken waar zij nu behoefte aan hebben en te bedenken hoe ze dit moeten aanpakken.

Ga je als verzekeraar afwachten tot er aansprakelijkstellingen komen of ga je er al op anticiperen? Je kan bijvoorbeeld bij verzekerden nagaan hoe alles is verlopen. Dat heeft ermee te maken dat je als verzekeraar wil weten hoe de schadelast eruit zal gaan zien. Het is nu immers allemaal koffiedik kijken. Dat zijn punten waar overleg over gevoerd wordt. Want we weten nog niet hoeveel claims er gaan komen. Dat is de grote vraag." "En het is natuurlijk ook de vraag wat de overheid daarin kan en gaat betekenen", besluit Nathalie. <

Naschrift: na het redigeren van dit artikel werd bekend dat de overheid per brief – gericht aan de ministers van Volksgezondheid en Medische Zorg – door FNV is opgeroepen om zorgmedewerkers die financiële schade door COVID-19 hebben opgelopen, te compenseren.

Wat als er na deze crisis een uitloop van zorgmedewerkers op gang komt?

Vera Waaijberg (Laumen Expertise):

“Dat ik gek ben van cijfertjes, dat is wel duidelijk!”

In 1996 richtte haar moeder Jessica het onafhankelijk letselschade-expertisebureau Laumen Expertise op, toen nog handelend onder de naam Valau Rekenkundig Advies. Inmiddels staat Vera Waaijberg zelf aan het roer van het bureau dat gespecialiseerd is in rekenkundige en arbeidsdeskundige werkzaamheden. Maar wat doet ze nou precies in het dagelijks leven als rekenkundige en waarom is dat de leukste baan ter wereld?

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm
Fotografie: Raphaël Drent



Vera Waaijberg staat aan het roer van Laumen Expertise, een letselschade-bureau dat gespecialiseerd is in rekenkundige en arbeidsdeskundige werkzaamheden. “Het is alsof je iedere keer weer een incomplete puzzel binnenkrijgt. Het blijft altijd weer spannend om te zien wat voor plaatje ik daarvan kan maken.”

Dat er veel veranderd is in de personenschadewereld sinds de oprichting van het bedrijf, daar weet Vera alles van. Als eigenaresse en directeur van het gespecialiseerde bureau en docent personenschadeberekeningen bij Laumen Opleidingen voelt ze zich behoorlijk thuis in de rekenkundige wereld. Vera: “Toen mijn moeder eind jaren ’80 ging solliciteren, had ze nooit kunnen bedenken dat ze uiteindelijk als rekenkundige werkzaam zou zijn. Oorspronkelijk solliciteerde ze bij schadebureau Boschman naar de functie van receptioniste, maar eigenaar Henk Boschman had andere plannen met mijn moeder. Er was zoveel rekenkundig werk. Henk wilde als bureau zelf schades gaan berekenen, werk dat door mijn moeder opgepakt mocht worden. Samen met enkele anderen stond mijn moeder aan de wieg van het vakgebied en werd zij grondlegger van de manier waarop personenschadeberekeningen nu nog steeds gedaan worden.” Na jaren ervaring opdoen bij Boschman begon Jessica voor zichzelf onder de naam Valau Rekenkundig Advies, een onafhankelijk expertisebureau dat schadeberekeningen maakt voor verschillende partijen. Sinds 2004 heet het bureau Laumen Expertise.

Van bijbaantje naar ondernemerschap

“En ik? Mensen verwachten altijd dat ik een of andere wiskundige opleiding heb voltooid, maar het tegendeel is waar”, lacht Vera. “Ik wist niet wat ik wilde worden en heb tal van studies uitgeprobeerd. Het enige dat ik zeker wist, is dat ik gek ben van cijfers. Ik heb altijd al een bijbaantje gehad bij het bedrijf van mijn moeder waar ik simpele hand- en spandiensten verrichtte. Het werk van mijn moeder vond ik echter zo interessant dat ik heb gevraagd of ik niet voor haar kon komen werken. En zo trad ik in 2002 bij mijn moeder in dienst en werd ik door haar opgeleid. Zij heeft mij alle ins en outs van het vak geleerd. Vervolgens kwam ook mijn vader in ons bedrijf. In 2010 werd ik vennoot door het deel van mijn moeder over te nemen en in 2020 kon ik het hele bedrijf overnemen.”

Moeder Jessica staat voor haar pensioen maar mag pas vertrekken als er weer feestjes gegeven mogen worden. Want als grondlegger van het rekenkundig werk verdient ze een mooi afscheid, aldus Vera.

De professie rekenkundige

De afgelopen 25 jaar is er volgens Vera veel veranderd. “Toentertijd ging het nog om heel eenvoudige berekeningen. Een complete schadeberekening paste destijds op slechts één A4tje. Dat is nu écht niet meer zo. Ons vak is constant in beweging, mede door allerlei veranderingen in de wetgeving. Het opstellen en onderbouwen van een berekening is een stuk ingewikkelder geworden, maar dat maakt het vak tegelijkertijd ook zo mooi.”

Tal van professionals uit de letselschadewereld kloppen bij Laumen Expertise aan voor onafhankelijke rekenkundige hulp. Zo verzorgt Laumen Expertise berekeningen van de materiële schade voor onder andere advocaten, belangenbehartigers, rechtsbijstandsverzekeraars, aansprakelijke partijen en rechtbanken. Het bureau maakt schadeberekeningen in geval van letselschade (verlies van arbeidsvermogen) en overlijdensschade (gederfd levensonderhoud). Daarnaast heeft het zich gespecialiseerd in berekeningen voor specifieke doelgroepen, waaronder zelfstandig ondernemers, jongeren en gedupeerden die een berekening nodig hebben voor een strafzaak. Alle berekeningen worden in heldere rapportages verwoord en onderbouwd.

Zo kunnen slachtoffers de zaak afsluiten

“Het is ons doel om slachtoffers met een goed gevoel een nare periode te kunnen laten afsluiten. Soms krijgen zij een bod. Dat kan een groot bedrag zijn, maar is dat bedrag wel hoog genoeg? Met ons rapport kunnen ze inschatten of het bod acceptabel is en of ze ermee uit de voeten kunnen. Het komt erop neer dat wij een technisch verhaal zo simpel mogelijk op papier moeten zien te krijgen. Want ze moeten snappen wat we berekenen en hoe we het berekenen. Alleen zo kan het slachtoffer de zaak afsluiten.”

Naast rekenkundige is Vera ook arbeidsdeskundige. Als arbeidsdeskundige kijkt zij onder andere wat slachtoffers nog kunnen met hun beperkingen nadat zij letsel hebben opgelopen. Ook doet zij onderzoek naar de hypothetische inkomensontwikkeling. Maar die inkomensontwikkeling is volgens Vera niet het enige dat van belang is. “Het vergoeden gaat om zoveel meer dan alleen kijken hoeveel geld er binnen zou zijn gekomen zonder het ongeval! Ook zelfwerkzaamheid en huishoudelijke hulp worden meegenomen in de letselschadeberekening. Zo moet er bijvoorbeeld berekend worden hoeveel uren hulp iemand nodig heeft voor zaken als bijvoorbeeld tuinonderhoud, schilderwerk, huishoudelijke hulp en kinderopas. Allemaal dingen die het slachtoffer voorheen zelf kon en waar nu externe hulp voor nodig is. Ook analyseer ik bijvoorbeeld het bedrijf waar het slachtoffer werkzaam is. Waar ontstaan de problemen en hoe kunnen die worden opgelost.”

Aanwezig in de rechtszaal

Laumen Expertise is ook met enige regelmaat in de rechtszaal te vinden. Zij kunnen namelijk door rechtbanken aangesteld worden als gerechtelijk deskundige. Bovendien houdt Laumen Expertise zich sinds enige tijd ook bezig met strafzaken, iets wat in de schadewereld nog vrij uniek is. “Sinds een paar jaar hebben slachtoffers en nabestaanden de mogelijkheid om zich te voegen in het strafproces. Door die voeging hebben zij het voordeel dat de geleden schade

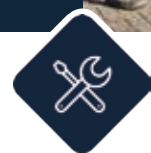
Het is ons doel om slachtoffers met een goed gevoel een nare periode te kunnen laten afsluiten

Lekkage?

Geen paniek...



Lekdetectie



Herstel



Droogtechniek

Lekkage opsporen
zonder hak- en breekwerk

Lekkageservice
van Gerven

www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170

Het hoogste niveau in schaderegeling en inspectie

gespecialiseerd in CAR/AVB voor bouw en infratechniek



TOP
EXPERTISE

TOP Expertise BV
Kantoor Rotterdam / Kantoor Zwolle
telefoonnummer 010 - 31 33 940
info@topexpertise.nl / www.topexpertise.nl

direct gevorderd kan worden op de dader. Mocht blijken dat de dader schuldig is maar niet vermogend, én als de zogenaamde vordering benadeelde partij wordt toegewezen, dan wordt het bedrag voorgeschoten door de Staat. De Staat zal het bedrag vervolgens weer op de dader verhalen, een traject dat wel jaren of zelfs levenslang kan duren. Als het slachtoffer daarentegen een civiele procedure was gestart – en dus niet ‘gevoegd’ had – dan had de gedupeerde te maken gekregen met de bekende ‘kale kip’. Dan had het slachtoffer wel gelijk gekregen, maar geen geld.”

Strafzaken als sociale verplichting

Bij strafzaken is het zo dat het slachtoffer zelf Laumen inschakelt en zelf de kosten voor het expertisebureau moet betalen. Over het algemeen liggen deze kosten vrij hoog. Hoe werkt dat? “Wij hebben ervoor gekozen om dit werk voor een vast bedrag te doen”, legt Vera uit. “Dat zien wij als onze sociale verplichting. Het kan zijn dat we soms wat meer tijd kwijt zijn dan normaal, maar dat risico nemen wij: iedereen die een strafzaak wil starten moet geholpen kunnen worden.”

Strafzaken behandelen is overigens geen gesneden koek. “De complexiteit bij strafzaken is dat je de berekeningen echt zo simpel mogelijk moet houden, omdat ze anders door de rechtbank worden afgewezen. Bovendien kan je de aannemelijkheid die je bij een civiele zaak kan aantonen, niet inzetten in een strafzaak, want bij een strafzaak moet je met bewijzen komen. Maar iets als bijvoorbeeld een ‘mogelijke carrièrestap’ valt niet te bewijzen. Door de jaren heen hebben we gelukkig geleerd wat en hoe we moeten berekenen om de kans van slagen zo groot mogelijk te maken.”

Natuurlijk is het voor Laumen Expertise niet niks om ineens in de wereld van strafzaken te zitten. “We zijn vaak aanwezig bij de zittingen en krijgen tot in de kleinste details te horen wat er is gebeurd met het slachtoffer. Dat gaat je niet in de koude kleren zitten.” Des te begrijpelijker dat Vera bij rechtszaken een vreugdesprongetje maakt als blijkt dat een vordering wordt toegewezen dankzij haar werkzaamheden. “Daar kan je mensen serieus mee helpen. En daar doen we het voor.”

Kennisdeling

Om haar opgedane kennis door te geven, is Vera niet alleen werkzaam als docent bij haar eigen opleidingsinstituut Laumen Opleidingen, maar ook bij verschillende andere instellingen zoals de Grotius Academie, NIBE-SVV en het Willem Pompe Instituut. Haar lessen gaan over verschillende personenschade gerelateerde onderwerpen, waaronder sociale wetgeving, belastingsrechtelijke zaken, pensioenen en overlijdensschade. “In 2009 heeft mijn moeder het initiatief genomen om een Denktank Overlijdensschade op te richten en daarmee een compleet nieuwe rekenmethodiek te ontwikkelen voor overlijdensschade. Die methodiek is ook meteen omarmd door de gehele bran-



che. Omdat het PIV vond dat zij baanbrekend onderzoek heeft geïnitieerd, heeft ze de Giraffe gewonnen. Natuurlijk is het dan ontzettend gaaf om juist daar lessen over te geven aangezien het om ontwikkelingen gaat die ik van dichtbij heb mogen meemaken. En als er dan na de opleiding door de cursisten wordt gezegd ‘goh nu is de materie wel heel begrijpelijk en makkelijk geworden’, dan is ons doel bereikt!”

Het Laumen-team

Laumen Expertise beschikt over een klein, maar zeer krachtig team en dat is belangrijk in een nichemarkt. Vera: “Het werk dat wij doen is vrij uniek. Als rekenkundige moet je vooral gek zijn op cijfertjes. Verder moet je beschikken over een analytisch vermogen en je moet goed kunnen rapporteren. Dat rapporteren is overigens het complexe onderdeel: soms is de berekening al klaar, maar dan is het de kunst om helder op papier te zetten hoe je tot bepaalde stappen bent gekomen. Het is complexe materie die simpel moet worden uitgelegd, zodat ook een leek het kan begrijpen. Het gaat ons er dan vooral om dat een slachtoffer die hier voor het eerst – en hopelijk voor het laatst – mee te maken krijgt, de gehele situatie kan begrijpen. En dat maakt het vak ook direct zo mooi. Elk dossier is uniek. Elk slachtoffer is uniek. Het is alsof je iedere keer weer een incomplete puzzel binnenkrijgt. Soms is het er één van tien stukjes en soms één van tienduizend. Het blijft altijd weer spannend om te zien wat voor puzzel ik binnenkrijg en wat voor plaatje ik daarvan kan maken.

En het is dynamisch, met name doordat de wetgeving zo aan verandering onderhevig is. Uitdagend en dynamisch, dat is ons beroep.”

En Vera's ambitie? “Vooral blijven doen wat ik nu doe. We zouden groter kunnen groeien, maar dan kan ik alleen nog maar directeur zijn, acquireren en lesgeven. En dat is voor mij niet voldoende. Ik wil zelf inhoudelijk bezig zijn en lekker blijven puzzelen met schadeberekeningen.” <

DROOGTECHNIEK

Onze droogspecialisten weten altijd de best passende oplossing voor ieder probleem te vinden. Zij beschikken over de meest specialistische droogapparatuur en meetinstrumenten. Drogen doen we gecontroleerd, maar wel snel en met een zo laag mogelijk energieverbruik.

Specialistisch drogen voorkomt extra overlast voor klanten en onnodige herstelwerkzaamheden en kosten. Projecten waar we dagelijks onze ervaring in zetten zijn bijvoorbeeld zwevende dekvloeren, isolatie in wanden of op daken, plafonds en wijnkelders. Wij werken in opdracht van verzekeraars, schade-expertise bureaus, de aannemerij, industrie maar ook particulieren.



PROJECTS SUPPORT
CALAMITEITEN

**UW SCHADE,
ONZE ZORG.**



(+31) 088-8730000

PSCALAMITEITEN.NL INFO@PSCALAMITEITEN.NL

Bescherm gedupeerden tegen cowboys en onheuse behandeling!

Advocate Kader Çelik kwam op vijfjarige leeftijd vanuit Oost-Turkije naar Nederland. Met een enorm rechtvaardigheidsgevoel wist ze al op jonge leeftijd dat ze advocaat wilde worden. Als er iemand in haar klas werd gepest nam zij het voor diegene op. En dat doet ze nu nog steeds, maar dan vanuit haar eigen advocatenkantoor KC Advocatuur & Letselschade waar ze zich samen met haar collega inzet op tal van rechtsgebieden waaronder letselschade.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm

“Mijn vader kwam eind jaren '70 als gastarbeider naar Nederland. Vijf jaar later volgden wij als gezin. Ik ben opgegroeid in Doesburg en heb daar een enorm fijne tijd gehad. Op het vwo in Doetinchem voelde ik mij buitengesloten vanwege mijn achtergrond en ik besloot terug te gaan naar Doesburg om samen met mijn oude klasgenoten de mavo te doen, omdat er destijds aldaar geen andere mogelijkheid was. Ik had nog steeds de wens om advocaat te worden en besepte heel goed dat het met een mavo diploma langer zou gaan duren voor ik dat doel zou bereiken, maar mijn geluk stond voorop.”

Via de havo en het vwo kwam ze op de Radboud Universiteit in Nijmegen terecht. Na haar studie trad Kader in dienst bij een advocatenkantoor dat veel letselschadezaken deed. “Ik heb altijd gedacht dat mijn hart bij het strafrecht lag. Dat kwam heel spannend en stoer op mij over. Bij het advocatenkantoor was er echter geen ruimte voor strafrecht. Gaandeweg merkte ik dat ik het ontzettend leuk vind om slachtoffers te helpen. Toen ik vijf jaar geleden voor mijzelf begon wilde ik nog steeds het strafrecht uitproberen, maar ik kwam er al vrij snel achter dat het eigenlijk helemaal niet mijn ding is. De letselschade advocatuur geeft mij daarentegen veel voldoening en een echte kick. Mijn rechtvaardigheidsgevoel speelt daar een grote rol in en daarnaast wil ik iemand de helpende hand bieden. Dat is mijn ding en ik hoop het nog vele jaren te doen.”

Samen tot een goed einde brengen

Het ging hard met Kader's bedrijf. Ze nam al snel een stagiaire aan en eind 2017 nam ze een advocaat in dienst. Iemand die net als zij het vak met hart en ziel uitoefent. “Op ons kantoor doen wij alles wat een belangenbehartiger of letselschade advocaat doet. We hebben dossiers op het gebied van verkeersongevallen, bedrijfsongevallen en medische aansprakelijkheid. Die diversiteit vinden we juist zo leuk. We zouden niet een van de drie willen kiezen, maar

willen ons op de drie vlakken blijven ontwikkelen. Wij werken altijd voor het slachtoffer, maar hechten grote waarde aan de relatie met verzekeraars omdat we veel met elkaar te maken hebben. We moeten het samen immers tot een goed einde brengen.”

Open en eerlijke communicatie met iedereen

“Wat KC Advocatuur & Letselschade anders maakt dan andere bureaus is dat wij echt veel belang hechten aan open en eerlijk communiceren met cliënten, verzekeraars en deskundigen. Natuurlijk staat de cliënt altijd op nummer één, maar op het moment dat ik vermoedens van fraude heb spreek ik dit uit naar mijn cliënt. Ik hou er niet van om verhalen aan te horen die niet deugen. Ik vat dat ook op als belediging van mijn intelligentieniveau. In dat geval wijs ik mijn cliënt erop dat het erger laten voorkomen van het letsel vraagt tekens oproept bij de verzekeraar, wat een goede afloop in de weg staat. Ook al wijs ik mijn cliënt op de risico's, het is uiteindelijk de keus van mijn cliënt om iets wel of niet in het dossier te laten opnemen.” Gelukkig kan Kader haar cliënten vaak overtuigen om zich aan het ware verhaal te houden, maar ze geeft aan wel teleurgesteld te zijn als een cliënt toch vast wil houden aan zo'n verzonnen of aangedikt verhaal. Ze houdt nu eenmaal van eerlijkheid en fair play. Dat is een van de redenen waarom ze er moeite mee heeft als haar cliënt op zijn beurt onheus behandeld wordt door een schadebehandelaar. Want ook dat komt helaas wel eens voor.”

Onheuse behandeling door schadebehandelaars

“Meestal worden de dossiers op een respectvolle manier besproken, maar ik heb helaas ook wel te maken met situaties waarin het lijkt alsof de schadebehandelaar erop uit is om de zaak voor de rechter te brengen. En zoiets is natuurlijk niet goed voor mijn cliënt. Door die houding wordt in feite niets anders dan ergernis of woede opgewekt bij het slachtoffer én bij mij als belangenbehartiger. Dit soort zaken – waar we duidelijk kunnen spreken van gevallen van 'secundaire victimisatie' – komen helaas nog te vaak voor. Ik heb zaken van cliënten in behandeling in wiens schoenen je voor geen goud zou willen staan. Zelfs nog geen vijf minuten. Zo heeft een cliënt van mij in een zaak met zwaar letsel inmiddels met vier verschillende schadebehandelaars en -regelaars te maken gehad. Bij elke verandering kregen wij letterlijk 'heimwee' naar de vorige persoon. De een was nog gretiger dan de ander met het strooien van zout in de wond. Telkens maar opnieuw moest mijn cliënt opnieuw zijn verhaal doen. Waarom eigenlijk, vraag je je dan af?

Natuurlijk wil ik geen onrecht doen aan de vele anderen die wel hun werk wel naar behoren uitvoeren, die echt van elkaar willen leren en met wie we goede gesprekken kunnen voeren om zodoende samen oplossingen te bedenken. Want

met veel behandelaars kan ik dossiers op een respectvolle manier bespreken. Door te werken met ervaren mensen die bereid zijn om mee te denken behandel ik een dossier met nog meer liefde. Een gevoel dat ik blijkbaar overbreng op mijn cliënt. Op het moment dat een cliënt het gevoel heeft dat beide partijen op een positieve manier aan zijn dossier werken met als doel de zaak tot een goed einde te brengen, dan merk ik dat hij of zij ook opbloeit.”

Voorkom secundaire victimisatie

“Als mijn cliënt schade heeft, wil ik dat de schade uitgekeerd wordt. Natuurlijk mag je kritisch zijn, maar het traineren van een zaak door het zoeken naar uitwegen om onder een schade uit te kunnen komen vind ik niet ethisch. Dit kan zorgen voor psychisch letsel bij het slachtoffer en dan is een gedupeerde zoals ik al eerder aangaf voor de tweede keer slachtoffer. Secundaire victimisatie moeten we natuurlijk met z'n allen zien te voorkomen. De cliënt, advocaat en verzekeraar, we zijn er allen bij gebaat om een zaak goed af te wikkelen. Als advocaat wil ik het dossier met een gerust hart afsluiten en dat wil de verzekeraar ook. Dit kan gerealiseerd worden door mensen met veel empathisch vermogen op gevoelige zaken zoals zwaar letsel te zetten. Het is mensenwerk en het moet ook menselijk blijven.

Soms lijkt het alsof de schadebehandelaar erop uit is om de zaak voor de rechter te brengen

Ik sta oprecht open voor een goede discussie, kritiek en feedback, maar ik kan heel slecht tegen mensen die vrijwel geen empathisch vermogen hebben, die geen begrip tonen voor een situatie of die wilens en wetens ervoor kiezen om halsstarrig vast te houden aan hun visie terwijl vaststaat dat er schade is en dat die schade in driedubbel verband staat met de kwestie. Door te volharden dat zijn visie de juiste is duurt een zaak alleen maar extra lang.

Er is een wetsvoorstel aangenomen waarbij er boetes worden gegeven bij het onnodig rekken van een zaak. Natuurlijk is het niet mijn intentie om hier bij het minste geringste een beroep op te doen, liever niet zelfs, maar ik denk wel dat deze wet een bijdrage gaat leveren aan de opstelling. Ik denk ook dat het voorkomen van zulke situaties op den duur ook kostenbesparend voor verzekeraars gaat werken omdat er minder zaken langs de rechter hoeven. En dus indirect voor verzekerden, want die betalen de premie.”

Misstanden in de personenschade

Iedereen mag zelf kiezen wie zijn belangen behartigt. Nu schieten de kantoren van belangenbehartigers de afgelo-



Advocate Kader Çelik is eigenaar van KC Advocatuur & Letselschade, gespecialiseerd in letselschade, arbeidsrecht, sociaal zekerheidsrecht en verzekeringsrecht & aansprakelijkheid.



Wisten slachtoffers maar dat er zoveel cowboys rondlopen

pen jaren als paddenstoelen uit de grond. Het is helaas een vrij beroep waardoor iedereen die meent iets te kunnen betekenen voor een slachtoffer een website kan bouwen, een kantoortje kan openen en kan starten als belangenbehartiger. Kader heeft een belangrijke tip voor het kiezen van een belangenbehartiger: "Doe goed onderzoek naar de belangenbehartiger met wie je in zee wil gaan. Trap niet in cowboyverhalen van belangenbehartigers die zeggen je gratis te helpen of die je een x bedrag aan schadevergoeding beloven. Elke zaak is anders en letsel kan zich in de loop der tijd ontwikkelen. Je kunt dus niet tijdens een eerste gesprek al uitkomsten beloven. Het is heel begrijpelijk dat slachtoffers daar gevoelig voor zijn, maar dat zijn enkel praatjes om iemand binnen te halen.

