

M&Z bulletin



Een bedrijfsbrand. En dan?

Een kijkje in de keuken bij een ingrijpende schadeafwikkeling



Care IS

Vermogensbeheerder met 5 sterren. Er is geen truc, wel een strategie



Linda Mühren

Medewerkster van het eerste uur over vroeger, nu en interesses naast het werk



Nico Runderkamp

Nieuwe Bedrijfsregeling Brandregres: directe gevolgen voor ondernemers



Een slimme ondernemer kiest voor het M&Z plan!

M&ZPlan



Grip op uw toekomst

Molenaar
Zwarthoed
Adviseurs



Kees Tuijp, directeur Molenaar & Zwarthoed Adviseurs

Voorwoord

We zijn inmiddels drie maanden op weg in 2014 en het derde bulletin is een feit. Er is de afgelopen periode veel gebeurd. Door de samenvoeging met Steur Verzekeringen in september vorig jaar zijn er een heleboel klanten bij gekomen. Het is dus goed mogelijk dat u voor het eerst ons bulletin in handen heeft. In dat geval wil ik u van harte welkom heten. Daarnaast zijn we natuurlijk hartstikke blij met de personele versterking met de Steur medewerkers. Na zes maanden voelt het alsof het altijd al zo is geweest.

In dit bulletin hebben we als actualiteit weer een stuk over aansprakelijkheid. Recent is er wederom wat gewijzigd op dit vlak. Een aanpassing in de Bedrijfsregeling Brandregres. Nu zal dit niet iedereen bekend in de oren klinken. De wijziging heeft voor een aantal bedrijven of personen helaas behoorlijke gevolgen. Nico Runderkamp zal u er alles over vertellen. Een belangrijk onderdeel van ons werk heeft te maken met schadebehandeling. Dit zijn de momenten waarop je kunt laten zien wat de meerwaarde van de begeleiding van een professionele dienstverlener is. Gelukkig voor u heeft u niet iedere dag een schade. Wij willen u een indruk geven wat er zoal gebeurt bij een schade. In het artikel over onze dienstverlening neem ik u mee vanaf het moment dat een klant een schade heeft.

Dit keer zijn Lauren Leek en Loege Schilder van Care Investment Services de “klanten aan het woord”. Zij vertellen meer over de diensten en werkwijze van hun bedrijf en uiteraard over de nominatie voor de Gouden Stier Award 2013.

Linda Muhren maakt het bulletin compleet. Al sinds 1985 is zij werkzaam voor Molenaar & Zwarthoed Adviseurs. Na Hein Molenaar is Linda de medewerker met het langste dienstverband. In haar interview vertelt zij openhartig over deze periode.



Brand bij een klant Dat wordt dus een heel andere dag dan ik in gedachte had

Kijkcijferkanonnen als 'Boer Zoekt Vrouw', 'The Voice' en de 'Palingsoap' tonen aan dat we graag even toeschouwer zijn in het werk en leven van anderen. In dit bulletin openen wij ónze keuken. Achter op de fiets lift je mee met onze adviseur naar een fictieve klant. Door zijn ogen behandelen we een schade, die altijd onverwacht komt. Niet alleen voor de getroffene, maar ook voor de adviseur. Hoe handelt hij in de wirwar van emoties?



Bij brandschade kan de buitenopslagclausule van belang zijn.

8.43 uur.

Woensdagochtend. Ik zet mijn fiets op slot voor ons kantoor, als ik een brandweersirene hoor. Ik grijp naar mijn mobiel en tik de P2000 app aan. Ja, een melding in Volendam. Dat adres? Komt me dat niet bekend voor? Ik duik de eerste besprekkamer in. In het systeem zie ik de bevestiging van wat ik vermoedde: een klant. Slagerswinkel. Oké, dat wordt dus een heel andere dag dan ik in gedachte had. Wat heb ik nodig? Ja, de polis. Ik screen hem en sta wat langer stil bij de garantiebepalingen. De buitenopslagclausule zou van belang kunnen zijn, moet ik in de gaten houden. In het dossier zie ik een onderhoudscontract op blusmiddelen. Die neem ik mee. Even kijken, het taxatierapport van twee jaar geleden. Ja, is ook relevant. Jaarstukken print ik uit en stop ik in een map. Heb ik alles? Check, check, check, wegwezen. Langs de balie roep ik: "Patricia, voorlopig ben ik er niet. Brand!"



De Salvagecoördinator treedt neutraal op tussen de gedupeerden en verzekeraar.

9.15 uur.

Op de fiets rij ik de straat in van de slager. Veel mensen staan op de stoep te kijken en te praten. Zwarte rook komt uit het gat van de deur. De brandweercommandant loopt de winkel binnen. Medewerkers van een schadestopbedrijf gooien spullen in een container die op de stoep is geplaatst. De Salvagecoördinator* is al ter plaatse en staat te praten met Tom, de slager en eigenaar. Die schudt zijn hoofd. Ook zie ik de schade-expert van de verzekeringsmaatschappij al rondlopen en aantekeningen maken. Contra-expert bellen! Terwijl ik dat doe, loop ik even rond de winkel om te checken of er geen opslag langs de gevel staat. Nee, die clausule vormt geen probleem. Ik loop naar Tom.

9.23 uur.

