

Troostwijk

Het zekere voor het onzekere

Ruim vijf jaar geleden werden ze door het Spaanse Tinsa overgenomen. Zelf deden ze na de overname ook nog twee acquisities. En nu? Nu staat er een nieuw Troostwijk dat met nieuw elan de toekomst tegemoet treedt. Tijd om kennis te maken met het directieteam dat vol enthousiasme nieuwe lijnen uitzet om continuïteit te bieden door risico's beheersbaar te houden. Precies wat de nieuwe slogan belooft: 'Het zekere voor het onzekere'.



Als marktlieder op het gebied van taxaties en contra-expertises heeft Troostwijk het roer fors omgegooid. De wereld verandert en door te anticiperen op de veranderende omstandigheden wil het bedrijf zijn marktleiderspositie behouden. Daarom groeide Troostwijk van drie businessunits naar vijf door aan waarderingen, schaderegelingen en research ook risicobeoordelingen en opleidingen toe te voegen. Met die vijf entiteiten maakt het meer dan 90 jaar oude bedrijf de belofte waar.

"Met de toevoeging van de twee extra businessunits hebben we de oude managementstructuur waarin alle businessunit-managers rapporteerden aan de CEO, losgelaten. Vijf businessunits, een grote dochter in Italië, één in België en een Internationaal desk voor de coördinatie van internationale vraagstukken zijn niet aan te sturen door één enkele persoon. Vooral niet als je bedenkt dat we ook nog eens versnelling willen aanbrengen ten aanzien van productontwikkeling, digitalisering, automati-

sering en datagedreven oplossingen. Want de kennis en daarmee de data die Troostwijk in al die jaren heeft opgebouwd, wilden wij vertalen naar digitale oplossingen.

Door de operationele vraagstukken bij operationele managers neer te leggen die op hun beurt weer rapporteren aan de CCO, CFRO en COO, kan ik mij op de strategische en tactische vraagstukken focussen."

Directieteam

Aan het woord is Johan Drost die in 2021 als CEO in dienst trad van Troostwijk. Eind 2022 werd de nieuwe structuur geïntroduceerd. Samen met CCO Arjan Hovinga, CFRO Fatima Benbarek en COO Pieter Bakker vormt hij momenteel de directie. Johan is de aanjager van veranderingen, innovatie en vernieuwing en heeft als taak alle neuzen dezelfde kant op te laten wijzen en iedereen aan boord te houden. Hij is de katalysator die alle ideeën aan elkaar knoopt en de verandering en versnelling kan brengen. Als CEO heeft hij hierin een leidende rol en is hij eindverantwoordelijk.



Johan Drost (51) trad in 2021 als CEO in dienst. Hij komt uit de bankwereld waar hij verschillende leidinggevende rollen heeft vervuld en tal van veranderprocessen heeft geleid. Johan is getrouwd en vader van twee kinderen.

EEN UNIEKE COMBINATIE VAN KENNIS, VAKMENSEN, DIENSTEN EN DIGITALE OPLOSSINGEN

Johan vervolgt: "We zijn een bedrijf met een prachtige historie en hebben een ijzersterke reputatie. Maar we zijn nu geen bedrijf meer met drie aparte entiteiten, we zijn één bedrijf met vijf oplossingen om risico's beheersbaar te houden en kunnen ook nog eens combinaties maken van die oplossingen.

Zo verzorgen we verzekeringstaxaties om een object te kunnen verzekeren. Soms is echter een risico-inspectie nodig om een object verzekeraar te krijgen. Daar zetten we onze risico-inspecteurs op in. Heeft een bedrijf financiering nodig, bijvoorbeeld voor een uitbreiding, een verbouwing of verduurzaming, dan schakelen we onze bedrijfseconomische taxateurs in en vaak gaan onze risico-inspecteurs dan ook op pad om te kijken waar de risico's liggen. Mocht het misgaan, dan hebben we onze contra-experts die bij een calamiteit de afhandeling van de schade voor gedupeerden verzorgen. Wil een klant, makelaar of verzekeraar weten wat er nou exact mis is gegaan, dan schakelen we een partij in waarmee we een intensieve samenwerking hebben, die oorzaak-analyses of preventie-analyses kan uitvoeren. Op die manier kan de oorzaak achter de oorzaak