Het zou niet moeten kunnen dat zo iemand op een makkelijke wijze deze markt betreedt en denkt hetzelfde werk te kunnen doen als iemand die daar hard voor heeft gestudeerd en verschillende diploma's heeft behaald. Als wij deze mensen op de markt toelaten moeten we er ook niet gek van opkijken dat dit soort dingen gebeuren. Ik snap dat er vooroordelen zijn, omdat er onlangs fraude aan het licht is gekomen van iemand met een buitenlandse achternaam. Maar helaas merk ik de laatste tijd regelmatig dat men vraagtekens zet bij mijn kunnen vanwege mijn buitenlandse achternaam. Dat is triest en dat zou niet moeten kunnen en mogen. Er zijn natuurlijk ook genoeg fraudeurs met een Nederlandse voor- en achternaam die misbruik maken van deze markt, maar die halen het nieuws niet. Helaas. Wisten slachtoffers maar dat er zoveel cowboys rondlopen."

Hoe weer je cowboys?

"We moeten een oplossing bedenken voor de manier waarop we kunnen voorkomen dat dit soort types zo gemakkelijk de markt kunnen betreden. Ik zeg altijd tegen mijn cliënten dat het van belang is een advocaat als belangenbehartiger in de arm te nemen. Wij advocaten zijn namelijk gebonden

aan gedragsregels. Op het moment dat wij iets fout doen of frauderen, kan daarover geklaagd worden bij de Orde van Advocaten. Daar worden wij dan ook echt op aangesproken. Een belangrijke operatie laat je ook over aan een arts die daarin gespecialiseerd is. Waarom laat je dan een letselschadezaak over aan een cowboy in deze markt?

Het besef is er waarschijnlijk nog niet en het is dus onze taak om daar voorlichting over te geven. Ik neem die rol ook op mij, omdat ik er nu helaas zelf nadelige gevolgen van ondervind. Ik leg uit waar mensen op moeten letten bij het in de arm nemen van een belangenbehartiger. Wij hoeven echt niet alle zaken te doen. Sterker nog, dat kunnen wij niet. Maar ik zeg altijd: zoek goed uit met welke advocaat of belangenbehartiger je in zee gaat. Het feit dat iemand een website heeft en aangeeft kosteloos te werken moeten niet de belangrijkste punten zijn waar je een belangenbehartiger op selecteert. Het is veel meer dan dat. Ik ben zelf op dit moment bezig met de Grotius specialisatieopleiding. Als wij echt mee willen doen binnen deze markt en ons werk naar behoren willen uitoefenen vind ik dat dat een minimale vereiste is. Natuurlijk moet daar tijd in geïnvesteerd worden en kan ik nu minder dossiers behandelen, maar dat neem ik voor lief want het is een onderdeel van het beroep dat ik uitoefen."

Beroepsbescherming

"Ik vind dat iemand die letselschades behandelt minimaal een hbo-diploma rechten of juridische dienstverlening moet hebben. En wat betreft zware letselschades moet je op z'n minst meester in de rechten zijn en diverse certificaten hebben behaald. Dit is geen vak dat stilstaat. Je moet jaarlijks je opleidingspunten behalen. Ik zeg niet dat alleen advocaten de rol van belangenbehartiger op zich mogen nemen. Ik weet ook dat er hele goede belangenbehartigers zijn die geen advocaat zijn. Maar iemand die plotseling zonder diploma's besluit letselschade belangenbehartiger te worden, moet worden geweerd uit deze markt. Die hoort hier niet omdat die geen verstand van zaken heeft en de zaak eindeloos traineert of fouten maakt. Het slachtoffer wordt verkeerd voorgelicht en wij mogen uiteindelijk zijn dossier overnemen en 'puinruimen'."

Iemand uit de markt moet opstaan en een omgeving optuigen voor het beschermen van het beroep. Kader wil zich er ook echt voor inzetten en wil er samen met een groep juristen of advocaten over nadenken. "Wellicht moet er een keurmerk komen", besluit Kader. "De markt wordt nu geheel vrij gelaten en we moeten ervoor zorgen dat deze transparanter wordt. Misschien maak ik hier geen vrienden mee, maar ik zie het als mijn taak en rol als advocaat om aan te geven dat het niet goed gaat zoals het nu gaat." <



'Alles van waarde is weerloos'

'Alles van waarde is weerloos.' Het is de zin van Lucebert die ik dagelijks zie als ik naar mijn werk ga. Het staat in knalrode neonletters op de gevel van ons gebouw aan de Rotterdamse Blaak. Het is deze zin waar ik nu, tijdens het schrijven van mijn eerste column voor het Schade Magazine, aan moet denken. De tekst is een regel uit het gedicht 'De zeer oude zingt' van de Nederlandse dichter Lucebert en sluit aan bij 'het gezamenlijke belang', het onderwerp waar ik het over wil hebben.

Laat ik beginnen met mijzelf te introduceren, want vanaf nu zal ik enkele keren per jaar op deze plek iets schrijven over zaken die mij opvallen en bezighouden in de verzekeringswereld. Vanaf 2001 heb ik als beroepsbrandweerman gewerkt bij de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond: de laatste jaren als Plaatsvervangend Wachtcommandant en nu ben ik, naast mijn huidige baan, actief als bevelvoerder bij de vrijwillige brandweer in dezelfde regio. Al ruim 20 jaar zie ik vanuit de praktijk hoe belangrijk preventie, veiligheid en bedrijfscontinuïteit zijn. Helaas heb ik in die periode talloze voorbeelden gezien, waarbij juiste preventie maatregelen bij een brand voor de ondernemer het verschil hadden kunnen maken.

Sinds 2019 werk ik bij de verzekeraar DUPI Underwriting Agencies in Rotterdam; eerst als Senior Risk Consultant en inmiddels als Manager Property Operations. Ik houd mij onder andere bezig met risicopreventie voor ondernemers.

Door mijn 'brandweerbril' en praktijkervaring zie ik dingen soms anders dan mijn collega's en andere mensen binnen de verzekeringsbranche

waarmee ik spreek. Zo hoor ik geregeld mensen ten onrechte beweren dat de brandweer terughoudend optreedt en geen binnenaanval meer uitvoert. Ik moet eerlijk toegeven dat het steekt om deze misvatting aan te horen, want mijn brandweerhart klopt nog steeds.

De brandweer werkt met inzetstrategieën, die gebaseerd zijn op verschillende factoren. De aanwezige preventie is van grote invloed op de keuze van de inzetstrategie van de brandweer. Gecontroleerd afbranden is slechts één van de opties uit het kwadrantenmodel dat de brandweer hanteert. In mijn volgende column leg ik hier graag meer over uit.

Verzekeraars, risicodeskundigen en het intermediair kunnen een belangrijke rol spelen in het begeleiden en ondersteunen van de ondernemer in het nemen van de juiste preventieve maatregelen.

Zo min mogelijk schade is het gezamenlijke belang. Ook van de brandweer. Een pand gecontroleerd laten afbranden is dus zeker niet de eerste keuze. Rookontwikkeling in de wijde omgeving, snelwegen die afgezet moeten worden en vervuiling aan het milieu zijn slechts enkele voorbeelden van zaken die maatschappelijke en economische gevolgen hebben. Hier houdt de brandweer wel degelijk rekening mee bij de keuze voor inzetstrategieën.

Is alles van waarde weerloos? Als we als verzekeraars, het intermediair, de brandweer en ondernemers intensiever en regelmatig met elkaar communiceren, zullen we zien dat we helemaal niet zoveel van elkaar verschillen in wat we willen, dat er wel degelijk een gezamenlijk belang is. Als we geen oog hebben voor het gezamenlijke belang, hebben we daar allemaal last van.

Door Dennis Bergwerff, Manager Property Operations bij DUPI Underwriting Agencies

Diversiteit en inclusie blijven de rode draad

Inter-Focus is een intercultureel expertise- en netwerkcentrum, werkzaam voor onder andere de letselbranche. Ze zijn gespecialiseerd in coaching en advies voor mensen met een niet-westerse culturele achtergrond en voor bedrijven die behoefte hebben aan ondersteuning als het gaat om inclusie en diversiteit in de organisatie. Algemeen directeur Nafize Şener en mediator en intermediair Neşe Doğan vertellen waarom het zo belangrijk is dat deze doelgroepen vertegenwoordigd worden door professionals met gelijke achtergrond of een specifieke specialisatie.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm



Nafize Şener (l.) is algemeen directeur van intercultureel expertise- en netwerkcentrum Inter-Focus. Neşe Doğan (r.) is mediator en intermediair.

Nafize bijt het spits af: "Inter-Focus is in 2013 begonnen met het doel om mensen met letsel in hun eigen taal te helpen en hun belangen te vertegenwoordigen. We ondersteunen mensen die niet goed Nederlands spreken en daardoor moeilijk voor zichzelf op kunnen komen. Destijds was de vraag naar ondersteuning op het gebied van interculturele diversiteit groot, dus dat is onze kracht geworden. Inmiddels zijn we als bedrijf gegroeid met meer specialisten in verschillende regio's in Nederland. Onze focus ligt nu nog steeds op culturele diversiteit, maar we zeggen geen nee tegen cliënten met een Nederlandse achtergrond. Sinds kort breiden we onze doelgroep namelijk ook uit naar diversiteit op het gebied van bijvoorbeeld gender, beperking of leeftijd en begeleiden dan ook mensen met een beperking of die in een bepaalde leeftijdsfase zitten. Diversiteit en inclusie blijven de rode draad binnen Inter-Focus."

Iedereen moet mee kunnen doen

"Momenteel gaat het in 60 tot 70% van de gevallen om coaching op het gebied van culturele diversiteit en de overige

30 tot 40% gaat om coaching op een ander diversiteitsgebied. De term diversiteit is inmiddels eigenlijk al een beetje passé. We spreken nu liever van inclusie, want het gaat eigenlijk niet om discriminatie ten aanzien van gender, etnische achtergrond of het hebben van een beperking. Het gaat erom dat iedereen mee moet kunnen doen in deze maatschappij, op de arbeidsmarkt of in het bedrijfsleven."

Diensten

"Onze diensten bestaan uit herstelcoaching, arbeidsdeskundig advies, trainingen, budgetcoaching en mediation. Als iemand uitvalt stapelen de problemen zich vaak op. Je krijgt niet alleen te maken met verzuim, maar het beïnvloedt onder andere ook je thuissituatie. Dit zorgt voor onbegrip, ruzie en verwijten. Dit soort pijnpunten in de thuissituatie worden zelden meegenomen in een re-integratietraject, terwijl het heel gemakkelijk op te lossen is met een mediation gesprek", vervolgt mediator Neşe. "Als je door ziekte thuiszit zorgt dit ook voor onbegrip op de werkvloer. Deze fricties worden alleen maar groter als er niets aan gedaan wordt. Ook dit kan opgelost worden door mediation. Mediation wordt nu vaak nog te laat ingezet. En dat is zonde. Aan het begin van een zaak moet je dit al onder de aandacht brengen en niet pas als het eigenlijk al te laat is. Hoe eerder hoe sneller. Dat is voor iedereen fijner."

Een ander gevolg kan zijn dat je er financieel niet meer uit komt, als er te lang gewacht wordt met hulp. Wij sporen onze specialisten aan om ook aandacht te schenken aan budgetcoaching. Iemand die uitvalt heeft 9 van de 10 keer ook financiële problemen. Soms omdat ze het niet meer kunnen betalen, maar soms staat hun hoofd er gewoon niet naar. Zo wordt een probleem steeds groter en gaat herstellen alleen maar moeilijker en uitdagender worden."

Ook trainingen

Inter-Focus geeft ook trainingen. Een daarvan is diversiteits-training. Daar neemt Inter-Focus alle mogelijke vormen van diversiteit mee die je maar kunt bedenken. "Dan trainen we hoe je met diversiteit in een organisatie een inclusieve organisatie creëert", aldus Nafize. "Een andere training is interculturele communicatie. Die training is gericht op het dichterbij elkaar brengen van culturen door te focussen op de overeenkomsten. We kunnen teamleiders en medewerkers trainen in de omgang met elkaar, zodat medewerkers zich vrijer voelen, zich over en weer durven te uiten en voor zichzelf durven op te komen. Het hoofddoel van de trainingen is dat iedereen zich veilig voelt en dat er begrip is voor elkaar. Van veel deelnemers horen we dat ze niet wisten dat het zo eenvoudig was om begrip voor elkaar te hebben. De trainingen hebben voor echte eyeopeners gezorgd."

Herstel

"Wij ondersteunen onze cliënten met het doel dat hun thuis- en werkomgeving de situatie beter begrijpt. Als je snapt wat er speelt kan je begrip voor de ander hebben. Dat proberen we onder andere voor elkaar te krijgen door de juiste specialist te verbinden met de cliënt. Wanneer een vrouw in een organisatie te maken heeft met ziekte en een vrouw wil als specialist, dan kunnen wij een vrouwelijke specialist bieden. Een cliënt met een beperking matchen we met een coach die daarin gespecialiseerd is. Een Turks sprekende cliënt die moet re-integreren koppelen we aan een Turks sprekende re-integratieadviseur. Zo iemand snapt de cultuur, herkent de problemen en de situatie en kan de omgeving meenemen in het proces. Dus ook de thuisomgeving. En dat bespoedigt het herstel."

"Een voorbeeld: een 24 jarige Somalische man heeft een ongeluk gehad en spreekt nauwelijks Nederlands. Wij hebben daar een Arabisch sprekende herstelcoach opgezet. De jongeman was zo blij dat iemand hem eindelijk goed begreep. Dat heeft hem weer hoop gegeven."

Een tweede voorbeeld: een 57 jarige Turkse meneer kan door de robotisering zijn werk niet meer uitvoeren. Na 15 jaar moet hij zichzelf opnieuw hervinden. Wij gaan met hem op zoek naar zijn talenten en zijn kracht zodat hij weer aan het werk kan. Daar komen af en toe hele verrassende dingen uit. Soms blijkt iemand bijvoorbeeld prachtig te kunnen schilderen. Dat is ook een deel cultuur, want niet iedereen pronkt ermee. En dat moet je maar los zien te krijgen."

Freelancers

"Al onze specialisten zijn freelancers. Zij zijn langdurig aan ons verbonden. Het is voor ons belangrijk dat er een klik is tussen de specialisten en de cliënt want het herstel van de cliënt staat altijd voorop. Daarom kijken we naar de per-

soonlijkheid van de coach, diens achtergrond, affiniteit met cultuur, betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit, empathie en ervaring. En zo maken wij de juiste match.

Hoe we onze professionals zo goed kennen? Ze zitten door heel het land, dus organiseren we elke drie maanden een zzp-dag. Op zo'n dag ontmoeten we elkaar onder het genot van hapjes en drankjes vanuit het hele land. Dan worden we allen weer bewust gemaakt waar we het allemaal voor doen."

Verzekeraars en bedrijven

Inter-Focus werkt voor verzekeraars en bedrijven. De meeste hebben al eerder met Inter-Focus gewerkt of zij kennen het bureau dankzij de naamsbekendheid. Nafize: "Soms hebben ze specifiek gezocht naar een bureau dat de taal- en cultuurbarrière kan wegnemen. En gelukkig vinden ze ons ook door goed geleverd werk. Een groot bedrijf heeft vaak een vast bedrijfsbureau waar ze mee samenwerken voor re-integratie of opleidingen. In geval van interculturele casussen zie je echter vaak dat ze zich tot ons wenden. Want zoals het een goed werkgever betaamt wil je het beste voor je medewerkers. Daar past ook een gepaste dienstverlening bij. We merken dat werkgevers echt betrokken zijn bij het herstel van hun werknemer. Zij hebben natuurlijk ook baat bij hun terugkeer. Maar ook als blijkt dat de medewerker niet terug kan keren naar het bedrijf, wil de werkgever dat hij of zij ergens anders op de arbeidsmarkt met zijn talenten goed terecht komt. En er zijn ook tal van bedrijven die ons preventief inschakelen."

"Ik heb een leuk voorbeeld van preventie", vervolgt Neşe. "Dat is een 52-jarige Turkssprekende man. Hij is laagopgeleid en heeft eigenlijk nooit goed Nederlands kunnen leren. Hij werkt al jaren bij een groot bedrijf als operator. Deze man wordt daar op handen gedragen, omdat hij alle machines weet te bedienen. Wanneer er een storing is, is hij de man die je moet hebben om het op te lossen. Helaas zijn alle Turkssprekende collega's sinds kort uit dienst. Als er een storing is kan hij die niet zelf melden in het logboek. Dat deden voorheen zijn Turkssprekende collega's voor hem. Zijn werkgever heeft ervoor gezorgd dat deze man Nederlandse les krijgt van een privé docent. In twee jaar tijd ging hij van taalniveau A2 naar C1. Dit vind ik zo vooruitstrevend van zijn werkgever, want ze hadden natuurlijk voor de makkelijke weg kunnen kiezen door een ander aan te nemen. Maar ze zijn zo tevreden over deze man dat ze hem deze kans gunnen en de taalbarrière willen oplossen. Zonder Nederlandse les zou deze man op den duur overspannen zijn geraakt. Dit bedrijf heeft hier preventief aandacht aan geschonken door het probleem op voorhand op te lossen. Super!" <

De ASP... aangenaam kennis te maken!

Volgend jaar viert de vereniging Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade, de ASP, haar 25-jarig bestaan. Het doel van de vereniging is het ondersteunen, en waar mogelijk en gewenst het verbeteren van de juridische positie van slachtoffers van letselschade en overlijdensschade. De vereniging telt momenteel zo'n 125 leden.

Door mr. Edwin W. Bosch



Mr. E.W. (Edwin) Bosch, letselschadeadvocaat in Honselersdijk en voorzitter van de ASP: "De ASP-advocaat is mijns inziens de best geëquipeerde belangenbehartiger bij letsel- en overlijdensschade. Een verwijzing van iemand met letselschade naar een ASP-advocaat is dan ook altijd een goed idee."

Aanleiding voor de oprichting van de ASP was de behoefte om het belang van slachtoffers van personenschade in breder verband en ook in structureel opzicht te ondersteunen. Daarvoor was binnen de LSA, de vereniging van Letselschade Advocaten, naar de mening van de oprichters geen ruimte, omdat deze vereniging niet alleen slachtofferadvoca-

caten onder haar leden telt, maar ook advocaten die voor verzekeraars optreden.

1. Waarom een ASP-advocaat

Waarom zou je als slachtoffer kiezen voor een ASP-advocaat? In september 2020 werd het onderzoek naar 'Langlopende letselschadezaken' gepresenteerd. Dit is een empirisch juridisch onderzoek naar de kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten. De conclusie van dit onderzoek is dat langlopende dossiers vaak om meerdere redenen nog niet geregeld zijn. Als er al één dominante omstandigheid kan worden aangewezen, dan betreft het een divers palet aan mogelijke omstandigheden. Ook bleek op meerdere plaatsen in het onderzoek dat de keuze voor de juiste belangenbehartiger mede van belang is voor de uitkomst van de zaak. Daarbij gaat het niet alleen om de kennis en kunde, maar ook om zoiets basaal als de grondhouding van de belangenbehartiger (strijdbaar of juist rege- lingsbereid).

2. De ASP-advocaat is de best geëquipeerde belangenbehartiger bij letselschade

Het voordeel van een ASP-advocaat als belangenbehartiger is dat de belangenbehartiger behoort tot de best opgeleide belangenbehartigers in de markt. Zo heeft de advocaat uiteraard een universitaire masteropleiding Rechtsgeleerdheid genoten, de beroepsopleiding advocatuur afgerond en daarna nog de specialisatieopleiding 'Personenschade' met succes afgesloten. In de beroepsopleiding zitten vaardighedenvakken als onderhandelen. In de specialisatieopleiding wordt aandacht besteed aan alle aspecten van personenschade. Na afronding van deze opleiding is de ASP-advocaat gehouden jaarlijks te voldoen aan de eisen van de permanente opleiding.

Uit het eerdergenoemde onderzoek blijkt dat het voor slachtoffers van groot belang is dat zij goed op de hoogte worden gehouden van de voortgang van hun zaak. Dat was voor ASP-advocaten geen nieuwe informatie. Daarom bepalen de ASP-gedragsregels al sinds jaar en dag dat de ASP-advocaat bij het begin van een zaak in beginsel op bezoek gaat bij de cliënt, dat hij een verslag maakt van het gesprek en vervolgens de schaderegeling vlot op gang brengt onder meer door het zo nodig raadplegen van het handelsregister, het kentekenregister of het opvragen van het politierapport. Tijdens de behandeling van de zaak houdt de ASP-advocaat zo goed mogelijk contact. Is de ASP-advocaat tijdelijk niet bereikbaar, dan belt hij zo spoedig mogelijk terug. De ASP-gedragsregels zijn te vinden op de website van de vereniging.

Niet alleen kennis, maar ook kunde is van belang. Daarom heeft een ASP-advocaat ten minste vijf jaar ervaring als advocaat en besteedt hij ten minste 50% van zijn praktijk aan de behandeling van letsel- en overlijdensschades. Daarmee maakt de ASP-advocaat voldoende 'vlieguren' om ervaring te hebben en te houden in de behandeling van personenschades. Zoals uit het voorgaande blijkt is de ASP-advocaat, zoals te verwachten is, vooral juridisch geschoold. Dat is niet voldoende om alle medische aspecten van een zaak zelf te kunnen doorgronden. Om die reden is de ASP-advocaat gehouden om gebruik te maken van een ervaren medisch adviseur, die alleen optreedt voor slachtoffers. In beginsel wordt in iedere zaak ten minste één medisch advies gevraagd. Dat advies wordt bij voorkeur op papier gezet, zodat het advies ook aan het slachtoffer ter hand kan worden gesteld. Daarmee stelt de ASP-advocaat zich toetsbaar op.

De ASP faciliteert kennisuitwisseling tussen haar leden. Dat gebeurt deels digitaal door het ter beschikkingstellen van een digitale bibliotheek en een digitaal forum op een besloten deel van de website. Hier wordt informatie uitgewisseld over allerlei relevante onderwerpen, bijvoorbeeld een geschikte deskundige op een bepaald terrein. Daarnaast neemt de ASP-advocaat ten minste twee keer per jaar deel aan een intervisie bijeenkomst. Ook hier worden onderling kennis, kunde en ervaringen uitgewisseld. Daarmee heeft een slachtoffer niet alleen toegang tot de kennis van zijn eigen ASP-advocaat, maar via zijn advocaat, ook tot de kennis en ervaring van alle andere ASP-advocaten.

3. De ASP-advocaat en 'no cure no pay'

Tot enkele jaren geleden konden alleen letselschadebureaus een 'no cure no pay'-contract aanbieden, omdat advocaten dit nog mochten. In een zeer beperkt aantal gevallen kan zo'n contract voordelig zijn voor het slachtoffer. Bijvoorbeeld als er discussie is over de aansprakelijkheid. Of wan-

neer er discussie is over de vraag of de huidige klachten wel door het ongeval zijn ontstaan. Sinds enkele jaren loopt echter de proef 'resultaatafhankelijke urenbeloning'. Bij deze proef kan een ASP-advocaat, alleen in letsel- en overlijdensschade, een resultaatafhankelijke beloning afspreken. Wordt het resultaat niet behaald (bijvoorbeeld omdat de aansprakelijkheid in rechte niet wordt aangenomen) dan hoeft het slachtoffer niets te betalen. Wordt het doel wel gehaald? Dan betaalt het slachtoffer maximaal 200% van het normale uurtarief van de advocaat. Die beloning mag echter nooit meer dan 25% van de schade bedragen. Nam de advocaat ook de verschotten (zoals bijvoorbeeld de griffierechten) voor zijn rekening, dan mag de beloning niet meer dan 35% van de schadebedragen. De ASP-advocaat moet vooraf toestemming vragen aan de lokale Deken van de Orde van Advocaten voordat hij een RUB-contract sluit. De Deken houdt vervolgens toezicht op de nakoming van de overeenkomst.