"Hé, Tom. Wat een toestand. Hoe gaat het?" begin ik. De slager draait zich om. "Kees, jij hier al? Ik zou je zo bellen," zegt hij. Tom oogt verslagen. Hij ziet zijn



Wat jaren duurt om op te bouwen kan in enkele momenten opgaan in rook.

winkel afgebroken worden. “Door zo’n klein brandje in de koelcelmotor. Ongelofelijk niet. Ze halen alles eruit. Alle messen, alle ijzerwaren. De hele toonbank trekken ze er straks uit. Dat is toch niet te geloven?” Tom begint te vertellen vanaf het moment dat hij zijn winkel zo aantrof tot nu. Een belangrijk deel van zijn leven gaat vandaag in rook op. Toch druk ik hem op het hart: “Laat die mensen hun werk doen, Tom. Ik heb je polis al doorgenomen. Je bent overal goed voor verzekerd en ik zal er alles aan doen om de zaken zo goed mogelijk af te handelen.” Zijn blik zegt genoeg: hij vertrouwt het niet.

9.35 uur.

Ik leg Tom de procedure uit. Dat de maatschappij waar bij hij verzekerd is, een expert stuurt die de hoogte van de schade gaat vaststellen. “Ja, die man die daar loopt,” knikt Tom. “Hij vroeg al iets over de waarde van de inventaris en het verzekerde bedrag. Ik weet precies



Een uitgebreide brandverzekering zorgt ervoor dat u snel weer verder kunt.

wat hij wil. Mij zo min mogelijk uitbetalen.” Tom schudt weer zijn hoofd. Ik blader even snel tussen de papieren door. “Kijk eens hier, Tom,” zeg ik. “Ik heb het taxatierapport van twee jaar geleden bij me. Dat hebben we toen laten uitvoeren na ons jaarlijks gesprek. Daar is je dekking op gebaseerd. En die man bepaalt niks in zijn eentje. Ik heb een contra-expert gebeld, die hier elk moment zal zijn. Zelf schuif ik ook aan bij de onderhandelingen over het schadebedrag. Herstel- en schoonmaakwerkzaamheden aan de winkel, een nieuwe inventaris, een nieuwe voorraad, je misgelopen inkomsten en winst... alles komt ter sprake.” Iets rustiger besluit Tom even later maar naar zijn vrouw te gaan om een kop koffie te gaan drinken. Hij kan hier nu toch niets doen.

9.55 uur.

Ik meld me bij de Salvagecoördinator. Even later komen ook de schade-expert en contra-expert erbij. De Salvagecoördinator brengt verslag uit. “De brand-

*Stichting Salvage

Stichting Salvage is een onafhankelijke stichting die in 1986 door het Verbond van Verzekeraars, in samenwerking met expertisebureaus en schoonmaakbedrijven is opgericht. Stichting Salvage is actief in heel Nederland. Als er een brand gemeld wordt, gaat de Salvagecoördinator direct naar de plaats van de brand. De Salvagecoördinator heeft een belangrijke taak. Hij is in de meeste gevallen als eerste vertegenwoordiger van verzekeraars op de plaats van de brand. Voor gedupeerden is hij degene die praktische steun en advies geeft. Hij heeft een luisterend oor en kan orde in de chaos scheppen. Hij weet welke schadestopbedrijven hij moet inschakelen om de schade te beperken. De Salvagecoördinator treedt neutraal op en wordt daar ook op beoordeeld. Hij geeft zijn bevindingen over de schade door aan de Salvage Alarmcentrale die vervolgens de betrokken verzekeringsmaatschappijen informeert.



De winkel wordt gereinigd door een specialistisch bedrijf.



Met de verzekeringsmaatschappij en de contra-expert wordt er onderhandeld over het schadebedrag.

weer heeft geconstateerd dat de brand is ontstaan in een motor van de koelcel. Het was kort en hevig. De koelcel is grotendeels uitgebrand. We hebben de complete voorraad vlees - of wat ervan over was - net afgevoerd. Erger is de rook en roet. Die hebben zich ingebeten in al het RVS in de winkel. Ik heb nog even gekeken of er zaken veilig te stellen waren, maar de toonbank, de snij- en bereidingstafel, de machines en al het bestek was aangetast. De printplaten in de computer zijn ook kassiewijlen. De kassa... Het komt erop neer dat de complete inventaris eruit kan en afgeschreven is. De koelcel moet gedemonteerd en afgevoerd worden. Dan zal er een grondige reiniging van de winkel plaats moeten vinden, uitgevoerd door een specialistisch bedrijf. Pas dan kan de winkel weer opnieuw worden ingericht.”

10.15 uur.

Met deze informatie ga ik in overleg met de expert van de verzekeringsmaatschappij en de contra-expert. Drie schadethema's staan centraal: schade aan het gebouw, schade aan de voorraad en inventaris en de schade voortkomend uit de stilstand van de bedrijfsvoering. Ik leg op voorhand het in de clausule gevraagde onderhoudscontract op blusmiddelen op tafel. De

buitenopslagclausule is niet van toepassing en ook de andere garantiebepalingen kunnen we afvinken. Daarop gaan we over tot onderhandeling over het schadebedrag. Omdat ik een taxatierapport kan overleggen, is er geen discussie over de hoogte van de verzekerde bedragen. Kosten voor schoonmaak en herstel komen voor vergoeding in aanmerking.

10.50 uur.