worden ontdekt of voorkomen worden dat een incident nogmaals gebeurt. Een mooie toevoeging waar onze risico-inspecteurs ook weer nauw bij betrokken zijn. En het mooie is dat al deze disciplines met elkaar samenwerken, elkaar aanvullen, van elkaar leren en waarde aan elkaar toevoegen. Via het online platform van Oodit worden ze bovendien beschikbaar gesteld aan de markt. En dat is maar goed ook, want zaken gaan tegenwoordig vele malen sneller. Met behulp van automatisering en digitalisering kan je voorop blijven lopen."

Research en opleidingen

Troostwijk staat van oudsher bekend als een kennisinstituut. Als kennisinstituut heeft Troostwijk altijd al een sterke searchpool gehad. Kennis en kunde ter beschikking stellen geschiedt onder andere via de publicatie van de Troostwijk-indexcijfers. Die indexcijfers, die al 20 jaar worden geleverd, geven de prijsontwikkeling van bedrijfsinventarissen, gebouwen en woningen weer. Daarnaast deelt Troostwijk kennis via een eigen opleidingsinstituut: de Troostwijk Academy. Aan de Troostwijk Academy, die al sinds jaar en dag ingezet wordt om de eigen taxateurs op te leiden, is met de overname van risico-inspectiebureau Burghgraef van Tiel een aantal opleidingen toegevoegd die zowel aan eigen collega's als derden worden gegeven. Gemiddeld driehonderd cursisten per jaar, werkzaam bij alle grote partijen, worden nu al opgeleid tot risicosdeskundige. Ook in het buitenland. Het bedrijf verzorgt daarnaast ook tal van InCompanytrainingen die veelal maatwerk zijn. Naast opleidingen tot risicosdeskundige en het opleiden van de taxateurs, biedt de Troostwijk Academy ook andere modules aan, waaronder trainingen op het gebied van bedrijfschadeberekeningen en aansprakelijkheid.



Arjan Hovinga (41) studeerde Bedrijfskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen. Als interim-manager was hij onder andere werkzaam in de verzekeringen en bij Oodit. Hij trad eind 2022 als CCO in dienst. Arjan is getrouwd en heeft drie kinderen.

Duurzaamheid

Collega's worden dus niet alleen in Nederland opgeleid. Met het oog op het beperken van de CO₂-footprint leidt Troostwijk ook collega's in het buitenland op, zodat de Nederlandse verzekeringstaxateurs niet altijd de hele wereld over hoeven te vliegen, maar gebruik kunnen maken van lokale taxateurs die volgens dezelfde kwaliteit en met dezelfde kennis onder Troostwijks auspiciën internationaal georiënteerde klanten kunnen bedienen.

En daar stopt de duurzaamheidsgedachte niet. Wat Troostwijk daarnaast nog meer doet? Alle taxateurs, risico-inspecteurs en schade-experts leggen jaarlijks veel kilometers af. Besloten is om het gehele wagenpark binnen afzienbare tijd te vervangen door elektrische auto's.

Datagedreven modellen

Arjan is vanaf 2022 aan boord en vervult de functie van CCO. Hij heeft een achtergrond in verzekeringen. Zijn grootste drijfveer is de digitalisering waarmee vraagstukken van klanten kunnen worden beantwoord en opgelost. Zijn grootste uitdaging? Het op het goede moment bieden van een passende oplossing. Arjan: "Troostwijk als kennisinstituut, daar hebben we naam mee gemaakt. De voorgangers van Johan hebben nagedacht over manieren om kennis en kunde ter beschikking te stellen, zo getuige de Troostwijk Academy en de overname van Oodit, een datagedreven partij die zijn sporen al verdiend heeft. Gelukkig steunt ons moederbedrijf Tinsa ons in onze plannen door de eigen kennis van en ervaring met datagedreven modellen en de benodigde financiële middelen ter beschikking te stellen.