Niet alleen kennis, maar ook kunde is van belang

Uit onderzoek van BNR Nieuws Radio is gebleken dat er in de afgelopen jaren niet veel RUB-contracten zijn afgesloten. Dat betekent echter niet dat de RUB-overeenkomst niet in een behoefte voorziet. De ASP-advocaat zal echter eerst kijken of het wel nodig is om een RUB-overeenkomst te sluiten. Veelal is op voorhand al in te schatten of de aansprakelijkheid erkend wordt, dan wel het causaal verband wordt aangenomen. Dan is een RUB-overeenkomst niet nodig. De redelijke kosten van rechtsbijstand worden in dat geval immers vergoed door de (verzekeraar van de) wederpartij. Veel ASP-advocaten dienen hun facturen rechtstreeks in bij de aansprakelijkheidsverzekeraar die deze facturen, al dan niet met een voorafgaande machtiging, rechtstreeks voldoet. Sommige slachtoffers komen in aanmerking voor door de overheid gefinancierde rechtshulp. Ook dan is een RUB-overeenkomst (niet altijd) nodig. Sommige slachtoffers kunnen (alsnog) rechten ontlenen aan een rechtsbijstandsverzekeraar, ook dan is een RUB-overeenkomst niet nodig. Valt een slachtoffer echter spreekwoordelijk tussen wal en schip? Dan kan de ASP-advocaat het slachtoffer ook bijstaan op basis van een RUB-overeenkomst.

Wat als een slachtoffer tussen wal en schip valt?

Kernwaarden zijn niet onderhandelbaar

4. De ASP en zaak overstijgende belangenbehartiging

De ASP doet echter meer dan alleen haar leden faciliteren om de best geëquipeerde belangenbehartiger te zijn. De ASP behartigt ook op beleidsniveau de belangen van slachtoffers. Of dit nu in een overleg is bij het 'Ministerie van Justitie en Veiligheid' over de positie van letselschadeslachtoffers of nabestaanden in het strafrecht of overleg met Slachtofferhulp hoe de beide organisaties elkaar kunnen versterken. Daarbij staan echter altijd de kernwaarden van de advocatuur voorop.

Kernwaarden als partijdigheid en onafhankelijkheid zijn voor de ASP niet onderhandelbaar. Dat betekent dat een ASP-advocaat geen afspraken maakt met verzekeraars of andere partijen die toekomstige cliënten binden. Daarom participeert de ASP niet in de Letselschade Raad. Dit overlegorgaan heeft in de afgelopen jaren laten zien dat de grote onderwerpen, zoals smartengeld

en kapitalisatie van toekomstige schade, niet in de polder opgelost worden. Het zijn onder meer ASP-advocaten geweest die bij de rechter op deze onderwerpen vooruitgang hebben geboekt. Desalniettemin heeft de ASP recent een uitgebreide reactie geformuleerd over de financiële paragraaf bij de Handreiking Zorgschade. Dat bleek nodig omdat het originele concept de rechtspositie van slachtoffers niet alleen miskende maar zelfs veronachtzaamde.

De ASP staat dan ook pal voor slachtoffers zowel op dossier- als op beleidsniveau.

5. Conclusie

Zoals uit het voorgaande blijkt is de ASP-advocaat mijns inziens de best geëquipeerde belangenbehartiger bij letselen en overlijdensschade. Hebt u een relatie met letselschade en wilt u deze relatie adequaat doorverwijzen? Dan is een verwijzing naar een ASP-advocaat altijd een goed idee.

Letselschadeadvocaten die voldoen aan de voorwaarden voor lidmaatschap en die het gedachtegoed van deze activistische vereniging van gelijkgestemden onderschrijven worden van harte uitgenodigd om zich aan te sluiten bij de ASP. <

Een impuls voor personenschade

Ook in 2021 organiseert Stichting Beer impuls weer een scriptieprijsuitreiking. Vakgroepen kunnen meedingen met hun beste masterscriptie uit 2020, gerelateerd aan het onderwerp personenschade en aansprakelijkheidsrecht. De scripties stromen nu binnen.

Door Monique Heijst, coördinator scriptieprijsuitreiking
Fotografie: Sanneke Beer

Binnenkort zal door het bestuur een geanonimiseerde shortlist worden samengesteld voor de jury van de stichting, die zich zal beraden op de keuze van de winnende scriptie. Ieder jaar blijkt dat de meedingende scripties van hoge kwaliteit zijn en de keuze van de winnaar verre van een gelopen race is. Vorig jaar vierde de scriptieprijs een lustrum en sleepte mr. Dominique van Grootveld, samen met de betrokken vakgroep van de UvA, de prijs in de wacht. In 2020 vond de scriptieprijsuitreiking, geheel passend in het tijdsbeeld, digitaal plaats. Ondanks de online invulling werd het toch een feestelijke bijeenkomst, waar we met een goed gevoel op terugblikken!

Bestuur

Het bestuur van de stichting is ook blij met de blijvende betrokkenheid van de externe juryleden, de heren prof. mr. C.C. van Dam (visiting professor King's College Londen en hoogleraar Europees aansprakelijkheidsrecht Maastricht University) en mr. dr. F. Th. Kremer (voormalig directeur Personenschade Instituut van Verzekeraars). Mede dankzij hun mooie bijdrage is het belang van deze scriptieprijs niet meer weg te denken uit ons vakgebied.

Live prijsuitreiking?

Dit jaar zet de stichting in op een live prijsuitreiking als corona dat toelaat. Een definitieve datum is daarom niet nog geprikt, in afwachting van de ontwikkeling van coronamaatregelen. Monique Heijst: "Ik kan niet wachten totdat we de studenten en hun scriptiebegeleiders weer op ons kantoor kunnen ontvangen en zij in spanning afwachten welk nieuws de jury gaat brengen over het toekennen van de prijs. Als dat nieuws eenmaal bekend is, sluiten wij de uitreiking feestelijk af met meer ontspannen gezichten."

Stimulans van jong talent

De stichting stimuleert de ontwikkeling van jong talent met belangstelling voor aansprakelijkheidsrecht en personenschade. Het bestuur van de stichting is blij met de mooie impuls die de scriptieprijs geeft aan de ontwikkeling van jong talent. De stichting is in 2014 opgericht door de partners van Beer advocaten, een kantoor dat uitsluitend optreedt voor slachtoffers.



Mr. John Beer is partner bij Beer advocaten, een toonaangevend advocatenkantoor op het gebied van aansprakelijkheidsrecht, letselschade en schade na overlijden.

De praktijk laat zien dat het maatschappelijk bewustzijn omtrent aansprakelijkheidsrecht en de kwetsbare positie van het slachtoffer achterblijft en dat het van belang is dat juridisch talent op dat gebied een extra steuntje in de rug krijgt, onder andere van Stichting Beer impuls.

Verdiepende masterclasses

Naast de scriptieprijs organiseert de stichting ook masterclasses waar studenten extra verdieping krijgen op het gebied van personenschade en aansprakelijkheidsrecht.

John Beer geeft regelmatig gastcolleges aan studenten, waarbij hij bijvoorbeeld ingaat op de praktijk van het medisch aansprakelijkheidsrecht en de bijzondere aspecten die daarbij komen kijken. Ook komen onderwerpen als shockschade en het Taxi-busarrest aan bod tijdens deze gastcolleges.

John Beer vertelt vol enthousiasme over de stichting en zijn rol als jurylid: "Het is een voorrecht om met jong talent over ons vakgebied te mogen spreken en te merken dat levenskeuzes van jonge mensen hierdoor mede worden bepaald. De samenwerking met Cees van Dam, Theo Kremer en Monique Heijst is een feest." <

vanderwal & joosten
expertisebureau
A McLarans Company

DESKUNDIGHEID OVER VIER KANTOREN



Kantoor Rotterdam
K.P. van der Mandelelaan 90
3062 MB Rotterdam
010-8516500

Kantoor Schiphol
Hendrik Walaardt Sacréstraat 405
1117 BM Schiphol
020-3473111

Kantoor Utrecht
Groenewoudsedijk 50
3528 BK Utrecht
030-2802012

Kantoor Eindhoven
Freddy van Riemsdijkweg 4
5657 EE Eindhoven
040-3031790

Vanderwal & Joosten BV info@vwj.nl | www.vwj.nl

Onze doelstelling? Altijd menselijk blijven

Het is kwart over negen. Een mooie maandagochtend met een fel laagstaand zonnetje. Nietsvermoedend ben je in de auto onderweg naar je werk. Plotseling hoor je een hoop geluid, remmen en uiteindelijk voel je een botsing. Een paar tellen later heb je door waar je in bent beland en merk je dat uitstappen niet zo makkelijk gaat. Een ongeval met letselschade tot gevolg.

Door Suzanne Moeskops
Fotografie: Ed van de Pol



Rob Vissers, Manager Personenschade bij Nh1816: "Ik wil dat iedereen de benadeelde nóg meer als mens gaat zien."

Dit is het begin van een onbekend terrein, met veel emotie en geregeld. Hoe gaat Nh1816 Verzekeringen hiermee om? Rob Vissers is per 1 juni 2020 bij Nh1816 gestart als Manager Personenschade. Hij deelt zijn visie op personenschade én een nieuwe werkwijze voor een optimale schaderegeling.

Terug naar de situatie vóór het ongeval

"Realiseer je eens wat er op een benadeelde afkomt na een ongeval", begint Rob. "Ter plaatse al een tegenpartij, politie, ambulance en wellicht mensen in het ziekenhuis. Thuis heb

je te maken met je gezin en werkgever, maar ook contact met je financieel adviseur en/of verzekeraar. En tijdens de schadeafhandeling spreek je ook nog eens artsen, experts, een schaderegelaar en eventueel een belangenbehartiger. Dat heeft nogal een impact! Daar moet een verzekeraar begrip voor hebben en aan tegemoet komen. Bij Nh1816 zien wij de benadeelde daarom niet als een nieuw dossier, maar als een nieuwe klant. Niet een persoon met een polisblad en -voorwaarden, maar iemand die met ons in contact komt als gevolg van een schadeclaim op een bij ons gesloten ver-

zekering. Wet- en regelgeving fungeren als onze 'polisvoorwaarden'. Ons doel? Hem of haar proberen terug te brengen naar de situatie vóór het ongeval. De doelstelling daarbij is om altijd menselijk te blijven; te snappen wat iemand doormaakt."

Wat is daar precies voor nodig? Nh1816 Verzekeringen is een betrokken verzekeraar met kernwaarden als klantgericht, betrokken en vertrouwen hoog in het vaandel. "Empathie tonen is belangrijk", stelt Rob. "Dat past bij de werkwijze van Nh1816 als geheel, maar is ook echt een vereiste voor het afhandelen van personenschades. Wij handelen ten dienste van de klant, niet vanuit ons eigen belang. Daarom hebben we veel aandacht voor de klant, waarbij alle stappen die we zetten gericht zijn op de mens achter de schade."

De klant helpen

De term 'klant' is als aanduiding voor een benadeelde vrij nieuw bij de afdeling Personenschade. Dit wil Rob langzaam verder introduceren bij zijn collega's. Waarom? "Ik wil dat iedereen de benadeelde nóg meer als mens gaat zien. Kwetsbaar, net zoals jij en ik. Ik ben van mening dat deze zienswijze van waarde is gedurende de totale schadeafhandeling. Bovendien associeer ik de term 'klant' met een kans. Een nieuwe kans om iemand, die ongevraagd betrokken is geraakt bij een ongeval, zo goed mogelijk te helpen. Met woorden én concrete daden. Ook als dat betekent om eens een nieuwe oplossing of ander soort ondersteuning aan te dragen. Misschien wel iets wat we nooit eerder hebben gedaan. Het moet er steeds om gaan: wát is nu het knelpunt bij de klant? Hoe lossen we het op? En als een oplossing of behandeling een keer niet lukt, moeten we ook accepteren dat dit prima is. Want we durfden het aan om stappen te zetten, om out of the box te denken. Zo wil ik ons huidige proces optimaliseren én vernieuwen."

Balans behouden

Bij iedere schade draait het volgens Rob om een drietal aspecten die altijd in balans moeten blijven: "We willen ten eerste rekening houden met de klant, die alle aandacht behoeft; kijkend naar zijn of haar belangen én de behoefte aan hulp of een schadevergoeding. Ten tweede denken we aan onze medewerkers. Hebben zij voldoende kennis, kunde, plezier en uitdaging? Zij maken uiteindelijk het verschil in de praktijk. En ten derde hebben we natuurlijk te maken met onze eigen organisatie. Denk bijvoorbeeld aan wet- en regelgeving en privacy. Onze aansluiting bij de NKL (Nationaal Keurmerk Letselschade) is daar een voorbeeld van. Die driehoek tussen klant, medewerkers en organisatie vergelijk ik altijd met de typische Chinese bordjes, die draaiend op stokjes balanceren. Want alleen zó kunnen we onze klant optimaal helpen."



28 personenschadebehandelaars zijn ingedeeld in vier teams, gebaseerd op servicelevels voor een optimale schadeafhandeling.

Herstel in natura

"Bij iedere schaderegeling zoeken we naar de middelen die de klant nodig heeft. Geld? Dat is vaak de makkelijkste, maar ook bekende weg. Herstel in natura wordt niet altijd ingezet en dat kan een gemiste kans zijn." Natura, wat houdt dat in? Rob legt uit: "Concrete producten die mensen thuis nodig hebben. Of hulp in de vorm van mentale coaching of fysiotherapie." Geld versus middelen: daar tussenin is veel meer te vinden om het herstel van een klant te helpen slagen. Rob ziet het als een uitdaging om te ontdekken welke middelen zij daadwerkelijk méér kunnen inzetten voor een optimale schaderegeling en prettige hulpverlening: "Waar heeft de klant behoefte aan? Een ongeval heeft altijd een bepaalde mentale impact. Heeft iemand wellicht ondersteuning nodig in de vorm van slachtofferhulp? Of moeten we het juist praktisch bekijken: heeft iemand een robotstofzuiger nodig omdat hij door het ongeval tijdelijk beperkt is in zijn beweging? Dan regelen we dat. Náást een mogelijke schadevergoeding."

Alle stappen zijn gericht op de mens achter de schade

Werkwijze volgens de denkhoeden theorie

Een nieuwe visie. Dat leidt ook tot een nieuwe werkwijze bij de afdeling Personenschade. Hoe pakt Rob dat aan? "Voorheen bestond de groep collega's uit twee teams: kortlopende en langlopende schades. Dat onderscheid verdwijnt. Samen met de teamleiders Marit Geesthuijsen en Stefanie Huitema-Lukas heb ik een andere indeling gemaakt voor

Waterschade in een woning?

Trition staat 24/7, met landelijke dekking, voor u en uw klant klaar.

Onze specialisten beschikken over de meest innovatieve en specialistische droogapparatuur. Zo kunnen zij aan alle specifieke eisen en probleemstellingen voldoen. In combinatie met de juiste ventilatietechnieken kunnen we de droogtermijnen sterk verkorten. Daarmee bespaart u de nodige kosten.

Meer informatie?
Trition.nl/schademagazine



onze 28 personenschadebehandelaars. Van een tweetal teams gebaseerd op looptijd van een schade naar een viertal teams gebaseerd op servicelevels. Daarbij stellen wij onszelf de vraag: wat kunnen wij nog beter doen om van toegevoegde waarde te zijn voor onze klanten?"

De teams zijn ingedeeld op basis van de denkhoeden theorie van psycholoog Edward de Bono. In het kort: zes kleuren hoeden staan voor zes verschillende denkrichtingen. Niet bedoeld om mensen te classificeren, maar om hen op een gezamenlijk spoor te zetten en gezamenlijk in één richting te denken. "Wij gebruiken vier kleuren", legt Rob uit. "Groen, geel, blauw en wit, met voor iedere groep eigen kernwaarden die helpen om de 'juiste kleur hoed' op te zetten bij het behandelen van schades. Team groen focust zich met name op de eerste fase van een nieuwe schade en met veelvuldig gebruik van herstel in natura, aangestuurd door teamleider Marit. Kernwaarden zijn onder meer innovatie en energie. De drie andere teams staan onder leiding van teamleider Stefanie. Hierin lopen de schades wat langer en is herstel in natura niet altijd een logische optie. Team geel hanteert kernwaarden als optimisme en kansen. Team blauw staat voor overzicht en controle. En bij team wit denken we aan cijfers en objectiviteit. Wat alle teams met elkaar gemeen hebben? Het uitgangspunt blijft nadrukkelijk persoonlijk contact met de klant. Bovendien streven we naar een korte responstijd, die op dit moment gelukkig beperkt is."

Inzetten van talent

Bij de invulling van de vier teams kijken Rob, Marit en Stefanie goed naar het talent van hun collega's. Wie is goed in feiten, wet- en regelgeving? Dan komt die persoon goed uit de verf in team wit en/of blauw. Is een collega creatief? Dan past diegene bij team groen. Et cetera. Het doel van deze nieuwe werkwijze? "Iedere schade optimaal behandelen door deze te koppelen aan de juiste 'kleur' collega's", stelt Rob. "Zodat de behoeften van klanten goed levelen met de kracht en denkwijze van onze personenschadebehandelaars. Dat is bij iedere schade weer anders. Natuurlijk houden we altijd ons gezamenlijke einddoel voor ogen: wat is voor onze klant belangrijk? Ik benadruk het nog eens: hoe kunnen we hem of haar terugbrengen naar de situatie vóór het ongeval?"

De afdeling Personenschade groeit overigens gestaag. Bij Nh1816 krijgen medewerkers de kans om zich op persoonlijk en/of zakelijk vlak door te ontwikkelen. Het komt geregeld voor dat nieuw aangenomen schadebehandelaars beginnen bij de afdeling Materiële schade, om vervolgens de overstap te maken naar Personenschade. "Zo ontstaat er een mooi opleidingstraject voor (jonge) mensen met gevoel voor schaderegeling én talent voor personenschaderegeling", legt Rob uit. "Wij blijven mensen met belangstelling



Bij Nh1816 hebben personenschadebehandelaars veel aandacht voor de klant, in lijn met de organisatiebrede kernwaarden als klantgericht, betrokken en vertrouwen.

Wat kunnen wij nog beter doen om van toegevoegde waarde te zijn voor onze klanten?

dan ook uitnodigen om contact met ons op te nemen via een open sollicitatie op onze website."

Hoge klanttevredenheid

"Met onze nieuwe inrichting en koers van de afdeling Personenschade streven we naar een hoge(re) klanttevredenheid", stelt Rob. "Uit kwaliteitsmeting blijkt dat wij het al goed doen in de benchmark, maar ook hier wil Nh1816 de beste verzekeraar van Nederland worden. Aanspreekbaar en benaderbaar, waarbij we onze interne informele cultuur ook naar buiten willen uitstralen. Niet vanuit de expertrol denken, maar samenwerken met onze klanten om hen zo goed mogelijk te helpen." <

We moeten altijd de balans behouden tussen de klant, medewerkers en organisatie

Faciliterende rol leidt tot tevreden resultaat

Bij mediation staat vertrouwelijkheid voorop. Daarom kan ik uiteraard geen echte casus bespreken. Om toch een goed inkijkje te geven in de gang van zaken tijdens mediation, en mijn rol daarin, heb ik op basis van een bestaande casus een fictieve casus geconstrueerd.

Door Nicole Bastiaans



Nicole Bastiaans is MfN mediator in letselschadezaken, werkzaam bij SAP Letselschade Advocaten.

Op 25 oktober 2010 wordt de 18-jarige Marit in Utrecht centrum van haar fiets gereden door een dronken automobilist. Ze loopt ernstig hersenletsel op.

Marit is net begonnen aan haar studie Diergeneeskunde. Marits ouders stellen de automobilist/diens verzekeraar aansprakelijk. Na een lange revalidatie blijkt dat Marit haar studie niet meer kan oppakken; haar leervermogen is gedaald tot mbo-niveau. Uit expertises blijkt dat de schade blijvend is.

Marit zou dierenarts zijn geworden

Marit en haar ouders vinden daarom dat de verzekeraar het inkomensverlies op basis hiervan moet vergoeden.

Over de hoogte van de schade ontstaat discussie met de verzekeraar. Marit had in haar tienerjaren last van angsten en is behandeld door een GGZ-psycholoog. De verzekeraar twijfelt of Marit wel dierenarts zou zijn geworden en of zij volledig had kunnen werken.

De partijen komen er niet uit. Marits advocaat dreigt met procedures en dat zien Marit en haar ouders niet zitten. De letselschadezaak bepaalt hun leven: dat moet een keer afgelopen zijn.

MfN-mediator wordt ingeschakeld

Ook de verzekeraar wil de zaak oplossen en een procedure voorkomen. Ze schakelen mij in, MfN-mediator gespecialiseerd in letselschades. Op 25 oktober 2020, precies 10 jaar later, vindt de mediation plaats op een neutrale locatie. De bedoeling is dat partijen er die dag uitkomen. Aan tafel zitten Marit, haar moeder, haar advocaat, de behandelaar van het dossier en diens collega. Om het ijs te breken laat ik iedereen iets over zichzelf vertellen. De moeder van Marit

heeft dezelfde hobby heeft als de dossierbehandelaar en er ontstaat een levendig gesprek. Na uitleg van de spelregels en ondertekenen van de mediationovereenkomst start de mediation in een prettige setting.

Marit vertelt haar verhaal

Ze is verdrietig en boos op de vrouw die haar dronken aanreed. Haar droom om dierenarts te worden is weggenomen. Ze heeft jarenlang gerevalideerd en daarna een opleiding gedaan tot dierenartsassistente. Het werken valt haar zwaar, ze werkt nog maar 16 uren. Ze is ook boos op de verzekeraar, die twijfelt of ze dierenarts was geworden. De moeder en advocaat van Marit vullen haar verhaal aan.

De dames aan verzekeraarszijde zijn inlevend

Ze vinden het erg dat hun verzekerde deze situatie heeft veroorzaakt. Bij het aanhoren van Marit's moeder zijn ze zichtbaar emotioneel. Marit en haar moeder zien dat achter verzekeraars ook gewoon mensen zitten. Er ontstaat wederzijds begrip.

Rond de lunch ga ik afzonderlijk met partijen in gesprek. Wat wil Marit en wat wil de verzekeraar? Marit wil financiële zekerheid voor de toekomst en de verzekeraar wil hier over meedenken.

Om 17 uur zijn de partijen het eens over het bedrag dat de verzekeraar aan Marit uitkeert. Een voor beide partijen acceptabele uitkomst.

Marit is opgelucht

Het langlopende traject zit erop, ze kan verder met haar leven. De dames aan verzekeraarszijde zijn blij dat de zaak naar ieders tevredenheid wordt gesloten.

In een afsluitend rondje geeft iedereen aan hoe hij of zij naar huis gaat. Ik bedank partijen voor hun inzet en constructieve bijdrage en ben blij dat mijn faciliterende rol heeft geleid tot een tevreden resultaat. <

De schadebehandelaar is ook maar gewoon een mens

JBL&G:

10 jaar lief, leed & letsel

Letselschadebureau JBL&G bestaat tien jaar. Een bewogen decennium, waarin van alles gebeurde op letselschadegebied. Directeur Steffy Roos du Maine blikt terug en vooruit.