We praten verder over de bedrijfsschade. Die is nog niet in te schatten. We weten nog niet hoe lang het gaat duren voor de winkel weer draait. Ondertussen moeten de lonen wel doorbetaald worden, facturen worden voldaan en is er sprake van gedeelde winst. We wegen de optie af om de slagersactiviteiten tijdelijk in een mobiele winkel onder te brengen, zoals dat ook bij vis- en groentewinkels gebeurt. Dat blijkt praktisch en financieel bij nader inzien geen goede optie. De verzekeringsexpert stelt dan een voorschot voor van € 20.000,-. Kort door de bocht schets ik met de jaarstukken in mijn hand daarop wat Tom kwijt is aan vaste lasten. Vervolgens reken ik grof de kosten voor het afvoerbedrijf, schoonmaakbedrijf, de schilder, de stuurkadoer en de elektricien voor. Ik google even wat een koelcel kost. Gesteund door de contra-expert maak ik



Door een up-to-date taxatierapport is er geen discussie over de hoogte van de verzekerde bedragen.

aannemelijk dat er uiteindelijk zeker € 100.000,- nodig is. Daarop stellen we het voorschotbedrag vast op € 40.000,-. We spreken af nauw contact te onderhouden over de financiële afwikkeling. Ik zal direct contact opnemen met de boekhouder van Tom en alle benodigde financiële informatie zo snel mogelijk toezenden.

11.45 uur.

Terug op kantoor duik ik gelijk in de jaarcijfers van 2011 en 2012. Ik bel de boekhouder van Tom en leg hem kort de situatie rond Tom uit. "Ik zie dat het resultaat van 2012 behoorlijk achterblijft bij dat van 2011, Jan. Heb jij al een goed zicht op 2013?" Jan kijkt het gelijk na. "Het is nu weer in lijn met 2011. Ik weet dat de straat voor de winkel in 2012 twee maanden opengebroken lag. Je kon er met de auto niet komen. Daar heeft Tom toen behoorlijk last van gehad." Jan belooft me alle financiële gegevens zo snel mogelijk toe te zenden. Ik maak een aantekening voor de vervolgonderhandelingen van volgende week dat de cijfers van 2012 niet representatief zijn. De komende dagen, weken en maanden zal ik het dossier aanvullen met alle relevante informatie. Alle kosten die terug te voeren zijn op de brand, voeg ik toe om uit te onderhandelen met de expert en contra-expert.



De verzekeraar stelt een bedrag beschikbaar. Uiteindelijk zijn al kosten vergoed.

12.30 uur.

Ik bel Tom even om hem bij te praten over de onderhandelingen. Als hij hoort dat hij er al een bedrag van € 40.000,- beschikbaar wordt gesteld, valt er een enorme last van zijn schouders. "Nou durf ik voor het eerst voorzichtig vooruit te kijken, Kees."

Drie maanden later.

"Witte of rode wijn?" In de deur van Tom's nieuwe winkel houdt zijn dochter Gina een dienblad voor. Ik pak de rode. Het interieur is stijlvol en modern. In de nieuwe toonbank lacht het complete assortiment vlees, worst, salades en maaltijden me toe. "Wat vind je ervan?" zegt Tom als hij naast me komt staan. Hij laat me zien wat er allemaal is vernieuwd en neemt me ook nog even mee naar achteren, naar de nieuwe koelcel. "Ik ben er niet op achteruitgegaan," zegt hij voorzichtig, er meteen aan toevoegend: "Niet dat ik het nog een keer zou willen meemaken, hoor! Hé, weet je ook al hoe het is afgelopen met die bedrijfskosten?" Ik knik en pak een document uit mijn map. "Ik heb vanochtend wederom contact gezocht met je verzekeraar," zeg ik. "Ze zijn akkoord." Ik overhandig de uitdraai met handtekening eronder. "Top! Dan zijn ook de laatste kosten vergoed," zegt Tom tevreden. "Gina! Geef Kees hier nog maar een wijntje." ■

Klant aan
het woord

Care IS

Vermogensbeheer



Vermogensbeheer kan anders. Beter. Dat waren de drijfveren van Laurens Leek en Loege Schilder toen zij Care IS Vermogensbeheer oprichtten in 2009. Nu al worden ze met vijf sterren gewaardeerd door de grootste onafhankelijke vergelijkingssite voor vermogensbeheerders in Nederland. Als één van de vijf uit honderden vermogensbeheerders, werden ze genomineerd voor de Gouden Stier Award 2013. De behaalde rendementen ogen opmerkelijk solide.

Jullie scoren als vermogensbeheerder 5 sterren. Wat betekent dat?

Laurens: De onafhankelijke vergelijkingssite www.vermogensbeheer.nl beoordeelde ons op 19 criteria. Hoofdthema's zijn Onafhankelijkheid, Transparantie, Organisatie en Kosten. Gekeken wordt bijvoorbeeld naar je strategie, naar je rendementen, naar de kosten die je in rekening brengt en naar de manier waarop je het contact met je klanten onderhoudt. Dat we 5 sterren scoren op deze punten, bevestigt dat we goed bezig zijn. Trouwens, ook bijzonder was de uitreiking van de Gouden Stieren, afgelopen december in Amsterdam. Dit evenement is een initiatief van belegger.nl. Uit alle vermogensbeheerders van Nederland werden er vijf genomineerd. Daar zaten we bij. Alleen jammer dat we die Stier net niet konden binnenslepen.