Deze modellen bieden ons bovendien de mogelijkheid om ons werk wereldwijd op te pakken. En dat moet, want we hebben niet alleen internationale klanten, we hebben ook nog onze grote buitenlandse dochters en onze International desk. Wij willen onze klanten in staat stellen om met een zeker gevoel te ondernemen en bieden continuïteit door risico's beheersbaar te maken. Wereldwijd. De kennis en ervaring die we in al die jaren hebben opgebouwd passen we toe door te digitaliseren. Met behulp van het door ons ontwikkelde Oodit-platform kunnen wij data sneller en gemakkelijker monitoren en verzamelen. Er wordt over de disciplines heen samengewerkt, zodat er gecombineerde oplossingen ontstaan. En het platform stelt ons in staat om al die oplossingen goed te koppelen.

Daarmee heeft Troostwijk een unieke combinatie van kennis, vakmensen, diensten en digitale oplossingen in huis. Die oplossingen zijn overigens niet alleen voor eigen gebruik, we bieden ze ook aan de markt aan. Zo kunnen wij op basis van de beschikbare data berekenen wat de risicoscore van bijvoorbeeld een grote portefeuille van 100.000 adressen is. Wat een mogelijk bereikbare risicoscore zou kunnen zijn en wat de stappen zijn die je moet zetten om daar te kunnen komen. Aan de waarderingskant kunnen wij ook de herbouwwaarde voor grote portefeuilles berekenen of voor verzekeraars en makelaars inzichtelijk maken waar de risico's in de portefeuille zitten als het gaat om onderverzekering. Dergelijke oplossingen bieden wij al aan partijen als verzekeraars, vastgoedontwikkelaars en woningbouwcorporaties. Belangrijk is wel dat wij als collega's de koppen bij elkaar steken, want kennis van de ene business-unit is van waarde voor de andere. En daarmee kunnen wij de volgende stap zetten.

Zo zie je dat wij met de komst van het SaaS-platform Oodit en risico-inspectiebureau Burghgraef van Tiel, en een goede samenwerking tussen de vijf entiteiten, nóg grotere slagen kunnen maken."

Human capital

Pieter is als COO verantwoordelijk voor de operationele zaken, die over alle businessunits heen liggen. Hij kent het bedrijf van haver tot gort, kijkt waar de sterktes en zwaktes liggen, waar de beloftes en behoeftes liggen, hoe de processen lopen, waar verbetering nodig is, hoe omgegaan wordt met het human capital en helpt op die manier de Troostwijk-ambities gestalte te geven en verder uit te breiden. Pieter: "Wij maken voor het verlenen van onze diensten dankbaar gebruik van digitale ondersteuning. Toch gaat dit niet onze taxateurs vervangen. Sterker nog, we worden ons steeds bewuster van het feit dat we afhankelijk zijn van de kennis en kunde van onze mensen. Automatisering is belangrijk, maar zonder mensen met de juiste expertise kunnen we niets. Want het simpele werk kan prima digitaal worden opgepakt, maar daar waar het complex wordt

moet je kunnen terugvallen op vakmensen. Die kennis moet je zien vast te houden. Nu is het zo dat veel collega's hun leven lang bij Troostwijk hebben gewerkt. De tijden zijn echter veranderd en je moet je medewerkers tegenwoordig echt wel wat te bieden hebben, wil je ze voor langere tijd aan je kunnen binden. Mensen behouden, dat blijft een belangrijk thema. Ook voor ons. Naast het feit dat we medewerkers moeten zien te behouden, moeten we ons ook focussen op verjonging. Maar voor de jongere generatie geldt al helemaal dat je ze iets moet kunnen bieden. Dat je een goede werkgever bent. Ons geluk is dat wij een heel bijzondere portefeuille hebben met mooie, ook internationale bedrijven en dat we veel verschillende disciplines in huis hebben, waardoor we in de volle breedte interessant werk kunnen bieden. Jongeren worden altijd begeleid door ervaren collega's en die nemen ze ook mee naar taxaties en inspecties in het buitenland. Heel vroeg in hun carrière laten we ze namelijk al kennismaken met alle facetten van het vak, wat de meesten erg interessant vinden. Gelukkig kunnen wij ze naast een unieke, interne opleiding en heel afwisselend werk ook de ruimte bieden om bij een van de vestigingen in het buitenland een kijkje te nemen. Dat kan interessant zijn voor collega's die een internationale carrière ambiëren.