Juridisch Bureau Letselschade & Gezondheidsrecht werd in 2011 in Assen opgericht door Yvonne Hooijenga. Zij zette na tien jaar ervaring in de letselschade de stap naar zelfstandigheid samen met haar dochter Steffy du Maine, die later het kantoor geheel overnam. Onder haar leiding opende JBL&G zijn hoofdkantoor in Amsterdam en kwamen er nog drie vestigingen bij. Het bureau is nu met rond de zestig juristen, juridisch medewerkers en ondersteunend personeel een van de grootste letselschadebureaus van Nederland.

“Zo zie je dat je ook met de totale focus op zorgvuldigheid, rechtvaardigheid en kwaliteit heel groot kunt groeien, zonder concessies te doen”, stelt Du Maine na tien jaar vast. Ze begon in Amsterdam met slechts drie juristen en haar beste vriendin. Maar het team van nu zag ze toen al voor zich: “Ik huurde een pand waar gemakkelijk het driedubbele aantal mensen in kon. Nog geen jaar later verhuisden we noodgedwongen naar een veel grotere verdieping. Inmiddels passen we ook daar niet meer in, maar dat heb ik opgelost door kantoren in Groningen, Deventer en Rotterdam te openen en een nieuw werkmodel in te voeren: Werken Waar en Wanneer je Wilt.”

Onstuimige groei

Intern en organisatorisch gezien veranderde er door de onstuimige groei van alles, maar één ding bleef: het gevoel van een familiebedrijf. “We blijven lief en leed met elkaar delen, net zoals we dat met het leed van de slachtoffers doen. Maar het is hier ook vaak feest hoor: we hebben weleens twee babyshowers tegelijk gehad!”

Op schadegebied kwamen er die tien jaar duizenden zaken voorbij. “Veel verkeersongelukken, hondenbeten en bedrijfsongevallen, maar ook ‘nieuwe’ schades: het eerste slachtoffer van de aardbevingen in Groningen bijvoorbeeld. Ook hebben we ons sterk gemaakt voor bewoners van schimmelhuizen, een bezoeker van een popconcert die vuurwerk in haar oog kreeg, en vakantiegangers die met legionella terugkwamen. Groot succes was de erkenning van de aansprakelijkheid in de zaak van een man die op een vakantiepark gewond was geraakt door de eikenprocessierups, conculega's wilden het bijna niet geloven. De



Team JBL&G 2021 (fotografie: JBL&G)

allernieuwste letsels hebben met corona te maken: negen cliënten raakten gewond door gootsteenontstopper in een fles 'handgel' bij IKEA in Haarlem.”

Affectieschade een vooruitgang

“Het goede aan het Nederlandse systeem voor letselschades is dat het ervan uitgaat het slachtoffer van een ongeluk weer zoveel mogelijk ervan terug te brengen in de situatie van daarvoor. Het is dus echt persoonlijk, en geen lopendebandwerk met alleen maar standaardbedragen. Een ongeluk is al zó heftig dat het haast niet voor te stellen is voor buitenstaanders. Het is goed dat bij de schadeafwikkeling daarna echt naar de persoon van het slachtoffer gekeken wordt, dat helpt ook mee bij de verwerking. Ook de komst van de affectieschade vind ik een vooruitgang.”

De ambitie voor het komende decennium: “Groeï en ontwikkeling; we blijven ons verdiepen en verbreden. We beginnen deze maand met een nieuw bureau: Juridisch Bureau Arbeidsrecht & Ontslag. Ook daarbij blijven we opkomen voor de zwakkere partij: de ontslagen werknemer. Dat zal onze werkzaamheden altijd wel blijven verbinden: we nemen het op voor slachtoffers en werknemers die moeten opboksen tegen ‘machtige’ verzekeraars dan wel werkgevers. Het klinkt wat ouderwets, maar het had zó onze slogan kunnen zijn: ‘Het grootste kantoor voor de kleine man’.” <

Met nuchter inzicht en verstand van zaken tot een snel en begrijpelijk resultaat komen

Nog meer rocket science of terug naar de basis?

Een pleidooi om vaker vanuit een helicopterview naar je eigen rol, de verwachtingen van het slachtoffer en ook de waarde van de bijdrage van andere (hoofdrol-) spelers in het dossier te kijken.

Door Marc Punt



Marc Punt, directeur van LetselschadePunt.nl: "Nemen we wel vaak genoeg even de gelegenheid om vanuit een heel ander gezichtspunt naar de situatie van het slachtoffer te kijken en daarbij de brede omgeving mee te nemen in het beeld?"

Ik kijk wanneer een dossier succesvol is afgerond, nogal eens met een (semi-) wetenschappelijke bril terug op de behandeling en beoordeel kritisch de stappen die ik heb gezet. Dat lukt vaak niet als je als behandelaar midden in een proces zit, onder druk van responsetijden bijna automatisch vervolgstappen zet, besluiten neemt, de zaak afrondt en vervolgens gewoon vergeet om vast te leggen wat de succesfactoren en de valkuilen waren. Want er liggen er nog meer op de plank. Succesvol betekent niet alleen financieel goed geregeld, maar vooral: is er voor het slachtoffer een goede oplossing gevonden? Dat kan nogal eens betekenen dat de financiële kant minder belangrijk is en het meer om passende en duurzame oplossingen gaat.

Belangen zijn moeilijk te overzien

Bij de afwikkeling van een letseldossier moet de professional zijn of haar inhoudelijke toets en de besluitvorming, de strategie en het resultaat in een regeling verdedigen richting opdrachtgever en het management. De belangen zijn vaak groot en soms zelfs moeilijk te overzien. Zeker bij ernstig letsel en blijvende arbeidsongeschiktheid. Dat maakt dat er voorzichtige stapjes worden gezet, wat vaak kan leiden tot een stroef proces. Het schaderegelingstraject wordt dan terughoudend en komt alleen verder met een zware bewijsopdracht, wat het accent legt op de technische en de financiële gevolgen.

Eigenlijk is dit voor een slachtoffer moeilijk te doorgronden. Dat terechte onbegrip doet een groot beroep op ons om goed te communiceren en begrijpelijke taal te gebruiken. Maar ook om af en toe even los te komen van het stramien dat het alleen gaat om schade verhalen en schade betalen.

De professional moet breder kijken

Zeker wanneer het herstel zich zo triest ontwikkelt dat er

blijvende beperkingen zijn, thuis alles fout loopt en het werken ook niet meer lukt, is het van groot belang dat de professional breder kijkt, zodat er voldoende aandacht blijft voor de menselijke maat. En achteraf beschouwd zie ik dat het dan écht werkt om even terug te gaan naar de basis.

Kijk dan eens naar vragen als:

- wat doet de werkgever – die tenslotte een zorgplicht heeft – materieel en immaterieel aan bestendiging van de arbeidsrelatie en het behoud van de werkplek. Niet alleen wanneer de werkgever zelf conform 7:658 BW aansprakelijk is, maar ook bij een aansprakelijke derde?

Of:

- zitten alle direct betrokken partijen wel op één lijn wanneer we zoeken naar een oplossing? Of leeft er maar één oplossing, namelijk die pot met geld?

Met lef barrières doorbreken

Het doorbreken van die barrière – waar soms lef voor nodig is – werkt echt. Benoem de verantwoordelijkheid van mensen in de directe omgeving van het slachtoffer, de familie, de werkgever, de behandelend arts en therapeuten, de UWV-actoren en uiteraard de schadebehandelaren. Dit levert verrassende resultaten op. Zeker wanneer je de belangen simpel kunt terugbrengen tot het persoonlijke leed van het slachtoffer en als je kan doen wat nodig is om dat leed te verlichten.

Er zijn nog achterdeurtjes uiteraard, maar dan moet je even doorpakken op de plichten van de betrokken (rechts)personen. Zo is bijvoorbeeld de verzekerde werkgever, op grond van de verzekeringspolis, wel gehouden om alles in het werk te stellen om tot beperking van de gevolgschade te komen. Of heeft de huisarts of behandelend specialist de plicht om alternatieven te blijven zoeken wanneer de zoveelste behandeling bij een therapeut geen vruchten afwerpt.

Wordt de brede omgeving meegenomen?

Mijn vraag is of dat in de praktijk voldoende gebeurt. Nemen we wel vaak genoeg even de gelegenheid om vanuit een heel ander gezichtspunt naar de situatie van het slachtoffer te kijken en is daarbij de brede omgeving van het slachtoffer in beeld?

Laten we het oordeel over – de vaak te technische – besluitvorming en vervolgstappen in het dossier niet te veel aan de benoemde en extern ingevlogen deskundigen over?

Vorderingen in één hand

Doordat bij LetselschadePunt.nl (LPN) de regresvordering van de werkgever en de vordering van de persoonlijke schade in één hand zijn, is het mogelijk om de werkgever ook goed te adviseren over vervolgstappen ter vermindering van het verzuim en bestendiging van de arbeidsrelatie.

Het werkt écht wanneer je besluit om even terug te gaan naar de basis

En om vaak onuitgesproken zorgen bij het slachtoffer weg te nemen over de arbeidsrelatie en toekomst van het werk. Ook hier is even terug naar de basis en door de barrières heen kijken het devies. Voor een HR-medewerker is letselschade geen dagelijkse kost en een verademing om van ons te horen dat er door ons in oplossingen wordt gedacht in het belang van zowel het slachtoffer als de werkgever. Het voert te ver om hier gedetailleerd alle mogelijke oplossingen te noemen, namens LPN bespreek ik die graag in een kennismakingsgesprek met werkgevers en verzekeraars die zoeken naar een professionele organisatie die kwaliteit levert bij het ondersteunen bij verzuimregres en slachtofferbegeleiding. <

Het doorbreken van barrières levert verrassende resultaten op

SCHADEBOULEVARD

SHED EXPERTISE



Schade Hulp Expertise Diensten, afgekort SHED Expertise, is de nieuwe naam voor dezelfde vertrouwde dienstverlening. De naam Schadehulp veranderde in de loop der jaren van een bedrijfsnaam naar een gebruiksnaam, wat leidde tot misverstanden. Dat was voor Schadehulp de reden om de bedrijfsnaam te veranderen.

Zie verder onze website (14-04-2021)

Vijf jaar VJPP

De VJPP brengt jonge personenschade-professionals samen

De Vereniging Jonge Professionals Personenschade (VJPP) richt zich op professionals tot 40 jaar, werkzaam binnen de wereld van personenschade in de meest brede zin van het woord: advocaten aan beide zijden, belangenbehartigers, (rechtsbijstand)verzekeraars, schaderegelaars, wetenschappers, medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen en rekenkundigen. Het doel van de vereniging is simpel: het in contact brengen van de inmiddels bijna 400 leden.



De VJPP wordt momenteel bestuurd door (v.l.n.r.) August de Hoogh (KBS Advocaten), Annerie Joxhorst (Laufermann Advocaten), Saskia de Groot (SAP Letselschade Advocaten), Guido van der Corput (Berntsen Mulder Advocaten) en Joris Buijs (Smit & De Hart Advocaten).

Normaal gesproken wordt viermaal per jaar een lezing of workshop over uiteenlopende onderwerpen georganiseerd. Deze lezingen vinden plaats op verschillende locaties met na afloop een borrel. In augustus vindt de lezing traditioneel plaats op het strand van Scheveningen met een barbecue en pubquiz. De lezingen en borrels zijn elke keer weer druk bezocht, maar helaas heeft dit er de afgelopen periode uiteraard wat anders uitgezien.

Voorzitter Saskia de Groot, werkzaam bij SAP Letselschade Advocaten: "Hoewel we als bestuur even moesten (om)schakelen hebben we de afgelopen periode toch leuke (online) evenementen kunnen organiseren. We trapt in oktober 2020 af met de 'VJPP-GBL Challenge'. Een spel over de behandeling van letselschade, waarin de leden 40 inhoudelijke dilemma's moet wegspeken in 8 letselschadezaken.

In december vond de workshop 'De waarheid over liegen' plaats, waarbij de leden overheerlijke brownies thuisgestuurd kregen.

Op 11 maart jl. werden we door Carola le Poole – advocaat bij Unigarant, docent burgerlijk recht HAN en eigenaar advies- en coachingsbedrijf Legalice – bijgepraat over de actualiteiten in de letselschade. Vooral het wel of niet meemen van inkomsten uit zwart werk bij het berekenen van het verlies aan verdienvermogen bleek voer voor discussie."

Online borrels

Na deze laatste lezing vond de eerste online VJPP-borrel plaats, waarvoor de leden thuis een borrelpakket ontvingen. Niet via Zoom of Teams, maar via een nieuwe, virtuele wereld van Mibo. Een wereld met zon, zee, strand, bos en

een heuse kroeg! "We konden naar elkaar toelopen om een praatje te maken: één op één of in een groep, we hadden het – net als bij gewone borrels – zelf in de hand. Dit bleek in de smaak te vallen, de virtuele wereld werd uren bezet door borrelende VJPP-leden. Het voelde bijna weer als vanouds."

Vooruitblik

Hoewel het bestuur nog aan het nagenieten is van de laatste lezing en borrel, kijkt het ook alweer uit naar de volgende VJPP-lezing. Saskia: "Deze vindt online plaats op 20 mei a.s. Ditmaal verzorgt Annette Gerritsen de lezing. Annette is psycholoog bij De LetselschadePsychologen. Zij heeft zich onder andere toegelegd op het behandelen en begeleiden van benadeelden na een ongeval. Tijdens de lezing gaat zij dieper in op psychologische aspecten na een ongeval en hoe inzicht hierin voordeel kan opleveren in de behandeling van de letselschade. Na de lezing begeven we ons weer richting de borrellocatie: online via Mibo.

Hoewel we er bijna niet meer op durven hopen hebben we eind augustus toch alvast een optie staan bij onze favoriete strandtent op het strand van Scheveningen voor de jaarlijkse BBQ-pubquiz-lezing. Mocht dit niet lukken zal ook hiervoor vast een digitale variant worden verzonnen."

Het jaar 2020 was voor de VJPP extra bijzonder, omdat de VJPP dat jaar haar eerste lustrum vierde. In die vijf jaar hebben mooie - drukbezochte - evenementen plaatsgevonden en is het ledenaantal gestegen tot bijna 400. Hoewel het ge-



Online borrel via Mibo met VJPP-borrelpakket.

plande lustrumfeest en de buitenlandreis niet door konden gaan, hoopt de VJPP hier later alsnog aandacht aan te kunnen besteden. Uiteraard met een interessante lezing en een goede borrel, maar ook met lekker eten en een spetterend feest tot in de late uurtjes.

"Speciale dank gaat uit naar onze sponsors", besluit Saskia. "Een en ander was de afgelopen vijf jaar niet mogelijk geweest zonder hun gulheid!" <

CED BREIDT VERDER UIT MET OVERNAME SPAANSE CAP



Op 31 maart tekende CED de overname-overeenkomst met het Spaanse Consultancy de Asesores Periciales (CAP). Het Madrileense CAP heeft al meer dan 30 jaar ervaring in de schadesector.

Zie verder onze website (09-04-2021)

SCHADEBOULEVARD

ONVOLDENDE AANDACHT VOOR BRANDVEILIGHEID STALDIEREN



Uit het eind maart gepubliceerde rapport 'Stalbranden' van de Onderzoeksraad voor Veiligheid, blijkt dat er in Nederland per jaar gemiddeld 17 grote stalbranden zijn met dierlijke slachtoffers.

Zie verder onze website (24-03-2021)



Waarom ben je advocaat geworden?

Omdat je als advocaat een steile leercurve hebt qua kennis. Daarnaast doe je veel communicatieve, schriftelijke en analytische skills op door bijvoorbeeld zittingen en het geven van (mondelijke) adviezen. Ook leer je als advocaat knopen door te hakken. Dit zijn ervaringen en vaardigheden die waardevol zijn voor de rest van je carrière.

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden

Vrolijk/spontaan, nieuwsgierig, gevoelig, samenwerkend, sportief.

Welke eigenschap van jou komt het best tot zijn recht als advocaat?

Ik denk dat ik door mijn doorgaans vrolijke en spontane karakter makkelijk een connectie met iemand maak. Aangezien ons werk ook voor een deel communicatief is, komt dit goed van pas. In zaken is het ook handig dat ik nieuwsgierig ben en samenwerkend.

Wie is je grote leermeester?

In de advocatuur heb je een directe leermeester in de vorm van je patroon. De eerste drie jaar werk je over het algemeen intensief met diegene samen en leer je zo de fijne kneepjes van het vak. In mijn geval was mijn patroon Kitty Volker. Hoewel die eerste drie jaar inmiddels om zijn, werken we nog altijd veel samen en daar leer ik nog steeds van.

Worden jongeren in de advocaten branche voor vol aangezien?

Dat verschilt. Ik heb wel eens meegemaakt dat de cliënt om de bevestiging vraagt of de meer senior advocaat zich ook in een bepaalde strategie kan vinden die jij net hebt verteld. Er zijn ook cliënten bij wie ik dat in zijn geheel niet heb. Naarmate je langer in het vak zit, wordt dit minder en word je meer voor vol aangezien.

Favoriete app?

WhatsApp

Welke werksituatie is je tot dusver het meest bijgebleven?

Dat is een van mijn eerste zittingen waarin ik voor een groot deel het woord mocht voeren. De wederpartij waren enkele dames die de taal nauwelijks machtig waren. De zitting liep voor hen – zacht uitgedrukt – niet naar wens en dit was duidelijk merkbaar tijdens het moment dat we de gang op werden gestuurd voor de schorsing. De dames waren – weliswaar in een apart kamertje – flink aan het schreeuwen naar hun advocaat. De zitting vond plaats op een hele kleine rechtbank en iedereen kon hiervan meegenieten. Tegenover ons zaten mensen te wachten op (waarschijnlijk) hun zitting voor de politierechter. Het leek op een grote soap en ik zal het dan ook niet gauw vergeten, zeker niet omdat het een van mijn eerste zittingen was.

Overigens is mijn meest favoriete 'werksituatie' dat we op kantooruitje zijn geweest naar Madrid!

Wat is de laatste film die je hebt gezien?

Ik kan me de laatste film niet herinneren maar de laatste serie is Ginny & Georgia.

Welke tekst zou je op een T-shirt willen zetten?

Here comes the sun, little darling

Wat is je favoriete vakantiebestemming?

Italië. Het eten, de natuur, de steden. Helemaal geweldig.

Waarom moet een goede collega voldoen?

Anderen iets willen leren (behelpzaam), van tijd tot tijd een luisterend oor en humor en gezelligheid brengen.

Wat zou je in de praktijk van alledag graag veranderd zien?

De discussie over buitengerechtelijke kosten. Ik denk dat dit zowel voor verzekeraars als belangenbehartigers uiterst vermoeiend is.

Waarom ben jij de verzekeringsbranche in gegaan?

Omdat ik het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht een heel mooi rechtsgebied vind waar geen één zaak standaard is. Het werk blijft daardoor uitdagend.

Wat is het grootste vooroordeel over je werk?

Dat je in de advocatuur bakken met geld verdient en bij wijze van een Porsche voor de deur hebt staan en dat je altijd aan het werk bent. Ik heb een (hele mooie oranje) Ford voor de deur en ben op woensdag vrij, dus dat valt allemaal wel mee.

Als je geen advocaat was geworden, welk vak had je dan gekozen?

Ik heb getwijfeld om geschiedenis of Nederlands te gaan studeren, dus misschien wel docent.

Wat kunnen jongeren leren van senioren en andersom?

Ik denk dat jongeren in de advocatuur veel kennis van senioren meekrijgen, maar vooral ook van senioren leren hoe je een zaak strategisch aanpakt. Ik denk dat senioren van jongeren kunnen leren om vanuit een ander perspectief naar een zaak te kijken. Starters zijn nog niet door ervaring wijzer geworden en kijken met een frisse blik naar zaken. Ik denk dat dit heel interessant is in de samenwerking.

Wat is (on)aantrekkelijk in je werk?

Als advocaat kom je vaak in beeld als het in een zaak 'mis' gaat. Je neemt dan belangrijke beslissingen over bijvoorbeeld de strategie in een procedure die de koers van een zaak kunnen bepalen. Dat maakt het werk spannend en ontzettend uitdagend. Tegelijkertijd betekent dit ook dat je meestal bij het begin van een zaak en in veel zaken ook bij het vervolg van een zaak niet (meer) betrokken bent. Dat is wel eens jammer.

Wat is je laatste (pop/muziek) concert dat je hebt bijgewoond?

Hiervoor moest ik even in mijn geheugen graven, maar het laatste concert was South African Road Trip in de Kleine Komedie.

Van wie/wat hingen er vroeger posters in je kamer?

Van giraffen en de Spice Girls.

JONGE PROFESSIONALS

Is er een tekort aan jonge mensen in de verzekeringsbranche?

In zijn algemeenheid heb ik daar geen zicht op. Ik zit ook in het bestuur van de VJPP en daar hebben we juist veel jonge leden! Wel heb ik het idee dat er weinig (jonge) advocaat-medewerkers zijn die voornamelijk voor verzekeraars werken.

Wat weet nog niemand van je?

Ik ben een vrij open boek dus hetgeen mensen mogen weten, weten ze al wel. Maar om dan toch iets te noemen dat nog bijna niemand weet op het moment dat ik deze vragen aan het beantwoorden ben, maar wat bij publicatie waarschijnlijk al geen verrassing meer is: vandaag hadden mijn vriend en ik de 20-weken echo en we krijgen er nog een jongen bij!

Wat is je favoriete restaurant?

Bijna elk restaurant dat Italiaans eten serveert. In Utrecht bijvoorbeeld San Siro.

Wat moet de regering meteen aanpakken?

Zoveel, maar om een voorbeeld te noemen: de zeer hoge kosten voor de kinderopvang. Ik hoor en lees wel eens dat het bij een bepaald salaris voordeliger is om bijvoorbeeld 3 dagen i.p.v. 4 dagen te werken vanwege de kosten voor de kinderopvang. Ik vind het ieders eigen keuze hoeveel dagen diegene wil werken, maar ik vind het niet van deze tijd dat in die keuze onder andere dit financiële aspect nog een rol moet spelen. Met name omdat het er in de praktijk vaak op neer komt dat de vrouw dan minder gaat werken. Ik vind het jammer als die keuze min of meer gedwongen is vanuit financieel oogpunt en niet de eigen wens.

Ook vind ik dat de overheid veel meer zou moeten doen aan het klimaat, waarbij m.i. meer op Europees niveau samengewerkt zou moeten worden.

Wat is je ambitie? Wat wil je bereiken in het vak?

Al tijdens mijn studie was het mijn ambitie om van een bepaald vakgebied alles te weten. Inmiddels is dat iets concreter en wil ik mij blijven ontwikkelen op het gebied van het aansprakelijkheidsrecht. Alles weten is vrijwel onmogelijk, maar als het eenmaal zover is dat ik veel weet en veel ervaringen rijker ben, lijkt het mij mooi om die kennis weer te delen. Verder wil ik mij blijven ontwikkelen als advocaat, ik denk dat die ontwikkeling nooit ophoudt.

Hoe voorkom je dat je 'een grijze muis' wordt?

Ik denk dat dichtbij jezelf blijven, staan voor wie je bent en zelfvertrouwen hierin een grote rol spelen. Uiteraard helpt het ook door geen grijze kleren te dragen ;).

Wat is je levensmotto?

Ik moet bekennen dat ik voor deze vraag nooit heb nagedacht over mijn levensmotto en dat ik mijn motto ook niet zo 1,2,3, kan verzinnen. Op het internet zag ik wel een mooie van Walt Disney die mij aanspreekt: "De manier om te starten is door te stoppen met praten en starten met doen."

Wat is je favoriete sport?

Hardlopen en zwemmen.