De statistiek laat zien dat Care IS sinds 2009 in elk risicoprofiel de benchmark verslaat.

Wat is jullie truc?

Loege: Er is geen truc. Wel een duidelijke strategie. Een belangrijk onderdeel daarvan is het beperken van de kosten. Hoe lager de kosten, hoe meer vermogen er overblijft om mee te beleggen. In de eerste plaats houden we onze interne kostenstructuur laag. Ten tweede beleggen we niet in losse aandelen of in losse andere effecten, maar altijd in trackers. Daarmee kunnen we tegen minimale transactiekosten een wereldwijde spreiding bereiken in aandelen, obligaties en vastgoed. Ten derde beperken we het aantal transacties zoveel mogelijk. Op die drie sporen leidt dat tot hele lage kosten. Hoe meer kosten je bespaart, hoe meer extra vermogen je dat oplevert. Als we dat presenteren in een rente-op-rente model over tien jaar, zien klanten pas hoe groot die impact is.

Stelling 1: Beleggen is wetenschap

Loege: *Ja. Beleggen op basis van emoties gaat namelijk altijd fout. Wij benaderen beleggen in elk geval als wetenschap. Er is ook veel wetenschappelijke research gedaan waarmee we ons voordeel doen. We gebruiken computermodellen die gebruikmaken van die informatie. Die zijn objectief en veel beter in staat om grotere, onderliggende bewegingen te voorspellen.*

Goed, lage kosten dus. En verder?

Laurens: Een ander belangrijk onderdeel van onze strategie is de manier waarop we omgaan met tegenval-

Stelling 2: De AEX is oninteressant

Laurens: Volmondig ja. De AEX is een Mickey Mouse index. Qua omzet, maar vooral ook qua prestaties. Vergelijk maar eens met de Dow Jones. Die heeft zijn all-time high eind 2013 gebroken. De AEX zit daar toen nog bijna 40 % onder. Wij beleggen wereldwijd en de AEX is in ons model nauwelijks van betekenis.

lers. Een lijk uit de kast bij een bedrijf, een winstwaarschuwing of zwaar tegenvallende economische data... het komt altijd voor. Loop je tegen een koersverlies aan van 50%, dan vraagt dat om een koerswinst van 100% om op hetzelfde niveau terug te keren. KPN, Ahold, Fortis en ING zijn voorbeelden uit het recente verleden die we allemaal nog wel herinneren. Veel beleggers zijn er nooit bovenop gekomen. Het is dus van het grootste belang om de impact van dergelijke tegenvallers voor het vermogen te beperken. Wij zetten daarom in op bescherming van het vermogen. Enerzijds door sterk te spreiden en anderzijds door posities tijdig af te bouwen wanneer de waardering te hoog oploopt. Dat werpt zijn vruchten af.

Stelling 3: Particulieren moeten zelf niet beleggen

Loege: 100% mee eens. Voor de meeste particulieren is beleggen 'een hobby die wat mag kosten'. De Universiteit van Maastricht heeft aangetoond dat particulieren meer dan 1% per maand achterlopen bij de benchmark. Beleggen is een vak en professionals hebben meer kennis, meer ervaring, betere tools en zijn minder gedreven door emoties.

Maar dat dempt toch ook het effect op het rendement?

Loege: Dat klopt, wij beloven onze klanten ook geen torenhoge rendementen. De geschiedenis leert dat wie daarnaar op zoek is, juist vroeg of laat onderuit gaat. Wat ons beleggingsmodel biedt, is een mooi rendement met een minimaal risico. Daarbij onderscheiden we modellen met meer en minder risico voor de risicomijdende en de rentezoekende belegger. Wie aan de ene kant zekerheid zoekt, maar ook een flink hoger rendement nastreeft dan een spaarrekening biedt, nodig ik uit eens een kop koffie te komen drinken.

Van wie beheren jullie het vermogen?

Laurens: Begonnen in Volendam kwamen daar logischerwijs onze eerste klanten vandaan. Vanuit het Prominded netwerk volgden geïnteresseerden uit de regio en later uit alle delen van Nederland. Inmiddels beheren we ook het vermogen voor klanten uit Australië, Nieuw Zeeland, Zwitserland, Spanje en België. We zijn Preferred Supplier voor de VvAA, de ledenorganisatie voor professionals in de gezondheidszorg.

Eigenlijk is iedereen die een stuk extra vermogen heeft en dat goed wil laten beheren, welkom. Als richtlijn hanteren we een minimumlimiet van € 100.000,- om de kostenstructuur zo optimaal mogelijk te houden. We gaan daar wel coulant mee om. Sommige klanten zijn met een wat lager bedrag begonnen.

Stelling 4: Beleggen is altijd beter dan sparen

Laurens: Dat ligt maar net aan het perspectief van de klant. Wie 100% risicomijdend is, kiest voor sparen. Hoewel, als je kijkt naar het aantal banken dat de laatste jaren wereldwijd is omgevallen, kun je je afvragen of sparen veiliger is dan beleggen bij ons.

Hoe zien jullie Care IS over tien jaar voor je?

