Thomas Takkenberg en Robbert Mulder (Troostwijk Expertises)

Mee-ontwikkelen in een sterk veranderende verzekerings- en schaderegelingsmarkt

De wereld om ons heen verandert in een rap tempo. Nieuwe trends en ontwikkelingen volgen elkaar in een steeds sneller tempo op, ook in de verzekerings- en schaderegelingsmarkt. Bij Troostwijk Expertises, het grootste louter voor gedupeerde bedrijven, organisaties en instellingen opererende expertisebureau in ons land, kunnen ze er over meepraten. Schades worden groter en complexer, klanten mondiger, technologie verfijnt en veranderingen in wet- en regelgeving vraagt om aanpassingen. "Het is zaak dat wij als schade-experts mee-ontwikkelen in een sterk veranderende verzekerings- en schaderegelingsmarkt", zeggen de ervaren schade-expert Thomas Takkenberg en rookie Robbert Mulder.



Thomas Takkenberg: "Je komt bij gedupeerden binnen op het moment dat zij vaak midden in de ellende zitten. Wij streven ernaar Voor hen duidelijkheid en structuur in de situatie te scheppen en hen vook zo snel mogelijk weer te begeleiden naar de toestand van voor de calamiteit. Zodat zij snel weer door kunnen met hun leven of werkzaamheden. Dat is het mooie van het werk en geeft mij persoonlijk veel voldoening."



Robbert Mulder: "Toen ik begon dacht ik dat het vooral ging om het bepalen van de schade. In de praktijk bleek dat misschien maar de helft van het werk te zijn. Je bent ook gesprekspartner van ondernemers die soms in één nacht hun bedrijf zien stilvallen. Dan draait het niet alleen om cijfers, maar ook om vertrouwen en het bieden van perspectief."

We spreken beiden in het moderne onderkomen van de ruim 200 medewerkers tellende Troostwijk Groep, onderdeel van Accumin, aan de tegenover de Johan Cruyff Arena gelegen kantoortoren 'B-Vital' in Amsterdam. Behalve met (contra)-expertises, bedrijfsschade- en *pre loss*-adviezen, houdt de groep zich bezig met risico-inspecties, verzekerings-, kunst- en bedrijfseconomische taxaties, research en een breed scala aan risico-opleidingen.

BOUWKUNDIGE SPECIALISTEN

Thomas werkt inmiddels tien jaar bij Troostwijk als contra-expert, gespecialiseerd in bouwkundige schades. Dat heeft alles te maken met zijn vorige werkzaam leven in de aannemerij. "Ik kende het vak aanvankelijk niet, maar door een leuk gesprek en een tip van mijn schoonvader, eigenaar van een letselbureau, kwam ik in aanraking met de expertisewereld. Daar heb ik geen moment spijt van gehad, want ik heb een fantastische, veelzijdige en buitengewoon boeiende baan."

Hoewel hij eigenlijk maar net komt kijken in het contra-expertisemetier is Robbert dezelfde mening toegedaan. Hij is afgelopen februari in dienst getreden bij Troostwijk na bijna drie jaar werkzaam te zijn geweest als bouwkundig specialist bij de Vereniging Eigen Huis. "Ik kende het vak niet, maar de vacature

die ik las trok mij aan. Het leek me een dynamisch, afwisselend en interessante baan en dat heeft de praktijk van alledag ook uitgewezen, ook al is het werk toch iets anders dan ik vooraf had gedacht. Toen ik begon dacht ik dat het vooral ging om het bepalen van de schade. In de praktijk bleek dat misschien maar de helft van het werk te zijn. Je bent ook gesprekspartner van ondernemers die soms in één nacht hun bedrijf zien stilvallen. Dan draait het niet alleen om cijfers, maar ook om vertrouwen en het bieden van perspectief.'

CRYSTAL METH-LAB

Hij licht zijn enthousiasme als volgt toe: "De verscheidenheid aan werk is groot. Je komt op verschillende, vaak bijzondere locaties en je hebt in dit werk met allerlei soorten mensen te maken. Ook de schades die je te behandelen krijgt zijn doorgaans vakmatig interessant en is het telkens weer een mooie uitdaging om hiervoor met een oplossing te komen waarin alle betrokken partijen zich kunnen vinden. Je komt als contra-expert bijna dagelijks met een mooi verhaal thuis."

> Het is zaak dat wij als schade-experts mee-ontwikkelen in een sterk veranderende verzekerings- en schaderegelingsmarkt

Desgevraagd noemt hij een sprekend voorbeeld uit zijn prille loopbaan als contra-expert. "We kregen een schade-opdracht bij een brand in een distributiecentrum in de Midden-Beemster. Het ging niet alleen om een giga-schade, maar ook een brand in een enorm omvangrijk distributiecentrum met een oppervlakte van ca. 14.000 m2 waarin een groot aantal andere bedrijven zijn gevestigd. Pikant detail was bovendien dat de brand was veroorzaakt in een pand waarin een crystal meth-lab zich bleek te bevinden. Het was net of in een aflevering van '*Breaking Bad*' zat. Door de aanwezigheid van een drugslab speelde niet alleen de brandschade, maar ook vervuiling, veiligheidsmaatregelen en de belangen van andere huurders en eigenaren in het distributiecentrum. Juist het samenbrengen van al die belangen maakte het dossier zo uitdagend."