**Wat betekent de coronacrisis voor jou/jouw bedrijf?**

Voor mij persoonlijk betekent het dat ik vrij regelmatig thuis zit met een kind van één. Dat is geen feest als je ook nog moet werken. Op kantoor werken wij nu grotendeels thuis, dat was voor iedereen in het begin behoorlijk schakelen en ik denk dat we het sociale aspect van kantoor allemaal missen.

Wat denk je dat de crisis voor de markt betekent?

Ik denk dat de letselschade/verzekeringsmarkt (inmiddels) ondanks de crisis wel redelijk doordraait.

Komen er mooie dingen uit voort? Zo ja, welke?

Ik denk dat er veel creatieve oplossingen gevonden worden om bijvoorbeeld toch evenementen door te laten gaan. Zo kunnen de lezingen van de VJPP uiteraard niet fysiek doorgaan. Dat was in het begin zoeken, maar uiteindelijk hebben we inmiddels een aantal leuke digitale evenementen georganiseerd. We merken dat dit gewaardeerd wordt en dan ben ik wel trots op het bestuur dat we dat bereikt hebben.

Ook zien we in heel het land dat thuiswerken prima gaat. Ik hoop dat we ooit wel weer meer op kantoor kunnen werken, maar de combi met thuiswerken geeft ruimte om je werk en privé flexibeler in te delen en zo voor een goede balans te zorgen. Ik hoop dat dat blijft.

Wat zouden negatieve gevolgen kunnen zijn?

Voor de een wat meer dan de ander, maar ik denk dat de crisis op iedereen wel een mentale impact heeft. Zo mis je bijvoorbeeld alleen al de sociale contacten die je hebt tijdens bijeenkomsten. Ik hoop dat deze mentale schade zo beperkt mogelijk blijft, maar ik denk dat dit voor sommigen zoals horecaondernemers en jongeren al niet meer het geval is.

Wat ga je als eerste doen als alles straks weer mag?

Dan ga ik 's ochtends zwemmen, 's middags shoppen, 's avonds Italiaans eten en prosecco drinken en vervolgens tot diep in de nacht dansen (overigens deels nog steeds een droom tot baby no. twee er is...).

De rol van de medisch adviseur(s) bij whiplash

Blijven we pingpongen?

Ondanks de introductie van de herziene neurologerichtlijn in 2007 en suggesties om de term whiplash maar beter te mijden, neemt het aandeel whiplash in letselschadezaken en de daarmee gepaard gaande discussie nauwelijks af.

Door Laurens Buisman

Dit kwam recent ook weer naar voren uit het onderzoek naar langlopende letselschadezaken. Reden voor de politiek om specifiek aandacht te vragen voor de positie van whiplashslachtoffers.

Uiteraard hebben wij in onze 1MA-letselpraktijk ook te maken met whiplashzaken. Het aandeel daarvan varieert rond 35% van het totaal aangevraagde medische trajecten. Eveneens worden wij binnen onze verzekeringsgeneeskundige expertisetak geregeld gevraagd om beoordelingen te doen in langlopende whiplashzaken. Op basis van deze praktijkervaringen aan de 'voor- en achterkant', leveren we graag een constructieve bijdrage aan een verdere verbetering van de whiplashbeoordeling.

De medisch adviseurs

Nog altijd laten medisch adviseurs aan beide zijden graag en veelvuldig hun licht schijnen over het WAD I-II klachtenpatroon. Met de bekende en voorspelbare zienswijzen, variërend van enerzijds geen medisch substraat, onvermijdelijk herstel binnen 3 maanden en het ontbreken van een medisch causaal verband tot anderzijds het stellige oordeel dat er wel degelijk sprake is van een aan het ongeval gerelateerd plausibel klachtenpatroon met blijvende beperkingen. Het is geen uitzondering dat deze medische causaliteitsdiscussie, met vele pingpong-adviezen over en weer, jaren kan aanhouden zonder dat er zicht komt op overeenstemming tussen de beide medisch adviseurs. Opvallend is dat de vraag, in hoeverre de klachten in juridische zin (nog) aan het ongeval kunnen worden toegeschreven, niet of pas heel laat in het proces aan de orde komt. Veelal lijkt er sprake van een kokervisie op de medische causaliteitsdiscussie. Dat leidt ertoe dat de discussiërende medisch adviseurs in de arena staan, het slachtoffer machteloos toekijkt en de juridische causaliteitsbeoordeling ondergesneeuwd raakt. Het gevolg zijn klassieke whiplashzaken waarbij een looptijd van 10+ jaren geen uitzondering is. En waarin vervolgens uit nood na vele jaren 'maar' gekozen wordt voor een neurologisch en verzekeringsgeneeskundig expertisetraject.

Best practice

Ik pleit voor een betere structurering en fasering van deze whiplashzaken. In de eerste periode, grofweg de eerste zes



Laurens Buisman, eigenaar van 1medisch adviseur: "Aandacht voor whiplashzaken blijft actueel."

maanden, dient primair beoordeeld te worden of de klachten door het ongeval kunnen zijn veroorzaakt en in hoeverre er een plausibel klachtenpatroon is. Indien hiervan sprake is, kan de medisch adviseur deze fase benutten voor activerende begeleiding en het stimuleren van adequaat herstelgedrag. Als er vervolgens gunstig herstel optreedt, staat niets een vlotte regeling in de weg.

Mocht er onverhoopt sprake zijn van een stagnerend be- loop, dan breekt de tweede fase aan. Allereerst kan nu de optie van een interventie overwogen worden. Daarnaast wordt het van belang om te beoordelen of er reeds eerder in de voorgeschiedenis soortgelijke klachten bestonden en of er eventueel alternatieve medische verklaringen zijn voor het aanhoudende klachtenpatroon. Door het bijtijds in kaart brengen van deze aspecten krijgen partijen vroegtijdig de broodnodige medische input ten behoeve van de juridische causaliteitsbeoordeling.

De derde fase start in het zicht van de twee-jaarstermijn waarbij er nog behoefte kan bestaan aan het in kaart brengen van de precieze beperkingen. Dit kan middels een persoonlijk onderzoek door de gemeenschappelijk medisch adviseur ofwel door een extern verzekeringsarts.

Het kan anders

Jarenlang gepingpong tussen medisch adviseurs kan voorkomen worden door de juridische causaliteitskwestie vroegtijdig centraal te stellen en de medisch adviseur per fase de op dat moment relevante vragen te stellen. <

De logistieke schade-expert is de 'Spin in het web':

“It is all about the facts”

Zonder transport staat alles stil! Van vervoerder tot logistieke dienstverlener! Dat zag je maar weer toen containerschip ms. 'Ever Given' het Suezkanaal blokkeerde. Hierdoor zijn vertragingen ontstaan in de aflevering van goederen en wordt de logistieke dienstverlener geconfronteerd met een enorme uitdaging om de goederenstroom verwerkt te krijgen. Niet alleen het incident met ms. 'Ever Given', maar ook de Brexit en de maatschappij ontwrichtende situatie rondom de pandemie COVID-19 benadrukken de afhankelijkheid van de logistieke dienstverlener. En diens kwetsbaarheid.



Bart Hoogstad is Senior Surveyor bij technisch expertisebureau Arntz | van Helden en Halyard Risk en is gespecialiseerd in goederen- en logistieke aansprakelijkheid.

De laatste jaren hebben producerende bedrijven gekozen om de productie te centraliseren in lagelonenlanden en heeft men gekozen om het aanhouden van voorraden te minimaliseren tot het uiterst noodzakelijke. De producerende bedrijven zijn volledig afhankelijk geworden van de logistieke keten en van 'just in time'-delivery. Door de jaren heen is de positie van de vervoerder veranderd van dienstverlener naar logistiek partner. Met de bovengenoemde voorvallen en ontwikkelingen zal de rol van de logistiek partner verder veranderen en ontwikkelen. De diversiteit in hoedanigheden brengt ook een enorme verandering met zich mee met betrekking tot betrokken partijen, belangen en aansprakelijkheden. Dit alles in een complex – vaak dwingendrechtelijk – juridisch raamwerk van regelgeving.

Hoe dit alles zich vertaalt in een verzekeringsclaim? We vroegen Senior Goederen- & Logistieke Aansprakelijkheids-expert Bart Hoogstad ons mee te nemen in de wereld van logistieke en goederenaansprakelijkheid waar continu geschakeld wordt tussen kennis, commercie, onderhandelingen en empathie. Bart heeft zowel aan makelaars- en verzekeraarszijde als bij een expertisebureau gewerkt en heeft vergaande juridische, logistieke en verzekeringstechnische kennis van de goederen- en logistieke aansprakelijkheid. Met zijn affiniteit voor het vervoer en de logistiek probeert hij praktijk en theorie samen te brengen en met een praktische oplossingsgerichte insteek bij te dragen aan de oplossing van logistieke en vervoersproblemen binnen het verzekeringstechnisch en juridisch kader.

Bart: "Uitgangspunt ingeval een expertise wordt opgestart is dat de expert de casus zal moeten doorgronden. De expert moet de relevante informatie verzamelen en documenteren. 'It's all about the facts'. De expert opereert als 'oren en ogen' van de verzekeraar. Uiteindelijk zullen de bevindingen moeten worden omschreven in het expertiserapport. Dit expertiserapport moet een document zijn, waarin alle informatie en documentatie is gevoegd die nodig zijn om een verzekeringsclaim te beoordelen. Daarnaast kan een expertiserapport worden gebruikt voor een verhaalsactie op de schuldige en/of aansprakelijke partij."

De rapportage is het sluitstuk

"Het expertiserapport is echter het sluitstuk van de bemoeienissen van de expert. Om tot het schrijven van het expertiserapport te komen, moet de expert veldwerk en onderzoek doen. Naast het vaststellen en inventariseren van de beschadigingen en het zoeken naar een zo kostenefficiënt mogelijke schade-vaststelling, is het van cruciaal belang de betrokken partijen in kaart te brengen, alsmede de (contractuele) afspraken die er tussen partijen zijn gemaakt. Binnen de logistiek is er vaak veel aandacht voor de relatie tussen

de ladingbelanghebbende respectievelijk opdrachtgever, en de ingeschakelde logistiek dienstverlener. Vaak zijn dit gedetailleerde contracten met vergaande en strikte verplichtingen, waaraan de vervoerder dient te voldoen. De opdrachtgever wordt op haar beurt weer gebonden aan eigen, dan wel opgelegde kwaliteits- en veiligheidsnormen, zoals HACCP in de levensmiddelensector, GMP (Good Manufacturing Practice) en GDP (Good Distribution Practice) in de farmaceutische industrie. Dit kunnen echter ook de beveiligingsnormen zijn met betrekking tot productie, opslag en vervoer van elektronica en diefstalgevoelige goederen. In de contracten tussen ladingeigenaar/opdrachtgever en logistieke dienstverlener worden dan prestatie-afspraken gemaakt. Zo komen prestatienormen van 99% en meer op het gebied van tijdige levering, voorkomen van (kleine) beschadigingen en productverlies regelmatig voor."

Het vastleggen van afspraken

De contractuele logistieke dienstverlener verplicht zich tot een pakket aan diensten. Deze diensten worden niet allemaal in eigen beheer uitgevoerd. Een gedeelte van de diensten wordt uitbesteed aan derden. Hoe zit dat met de aansprakelijkheid? Bart: "De afspraken over en weer tussen de contractuele logistieke dienstverlener en de verschillende onderaannemers, worden vaak minder duidelijk en strikt vastgelegd. Dit terwijl de contractuele logistieke dienstverlener in de relatie naar de ladingbelanghebbende of opdrachtgever veelal wel (risico)aansprakelijk is voor de ingeschakelde onderaannemers. De expert moet zich dan ook verdiepen in de details. Een e-mailtje dat in het operationeel proces werd verstuurd kan het wel of niet aansprakelijk zijn van de onderdienstverlener betekenen, dan wel het weerleggen van de contractuele aansprakelijkheid van de contractuele logistieke dienstverlener. Het is van belang dat de expert doorvraagt en gedetailleerde informatie vergaart."

Commerciële druk op partijen

"Dit alles vaak onder enorme commerciële druk op de verschillende partijen. Het is dan ook van belang dat de expert de (commerciële) positie van alle betrokken partijen in ogenschouw neemt. Het vertegenwoordigen van de logistieke dienstverlener en diens verzekeraar is vaak 'the mouse fighting the elephant'.

En dit alles moet binnen het juridisch kader van de vaak dwingendrechtelijke regelgeving. Deze regelgeving past vaak niet naadloos op de operationele werkelijkheid. Veel regelgeving is daarnaast ook nog afhankelijk van nadere (lokale) interpretatie. Het is de rol van de expert om zoveel details te vergaren en te omschrijven in zijn rapportage, dat een eventueel benoemde advocaat het rapport kan gebruiken voor en binnen zijn of haar juridisch pleidooi. In alle opzichten moet een expertiserapport 'rechtbankproof' zijn.

Het staat buiten kijf, dat de daadwerkelijke schadevaststelling en kostenbeoordeling niet vergeten mogen worden. Hoe meer de schade beperkt kan worden, hoe beter de onderhandelingen gevoerd kunnen worden. Hierbij dient aangekend te worden, dat het de gehele schadelast behelst, die alle partijen raakt."

De aansprakelijkheid komt van alle kanten

Een logistiek dienstverlener, als spin in het web, kan van allerlei kanten aansprakelijk gehouden worden. Het is niet alleen de ladingbelanghebbende dan wel opdrachtgever, die de logistieke dienstverlener (ergens in de keten) verantwoordelijk houdt. Een logistiek dienstverlener kan geconfronteerd worden met claims van onderaannemers, of van derden. "Bij deze laatste categorie kan gedacht worden aan overheidsinstanties, zoals fiscale instanties, milieu-instellingen, en douane autoriteiten", vervolgt Bart. "Het kan dan bijvoorbeeld gaan om kosten gerelateerd aan lading die niet door de ontvanger in ontvangst wordt genomen, of niet wordt afgehaald. Of een container met lekkende vaten chemicaliën die aan boord van een containerschip lekkage heeft veroorzaakt. De logistieke dienstverlener is vaak de contractspartij van de rederij. Niet te vergeten: lading in het beheer van de logistieke dienstverlener achtergelaten, hetgeen tot gevolg kan hebben dat de logistiek dienstverlener verzand raakt in milieukwesties en afvalstromen problematiek.

Er wordt continu geschakeld tussen kennis, commercie, onderhandelingen en empathie

In aanvulling op bovengenoemde voorbeelden brengt bijvoorbeeld een logistieke brand veel uitzoekwerk met zich mee. Wat is er gebeurd? Wie of wat heeft de brand veroorzaakt? Leidt de brand tot logistieke aansprakelijkheid? Welke verzekeringen zijn er in het spel?"

Complexe claims

"Verdergaande digitalisering en het verweven zijn van de systemen van opdrachtgevers en logistieke dienstverleners – bijvoorbeeld WMS (Warehouse Management Systemen) die gekoppeld zijn aan SAP (het voorraadbeheer en vaak tegelijkertijd financiële systeem) van de opdrachtgever – kunnen leiden tot complexe claims door voorraadverschillen, verkeerde uitlevermomenten en soms zelfs bederf en/of verlies van producten. De oorzaak kan gelegen zijn in een softwarefout of foutieve definiëring in het systeem. Een hedendaags probleem is tegenwoordig het opzettelijk foutief beïnvloeden van de computer- en software systemen, de

Voor jouw horecaonderneming is gastvrijheid heel gewoon.

Heb je een eetcafé, snackbar of een andere buitengewone horecaonderneming?

Voor jou als horecaondernemer is het niet altijd makkelijk om een verzekering te vinden die goed aansluit bij jouw bedrijf. OOM verzekert het ongewone. Zodat ook jouw horecaonderneming gewoon goed verzekerd is. Ook wanneer je er even niet bent.

www.oomverzekeringen.nl



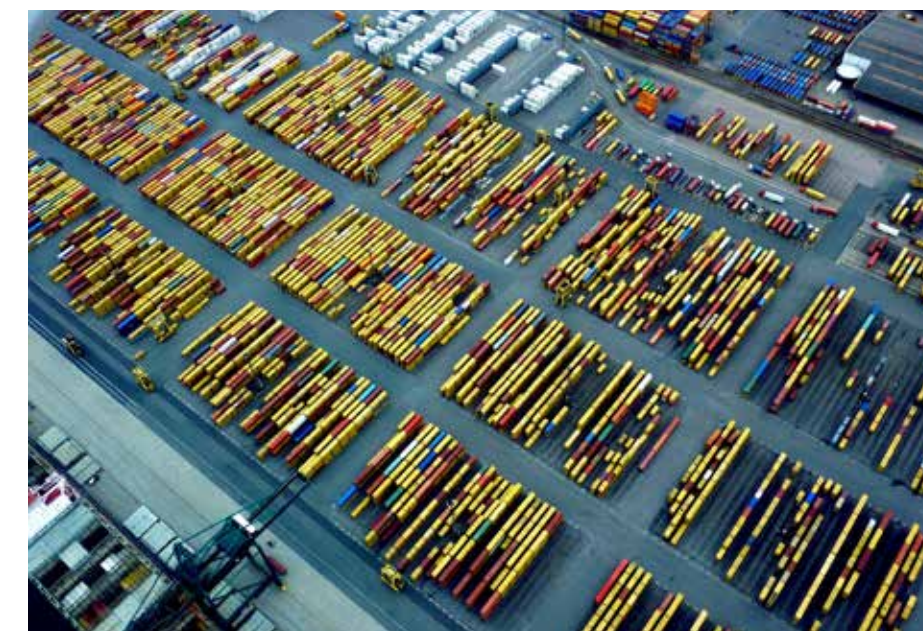
zogenaamde Cyberclaim. Recente voorbeelden tonen de kwetsbaarheid van de logistieke dienstverlener aan op dit gebied. Of het nu gaat om een containerterminal of een pakketdienst, het zijn 'easy targets' gebleken voor hackers. De gevolgen van een dergelijke 'hack' zijn verstrekkend voor alle betrokken partijen.

De expert is verantwoordelijk voor het verzamelen en rapporteren van de 'facts and figures'. De expert zal dan ook navraag en onderzoek moeten doen naar eventueel betrokken verzekeringspolissen. De verschillende betrokken partijen hebben vaak ieder een eigen verzekeringsprogramma bestaande uit verschillende verzekeringen en dekkingen. Vaak kan men niet gedwongen worden om gebruik te maken van een eigen verzekering. Desalniettemin is het van belang voor de expert om uit te vinden welke toepasselijke verzekeringen er mogelijk zijn en is het aan de expert in het veld om te proberen de verschillende partijen in de richting van de mogelijk juiste verzekeringspolis te sturen. Denk aan goederenverzekeringen, logistieke aansprakelijkheidsverzekeringen, propertyverzekeringen, vorkheftruck-/landmaterieelverzekeringen en soms zelfs transportmontage en CAR verzekeringen."

Het vergaren van de feiten

"De expert zal zich dus moeten verdiepen in een aantal aspecten om tot de juiste feitenvergarings te komen. De expert zal tijdens inventarisatie en vaststelling van de schade een inschatting van de schadehoogte maken. De relaties zullen in kaart gebracht moeten worden en de contractuele verhoudingen uitgezocht en gedocumenteerd. Dit alles zal in het stramien van de betrokken verzekeringen geplaatst moeten worden. Het expertiserapport zal een volledige weergave van de aspecten moeten zijn, zodat het rapport de juiste informatie weergeeft die nodig is voor de beoordeling van de verzekeringsclaim. Ook zal het rapport dusdanig feitelijk en objectief moeten zijn, dat het rapport als basis kan dienen voor een regresclaim jegens een schuldige en/of aansprakelijke (tegen)partij.

Zoals gezegd is het expertiserapport het sluitstuk van de bemoeienissen van de expert. Om voldoende en juiste informatie te vergaren moet de expert de bovengenoemde aspecten onderzoeken. Echter om tot een goed resultaat te komen is (tussentijdse) communicatie van cruciaal belang. De expert dient te communiceren met verzekerde, makelaar, verzekeraar(s), maar moet ook de communicatie met betrokken wederpartijen in stand houden. In grotere en/of meer complexe claims zal ook communicatie met een eventueel benoemde advocaat plaats moeten vinden. In sommige complexe en politiek gevoelige claims, kan het noodzaak zijn om een specifiek communicatieplan af te spreken."



Niet alleen het incident met ms. 'Ever Given', maar ook de Brexit en de maatschappij ontwrichtende situatie rondom de pandemie COVID-19 benadrukken de afhankelijkheid van de logistieke dienstverlener.

Op de vraag hoe dat bij Arntz geregeld is antwoordt Bart tot besluit: "De goederen expert en logistieke aansprakelijkheidsexpert werken samen met een specialistisch technisch team en kunnen waar nodig putten uit een breed scala aan kennis. De technisch expert kan op zijn beurt putten uit de juridische, logistieke en verzekeringstechnische kennis van de goederen- of logistieke aansprakelijkheidsexpert. Op deze wijze kan Arntz een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening garanderen.

Naast de inzet van de goederen- & logistiek expert als een incident heeft plaatsgevonden, kan de kennis en ervaring ingezet worden op het preventieve en risico inventarisatie vlak. 'Voorkomen is beter dan genezen' is het adagium en wordt in een verhardende verzekeringsmarkt, waarbij het niet vanzelfsprekend is dat alles is verzekerd, steeds belangrijker. Onder het Arntz label Halyard Risk zal de logistiek en goederen specialist samenwerken met de technisch inspecteur. Het in kaart brengen van logistieke processen en werkmethoden binnen de logistieke keten en het creëren van bewustwording binnen alle lagen van een organisatie is een belangrijke sleutel om tot beheersing en terugdringen van de schadelast te komen. Daarnaast is het inzichtelijk maken en verduidelijken van het risico, alsmede een inventarisatie van de contractuele verhoudingen van belang om tot een maatwerk verzekeringstechnische oplossing te komen."

Als Goederen- & Logistieke Aansprakelijkheidsexpert opereert Bart Hoogstad dus als 'spider in the web' en kan hij een belangrijke rol spelen na voltrekking van een incident. Daarnaast kan hij als expert ook een belangrijke bijdrage leveren aan het advies om calamiteiten te voorkomen. <

COVID-19 en bedrijfsschadedekking

Muteert de polis (mee)?

Vorig jaar werd er door de Britse toezichthouder, de Financial Conduct Authority (hierna: 'FCA'), een *test case* gestart waarin de Engelse High Court of Justice (hierna: 'HCoJ') een oordeel werd gevraagd over de uitleg van bedrijfsschadedekkingen in het licht van de uitbraak van COVID-19. De uitleg van 21 polissen stond centraal met belangrijke implicaties voor veel verzekeringnemers, veelal bedrijven in het midden- en kleinbedrijf, zoals kroegen en nagelstudio's.

Door Patrick van der Vorst en Daan van Ark

In eerste aanleg gaf de HCoJ een ruime uitleg aan de diverse polissen en hebben zowel de FCA als de betrokken verzekeraars de kwestie met een *leapfrog appeal* direct aan de Engelse Supreme Court (hierna: 'SC') voorgelegd. Vervolgens heeft de SC op 15 januari 2021 uitspraak gedaan. In deze bijdrage gaan we kort in op de achtergrond van de testcase om vervolgens te bespreken of de oordelen van de hoogste Engelse rechter eenvoudig naar Nederlandse polissen kunnen muteren.

Korte introductie FCA-testcase

De testcase is gestart door de FCA in een poging duidelijkheid te krijgen over de uitleg van bedrijfsschadedekkingen. Voor de exacte details van de achtergrond, betrokken partijen en verloop van de procedure verwijzen wij naar de website van de FCA*, alwaar ook de uitspraken zelf zijn te downloaden.