Loege: We willen graag op een stabiele manier door-groeien. Daarbij zal je ons niet prominent in de media zien staan of heel actief zien werven. Onze beleggingsresultaten hebben tot nu toe voor zichzelf gesproken en dat moet vooral zo blijven. Als wij zorgen voor tevreden klanten, gaan we ervan uit dat zij dat in hun netwerk weer verder uitdragen. Zo zijn we de afgelopen gegroeid naar een belegd vermogen van nu 65 miljoen euro. Over tien jaar is dat hopelijk een veelvoud daarvan. ■

Care IS is klant bij Molenaar & Zwarthoed Adviseurs. Waarom?

Laurens: Ze zaten hier vlakbij. Eerlijk gezegd was dat gewoon een praktisch voordeel. Bij vragen loop je zo even bij elkaar naar binnen. Daarbij ken ik Kees Tuij vrij goed. Hij is van mijn generatie en dat vind ik prettig communiceren. Ook privé kenden we Molenaar & Zwarthoed al en dan is de keuze eigenlijk snel gemaakt. Het bevalt prima. Kees heeft ons bijvoorbeeld goed geholpen bij de invulling van ons pensioenplan. Tijdens de jaarlijkse bespreking nemen we het verzekeringspakket door, waarbij we stilstaan bij mogelijke verzekeringsalternatieven en actualiteiten die eventueel om actie vragen. We zijn tevreden over hoe dat gaat en gelukkig hebben we nog nooit een beroep hoeven doen op een schadeafhandeling.

Laurens Leek en
Loege Schilder van
Care IS Vermogensbeheer

Als jullie vinden dat ik bij het meubilair ga horen, moet je het zeggen



Linda Mühren is medewerkster van het eerste uur. Als administratieve duizendpoot vormt ze een stevige en betrouwbare pijler onder de organisatie. Vanwege een paard kwam ze bij Molenaar & Zwarthoed terecht. Dat vraagt om uitleg. Wie is Linda? Wat vindt ze van haar werk en wat komen we meer van haar te weten? Linda reageert op negen stellingen.

Ik heb altijd al in de verzekeringen willen werken

Het tegenovergestelde. Ik zei vroeger altijd: Ik ga nooit op kantoor werken! Destijds werkte ik bij Jo de Boer, de natuurwinkel. Ik vond natuurproducten en natuur-

geneeskunde interessant. Maar op een bepaald moment wilde ik mezelf verder ontwikkelen, mijn horizon verbreden. Alleen een ander baantje vinden, was niet zo gemakkelijk. In die tijd was Hein Molenaar nog niet zo lang daarvoor met Jaap Zwarthoed zijn bureau als tussenpersoon gestart. Maar hij had ook nog een ander lumineus idee. Hij wilde een toeristentour met paard en wagen door Volendam opzetten. Hij had al een paard en wij hadden een stukje

grond waar mijn vader ook een paard hield. Hein vroeg of zijn paard daar niet bij mocht staan. Mijn vader, altijd in voor iets nieuws, vond het goed. Nou had Hein er alleen niet bijgezegd dat het een soort volbloed hengst

was. Die trapte dus de hele boel kort en klein. Geen goed idee dus, maar het schiep in elk geval een band. Omdat mijn vader wist dat ik iets anders zocht, gooide hij een visje uit bij Hein. Nu zit ik hier al 29 jaar.

Na zo'n lange tijd verveelt mijn werk me enorm

Helemaal niet, anders zou ik het ook niet zo lang hebben volgehouden. Nou is Molenaar & Zwarthoed ook geen saai en doorsnee kantoor. Ik begon bij Hein en Jaap op het Dril, met z'n drieën. Daar typte ik nog van die gele accepten met de hand uit. Dat kun je je nou toch niet meer voorstellen? Toen Jaap plotseling overleed was de schok groot. In de eerste plaats emotioneel. Daarna volgde de impact op het werk. Aan Hein heb ik een hele goede leermeester gehad. Hij heeft me stap voor stap zo enorm veel geleerd. Daardoor kreeg ik ook meer taken en kon ik meer betekenen. In de loop der jaren kwam er veel automatisering bij. Dat je met één druk op de knop zo alle nota's kon uitprinten... Dat was toch een spektakel in die tijd! We groeiden en er kwamen steeds collega's

PROFIEL

Functie: Administratief medewerkster

Bij M&Z sinds: 1985

Opmerkelijk: Langst zittende medewerkster

Leeftijd: 49 jaar

Privé: Getrouwd met Hans en moeder van Menno (15) en Tim (18)

Hoogtepunt: Weekend met collega's naar New York

Actueel: Gaat binnenkort Sara zien



“Ik ga nooit op kantoor werken, zei ik altijd”

Linda Mühren van
Molenaar & Zwarthoed

bij. Ik heb de verhuizing naar de Stationsstraat en daarna naar onze huidige locatie meegemaakt. Ik heb van alles gedaan en doe dat nog steeds. Telefoon- en baliewerk, corresponderen met klanten en maatschappijen, offertes maken, polissen opmaken en tegenwoordig beslaat prolongatie een groot deel van mijn werk. Het is nooit saai geworden, omdat Molenaar & Zwarthoed altijd zo in beweging was. En nog steeds is. Ik heb wél laten weten: als jullie vinden dat ik bij het meubilair ga horen, moet je het zeggen.

Ik heb geen druk nodig om goed te presteren

Als ik er ben, ben ik er voor 100%. En wat ik doe, doe ik zo goed mogelijk. Die motivatie komt van binnenuit, daar heb ik inderdaad geen druk voor nodig. Nou komt het hier ook nooit voor dat je met je handen over elkaar kan zitten, hoor. Er is altijd zat te doen. Ik kom binnen en ga gewoon automatisch aan de slag.