WE KUNNEN EEN UNIEKE, INTERNE OPLEIDING EN AFWISSELD WERK BIEDEN

Tegelijkertijd moeten wij de kwaliteit hoog zien te houden. Want als marktleider met een grote internationale klantenportefeuille móeten wij er wel voor zorgen dat onze kwaliteit op peil blijft, ook met het oog op de aansprakelijkheid. Want ook in Europa zien we al tekenen die wijzen op de opkomst van de Amerikaanse claimcultuur. Dat betekent onder andere dat wij onze mensen vakinhoudelijk goed moeten blijven opleiden en dat we moeten blijven zorgen voor vakkundige, heldere rapporten. We zullen dus strakker moeten zijn op de proceskant. Processen zorgen er niet alleen voor dat het werk efficiënt verloopt, ze zijn ook nodig om onze kennis en kunde beschikbaar te stellen via ons platform en onze opleidingen. Via het Oodit-platform kunnen wij namelijk verzekeraars en makelaars informatie verschaffen over de risico's in een portefeuille. Iedereen moet er bovendien op kunnen vertrouwen dat wij onafhankelijk zijn. En iedereen moet erop kunnen vertrouwen dat de informatie die wij verstrekken betrouwbaar tot stand is gekomen, iets wat je kan borgen door het aan de proceskant goed in te regelen."



Pieter Bakker (57) begon in 1990 zijn Troostwijk-carrière als taxateur, waarna hij via diverse commerciële rollen doorgroeide naar een directeursfunctie. Na een uitstapje van acht jaar kwam hij terug, wederom in een leidinggevende rol, gericht op commercie. Inmiddels is hij als COO verantwoordelijk voor de operationele zaken binnen het bedrijf. Pieter heeft een zoon en twee dochters en woont samen.

Finance

Fatima is de CFRO. Haar achtergrond ligt in de bedrijfswetenschappen en ze heeft jarenlange werkervaring opgedaan in diverse finance rollen bij een verzekeringsmaatschappij. Fatima brengt een forse dosis financiële expertise mee en wil graag het finance team versterken en doorontwikkelen. De rol van Fatima is vrij nieuw binnen Troostwijk. Haar voornaamste taak is ervoor te zorgen dat alle financiële zaken kloppen en efficiënt ingeregeld zijn, zodat Troostwijk stappen kan zetten. Fatima: "Mijn rol als CFRO is tweeledig. Ik moet meegaan in de ontwikkeling van vijf businessunits door ze op een efficiënte manier te ondersteunen. We zijn daarnaast bezig met procesverbetering, zodat we ook als organisatie de klant een betere service kunnen bieden, onder andere door de snelheid te verhogen. Ook daarin denk ik mee. Mijn taak behelst dus meer dan alleen de cijfers op een rij zetten. Welke onderdelen moeten we sturen? Welke elementen moeten nog uitgebouwd worden? Dat zijn aspecten waar ik ook naar kijk, want we willen toe naar voorspelbaarheid. En die voorspelbaarheid moet ondersteund worden vanuit inzicht in het financiële reilen en zeilen van de organisatie.

Troostwijk heeft niet voor niets veel geïnvesteerd in automatisering en IT. Dat dient natuurlijk een doel, namelijk de organisatie van de toekomst ondersteunen. Mijn functie heeft een prominente rol rondom controle, compliance en wet- en regelgeving. Zo kent mijn team inmiddels een compliance officer."