Voor de Nederlandse situatie is van belang dat deze testcase alleen betrekking heeft op zogenaamde *non-material damage* bedrijfsschadedekkingen. Dat zijn bedrijfsschadedekkingen die dekking verlenen zonder dat sprake dient te zijn van – kort gezegd – materiële schade aan de verzekerde interesten. Aangezien de meeste Nederlandse polissen voor dekking onder de rubriek bedrijfsschade als voorwaarde stellen dat van materiële schade sprake dient te zijn, waarvan – zo wordt althans algemeen aangenomen in de markt – bij een COVID-19-besmetting geen sprake is, is de testcase alleen van belang voor die bedrijfsschadedekkingen die *niet* de voorwaarde stellen dat het materiële schade-criterium vervuld moet zijn.

Dergelijke dekkingen worden bijvoorbeeld door horecaondernemingen uitgenomen voor het geval zich in de 'nabijheid' van de verzekerde locatie een 'ziekte' manifesteert. Een dergelijke *disease clause* kan in diverse varianten in polissen zijn opgenomen. Zo kan die een algemene definitie bevatten van hetgeen onder *disease* wordt begrepen. Naast met naam genoemde ziekten (zoals legionella, malaria, voedselvergiftiging, miltvuur, kinkhoest, zie p. 44-45, uitspraak van de HCoJ), kan COVID-19 daaronder vallen. Daarnaast kan de polis expliciet bepalen dat de ziekte moet zijn opgetreden in een bepaalde radius van de verzekerde locatie (bijvoorbeeld 25 mijl). Het kan echter ook voorkomen dat geen absoluut getal wordt genoemd maar een meer open norm. In dat geval wordt aan dekking de voorwaarde gesteld dat de ziekte zich binnen de *vicinity* van een verzekerde locatie moet hebben gemanifesteerd.

Wat heeft de Engelse Supreme Court besloten?

Met de SC-uitspraak is nu duidelijkheid gegeven over de werking van diverse polisbepalingen naar Engels recht. Niet alleen over de werking van de hierboven bedoelde *disease clauses* heeft de SC geoordeeld, maar bijvoorbeeld ook over *prevention of access clauses*. Wij beperken ons in deze bijdrage tot de uitleg van de *disease clause* en de wijze van begroting van bedrijfsschade voor Nederlandse polissen.

In eerste aanleg oordeelde de HCoJ kort gezegd dat uitleg van de clause ertoe leidde dat de polis dekking bood voor gevallen van COVID-19 wanneer de verzekeringnemer kan aantonen dat één besmetting is geconstateerd binnen de door de clause genoemde radius van de locatie. Vervolgens wordt alle door de pandemie veroorzaakte bedrijfsschade gedekt geacht, ongeacht of deze gerelateerd kan worden aan een besmettingsgeval binnen de door de clause genoemde radius.

Dit oordeel werd door verzekeraars bestreden met als argument dat bij de begroting van de bedrijfsschade onderscheid gemaakt diende te worden tussen enerzijds (a) de schade die het gevolg is van besmettingen binnen de verzekerde radius en anderzijds (b) de bedrijfsschade die verzekerde sowieso door de pandemie zou hebben geleden. Zoals bekend wordt die normaliter berekend door (vereenvoudigd gezegd) vergelijking van (a) de winst die feitelijk is behaald met (b) de winst die in de hypothetische situatie zonder verzekerd evenement zou zijn behaald. Verzekeraars beargumenteerden dat bepaald diende te worden welke bedrijfsschade uitsluitend door de 'plaatselijke' besmettingen werd veroorzaakt. De gevolgen van de pandemie en de naar aanleiding daarvan door de overheid opgelegde maatregelen (zoals lockdown) moesten volgens verzekeraars voor de bedrijfsschade niet meetellen. Die schade zou sowieso door verzekerde worden geleden, ook zonder verzekerd evenement.

Bij lezing van de uitspraak lijkt de SC daarin mee te gaan door de *disease clause* – in tegenstelling tot de eerste rechter – meer tekstueel uit te leggen (nr. 74):

"We conclude that the disease clause (...) is properly interpreted as providing cover for business interruption caused by any cases of illness resulting from COVID-19 that occur within a radius of 25 miles of the premises from which the business is carried on. The clause does not cover interruption caused by cases of illness resulting from COVID-19 that occur outside that area."

Ondanks dat de SC overweegt dat de clause geen dekking biedt voor besmettingen buiten de verzekerde radius, komt de SC (niettemin) tot het eindoordeel dat er toch dekking is voor alle door de pandemie (waaronder ook de door de overheid getroffen maatregelen worden geschaard) veroorzaakte schade. Voor de SC maakt het niet uit of er een onderverdeling kan worden aangebracht tussen het deel van de schade dat door (i) verzekerde besmettingen en (ii) onverzekerde besmettingen is veroorzaakt. Volgens de SC zou een andere benadering voor verzekerden geen betekenisvolle dekking opleveren:

" (...) it seems to us contrary to the commercial intent of the clause to treat uninsured cases of a notifiable disease occurring outside the territorial scope of the cover as depriving the policyholder of an indemnity in respect of interruption also caused by cases of disease which the policy is expressed to cover."

Gevolgen voor Nederlandse polissen?

Voor de Engelse verzekeringnemers is de uitspraak van de SC goed nieuws. Meer verzekeringnemers zullen dekking krijgen onder hun polis en verzekeringnemers die al dekking hadden, zullen hogere bedragen uitgekeerd krijgen. Betekent deze uitspraak ook goed nieuws voor Nederlandse



Patrick van der Vorst is advocaat en partner bij VanNiekerkCieremans Advocaten



Daan van Ark is advocaat bij VanNiekerkCieremans Advocaten

verzekerden met ter beurze afgesloten verzekeringen waarin een *disease clause* is opgenomen? Dat betwijfelen wij. Het afwentelen van het volledige pandemierisico (feitelijk een systeemrisico) op verzekeraars doet in onze visie bijvoorbeeld geen recht aan datgene wat partijen hebben beoogd te verzekeren (dekking voor gevolgen van lokale besmetting) en wat niet. De door de SC gekozen benadering vormt volgens ons een breuk met de wijze waarop conventionele evenementen worden behandeld.

Stel bijvoorbeeld dat de COVID-19-pandemie in het geheel aan het Europese continent voorbij was gegaan. Toch ondervinden Nederlandse bedrijven economische hinder daardoor, bijvoorbeeld door de vrees dat de pandemie voet aan wal kan zetten in Nederland en/of door terugloop van buitenlandse bestedingen in Nederland. Als er zich dan toch één geval van COVID-19 voordoet op Schiphol, hebben bedrijven in de verzekerde radius van Schiphol dan dekking voor de volledige door de pandemie veroorzaakte bedrijfsschade?

Wat ons betreft is een meer chirurgische precisie passender dan de Engelse benadering van de problematiek. Voor de Nederlandse situatie is bovendien van belang of een uitsluiting zoals is neergelegd in artikel 2.4.6 van de NBZ 2006 in de polis is opgenomen. Een dergelijke clause sluit, kort gezegd, *sowieso-schade* van dekking uit. Met de uitspraak van de SC in het achterhoofd valt te overwegen een dergelijke of zelfs specifiekere uitsluiting in polissen op te nemen als – in pandemietermen – vaccin tegen mutatie van de polis. <

* <https://www.fca.org.uk/news/press-releases/result-fca-business-interruption-test-case>

Vaccin tegen mutatie van de polis?

Met ARAG kan de klant op het recht vertrouwen

Al in 1935 werden de eerste rechtsbijstandverzekeringen afgesloten door ARAG-oprichter Heinrich Faßbender. Nu, bijna een eeuw later, laat onafhankelijke kwaliteitsverzekeraar ARAG zien wat het bedrijf waard is. Hoewel ARAG vol inzet op digitalisering, vormen de medewerkers nog altijd de kracht van de dienstverlening. De service is altijd persoonlijk, oprecht én – waar dat kan – ook digitaal. Met als uitgangspunt dat eenieder met ARAG ‘op het recht kan vertrouwen’, komt ARAG op voor gelijke kansen voor iedereen.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm



Carola Wijkamp-Hermsen, directeur Commercie, Marketing en Verzekeringen bij ARAG: “Als je als klant hoog in je emoties zit door een ingewikkelde case, dan is het belangrijk dat iemand je bij de hand pakt en vertelt dat het allemaal wel goed komt.”

Het van oorsprong Duitse familiebedrijf heeft een sterke overtuiging. “Het recht moet voor iedereen toegankelijk zijn. Dus niet alleen voor mensen die een advocaat kunnen betalen”, stelt Carola Wijkamp-Hermsen, directeur Commercie, Marketing en Verzekeringen bij ARAG. “Dat is en blijft onze belofte.”

ARAG kenmerkt zich al jaren als partij die meegroeit met haar omgeving. En dat is relevanter dan ooit, zeker in een samenleving die te maken heeft met de gevolgen van COVID-19 en met toenemende werkloosheid, groeiende ongelijkheid en polarisering. Daarnaast zien we dat de samenleving steeds verder juridiseert en dat het recht in toenemende mate digi-

taliseert. Carola: “Daarom helpen wij heel Nederland via online kennisdeling en online tools op weg zodat mensen hun zaken eerst zelf recht kunnen zetten. Deze toegang tot kennis en tools is dus niet alleen voorbehouden aan onze klanten. Eenieder die er behoefte aan heeft, kan gebruikmaken van onze online hulp. Op het moment dat een situatie toch te complex blijkt om zelf op te lossen, dan staan wij natuurlijk met raad en daad klaar en helpen we je, door middel van onze verzekeringen, persoonlijk met de inzet van de juiste juridische specialisten.”

Ook online kennis ontsluiten

Door de pandemie is er veel onrust ontstaan. Gelukkig biedt ARAG antwoorden en stabiliteit. CEO van ARAG SE Nederland, Marc van Erven: “Er zijn in coronatijd veel zorgen bij zowel particulieren als ondernemers. Wij krijgen veel coronagerelateerde vragen over bijvoorbeeld vakantie vouchers, werk en inkomen en online aankopen. Daarop hebben wij het initiatief genomen om deze vragen te bundelen en de antwoorden hierop, met behulp van nieuwe technologieën, proactief in te zetten om zo meer mensen toegang te geven tot het recht.”

“Met onze campagne ‘Met elkaar komen we eruit’ willen we heel Nederland een hand reiken en proberen we via onze distributiepartners online kennis te ontsluiten via onder andere blogs, vlogs, podcasts en webinars”, vult Carola aan. “Voor ZZP’ers en ondernemers hebben we een online Ondernemersplatform waarop relevante juridische informatie te vinden is. Daarnaast hebben wij de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de samenwerking met veelbelovende start-ups zoals Appjection; een app om gemakkelijk bezwaar te maken tegen onterechte verkeersboetes. Ook focussen wij

ons op de ontwikkeling van innovatieve online tools, waarbij gebruik gemaakt wordt van beslisboomtechnologie. Zo zijn inmiddels de ARAG RechtChecks geïntroduceerd waarmee verzekerden én niet-verzekerden snel kunnen identificeren of ze ergens recht op hebben als het gaat om vakantie vouchers, (online) consumentenaankopen en werk en inkomen.

De boodschap? Blijf niet met je corona-gerelateerde vraag zitten! We hebben ruim 500 kundige juristen in dienst die staan te popelen om jou te helpen. Ook als er geen dekking is op je polis, staan we altijd voor je klaar met een eerste juridisch advies. Dus kijk op arag.nl als je er zelf niet uitkomt. Deze campagne is een van de vele manieren waarop rechtsbijstandverzekeraar ARAG uitdraagt dat zij voor iedereen in de samenleving gelijke kansen wil.

Gewoon telefonisch bereikbaar

Marc: “Wij zijn een van de weinige partijen in Nederland die nog groot een telefoonnummer op onze website heeft staan; de meeste bedrijven stappen tegenwoordig over op chatbots. Dit werkt naar behoren en zetten wij zelf ook in, maar het is wel onpersoonlijk en zeker niet voor iedereen. Stel je nou eens voor dat je net ontzettend slecht nieuws hebt ontvangen, bijvoorbeeld omdat je ontslagen bent. Dan zit je in de emotie en heb je iemand nodig die jou gerust stelt. Die naast jou gaat staan en de emotie eruit haalt. We trainen onze mensen dan ook op de vraag achter de emotie. Dat maakt ons anders. Het hoort natuurlijk ook bij ons karakter als familiebedrijf dat we authentiek en persoonlijk met de klant in gesprek willen.”

Oprecht blij worden van hulp bieden

De medewerkers vormen het kloppend hart van het bedrijf. Volgens Carola beschikken de juristen van ARAG over enorm veel kennis. En dat kan ook niet anders, aangezien ARAG ieder jaar veel investeert in het kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers. De opgedane kennis wordt met liefde ingezet voor de klanten.

“De juristen van ARAG zijn gedreven om mensen écht te helpen en worden daar zelf ook oprecht blij van. Dat zien we onder andere terug in het weinige verloop, want onze mensen blijven lang bij ons in dienst”, vertelt Marc trots. “Bij ons krijgen ze alle ruimte tot bijscholing, gelegenheid om hun vak op een authentieke manier uit te voeren en mogen ze echt de tijd nemen voor de klant. En dat zie je niet meer zo vaak. Kijk bijvoorbeeld naar onze letselspecialisten, dan zie je dat ze niet alleen de zaak behandelen of als vraagbaak dienen. Nee, ze gaan naar de klant toe en ondersteunen ook op het sociale vlak. Ze bieden een vorm van dienstverlening die ‘beyond legal’ gaat, en dat is belangrijk in de vervelende situaties die nu eenmaal horen bij letselschade.”



Met de ARAG-campagne ‘Met elkaar komen we eruit’ wil ARAG heel Nederland een hand reiken. De boodschap? Blijf niet met je corona-gerelateerde vraag zitten!

Menselijke touch en hoge kwaliteit

Een menselijke touch en hoge kwaliteit zijn volgens Marc cruciaal voor goede dienstverlening. En dat begint al aan de voorkant. Marc: “Zodra een gedupeerde ons belt, zitten onze juridische experts klaar om de telefoon aan te nemen. Want je krijgt meteen een breed georiënteerde jurist aan de lijn, die je kan vertellen waar je aan toe bent. Er is geen sprake van een telefoniste die je doorverwijst, het zijn stuk voor stuk mensen met kennis en kunde die iets voor je kunnen betekenen.”

De juristen van ARAG zijn gedreven om mensen écht te helpen

“Met ruim 500 juristen beschikken we over een enorm aanbod van specialismen”, vertelt Carola. “We hebben mensen in huis die gespecialiseerd zijn in letselschade, erfrecht, contractrecht, vervoersrecht, vastgoed en ga zo maar door! Dat zijn echt geen eenpitters, maar complete teams met professionals. De klant wordt dus gekoppeld aan iemand die heel veel zaken heeft gehad in een specifiek vakgebied en daar dus ook echt veel verstand van heeft. En indien nodig wordt er een heel multidisciplinair team gevormd.”

Soms zijn het net psychologen

De juristen van ARAG helpen de klant niet alleen met hun zaken, maar functioneren ook als luisterend oor, soms bijna als



CEO van ARAG SE Nederland, Marc van Erven: "In deze veranderende tijd willen we tot het gaatje gaan om gedupeerden te helpen. Daarmee willen we iets bereiken dat groter is dan wijzelf, namelijk: iedereen gelijke kansen geven."

psycholoog. Carola legt uit: "Als je als klant hoog in je emoties zit door een ingewikkelde case, dan is het belangrijk dat iemand je bij de hand pakt en vertelt dat het allemaal wel goed komt. Het mooie is dat de oplossing zeker niet altijd een rechtszaak hoeft te zijn: soms is mediation – bij bijvoorbeeld een burenruzie – al afdoende. Hoe dan ook, het doel van ARAG blijft altijd om met een oplossing te komen zodat alle partijen weer verder kunnen met hun leven. En natuurlijk kun je in het recht niet elke zaak winnen, maar met verstand van elk verzekerd rechtsgebied kunnen we altijd duidelijkheid bieden en faciliteren om zaken recht te zetten."

Hulp voor iedereen

Toegang tot allerlei specialismen, zowel digitaal via informatievoorziening en tools, als ook toegang tot juristen en het persoonlijke contact. En dat zowel voor klanten als niet-klanten. Hoe zit dat? Marc: "In deze veranderende tijd willen we tot het gaatje gaan om gedupeerden te helpen. Daarmee willen we iets bereiken dat groter is dan wijzelf, namelijk: iedereen gelijke kansen geven. Het recht moet toegankelijk zijn, of je nou arm of rijk, jong of oud bent. Zelfs als je geen klant bent van ARAG en je hebt hulp nodig bij zaken over ontslag, ziekte, arbeidsovereenkomsten of echtscheiding dan helpen wij je op weg via 'ARAG Direct juridische hulp'.

Wel tegen betaling, maar je hoeft er geen klant voor te zijn. En als je als klant eens niet voor de juiste module verzekerd bent, ook dan heb je recht op eerstelijns advies." Zo helpt ARAG iedereen.

Carola: "Wij zijn een juridisch probleemplosser. Dat is meer dan slechts een verzekeraar. Wij kijken verder. Ook voor de wat minder draagkrachtigen is het cruciaal om op een deskundige partij terug te kunnen vallen. Wij zien dat in zekere zin ook als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Niet het recht van de sterkste geldt, maar het recht van de gene die het recht aan zijn kant heeft. En dan kan het zo zijn dat we – zelfs voor niet-klanten – een jurist inzetten tegen een fixed fee. Als belangenbehartiger zorgen wij ervoor dat de klant recht gedaan wordt. Ook dat is onderdeel van onze belofte."

Ook gericht op jongeren

Zo bouwt ARAG aan de toekomst. Met als doel? De beste juridisch probleemplosser van Nederland te zijn en te blijven. Marc: "We richten ons ook volop op de jongerenmarkt. Een doelgroep die op een andere manier zoekt en zich oriënteert wanneer het gaat om antwoorden op vragen die over hun rechtspositie gaan. Ze zoeken naar oplossingen, en niet per definitie via een verzekering. Jongeren hebben behoefte aan laagdrempeligheid en zoeken online naar informatie. Ze zoeken dan naar een authentiek en eerlijk verhaal. Daar willen wij natuurlijk in faciliteren. Deels doen we dit met innovatieve tools, maar vooral ook door veel informatie aan te bieden. Jongeren hebben veel vragen, bijvoorbeeld over de verschillende rechtsgebieden. Daarover informeert en adviseert ARAG. Niet alleen op papier, maar ook via al die genoemde vlogs, blogs, podcasts en webinars proberen we informatie te verspreiden en zo kennis te delen. Want deze 'digital natives' zijn wel onze toekomst. Ook binnen ARAG nemen we steeds meer jonge juristen in dienst. Velen hebben bij ons hun eerste baan als jurist. Als gevolg van COVID-19 is het natuurlijk wel lastig om deze jonge juristen mee op sleeptouw te nemen in de wereld van ARAG. Nu moeten we ze anders begeleiden. Dat brengt een leuke dynamiek met zich mee.

En voor al onze medewerkers geldt dat het belangrijk is dat we jong en vitaal blijven, want we moeten onder behoorlijke druk kunnen werken. Iedereen bij ARAG krijgt dan ook de ruimte en we besteden veel aandacht aan evenwicht. Er moet een goede balans zijn tussen werk en gezond leven. We bieden daarom onder andere personal trainers en ergonomen, en we zorgen voor goede communicatie zodat de mentale vitaliteit in orde is. Mede doordat we op deze manier een fijne werkomgeving bieden, is er de afgelopen tijd een constante stroom aan nieuwe, jonge collega's ontstaan.

En daar zijn wij blij mee, want het is ook nog eens een mooie groep om onze nieuwe ideeën mee te toetsen. Van origine zijn wij immers een intermediairmaatschappij. Hoe je online direct hulp kan bieden en hoe je direct een verzekering kan afsluiten is natuurlijk een heel ander spel. Jongeren spelen dat spel meer én beter. Begrijp me goed: de oude manier van werken is nog steeds belangrijk, maar de jeugd verandert en wil meer online. Wij zullen daarop in moeten spelen. En dus moeten we weten hoe het werkt bij jongeren."

Ondersteuning van het intermediair

"Al die online informatie en online tools delen we overigens ook met onze distributiepartners via ons zogenaamde Marketing Portaal, zodat zij op hun beurt hun klanten goed kunnen bedienen. Daar zetten we bijvoorbeeld ook voorbeeldbrieven klaar. Daarnaast delen we kennis via de ARAG Academy waar we adviseurs, acceptanten en schadebehandelaren tal van trainingen en evenementen aanbieden."

ARAG wil groeien in de zakelijke markt en besteedt daarom steeds meer geld, tijd en energie om passende propositities te kunnen aanbieden die aansluiten op de behoefte van ondernemers. Naast het ARAG online Ondernemersplatform

waar relevante juridische informatie voor ZZP'ers en ondernemers te vinden is, is ARAG bezig met de ontwikkeling van tooling waarmee ze het intermediair kunnen helpen met bijvoorbeeld standaard modelcontracten die het intermediair op zijn beurt kan aanbieden aan ondernemers. Zo kunnen toekomstige geschillen voorkomen worden.

Trends signaleren dankzij online tools

"En daarnaast zijn wij in staat om dankzij al die online tools trends te signaleren", besluit Marc. "Als we zien dat er opvallend meer vragen worden gesteld over een bepaald onderwerp, kunnen we mensen op dat specifieke onderwerp opleiden, het intermediair erover informeren en tools ontwikkelen." En zo kan ARAG inspringen en zich preventief voorbereiden op een nieuwe situatie, voordat het ontspoorde.

Informeren, helpen, bijstaan, en het recht op een betaalbare manier toegankelijk maken voor iedereen. En niet te vergeten: uitstekende claimafhandeling. Ook nog eens met een authentieke en persoonlijke touch. Dat vraagt veel stuurmanskunst, inventiviteit en doorzettingsvermogen. En het lukt ze nog ook. Met ARAG kan de klant op het recht vertrouwen! <

KEURMERK LETSELSCHADE VOOR SEDGWICK ZORGSCHADE



Sedgwick Zorgschade mag voortaan het Nationaal Keurmerk Letselschade voeren. Daarmee hebben alle Sedgwick-disciplines die vallen onder Personenschade dit keurmerk binnen. Het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) is een initiatief van De Letselschade Raad.

Zie verder onze website (19-02-2021)

NIEUWE VERZEKERINGSOPLOSSINGEN HDI VOOR KUNSTMARKT



Het nieuwe Kunst & Lifestyle team van de HDI Group is gestart met het afsluiten van verzekeringen op de continentale Europese kunstverzekeringsmarkt. Er worden uitgebreide verzekeringsoplossingen aangeboden aan particuliere klanten, galleries en musea voor alle soorten kunstwerken en verzamelobjecten.

Zie verder onze website (23-03-2021)

Ze bieden een vorm van dienstverlening die 'beyond legal' gaat

Wie goed doet, goed ontmoet

In zijn jongere jaren was hij werkzaam in het voortgezet onderwijs. Toch liet hij zich na 15 jaar lesgeven omscholen tot letselschade-expert. Inmiddels heeft Frits van Dijken (65) zijn 25-jarig jubileum vorig jaar mogen vieren bij a.s.r. De échte viering komt nog, zodra het coronavirus ons land weer heeft verlaten. Wellicht is er dan ruimte voor een dubbele viering, aangezien Frits op 8 november van dit jaar de AOW-gerechtigde leeftijd zal bereiken.



Frits van Dijken is 25 jaar letselschade-expert bij a.s.r. Zijn pensioen lijkt in zicht, maar of dat ook het einde van zijn carrière betekent? "Als mens moet je je altijd blijven ontwikkelen, daar ben je nooit klaar mee."