Ik heb een actief leven naast mijn werk

Zeker weten en dat vind ik ook belangrijk. Er zijn zoveel dingen die ik doe en leuk vind, maar eentje springt er bovenuit. Ik ben nauw betrokken bij Stichting de Pinguins, een zwemvereniging voor kinderen en volwassenen met een beperking. Daar gaan vele uurtjes in zitten, maar dat doe ik met alle liefde en plezier. Ik ben al zo'n 20 jaar betrokken bij deze vereniging en regel onder andere het reilen en zeilen in het zwembad voor de inmiddels 70 leden! Dat doe ik samen met liefst 40 vrijwilligers. Molenaar & Zwarthoed helpt ook. Printers, papier, inkt en computerprogramma's worden kosteloos beschikbaar gesteld. Maatschappelijke betrokkenheid wordt sterk gestimuleerd en ook zeer actief ondersteund als onderdeel van het beleid. En dat is mooi.

Ik ben altijd op zoek naar verbeteringen

Ja, ik probeer mijn werk altijd zo goed en efficiënt mogelijk te doen. Da's logisch. Maar in het grotere verband ben je bezig met verbeteringen. Ik heb zoveel geleerd in al die jaren van Hein en andere collega's. Ik probeer nieuwe medewerkers dan op mijn beurt weer te helpen. Uiteindelijk verbeter je daarmee samen je product en je dienstverlening naar de klant toe.

Een goed contact met collega's is bepalend voor je werk

Daar ben ik het helemaal mee eens. Ik kan je zeggen dat we in 29 jaar van 3 naar 31 medewerkers zijn gegroeid. In al die jaren zijn er maar twee mensen weggegaan. Welk bedrijf kan dat zeggen? Dat is toch echt bijzonder? Ik heb het met anderen ook vaak over het wij-gevoel van Molenaar & Zwarthoed. Er is geen onderlinge competitie of strijd. We doen het samen. Iedereen respecteert elkaar, waardeert elkaar en helpt elkaar als dat nodig is. Die sfeer zorgt ervoor dat ik nog elke dag fluitend en met veel plezier naar mijn werk ga.

“Als ik er ben, ben ik er voor 100%”

Liever een inspirerend boek dan een spannende film

Nee, ik ben niet zo'n lezer. Geef mij maar een spannende detective. Engelse detectives bij voorkeur. Of Deense.

Liever een spannende film dan een goed concert

Muziek is best belangrijk voor me. Op sommige momenten geniet ik intens van een sonate van Mozart. De volgende dag zet ik net zo makkelijk Bruce Springsteen aan. Heel divers dus, maar ik moet zeggen dat Menno en Tim de muziekkeuze tegenwoordig wel bepalen. Omdat ik last kreeg van mijn evenwichtsorgaan zit een concert er helaas even niet meer in. Dus dan toch weer die detective.

Als ik op vakantie ga, dan zeker naar de zon

Zwitserland, daar houden we erg van. De bergen, geweldige natuur. Heerlijk om in te wandelen. De laatste jaren zijn we ook naar Amerika geweest en Costa Rica. Heel anders, maar ook prachtig. Maar als het dan te warm is, hoeft het voor ons al niet meer. Nee, een zonzvakantie is aan ons niet besteed. We willen wat zien en beleven. ■

De meeste ondernemers en gebouweigenaren zijn nog niet in actie gekomen





Nico Runderkamp van
Molenaar & Zwarthoed

Per 1 januari 2014 is er een nieuwe Bedrijfsregeling Brandregres ingegaan. De zoveelste regeling, de zoveelste verandering. Niets nieuws onder de zon, zou je zeggen. Juist daarom schenken we er in dit bulletin aandacht aan. Want de nieuwe regeling is wezenlijk anders dan de oude en heeft directe gevolgen voor het aansprakelijkheidsrisico voor ondernemers en gebouweigenaren. Wat is er dan precies veranderd? Hoe zien die gevolgen eruit? Wat kan Molenaar & Zwarthoed Adviseurs voor u doen? Adviseur Nico Runderkamp gaat in op deze actualiteit, die ongewild om actie vraagt.

De ‘Bedrijfsregeling Brandregres’ spreekt nou niet direct tot ieders verbeelding. Wat moet iemand zich hierbij voorstellen?

“De Bedrijfsregeling Brandregres is een afspraak tussen verzekeraars,” legt Nico Runderkamp uit. “Even een stukje achtergrondinformatie. Het is een algemeen recht van een verzekeraar om een partij aansprakelijk te stellen wanneer ze denken hier een schade op te kunnen verhalen. Stel: iemand valt van een steiger en breekt zijn rug. De verzekeraar zal dan onderzoeken of ze de kosten van de dokter, het ziekenhuis, de hulpmiddelen, de gedeerde inkomsten, kortom: de totale schade ten gevolge van het letsel, op de werkgever kunnen verhalen. Bij de Brandverzekering* is er echter iets gekks aan de hand rond aansprakelijkheid. De Brandverzekeraars hebben in het verleden afgesproken om hun wettelijk recht om een aansprakelijkheidsprocedure te starten, te beperken. In de praktijk kwam dit tot uitdrukking in een regeling waarin de maximale aansprakelijkheid was beperkt tot 500.000 gulden. Dit noemde men de Regeling Brandregres.”