Bij haar vorige functies heeft zij ervaring opgedaan op het gebied van data-analyse, expense control, business control en

CERTIFIED CRANES REPAIR OF LATTICE BOOMS AND TELESCOPIC BOOMS OF MOBILE CRANES

AVEZAAT CRANES SPECIALIST IN:

- Repair and manufacture of lattice booms, jibs and telescopic booms
- New and used lattice booms and jibs supplied immediately from stock
- Repair and overhaul of crawler cranes, telescopic cranes, aerial work platforms, forklift trucks and spreaders

Van Heekstraat 39, 3125 BN Schiedam - The Netherlands
T +31 (0)10 415 25 44 - F +31 (0)10 415 19 97 - E info@avezaat.com

WWW.AVEZAAT.COM

LEKKAGE?

WIJ SPOREN DIT MOEITeloos OP

Lekdetectie biedt de oplossing voor het opsporen van lekkages zonder hak of breekwerk. Met ruim 7000 detecties per jaar en een indrukwekkend succespercentage van maar liefst 97%, sporen wij lekkages moeiteloos op in uw woning.

Meer weten? Bel 0800-847466.

Klanttevredenheid
in 2023:

8,5




finance management. Als afgestudeerd Register-Controller brengt Fatima in de basis financiële expertise mee. Toen een van haar vorige werkgevers overgenomen werd door een beursgenoteerd bedrijf, moest er een professionaliseringsslag geslagen worden, teams en disciplines moesten worden opgezet, processen moesten worden verbeterd. Dus ook die kennis en ervaring brengt zij in.

WE DOEN HET SAMEN. WE DOEN HET BETER

"Ik wil enerzijds zorgen voor een goede basis, zodat het finance team de interne organisatie kan ondersteunen. Daarnaast focus ik mij op manieren waarop ik mijn team kan doorontwikkelen zodat zij mee kunnen gaan met de ontwikkeling die Troostwijk doormaakt. Troostwijk heeft ambitieuze plannen, maar uiteindelijk moet de organisatie die plannen ook kunnen ondersteunen. Met de kennis, kunde en kwaliteit die we in huis hebben en de investeringen die zijn gedaan moeten we nu laten zien dat we onze klanten optimaal kunnen bedienen, zowel intern als extern."

Aansprekende stip op de horizon

"Wat wij als directie doen is een aansprekende stip op de horizon zetten", besluit Johan. "Die moeten we verbinden aan wat de organisatie doet en zorgen dat medewerkers de eigen ambities koppelen aan de inspiratie van het bedrijf. Wij moeten er dus voor zorgen dat we boeiend genoeg zijn om aan boord te komen en te blijven. Dat betekent onder andere dat mede-



Fatima Benbarek (38) studeerde Business Administration in Amsterdam, gevolgd door een opleiding als Register-Controller. Ze werkte bijna 15 jaar in verschillende finance functies bij een verzekeraar. Fatima kwam in mei 2023 als CFRO aan boord. Ze is getrouwd en moeder van een dochtertje.

werkers zich permanent moeten kunnen blijven ontwikkelen. Dat kan hier gelukkig, want medewerkers kunnen van de ene naar de andere activiteit switchen, zelfs van het ene naar het andere land, en zo ontdekken waar hun passie ligt en het beste uit zichzelf halen. Ook hechten wij er waarde aan ze een prettige werkomgeving te bieden met veel vrijheden. Wij zorgen voor continuïteit voor onze klanten. Door te investeren in onze dienstverlening, onze kwaliteit en onze mensen zorgen wij daarnaast ook voor onze eigen continuïteit. Want we doen het samen. We doen het beter." <

Cybercrime



Onderzoek van ARAG toont aan dat maar liefst acht op de tien Nederlanders online (veel) vertrouwen heeft in het eigen beoordelingsvermogen, terwijl 36 procent het afgelopen jaar te maken had met een vorm van cybercrime.

Geplaatst op 11-10-2023

BORG-A



Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) lanceert na diverse pilots en praktijkproeven bij beveiligingsbedrijven een nieuw keurmerk, BORG-A, dat ingaat op 2 januari 2024.

Geplaatst op 02-09-2023

Stichting Beer impuls



Lusan Derksen (Radboud Universiteit Nijmegen) wint landelijke scriptieprijs Stichting Beer impuls.

Geplaatst op 26-09-2023