Voordat Frits van Dijken letselschade-expert werd, werkte hij jarenlang in het onderwijs als leraar Nederlands, aardrijkskunde en maatschappijleer. Toch was hij van huis uit al bekend met het schadevak. "Mijn vader, Wim van Dijken, was in 1980 betrokken bij de oprichting van het NIS (Nederlands Instituut van Schaderegelaars). Hij was chef van de schade inspectiedienst bij Centraal Beheer en kwam altijd met interessante verhalen thuis.

Mede om die reden ging ik nadenken over mijn maatschappelijke toekomst. Ik nam verlof op en heb in mijn eentje de wereld over gereisd. Toen ik terug kwam, besloot ik om me te gaan omscholen tot letselschade-expert, geïnspireerd door mijn vader."

Wat Frits in dit werkgebied altijd heeft aangetrokken is de menselijke kant van het vak. "Ik vond het snijvlak van de juridische, medische, communicatieve en vooral de menselijke kant bijzonder. Ik begon in 1990 bij de Zwolse Algemeene en ging in 1995 aan de slag bij De Amersfoortse Verzekeringen, later door fusies onderdeel van a.s.r. waar ik dus inmiddels meer dan 25 jaar werkzaam ben."

Wat vind je het meest aantrekkelijk aan jouw vak?

"De grote mate van autonomie. Als schade-expert heb je veel vrijheid om je tijd in te delen maar ook om zelf beslissingen te nemen. Verder is elke dag weer anders en weet je nooit (precies) wat je te wachten staat.

Je moet constant schakelen en anticiperen en dat houdt je alert en fris. Zeker niet onbelangrijk als je ouder wordt!"

Wat is minder leuk aan jouw werk?

"Het is niet zo prettig dat er regelmatig hooggespannen verwachtingen zijn bij gedupeerden. Het is dan een uitdaging om die verwachtingen – wellicht beïnvloed door een minder deskundige belangenbehartiger – te temperen. Over het algemeen bouwen we een goede werkrelatie op met de belangenbehartigers in onze eigen rayons maar soms hebben we te maken met belangenbehartigers die vooral gericht zijn op hun buitengerechtigde kosten. Ik zeg vaak: 'het gaat om de reis, niet om de bestemming'. Hoe je iets bereikt is van groot belang. Mijn voornaamste drijfveer is dat ik daadwerkelijk iets kan betekenen voor mensen van wie het leven opeens op zijn kop staat. Mijn credo is dan ook: proactief handelen."

Letselschade en emoties

Op de vraag welke werksituatie hem het meest is bijgebleven hoeft Frits niet zo lang na te denken. "Het vak van letselschade-expert is direct verbonden aan mensen die in een situatie zijn terecht gekomen die hun levens plotseling volkomen heeft ontwricht.

Nog geen jaar na mijn start in dit beroep, kreeg ik een zaak op mijn bureau waarin een heel gezin betrokken was bij een zeer ernstig auto-ongeval.

In ons vakgebied komen er regelmatig zaken voorbij die ook bij ons zelf emoties losmaken.

Bij een deel van die kwesties zijn jonge mensen betrokken. Als vader van twee zoons komt dat dan nog wat harder binnen. Juist dan is het belangrijk om fijne collega's om je heen te hebben met wie je die gevoelens kunt delen. Maar natuurlijk ook om een goede, op wederzijds vertrouwen gebaseerde, werkrelatie met een belangenbehartiger te hebben."

En waar moet een goede collega dan aan voldoen volgens Frits?

"Een letselschade-expert moet een goed ontwikkeld 'moreel kompas' hebben, dus integer en empathisch zijn. Dat zijn basisvoorwaarden. Maar ook is een portie humor en relativiseringsvermogen in ons vak belangrijk. Soms is een kwinkslag voldoende om een situatie te verlichten, het 'ijs te breken'. Dat wordt meestal wel gewaardeerd. De 'toon en de muziek' zijn daarbij uiteraard van groot belang."

Wat is een vooroordeel over jouw werk?

"Regelmatig worden wij schaderegelaars als boeman neergezet. Men denkt vaak dat ons uitgangspunt is om het schadebedrag zo laag mogelijk te houden. Dat is absoluut een misverstand.

Wij denken in beginsel altijd mee met de betrokkenen. Wij hebben een verplichting als verzekeraar en wij zullen daarom schade moeten vergoeden als deze is ontstaan ten gevolge van een 'onrechtmatige daad' van onze verzekerde. Maar we moeten uiteraard wel de causaliteit en de schade(claim) zo goed mogelijk beoordelen. Dat hoort ook bij ons werk.

Eigenlijk is ons vak een continue wisseling van argumenten waarbij ik probeer om de redelijkheid niet uit het oog te verliezen. Om uiteindelijk te komen tot een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden en daar een 'goed gevoel' aan overhouden."

Wat zou je in de letselschadepraktijk graag veranderd zien?

"Als ik iets in het schaderegingsproces zou kunnen veranderen, dan zou ik willen dat de benadeelde nog meer als 'mens als geheel' centraal komt te staan.

In ons vak hebben we regelmatig te maken met niet-objectiveerbare klachten. Dat betekent dat de dokters niets kunnen vinden. Maar zelfs als beeldvormend onderzoek niets oplevert, blijft er niettemin toch nog vaak sprake van (para)medische bemoeienis. Veelal spelen dan ook psychosociale factoren een rol en zouden we bij de betrokkenen dus meer moeten (door)vragen naar hun eigen wensen. De 'herstelcoach' is hierbij een goede ontwikkeling. Begeleiding in één hand waardoor het schaderegingsproces versneld kan worden.

Een portie humor en relativiseringsvermogen is zeer belangrijk

Dat is ook belangrijk voor benadeelde want het proces zelf is vaak al belastend genoeg.

Gelukkig wordt er de laatste jaren steeds meer gefocust op deze vorm van persoonlijk contact zodat wij als verzekeraar de menselijke maat als uitgangspunt blijven nemen.

Wat dat betreft zit ik bij a.s.r. goed omdat deze verzekeraar begrippen als 'ontzorgen' maar ook 'duurzaamheid' hoog in het vaandel heeft."

Werk je liever met ouderen of met jongeren?

"Een letselschade-expert moet de nodige levenservaring hebben. Je moet immers goed met mensen om kunnen gaan die vaak hoog in hun emoties zitten. Inleving is wellicht wat gemakkelijker als je wat ouder bent. Maar daarmee beweer ik niet dat jongeren dit niet kunnen.

Ik vind het prettig om in een groep met zowel jongeren als ouderen te werken. Wij ouderen kunnen namelijk zeker ook het nodige leren van onze jongere collega's, met name op het digitale vlak. Maar ook om veranderingen beter te leren accepteren. Die gaan voor ons senioren immers soms best wel snel waarbij wij dan toch vaak de neiging hebben om aan het 'oude vertrouwde' vast te houden. Deze samenwerking houdt ons jong."

En wat kunnen jongeren leren van de senioren?

"Misschien: 'bezint eer gij begint!' Ik geloof in standvastig zijn en op het juiste moment de goede, veelal stevige beslissingen nemen maar soms is het verstandig om over bepaalde zaken even een nachtje te slapen."

Het gaat om de reis, niet om de bestemming

Waar verbaas je je over?

"Hoe snel wij ons hebben aangepast aan de coronasituatie. Natuurlijk blijft het ingewikkeld om ons 'mensen-vak' nu digitaal (beeldbellen) te moeten uitvoeren omdat je zo de nodige non-verbale signalen mist. Toch vind ik het fantastisch dat we zo snel geswicht zijn. Het is prachtig dat in ons vakgebied nagenoeg alles online doorgang kan vinden dankzij de techniek van tegenwoordig. Dat was ondenkbaar geweest toen ik jong was."

Wat is je levensmotto?

"Wie goed doet, goed ontmoet. Als je goed doet - of dat althans probeert - dan krijg je dat ook terug. En dat maakt het leven een stuk gezelliger en prettiger. Ook op de werkvloer." <

Praktische tips en handvatten voor de verzekerbare van zonnepanelen

Woensdag 14 april organiseerde Adfiz de tweede online Platformbijeenkomst; een evenement voor adviseurs die de zakelijke en/of particuliere markt bedienen. Een van de vier expertsessies die op het programma stonden werd verzorgd door Jurjen Burghgraef van Burghgraef van Tiel & Partners. Hij gaf de deelnemende adviseurs tips en handvatten voor de verzekerbare van zonnepanelen op daken. Zowel voor reeds geïnstalleerde en nog te installeren zonnepanelen als bij nieuwbouw.



Jurjen Burghgraef van Burghgraef van Tiel & Partners verzorgde voor Adfiz een expertsessies over de verzekerbare van zonnepanelen op daken.

Tips en handvatten bij reeds geïnstalleerde zonnepanelen

NEN1010

Check of de installateur heeft bevestigd dat de installatie heeft plaatsgevonden conform de NEN 1010 die actueel was ten tijde van aanleg en/of er een eerste inspectie heeft plaatsgevonden. Per 1 januari 2017 is de versie van de NEN 1010 van toepassing waarin het deel met betrekking tot de zonnepanelen fors is verbeterd. Vanaf 1 januari 2017 is deze norm ook van toepassing op het ontwerp, de installatie en de inspectie van zonnepanelen. Bij opleveringskeuringen van vóór deze datum is het extra belangrijk om na te gaan of de installatie voldoet aan de nieuwe normen.

NEN7250

Niet opgenomen in het Bouwbesluit, maar wel belangrijk voor verzekeraars is de NEN7250. Deze norm zegt (ondermeer) iets over de wijze waarop de zonnepanelen zijn bevestigd op het dak (stormtechnisch) en de brandveiligheid bij gebouwen hoger dan 13 meter. Omdat de norm in de praktijk niet door alle installateurs wordt gehanteerd, maar door verzekeraars wel vaak is opgenomen in clausules en/of polisvoorwaarden, is het belangrijk om te checken of de installatie conform de norm is aangelegd.

Constructieberekening

Voorkom een discussie over constructiefouten (mocht het dak instorten) met de verzekeraar en vraag naar de constructieberekening. Niet dat je deze als adviseur volledig moet kunnen doorgronden en begrijpen, maar op een aantal relatief eenvoudige zaken moet je wel alert zijn. Denk dan aan zaken als het echte gewicht van de zonne-installatie (inclusief ballast) en de tijdsperiode (referentiewaarde) die is gehanteerd in de constructieberekening (bij voorkeur 50 jaar).

Scope 12

Een nog vrij nieuwe norm – want geïntroduceerd in 2020 – is Scope 12. Dit is een inspectie die op initiatief van het Verbond, Holland Solar en de brancheorganisaties iKeur en Techniek Nederland is ontwikkeld. Hoewel de inspectie met name wordt toegepast bij grotere zonne-installaties, is deze in principe ook in te zetten bij woningen. Scope 12 wordt uitgevoerd door een onafhankelijke inspecteur en wordt steeds vaker voorgeschreven door verzekeraars bij een aanvraag voor het verzekeren van daken met zonnepanelen. Het aantal bedrijven dat deze gecertificeerde inspectie mag uitvoeren is nog vrij beperkt, maar neemt wel toe. Een overzicht van inspectiebedrijven met een Scope 12-certificaat vind je op de site van Scios onder het tabje gecertificeerde bedrijven.

[!] Voldoet de installatie of constructie op een of meerdere punten niet aan de normen, dan zit er niets anders op dan deze alsnog aan te passen conform de normen.

Extra tips en handvatten bij nog te installeren zonnepanelen

Zoals bekend, is – als het gaat om de verzekerbare – het gebruikte isolatiemateriaal vaak de bottleneck voor de verzekerbare van zonnepanelen als het gaat om risico's met hogere verzekerde belangen. Zo zijn platte stalen daken die geïsoleerd zijn met polystyreen- (EPS) en polyurethaanschuimen (PUR) zeer brandbaar en staan verzekeraars vaak niet toe dat dan zonnepanelen worden geplaatst. Om daken met zonnepanelen in dergelijke gevallen toch verzekerd te krijgen, zal de EPS of PUR-isolatie moeten worden vervangen door een minder brandbaar materiaal, maar dat is kostbaar. Bovendien betekent het vaak dat het pand gedurende deze aanpassingswerkzaamheden niet of slechts beperkt toegankelijk is. Gelukkig zijn er zijn er enkele alternatieven (in ontwikkeling), zoals:

Aanbrengen brandwerend materiaal

Voorbeelden hiervan zijn een brandwerende beplating of brandwerend doek onder de dakbedekking. Een ander – volgens Burghgraef erg beloftevol alternatief – is het aanbrengen van een brandwerende coating over de dakbedekking heen. Naar verwachting worden de laatste tests met deze coating eind april afgerond.

Compartmentering van het dak

Een ander alternatief voor volledige vervanging van het dak, is het dak opdelen in compartimenten, waarbij er tussen de compartimenten steenwolisolatie wordt aangebracht (strook van 5 meter, inclusief cannellures gevuld met steenwolisolatie).

Tips en handvatten bij nieuwbouw

Voor alle nieuwbouw, zowel woningbouw als utiliteitsbouw, geldt dat de vergunningaanvragen vanaf 1 januari 2021 moeten voldoen aan de eisen voor Bijna Energie Neutrale Gebouwen (BENG). Dat betekent onder andere dat bij nieuwbouw sindsdien op bijna alle daken zonnepanelen worden geïnstalleerd. Heb je een klant die nieuwbouw of uitbreiding overweegt, vraag dan – om onverzekerbaarheid

te voorkomen – altijd de plannen op en check een aantal zaken:

Isolatiemateriaal

Wijs de klant erop dat het juiste isolatiemateriaal moet worden gebruikt: PIR FM Approval Class 1 (= PIR) of Class 0 (=minerale wol).

Aanleg

Raad de klant aan om de installatie door een deskundig bedrijf te laten aanleggen en er meteen een Scope 12 gecertificeerd inspectiebedrijf bij te betrekken.

Constructieberekening

Adviseer de klant een constructieberekening te laten opstellen die uitgaat van een levensduur van de constructie van 50 jaar (= referentiewaarde).

NEN7250

Deze norm is niet opgenomen in het Bouwbesluit, maar wel nodig voor de verzekerbare. Laat de klant daarom in de plannen opnemen dat bij nieuwbouw aan deze norm moet worden voldaan.

Vraag bij nieuwbouw plannen op om onverzekerbaarheid te voorkomen

De tweede online Platformbijeenkomst bestond uit een plenair deel, waar onderneemster Annemarie van Gaal inging op de 'maatschappelijke waarde van advies'. Vervolgens ging zij samen met Peter Risseeuw en Enno Wiertsema in gesprek over hoe de toegang tot advies verbeterd kan worden. Daarna stonden vier expertsessies op het programma. Naast de sessie over zonnepanelen waren dat sessies over:

- de gevolgen van jurisprudentie over zorgplicht voor het advies
- corona en bedrijfseconomisch ontslag
- de kwaliteit van digitale aanlevering van documenten

Was je niet aanwezig bij de Adfiz Platformbijeenkomst en ben je geen Adfiz-lid, maar wel nieuwsgierig naar de inhoud van het programma? Stuur dan een e-mail naar info@adfiz.nl. Je ontvangt van ons dan een link waar je het evenement kunt terugkijken. Wil je graag uitgenodigd worden voor een volgende Adfiz bijeenkomst? Geef dat dan ook door via eerdergenoemd e-mailadres. Je ontvangt dan automatisch een uitnodiging voor een volgend evenement.

HBS Expertise

De trein dendert door

Volgend jaar bestaat HBS Expertise 10 jaar. De afgelopen 10 jaar heeft het bureau ervaren vakmensen aan zich weten te binden, waaronder schade-experts Leslie Keijzer en Frank van der Lugt. Zij vertellen trots over de toekomstplannen van HBS en hoe ze op unieke wijze meegroeien met de huidige maatschappij. Want HBS is er en gaat niet meer weg.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm



Expertisebureau HBS bestaat volgend jaar 10 jaar. Vorig jaar sloot Leslie Keijzer (r.) zich opnieuw aan en vanaf begin dit jaar versterkt Frank van der Lugt (l.) het team.

Leslie kwam aan boord toen het bedrijf net één jaar bestond. "Ik werkte een aantal jaar als expert en ontmoette een van de oprichters, Jan Vermijs. We bleken dezelfde manier van denken te hebben en hadden gelijk een klik. Hij vroeg mij bij zijn net opgerichte bureau HBS Expertise te komen werken. Kort daarna heb ik de overstap gemaakt, niet wetende wat het werk van een expert voor verzekerden precies inhield. Ik had immers altijd aan de kant van verzekeraars gewerkt en

ben eigenlijk op enthousiasme gevaren. Toen ik aan boord kwam dacht ik dat ik al heel wat kon, maar ik ben direct met beide benen weer op de grond gezet. Werken voor verzekerden bleek heel wat anders dan werken voor verzekeraars. Jan leerde mij hoe je een schade inventariseert, waarde toekent, een claim opstelt, met mensen omgaat, wie je erbij haalt en waarom. Kortom hoe je dit specifieke expertisevak beoefent en verzekerden tevreden stelt. Want de polis kun-

nen we niet veranderen, maar je moet de gang van zaken weten uit te leggen zodat de verzekerde het begrijpt."

Toch is Leslie er een tijd tussenuit geweest. Op de vraag waarom hij dan vertrokken én weer teruggekomen is antwoordt Leslie: "Toen ik drie jaar bij HBS werkte hadden we enorm veel werk. Ik werkte gigantisch veel uren en we zaten in een rollercoaster. Ik had een schade geregeld bij een familie met diverse bedrijven. Zij hadden net een nieuw bedrijf gestart waar ze een kartrekker voor zochten. Daarop ben ik in dat avontuur gestapt. Toen het bedrijf eenmaal liep was voor mij het avontuur ten einde. Gelukkig heb ik altijd goed contact gehouden met HBS en ik ben nu sinds anderhalf jaar weer terug. Een belangrijke motivatie om terug te komen was de komst van collega Mark Adan. Hij is een autoriteit in ons vak. En zo keerde ik terug bij het bedrijf dat inmiddels groter, veel volwassener en completer is geworden."

Kwaliteitsinjectie

Ook Frank was al jarenlang werkzaam als expert voor verzekeraars voor hij de overstap naar HBS maakte. In zijn laatste functie werkte hij op grote, complexe schades. "Heerlijk vond ik dat. Hoe meer politiek, hoe leuker ik het vond. Ik had het ontzettend naar mijn zin, maar na twee jaar kwam ik tot de conclusie dat werken bij een kleiner bedrijf toch meer bij mij past. Ik was al eens in gesprek geweest met HBS, maar toen was het voor mij te vroeg om over te stappen. Ik wist dat HBS net een kwaliteitsinjectie had gehad en het begon weer te kriebelen. Daarop ben ik het gesprek aangegaan." Frank past in het team. Niet alleen vanwege zijn karakter, maar ook omdat hij een vakman is. Leslie: "Frank is – samen met slechts enkele anderen – het bouwkundige talent in de markt. Wij hebben gewoon experts nodig die gelijk in kunnen stappen en van de hoed en de rand weten, want wij zijn geen bureau dat opleidt. Daar heeft Frank zichzelf in bewezen. Hij is capabel en staat zijn mannetje, ook tegenover experts voor verzekeraars."

Frank: "Natuurlijk moet ik als expert voor verzekerden de zaken anders aanvliegen dan ik voorheen deed. Je overtuigingskracht moet groter zijn. Als je door een verzekeraar wordt ingeschakeld dan doe jij de schade. Punt. In mijn huidige functie merk ik dat ik verzekerden moet overtuigen welke kant we opgaan. Omdat je nu te maken hebt met een opdrachtgever die er met zijn neus bovenop zit, die ook nog eens een faillissement riskeert, is het anders dan werken voor een verzekeraar. Ik moet de verzekerde laten zien dat ik de juiste persoon ben om hem te begeleiden en zijn belangen te behartigen. Daar is overtuigingskracht en relativeringsvermogen voor nodig. Voor mij is dat de grootste verandering, want schades uitrekenen deed ik al. Dat is niet spannend meer."

Je moet de gang van zaken weten uit te leggen

Zeer uiteenlopende schades

HBS Expertise werkt voor particulieren, het MKB, groot zakelijk, de co-assurantiemarkt en het provinciale intermediair. Het type schade is dan ook heel breed en loopt uiteen van kleine schades tot miljoenschades. Met name de laatste tijd merken ze dat de trein hard gaat, want het aantal schades blijft oplopen en de omvang van de schades wordt steeds groter.

Dat succes is volgens Leslie echt te danken aan de kwaliteitsinjectie die HBS de laatste jaren heeft gekregen. Leslie: "We hebben alleen goede vakmensen in dienst en ik vermoed dat men daardoor niet meer om ons heen kan. Assurantiemakelaars zien ook een verschil met onze conculega's. We merken dat ook bij experts voor verzekeraars. We werken als team samen, want dat werkt het prettigst en we merken dat zij het fijn vinden om met ons samen te werken. Eigenlijk zien we elkaar als collega's, maar natuurlijk wel met verschillende belangen."

Frank: "Toen ik voor verzekeraars werkte merkte ik dat wij door de tijdsdruk en hoeveelheid werk niet meer in de gelegenheid werden gesteld om zelf een schade uit te rekenen. Bij mijn vorige werkgever was gelukkig wel een duidelijke scheidslijn gemaakt in de omvang van schades, waardoor je meer tijd kreeg om omvangrijkere schades te regelen. Meer tijd resulteert namelijk in betere kwaliteit. Veel experts leunen erg op offertes van aannemers en reconditieerders. En dat terwijl een expert eigenlijk het middelpunt van de schade hoort te zijn en dus ook zelfstandig een schade moet kunnen uitrekenen. Een dossier mag niet stil komen te liggen omdat je in afwachting bent van een offerte. Wij nemen daarom altijd de regie. Dat begint bij het inventariseren, want ik vind dat dat de taak van de expert is en niet van de reconditieerder. Wij maken de schadeopstelling en leggen die voor aan verzekerde. Dan weet de verzekerde wat er van hem wordt verwacht en zo houden we de gang erin. Daarnaast nemen wij de tijd voor elke verzekerde, hoe groot of complex de schade ook is."

Toedrachtonderzoek

Leslie: "Als expert voor verzekerden stel je niet alleen de hoogte van de schade vast. Je bent ook de belangenbehartiger van de verzekerde. Die leunt volledig op je. Daarom vraagt het 'contravak' andere competenties dan het werk voor verzekeraars, want je hebt een veel intensievere sa-

Er is overtuigingskracht en relativiseringsvermogen voor nodig

menwerking met de verzekerde. Die stelt niet alleen vragen over de schade, maar ook over de toedracht van een schade. De kosten voor een eigen expert zijn op de meeste polis- sen gedekt. Voor een eigen onderzoeker daarentegen ben je niet verzekerd. Als er tegenwoordig een schade is, wordt er soms eerder een technisch of tactisch onderzoeker gestuurd dan een schade-expert. Bij een schade van grote omvang of als we het gevoel krijgen dat er omstandigheden zijn die polisdekking in de weg kunnen zitten, adviseren wij de ver- zekerde altijd een technisch en/of tactisch onderzoeker in te schakelen. Het gaat erom dat je iemand aan tafel wil hebben die met het bijltje gehakt heeft, met een eigen onderzoeker in gesprek kan en samen met hem kan optrekken. Net zoals wij optrekken met experts, vinden we het belangrijk dat on- derzoekers ook vanaf dag één samen optrekken."