Wat betekende deze regeling voor verzekeraars en bedrijven?

“Met deze regeling werden onder andere slepende juridische geschillen en torenhoge juridische kosten voorkomen. Ook werd zo administratieve rompslomp vermeden van het over en weer betalen van schadebedragen. Bovendien schiep het duidelijkheid voor bedrijven. Als bijvoorbeeld door brand in jouw bedrijf het bedrijf naast je ook in brand vloog en er sprake was van aansprakelijkheid, was je aansprakelijkheidsrisico gemaximeerd tot een bedrag van FL. 500.000,-. Dit was gedekt op de aansprakelijkheidsverzekering.

Al bedroeg de schade een veelvoud. Het risico dat een schade dit maximum overschreed, werd door de verzekeraars marktbreed gedragen. Toen de euro werd ingevoerd werd dit bedrag € 500.000,-.”

“De hoogte van de schadeclaim is niet langer aan een maximum gebonden en is dus in principe onbeperkt”

Wat is er per 1 januari 2014 veranderd?

“Waar het bedrijven betreft is de belangrijkste wijziging dat verzekeraars het afzien van het verhaalsrecht overboord hebben gegooid. Met andere woorden: wanneer een bedrijf een schade veroorzaakt aan een andere partij - vallend binnen hun Brandverzekering - dan kan de verzekeraar van de andere partij het bedrijf aansprakelijk stellen in een procedure. De hoogte van de schadeclaim is niet langer aan een maximum gebonden en is dus in principe onbeperkt.”

Wie heeft dit bedacht en waarom?

“Het Verbond van Verzekeraars,” antwoordt Nico Runderkamp. “Het Verbond stelt dat het zorgvuldig handelen door ondernemers zo wordt gestimuleerd. In hun optiek zullen ondernemers zo meer en beter op preventie zijn gericht. Ook verdedigen ze hiermee het principe ‘de vervuiler betaalt’. Wijzelf, gesteund door onze brancheorganisatie en belangenbehartiger voor financieel adviseurs Adfiz, zien er ook een truc in van verzekeraars om een premieverhoging door te voeren. Adfiz stelt de regeling dan ook publiek en politiek ter discussie. Maar goed, de regeling is ingegaan en daar doe je verder helemaal niks tegen.”



“Begrijp me goed, ik wil klanten niet bang maken, maar het is zoals het is”

Wat betekent dit nu voor ondernemers?

Nico Runderkamp neemt even tijd voor hij vervolgt: “Kijk, geen enkele ondernemer wil brand en al helemaal niet de veroorzaker zijn van brand bij de burens. Of de veroorzaker van brand zijn ten gevolge van werkzaamheden bij een opdrachtgever. Toch zeggen de statistieken dat het een paar keer per jaar gebeurt. Als jij de ongelukkige gebouweigenaar of ondernemer bent die het treft, kan de verzekeraar met de nieuwe regeling alle bijkomende kosten op jouw bedrijfsbordje leggen. Dat varieert van materiële schade aan gebouwen, interieur en spullen tot indirecte bedrijfschade (bedrijfsstilstand tot faillissement), schade aan gemeenteforzieningen, schade aan milieu, schade aan de gezondheid en mogelijk zelfs slachtoffers. Het zal voor iedereen duidelijk zijn dat de claim in zo'n geval enorm kan oplopen. Wordt de claim toegekend en is het verzekerde bedrag niet hoog genoeg, dan is een faillissement waarschijnlijk onafwendbaar.”

Dat klinkt schokkend. Is het zo erg?

“Binnen de Bedrijfsregeling Brandregres is er sprake van een ingrijpende verandering, dat zeker. Relativerend zeg ik er achteraan dat de kans op een calamiteit natuurlijk klein is. Maar hierin schuilt nou ook net het gevaar. Een ondernemer kan denken: ach, de kans dat mij dat gebeurt is te verwaarlozen. Ik kies voor een laag verzekerd bedrag, want daar hangt een lage premie aan vast. Of: laat ik kiezen voor de middenweg, dan zit ik wel goed. Logische gedachten, die ik vaak hoor en ook begrijp. Maar het gaat hier nou juist over die ene keer dat je wél te maken krijgt met water-, storm- of brandschade. Heb je dan je risico te laag in-

geschat omdat je niet teveel premie wilde betalen, dan kan het gelijk het einde van je bedrijf betekenen en van alles waarvoor je hebt gewerkt. En dat is dus wettelijk veranderd ten opzichte van de vorige regeling. Begrijp me goed, ik wil klanten niet bang maken, maar het is zoals het is. Daarbij zijn wij wettelijk gebonden aan onze zorgplicht. Wanneer zich een brand voordoet en onze klant behoorlijk onderverzekerd is, dan kunnen wij daar ook op aangesproken worden.”

Wat raad je gebouweigenaren en ondernemers aan?