DUIDELIJKHEID SCHEPPEN IN DE SITUATIE

Na 10 jaar actief te zijn als contra-expert is ook Thomas nog altijd bijzonder enthousiast over zijn job. "Ik heb een fantastische baan, afwisselend zowel qua aard van het werk als locatie. De ene dag zit je in Roermond, de volgende dag heb je een klus in Harlingen. Je komt bovendien over de vloer bij allerlei verschillende soorten bedrijven en krijgt te maken met een grote variëteit aan vaak grote, bijzondere en complexe schades. Intern spreken we vaak van 'NOS-schades', spraakmakende brand-, storm- of waterschades die vanwege hun grootte en complexiteit vaak het NOS-Journaal en andere media halen. Je komt bij gedupeerden binnen op het moment dat zij vaak midden in de ellende zitten. Wij streven ernaar oor hen duidelijkheid en structuur in de situatie te scheppen en hen ook zo snel mogelijk weer te begeleiden naar de toestand van voor de calamiteit. Zodat zij snel weer door kunnen met hun leven of werkzaamheden. Dat is het mooie van het werk en geeft mij persoonlijk veel voldoening."

Ook Thomas is gevraagd naar 'de schade van zijn leven', die hem om wat voor reden dan ook is bijgebleven. Hij kan eigenlijk niet kiezen en komt daarom met twee voorbeelden: een megabrand bij de AVR in het Botlekgebied en de dakinstorting van het voetbalstadion van AZ in Alkmaar van enkele jaren geleden.

"De eerste vanwege de enorme schade-omvang en de veelheid aan betrokken partijen; de tweede vanwege de bekende locatie, de bijzondere omstandigheden en de bouwtechnische aspecten. Een paar uur na de melding stonden we samen met onder meer de toenmalige directeur Robert Eenhoorn op het veld, een bijzondere ervaring. Het waren bovendien twee dossiers waarbij heel veel kwam kijken en daarvoor vakmatig bijzonder interessant en leerzaam waren."

DUURZAAMHEID EN ANDERE TRENDS

Zoals in de aanhef boven dit artikel aangegeven is ook de verzekerings- en schaderegelingsmarkt sterk aan verandering onderhevig en volgen nieuwe trends en ontwikkelingen elkaar snel op. Dat vraagt volgens Robbert ook van hem en zijn Troostwijk-collega's voortdurend om aanpassingen aan de nieuwe situatie, om mee te ontwikkelen met de veranderingen en aan het bijspijkeren van kennis over de nieuwe risico's die deze met zich meebrengen. "Hoewel het totaal aantal schades waarop wij worden ingeschakeld vrijwel stabiel blijft, zien wij dat zij qua omvang groter worden en qua aard complexer."

Daarnaast worden volgens hem en collega Thomas de klanten mondiger. "Ondernemers en particulieren hebben vaak al informatie opgezocht voordat wij arriveren. Ze kennen polisvoorwaarden, hebben foto's gemaakt met drones of laten offertes opstellen. Daardoor verschuift onze rol steeds meer van alleen schade vaststellen naar uitleg geven, verwachtingen managen en samen naar de beste oplossing zoeken."

> Het was net of ik in een aflevering van 'Breaking Bad' zat

DUURZAAMHEID, ENERGIE- EN MILIEUPRESTATIES

Volgens Thomas hebben alle ontwikkelingen rondom duurzaamheid, energie- en milieuprestaties wellicht wel de voornaamste veranderingen tot gevolg voor hun dagelijkse werkzaamheden. "Verzekeringspolissen zijn doorgaans gebaseerd op het indemniteitsbeginsel, op grond waarvan gedupeerden in principe hun door brand, storm, explosie of wateroverlast veroorzaakte schade vergoed krijgen. Maar vanwege nieuwe wet- en regelgeving en aanvullende eisen worden zij soms gedwongen voor een meer duurzame oplossing te kiezen. Wij

begeleiden hen inmiddels ook geregeld bij het vinden van alternatieve, duurzame hersteloplossingen."

Het was net of in een aflevering van 'Breaking Bad' zat Hij noemt de keuze van bedrijven voor duurzaam herstel op zich een goede zaak. "Het biedt praktische voordelen, maar brengt doorgaans wel extra kosten met zich mee die in sommige gevallen niet volledig volgens de verzekeringsovereenkomst vergoed worden. Het zou goed zijn als binnen de verzekeringswereld hiervoor een adequate oplossing wordt gevonden."

Ondanks de mogelijkheden die de technologische innovaties met zich meebrengen zal ons vak toch in de eerste plaats mensenwerk blijven

OOK TECHNOLOGIE VERANDERT HET WERK

Voortschrijdende ontwikkelingen zijn er daarnaast ook continu op technologisch gebied, wat steeds meer mogelijkheden biedt voor het verrichten van de werkzaamheden van alledag. AI en robotisering zijn daar natuurlijk een sprekende voorbeelden van.

"Waar vroeger honderden pagina's aan facturen en bouwtekeningen handmatig moesten doornemen, kunnen digitale hulpmiddelen en AI helpen om documenten sneller te analyseren. Dat bespaart tijd, maar uiteindelijk blijft de beoordeling mensenwerk. Een ondernemer heeft behoefte aan iemand die zijn situatie begrijpt en belangen kan afwegen. Ondanks de mogelijkheden die de technologische innovaties met zich meebrengen zal ons vak toch in de eerste plaats mensenwerk blijven. Wat dat betreft zien wij de toekomst van de contra-expertise positief en optimistisch tegemoet", benadrukken Thomas en Robbert tot slot. ■