Frank: "Maar zo'n eigen onderzoeker staat niet op de polis en moet dus door de verzekerde zelf betaald worden. Dan moet je de verzekerde heel goed kunnen uitleggen dat het echt van belang is om zelf op voorhand onderzoeken uit te laten voeren. Later in het proces kan zo'n onderzoek name- lijk soms niet meer plaatsvinden, omdat bewijs verloren ge- gaan is, bijvoorbeeld omdat het gebouw al gesloopt is. Je moet dus uitleggen dat de investering in een eigen onder- zoek de redding kan zijn voor de totale schade. Dat is af en toe best wel een moeilijk gesprek. Vooral als de gedupeerde net schade heeft geleden en geen of weinig financiële mid- delen heeft."

Toekomstplannen

Op de vraag hoe ze de toekomst zien antwoordt Leslie dat ze als bureau graag nog zouden willen groeien. "Maar onze kwaliteit waarborgen vinden we minstens zo belangrijk. We willen een bureau worden dat op alle vlakken verte- genwoordigd is en hoge kwaliteit blijft leveren. We willen geen opleidingsbureau zijn, maar een bureau met mensen die al de nodige vlieguren hebben gemaakt. We hopen bin- nenkort een ervaren bedrijfsschade-expert aan te kunnen trekken. Met de toevoeging van een bedrijfsschade-expert staat er een team dat in staat is alle soorten schaden in eigen gelederen te dragen.

Frank: "HBS wil ook graag een Kamerbureau bij het NIVRE worden. Met zo'n kwaliteits- en toetsingsorgaan kan iede- ren op de hoogte blijven van de ontwikkelingen binnen de markt. Je tekent een normverklaring. Experts kunnen ons erop wijzen als zij ons niet integer vinden en andersom ook. Ik vind dat dit nu nog te weinig gebeurt, dus daar maak ik me hard voor. Ook kun je daarmee aantonen dat men met een gerenommeerd bureau te maken heeft dat zich heeft verdiept in het werk en de materie."

Leslie: "Op de lange termijn moet dit alles zich uitbetalen in een positie in de top drie van expertisebureaus van Neder- land. Volgend jaar bestaat HBS 10 jaar. HBS is in twee jaar tijd met drie ervaren experts gegroeid in werk en omvang. Ook de binnendienst en de interne processen zijn meegegroeid. HBS is er en gaat niet meer weg, want de trein dendert door. We willen zeker nog meer ervaren experts aannemen. Niet omdat we het grootste expertisebureau willen worden dat voor verzekerden werkt, maar wel het beste bureau van Nederland." <

LETSELSCHADEBUREAU JBL&G BREIDT UIT



Letselschadebureau JBL&G breidt de nog vrij nieuwe vestiging in Deventer uit. Nog geen twee jaar na de opening neemt de bezetting van JBL&G Oost toe van twee naar vijf medewerkers. Naast teamleider en regiomanager Ivonne van Delft en juriste Jade Berk komen er drie secretariael medewer- kers bij.

Zie verder onze website (18-02-2021)

DOLMANS EN ASB GAAN SAMEN VERDER



Dolmans en ASB hebben besloten om samen verder te gaan. Dit heeft ge- leid tot een samenvoeging van ASB met Dolmans sinds 1 maart 2021. Door deze samenwerking breidt Dolmans zijn onderdeel asbestsanering verder uit en vergroot daarnaast zijn portfolio met zwamsanering en plaagdierbe- heersing.

Zie verder onze website (01-03-2021)

STEPPIEN VOOR KWF EN HARTSTICHTING

Vorig jaar kon de Elfstedentocht op de step vanwege corona helaas geen doorgang vinden. Ook dit jaar wordt het officiële evenement afgeblazen. Maar niet door Jurjen Burghgraef van Burghgraef van Tiel & Partners en zijn vrienden.

Zie verder onze website (20-04-21)



Training Interculturele Communicatie

- Waarom botsen culturen?
- Kenmerken niet-westerse culturen
- Het effect van vooroordelen
- Handvatten en best-practises
- Oefeningen en rollenspellen

TRAINING VOOR LETSELSCHADE PROFESSIONALS
SCHADEBEHANDELAARS • SCHADEREGELAARS • LETSELSCHADE-EXPERTS
LETSELSCHADE-ADVOCATEN • ARBEIDSKUNDIGEN • MEDISCH ADVISEURS

Wilt u makkelijker en effectiever communiceren met niet-westerse cliënten?

Bel of mail naar Nafize Şener
algemeen directeur

☎ 088 – 808 78 94 ✉ nafize.sener@inter-focus.nl

Samen verder met
interculturele expertise

@inter-focus
www.inter-focus.nl

BIESBOER EXPERTISE B.V.

ONAFHANKELIJKE TECHNISCHE/TACTISCHE EXPERTISE

Reeds meer dan 25 jaar

Voor een onafhankelijke technische en tactische expertise naar de oorzaak of toedracht o.a. bij:

- Brand / Explosie
- (gebouwen, vaar- en voertuigen)
- Inbraak / Diefstal
- Aansprakelijkheid

Experts gecertificeerd Branddeskundige A
Erkend leerbedrijf

Dag en nacht bereikbaar
Telefoon 072 - 506 30 33
E-mail: info@biesboerexpertise.com
Internet: www.biesboerexpertise.com

Omdat 'stille getuigen' niet liegen

Sine Acceptione Personarum



Experts voor verzekeren



Bij schade door
o.a. brand,
water, storm
en inbraak

24/7 bereikbaar

Schapendrift 10 | 1251 XG Laren | 035 - 6854591 | info@hbs-expertise.nl
www.hbs-expertise.nl

CCV PUBLICEERT HARMONISATIE-AFSPRAAK PROEFBRANDEN BIJ ASPIRATIEMELDERS

Het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid) heeft begin april de harmonisatieafpraak over proefbranden bij aspiratiemelders (ASD) gepubliceerd. Aspiratiemelders worden toegepast als een gevoelige en snelle rookdetectie nodig is.
Zie verder onze website (09-04-2021)

VKG NEEMT DE LODEWIJK-GROEP OVER



VKG heeft per 1 april 2021 alle aandelen van de Lodewijk-groep, die bestaat uit Lodewijk Assurantiën en volmachtkantoor Lodewijk Assuradeuren, overgenomen. Met deze overname streeft VKG naar versterking van zijn positie binnen de top van de verzekeringsmarkt.

Zie verder onze website (02-04-2021)

TROOSTWIJK GROEP ISAE 3402 GECERTIFICEERD



Op 18 maart 2021 heeft Troostwijk uit handen van Conclude Accountants de ISAE 3402 Type II verklaring ontvangen, de Internationale Assurance Standaard voor Service Organisaties. In Nederland is Troostwijk het eerste full-service taxatie- en inspectiebureau dat over deze verklaring beschikt.

Zie verder onze website (30-03-2021)

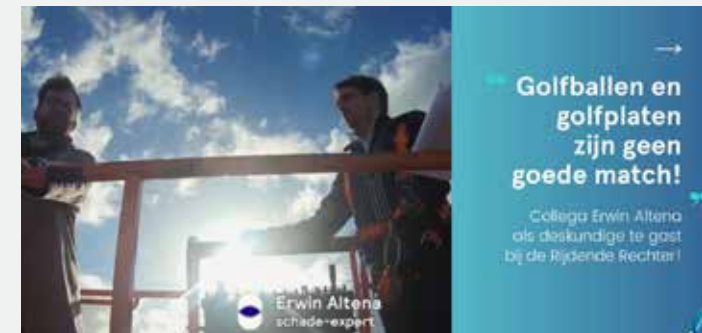
GEVOLGEN BLOKKADE SUEZKANAAL VOOR VERZEKERINGSSECTOR



Ondanks de dramatische beelden van het ultra-grote containerschip Ever Given dat het Suezkanaal blokkeerde en wereldwijd voorpaginieuws was, verwacht DBRS Morningstar dat de blokkade van het Suezkanaal waarschijnlijk een beperkte impact zal hebben op de wereldwijde verzekeringssector.

Zie verder onze website (30-03-2021)

LENGKEEK TE GAST BIJ RIJDENDE RECHTER



Lengkeek medewerker Erwin Altena was op 30 maart als deskundige te gast bij de Rijdende Rechter op NPO. Lengkeek werd gevraagd door mr. John Reed om een beoordeling te geven over een golfplaten dak waar regelmatig golfballen op terecht kwamen van de naastgelegen golfbaan.

Zie verder onze website (02-04-2021)

KOPPELING VOOR EFFICIËNTERE SCHADE-AFHANDELING



Bedrijfssoftwareleverancier DIAS en CED gaan samenwerken. In de aankomende periode wordt het schade-afhandelingsplatform CED Connect gekoppeld aan de functionaliteit die DIAS biedt aan financieel intermediairs. Hierdoor realiseren financieel intermediairs en gevolmachtigde agenten een efficiëntere schade-afhandeling.

Zie verder onze website (13-04-2021)

Wij zoeken een ervaren TAXATEUR BEDRIJFSINVENTARIS

Voel jij je aangesproken en wil jij ons team komen versterken? Of heb je nog vragen? Neem dan gerust contact op met Nicole Fuchs: 040-255 2800

VON RETH
TAXATIE EN ADVIES

Von Reth Taxatie en Advies | Flight Forum 99, 5657 DC Eindhoven | www.vonreth.nl

EL BERGGROEP
REGISTER-EXPERT NIVRE

TAXATIE SCHADE VERDER

SAMEN MET JOU.

LENGKEEK ZOEKT VERSTERKING

AFDELINGSSECRETARESSE TAXATIE & INSPECTIE | 32-40 uur

Binnen een klein team sta je pal voor onze vakgroep Taxatie & Inspectie. Je kiest zelf op welke Lengkeeklocatie je wilt werken

EXPERT BRAND (Opstal) | 40 uur

Passie voor het expertise vak en graag voor een uitdagende functie gaan? Er voor zorgen dat toedracht en schuld worden achterhaald.

EXPERT BRAND (Inhoud) | 40 uur

Met passie in midden Nederland expertise en aanverwante opdrachten uitvoeren en optimaal contact onderhouden met onze opdrachtgevers.

BOUWKUNDIG TAXATEUR | 40 uur

Uitdagingen in een werkomgeving waar je echt blij wordt en je de juiste mix creëert van zelfstandigheid en teamgeest.

TAXATEUR (Inventaris en Techniek) | 40 uur

Je bent verantwoordelijk voor het zelfstandig uitvoeren en begeleiden van taxatieopdrachten vanuit vestiging Eindhoven t.b.v. de verzekering.

EXPERT AANSPRAKELIJKHEID EN CAR (Bouwkundige) | 40 uur

Met passie vanuit onze vestiging Amsterdam of Zwolle je expertise inzetten om steeds weer toedracht en eventuele schuldvraag te achterhalen.



LENGKEEK



Per 1 februari heeft **Mandy Cheung** de overstap gemaakt naar AIG, afdeling Property, waar zij als Underwriter Property aan de slag is gegaan. 19 jaar geleden begon zij bij het huidige HDI Global SE. Na 16 jaar bij HDI trad ze in dienst bij Allianz waar zij bijna drie jaar werkzaam was als Underwriter Property op de vestiging Rotterdam.



Hans Groot is per 15 februari 2021 in dienst getreden bij DUPI Group als Director Carrier Management. In deze rol is hij toegetreden tot het Management Team van DUPI Group en het Management Team van DUPI Underwriting Agencies. Hans heeft al meer dan dertig jaar ervaring in het verzekerings- en herverzekeringvak.



Per 1 januari 2021 heeft er een aantal wisselingen in het bestuur van KCAF plaatsgevonden. **Peter Boelhouwer** heeft de voorzittershamer overgedragen aan **Ferry van der Kwaak** (foto). Boelhouwer blijft bestuurslid bij KCAF en zal zich blijven inzetten om de funderingsproblematiek op de agenda te houden. Daarnaast gaat René Klaassen verder als inhoudelijk specialist en ambassadeur binnen het netwerk van KCAF.



Per 1 februari 2021 heeft WIJ Advocaten **Nicolette Klein Nagelvoort** verwelkomd in zijn team. Nicolette heeft zich gespecialiseerd op het gebied van het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht. Ze heeft daarnaast ook ruime ervaring in adviseren en procederen over (dekkings)geschillen onder verschillende soorten verzekeringen.



De Zurich Insurance Group heeft **Dirk De Nil** aangewezen als CEO van Zurich in de Nordics. Hij vervult deze rol naast zijn verantwoordelijkheden als CEO in de Benelux. Dirk de Nil volgt David Haak op, die sinds 2013 CEO van de Nordics was.



Peter Blom wordt per 1 september 2021 benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen (RvC) van De Nederlandsche Bank. Op voordracht van de RvC heeft minister van Financiën Hoekstra als aandeelhouder besloten tot de benoeming. Blom treedt toe als achtste lid van de RvC, met een financiële sector profiel. Met de komst van Blom is de raad op volle sterkte.



Per 1 maart is **Nico Dekker** gestart als Chief Commercial Officer (CCO) bij Quintes Holding B.V. Quintes is een deskundige financieel dienstverlener in verzekeren en risicobeheer. Na twee jaar bij CED heeft Nico besloten terug te keren naar het intermediaire domein.



Tijdens de jaarvergadering van het NIS op donderdag 4 maart is de voorzittershamer officieel overgedragen door **Annemiek van Reenen-ten Kate** (r.) (eigenaar Hofmans Letselschade) aan **Inkie Stoop** (l.) (eigenaar WIJS letselschade).

Annemiek: "Ik ben 9 jaar met heel veel plezier voorzitter geweest van het NIS bestuur en draag nu met heel veel vertrouwen de voorzittershamer over aan Inkie!"



De Raad van Commissarissen van Koninklijke BAM Groep nv heeft **mevrouw dr. N.M. (Nina) Skorupska**, CBE FEI, voorgedragen voor benoeming tot lid van de Raad van Commissarissen. Dit heeft plaatsgevonden tijdens de jaarlijkse algemene vergadering van aandeelhouders op 14 april 2021 voor een

termijn die afloopt met de jaarlijkse algemene vergadering in 2025.



Per 1 maart is oud bekende uit de tijd van Cunningham Lindsey, **Jasmina Halilovic**, bij Sedgwick Personenschade begonnen. Zij gaat als Senior Personenschade Expert op kantoor Rotterdam aan de slag.

Jasmina heeft veel zin om weer actief te zijn in de buitendienst bij Sedgwick. Ze gaat onder andere deel uitmaken van het co-assurantie team.



Risico- en verzekeringsadviseur Aon heeft per 1 maart **Willem Schrijver** (b.) en per 15 maart **Camiel Steinhart** (0.) aangesteld als respectievelijk Industry Director Energy en Broking Director.

Schrijver heeft jarenlange ervaring als underwriter en manager bij Delta Lloyd.



Steinhart is al meer dan 25 jaar werkzaam in de herverzekeringbranche en bekleedde diverse functies bij Hudig-Langeveldt, PWS, Guy Carpenter (Zürich) en recentelijk THB.



Liberty Specialty Markets (LSM), onderdeel van Liberty Mutual Insurance Group, heeft op 4 maart jl. aangekondigd dat **Marleen Lemmens** bij het bedrijf in dienst is getreden als European Chief Operating Officer, gevestigd in Nederland. Marleen heeft de functie met onmiddellijke ingang op zich genomen.



Arjan Bos treedt per 1 september in dienst als directievoorzitter van de LV Groep, waarvan het hoofdkantoor in Vlaardingen is gevestigd. Hij krijgt tevens de commerciële portefeuille in zijn beheer.

Arjan is momenteel nog CEO van TVM verzekeringen. Later dit jaar zal hij formeel terugtreden. Tot en met 31 augustus blijft hij in dienst van TVM onder andere om zijn opvolger in te werken.



Aegon maakte woensdag 10 maart bekend dat **Will Fuller** (50, Amerikaan), voorheen Executive Vice President van Lincoln Group, met ingang van 31 maart 2021 Mark Mullin zal opvolgen als President en CEO van Transamerica en als lid van de Raad van Bestuur van Aegon N.V.



Per 1 mei 2021 is **Linda Sas** bestuurslid Intern bedrijf bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Als niet-statutair bestuurder draagt zij de verantwoordelijkheid voor de centrale aansturing van de bedrijfsvoering. Linda volgt Ellen van Schoten op, die eind vorig jaar vertrok bij de AFM.



Senior expert **Mark van Wieringen** is geëmigreerd en verricht vanaf maart 2021 vanuit Valencia tal van expertisewerkzaamheden in het Middellandse Zeegebied voor technisch expertisebureau Arntz | van Helden. Mark is vanaf 2007 in dienst bij Arntz | van Helden en is gespecialiseerd in casco (P&I) voor de zee-, binnen- en pleziervaart, maritieme aanbouw & garantie en landmaterieel waaronder het specialisme autosport/race-auto's.



Yasin Bayar heeft een overstap gemaakt van schadebehandelaar bij een middelgrote intermediair naar projectleider bij Polygon Oldenzaal. Als nieuwe projectleider op de vestiging Oldenzaal werkt hij op brand- en waterschades, zowel particulier als bedrijfsmatig.



Dr. Steven Maijor is per 1 april toegetreden tot de directie van De Nederlandsche Bank. Maijor was voorheen voorzitter van de European Securities and Markets Authority (ESMA). Hij is in zijn nieuwe functie verantwoordelijk voor de portefeuille Toezicht Banken.



Per 1 april 2021 zijn **Faisal Salarbux** (b., 34) en **Arjan Koemans** (o., 26) in dienst getreden bij ProScan.

Faisal is Werktuigbouwkundig inspecteur en zal zich met name richten op Conditiemetingen op basis van de NEN 2767/BOEI/MJOP. Arjan is Elektrotechnisch inspecteur en zal zich voornamelijk bezighouden met het uitvoeren van SCIOS-inspecties en conditiemetingen.



Sinds 1 april 2021 vervult **Carolin Gabor** de nieuwe rol van CEO bij Movinx, een joint venture tussen Daimler Insurance Services en Swiss Re. De joint venture heeft als doel auto- en mobiliteitsverzekeringen te transformeren en te innoveren. De benoeming van Carolin Gabor is een volgende belangrijke stap na de lancering van Movinx in oktober 2020.



De Raad van Commissarissen van NN Group heeft voorgesteld **Inga Beale** te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen van NN Group voor een termijn van vier jaar. Deze voordracht is gedaan met de intentie om de samenstelling van de Raad van Commissarissen verder te versterken, met een specifieke focus op transformatieprocessen.



Per 1 april is **Chris Zadeh** toegetreden tot de Raad van Commissarissen van InShared. Hij vervangt Fons van Westerloo die na 12 jaar afscheid neemt. De online verzekeraar bedankt Van Westerloo voor zijn ondernemer-

schap, ervaring, deskundigheid en enthousiasme en verwelkomt rasondernemer Zadeh, die precies past bij de nieuwe fase waarvoor Inshared nu staat.



Hans Liem is per 1 april jl. benoemd tot Business Development Consultant bij Georg Duncker GmbH & Co. KG, een van 's werelds meest toonaangevende aanbieders van maritieme verzekeringen, makelaardij en aanverwante diensten. Zijn aandachtsgebied zal Nederland zijn. In zijn nieuw gecreëerde rol zal Hans verantwoordelijk zijn voor het vergroten van de marine business in Nederland.



Per 1 juni 2021 zal **Elisabetta Caldera** (1970, Italiaanse nationaliteit) in dienst treden bij Aegon als Chief Human Resources Officer. Elisabetta heeft meer dan 25 jaar ervaring in Human Resources.

Bij Aegon wordt zij verantwoordelijk voor het aansturen van Aegons wereldwijde human resources functie en zal zij deel uitmaken van de Management Board van Aegon N.V.



Per 1 mei is **Marc Persoon** (43) teruggekeerd naar Hanselman Groep in de functie van Co-ordinator en Schade-expert bij de vakgroep Transport & Techniek.

In de periode 2006 t/m 2012 werkte Marc reeds bij Hanselman Groep. Na zijn vertrek heeft hij jarenlang zijn eigen B.V. gerund. Na de recente verkoop hiervan, koos Marc voor een nieuwe uitdaging bij Hanselman Groep.



Per 1 april heeft **Sylvia Tervoort** (42) zich aangesloten bij het recent opgerichte de Haas | van Oosterhout bv als marine & salvage expert. Sylvia is meer dan 15 jaar werkzaam geweest bij Smit Salvage waar zij de leiding had over Smits grootste bergingsoperaties wereldwijd.

Wil je bij jouw volgende transfer ook vermeld worden in het SCHADE magazine?

Stuur jouw (pers)bericht met foto naar onze redactie: redactie@schade-magazine.nl.

■ SCHADE magazine

Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediators, letseleexperts, assurantietussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditionerings-bedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren. Verschijnt zesmaal per jaar.

■ UITGEVER

EMG b.v.
Ingenhouszlaan 9,
5644 HM Eindhoven
telefoon 040 - 84 28 716
info@excellentmediagroep.nl

■ MANAGEMENT

Margret Wallaard
telefoon 040-8428716
info@schade-magazine.nl

■ HOOFDREDACTIE

drs. Cindy van der Helm
mobiel 06 51 49 08 48

■ REDACTIE

Helena Broekema
Chantal Buursema
drs. Cindy van der Helm

■ E-MAIL REDACTIE

redactie@schade-magazine.nl

■ FOTOGRAFIE

Raphaël Drent

■ DRUKKERIJ

EMG b.v.

■ ABONNEMENTEN

6 x SCHADE magazine
€ 48,50 inclusief BTW per jaar.
Abonnementen kunnen per mail worden aangevraagd bij info@schade-magazine.nl.
Jaarabonnementen kunnen op ieder gewenst tijdstip ingaan en worden automatisch verlengd per kalenderjaar. Opzegging schriftelijk of per mail, uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de abonnementsperiode.

ISSN 1875-4236.

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vernieuwvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechthebbers.

Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. EMG b.v. kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid en volledigheid van alle in deze uitgave opgenomen teksten en beelden.

BosBoon Expertise

BosBoon Expertise is een objectief en onafhankelijk expertisebureau op het gebied van Transport Goederen, Scheepsvaart en Techniek, Personenschade, Monitoring Bouw en Infra, Brand, Aansprakelijkheid en Technische varia, Sales en Recovery, Regres en Schadebehandeling. Ons werkgebied is zowel nationaal als internationaal.

Neem vrijblijvend contact op

BosBoon Expertise Eindhoven

T +31 (0)40 - 264 73 33
E info.eindhoven@bosboon.nl

BosBoon Expertise Amsterdam

T +31 (0)20 - 261 07 77
E info.amsterdam@bosboon.nl

RVJ-BosBoon Expertise

T +31 (0)20 - 465 04 65
E info@rvjbosboon.nl

SAREC

Sales & Recovery
T +31 (0)20 - 261 07 77
E info@sarec.nl



Transport Goederen



Scheepvaart en techniek



Personenschade



Monitoring Bouw en Infra



Brand



Aansprakelijkheid en Technische Varia



Sales en Recovery



Regres en Schadebehandeling

expertise | waarderingen | bouwkundige opnamen | voor verzekerde

Voor een compleet overzicht van vacatures: www.schade-magazine.nl/vacatures




volg ons ook op twitter en facebook:
www.twitter.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine



AREPA

Restoring Confidence in Your Equipment



AREPA Nederland is een toonaangevende technische service-organisatie, onderdeel van de AREPA Groep met meerdere vestigingen in Europa. De diensten van AREPA Nederland zijn ondergebracht in drie divisies, elk met een eigen expertise:

- **AREPA Reconditioning** staat voor de beredding en reconditionering van techniek na calamiteiten. Ook voert AREPA preventieve reiningswerkzaamheden uit in het kader van onderhoud.
- **AREPA Inspexx** verzorgt inspecties en keuringen van elektrotechnische installaties, machines en apparatuur.
- **AREPA Argus** biedt opleidingen en advieswerkzaamheden aan op het gebied van elektrische veiligheid.

Meer informatie?

Kijk op www.arepa.nl

T +31 (0)33 453 50 30