“Gelukkig zijn er al heel wat ondernemers en gebouweigenaren zelf in actie gekomen. Maar aan het merendeel is de regeling geruisloos voorbij gegaan. Diegenen doen er verstandig aan de polis goed na te kijken met de nieuwe regeling in het achterhoofd. Is de aansprakelijkheidsdekking realistisch? Nou is dat misschien wat gemakkelijker gezegd dan gedaan. Wanneer je niet zeker bent, adviseer ik contact met mij of een van onze andere adviseurs op te nemen. Samen maken we dan een analyse waarbij de risico's van de bedrijfsactiviteiten en -omstandigheden worden omgezet in een realistische aansprakelijkheidsdekking. Overigens... nog een heel ander risico van een te lage dekking is het mislopen van opdrachten. Met name opdrachtgevers in de bouw kijken naar aanleiding van de nieuwe Brandregresregeling kritisch naar de aansprakelijkheidsdekking van (onder)aanneemers. Een te lage dekking houdt een onverantwoord risico in voor de opdrachtgever. Hij kiest dan liever voor een partij waar hij een eventuele schade zeker op kan verhalen.”

Dus kort door de bocht is het voor ondernemers en gebouweigenaren een kwestie van het te verzekeren bedrag checken en eventueel aanpassen?

“Grotendeels, maar niet helemaal,” nuanceert Nico

Maatschappelijk betrokken



Molenaar & Zwarthoed Adviseurs steunt verschillende initiatieven met een maatschappelijk, cultureel of sportief karakter. Vaak lokaal, soms ver van huis. In dit bulletin aandacht voor onze ondersteuning van JSC Talent Academy.

JSC Talent Academy is een samenwerking tussen Jacobs Sportcoaching Consultancy (JSC), ex-profkeeper Edwin Zoetebier en Martin Kuiters, projectmanagers sportkoepel Edam-Volendam. Het doel van de samenwerking is om de jeugdige sporters in onze gemeente specifieke sportbegeleiding te bieden, om ze zo naar een hoger niveau te tillen. Zoetebier, Kuitert en Jacobs brengen vanuit verschillende achtergronden specifieke kennis en ervaring mee vanuit de topsportwereld. Dat levert een uitgebalanceerd programma op waarin kracht, snelheid en coördinatie centraal staan. Ruud Jacobs in de Nivo over het aangeboden programma:

“We zoeken de samenwerking met de bestaande sportclubs. In het verlengde van hen willen we de jongeren met onze specifieke aanpak beter te maken. Plezier tijdens onze activiteiten is een belangrijke drijfveer. Ook proberen we de link te laten zien naar de sport: als ik gericht daar en daar aan werk, wordt dat stukje straks beter. Tevens is het interessant dat je de verschillende sporten en sporters bij elkaar zet. Zo leren ze van elkaar. We testen de inspanningen en houden resultaten bij. De sporters krijgen voorlichting over voeding en mentale training. Gerenommeerde sporters als Edwin Zoetebier vertellen verhalen uit de praktijk. Uit elke sporttak willen we er specialisten bij betrekken.”

De JSC Talent Academy organiseert verschillende activiteiten op het gebied van talentontwikkeling. Zo is het mogelijk om dagelijks, wekelijks of voor een bepaalde periode te trainen. Ook worden er talentdagen en -weken georganiseerd. Molenaar & Zwarthoed juicht het initiatief toe. Kees Tuijp zei hierover:

“Het past bij onze doelstelling van sociaal verantwoord ondernemen om de ontwikkeling van jeugdige sporters meer te stimuleren. Wij geloven dat alle clubs in onze gemeente hier meerwaarde uit kunnen halen.”

“Wordt de claim toegekend en is het verzekerde bedrag niet hoog genoeg, dan is een faillissement waarschijnlijk onafwendbaar”

Runderkamp. “Naast inschatting van het te verzekeren bedrag kunnen we tijdens een analyse gelijk andere risicofactoren meewegen. Er bestaat immers ook altijd een risico dat de verzekeraar stelt dat de ontstane schade niet onder de dekking valt. Een voorbeeld? Verzekeraars kunnen in de voorwaarden eisen dat het bedrijf vaste veiligheidsprocedures volgt en dat dit kan worden aangetoond. In geval van brand zal de verzekeraar bijvoorbeeld direct vragen of de wettelijk verplichte NEN 3140 keuring is uitgevoerd en of de aanbevelingen zijn opgevolgd. Het kijken naar de voorwaarden is dus ook heel belangrijk. Daarnaast kan het slim zijn om risico's die bepaalde bedrijfsactiviteiten met zich meebrengen, anders te organiseren. Die activiteiten kunnen ondergebracht worden in een andere rechtsvorm, bijvoorbeeld in een aparte B.V. of V.O.F. Wij denken en kijken met onze klant mee. Daaruit volgt een advies over wat noodzakelijk is en wat verstandig zou kunnen zijn. Waar het om gaat is dat de risico's adequaat zijn afgedekt, ook na ingang van deze nieuwe regeling. Daar zijn we voor.” ■

* De meest voorkomende vormen van schade vallend onder de Brandverzekering:

- A. Brandschade
- B. Inbraakschade
- C. Diefstalschade
- D. Stormschade
- E. Bliksemschade
- F. Waterschade
- G. Schade veroorzaakt door luchtverkeer
- H. Koelhuischade
- I. Ontploffingschade
- J. Bedrijfschade

Wij zetten uw zaken op een rijtje



Molenaar
Zwarthoed
Adviseurs

Molenaar
Zwarthoed
Adviseurs

Registermakelaars in Assurantiën
Financiële dienstverlening

Mgr. C. Veermanlaan 2
1131 KH Volendam
Postadres: Postbus 74
1130 AB Volendam

Telefoon 0299 399030
Fax 0299 399031
info@molenaarenzwarthoed.nl
www.molenaarenzwarthoed.nl