

M&Z bulletin



Ziekteverzuim

Wat er allemaal bij komt kijken om die situatie goed aan te pakken



Risico Management

Als middel om de winstgevendheid en groeimogelijkheden te verbeteren



Recht gesproken

Een langdurige juridische strijd met een goede afloop voor de volhouders



Kees Runderkamp

Creëert orde in de chaos met een helicopterview voor klant en organisatie



Oorkonde

Hiermede wordt verzaard dat

**Molenaar & Zwarthoed
Adviseurs**

verzekeringen en financiële diensten

door de Industrie- en Bedrijvengroep Edam-Volendam (IBEV)

genomineerd is voor de

Ondernemingsprijs

voor het jaar

2015





Kees Tuijp, directeur Molenaar & Zwarthoed Adviseurs

Voorwoord

De tijd vliegt. Het eerste kwartaal van 2016 is al voorbij. De hoogste tijd voor een nieuw bulletin. In deze editie hebben we weer een aantal leuke artikelen voor u.

Heeft u werknemers of overweegt u werknemers in dienst te nemen? Dan kan het gebeuren dat een werknemer ziek wordt. Wat gaat er dan gebeuren? Welke stappen moeten worden gezet? Hoe ziet dit traject er uit? Allemaal vragen waar Gerda Tol van re-integratiebureau Come Back u antwoord op gaat geven in haar artikel.

In het volgende artikel vertel ik u meer over de toenemende interesse in integraal risicomanagement. Dit is een vrij abstract begrip dat ik probeer uit te leggen aan de hand van een aantal sprekende voorbeelden.

Uiteraard hebben we ook nu weer een artikel waarin we een klant aan het woord laten. Deze keer hoort u het verhaal van Jan Schilder. Dit indrukwekkende verhaal gaat over de lange strijd die wij samen met Jan hebben gevoerd tegen zijn arbeidsongeschiktheidsverzekeraar. Hoe deze strijd eindigde, ga ik hier natuurlijk nog niet verklappen.

Ook in deze editie laten we u nader kennis maken met een werknemer van ons kantoor. Dit keer is het woord aan Kees Runderkamp. Kees is al vanaf 1989 werkzaam bij Molenaar & Zwarthoed en heeft in al die jaren het bedrijf zien groeien. Kees vertelt u graag wat zijn bijdrage in deze groei is geweest.



Afhandeling arbeidsongeschiktheid bepaald geen sinecure





*Het kantoor van
Come Back is gevestigd
in het stadion van
FC Volendam*

Wanneer een werknemer ziek wordt, treedt gelijk een wet in werking: de Wet verbetering poortwachter. Dit is een praktische wet die precies beschrijft wat de rechten en plichten van werknemer en werkgever zijn ingeval van arbeidsongeschiktheid. Voorbeelden van verplichtingen voor de werkgever zijn het maximaal twee jaar lang doorbetalen van het loon en het inschakelen van een bedrijfsarts die bepaalt of er daadwerkelijk sprake is van ziekte of gebrek. Daarnaast is het aan de werkgever om een bewaker van het verzuimdossier, een zogeheten casemanager, aan te stellen die de administratieve afhandeling verzorgt.

Dat laatste kan door de werkgever zelf gedaan worden, maar tegenwoordig wordt die faciliteit ook aangeboden door de verzekeraars. In de voornoemde periode van twee jaar zijn er specifieke momenten die door de werkgever in het verzuimdossier moeten worden vastgelegd. Gerda Tol van re-integratiebureau Come Back legt uit: 'In het dossier staat precies beschreven wat de beperkingen en de verwachtingen zijn, en wat er moet gebeuren om een terugkeer naar de werkplek te stimuleren. Na tien weken moet er een plan van aanpak klaarliggen waarin werkgever en werknemer samen vastleggen hoe zij de re-integratie vorm gaan geven. Daarin wordt ook rekening gehouden met wat de bedrijfsarts omschreven heeft als wel of niet benutbare mogelijkheden, evenals een bijbehorend tijdsplan.'

Eerste Spoor Re-integratie

Grote ondernemingen hebben in de regel een eigen arbdienst met een eigen bedrijfsarts; kleinere ondernemingen kiezen er vaak voor zo'n dienst in te huren via de verzekeraar. Op basis van de bevindingen van de bedrijfsarts dient de werkgever ervoor te zorgen dat er passende werkzaamheden binnen de eigen organisatie worden aangeboden. Dit traject noemt men het Eerste Spoor Re-integratie. Het Eerste Spoor kan echter al snel problemen opleveren. 'Neem bijvoorbeeld een klein stukadoorsbedrijf waar iemand is uitgevallen met rugklachten,' vertelt Gerda Tol. 'Bij zulke bedrijfjes is passend vervangend werk natuurlijk niet gelijk voorhanden. Dat betekent dat je als werkgever buiten je bedrijf moet gaan kijken of je lichte werkzaamheden misschien elders kunt aanbieden.'

Na één jaar moet er wettelijk een balans opgemaakt worden met betrekking tot de stand van zaken. Wat is de prognose voor het tweede jaar? Kan iemand nog terugkeren naar zijn of haar baan? Of is uitkijken naar ander werk toch de optie met het meeste perspectief? Ook nu wordt een arbeidsdeskundige in de arm genomen om te onderzoeken of het hervatten van de eigen werkzaamheden mogelijk is, of er ander werk bij de bestaande werkgever aanwezig is of dat er gezocht moet worden naar ander werk bij een nieuwe werkgever.

Tweede Spoor Re-integratie

In de praktijk leiden de conclusies van arbeidsdeskundigen bijna altijd tot een tweesporenbeleid. Bij zo'n tweesporenbeleid wordt enerzijds gestuurd op terugkeer naar de eigen werkplek, maar wordt tegelijkertijd ingezet op het vinden van passend werk bij een andere werkgever. Na het vaststellen van dit traject verdwijnt de arbeidsdeskundige naar de achtergrond en wordt de uitvoering van het plan overgenomen door een re-integratiebureau. En dat is waar het bedrijf Come Back van Gerda Tol in beeld komt. 'Met de beperkingen van onze cliënt in ons achterhoofd gaan we op de arbeidsmarkt zo snel mogelijk op zoek naar passend werk,' zegt Gerda Tol. 'Werkgevers schrikken nog weleens van de complexe papierwinkel en bijbehorende functionarissen die op hen afkomen. Maar het gaat natuurlijk om mensen die allemaal anders zijn, waardoor er geen standaardoplossing is. Hoewel er ook sprake is van op het eerste gezicht gelijke gevallen, blijken de prognoses en uitkomsten toch per individu te verschillen. Daar



vloeien de conflicten dan ook vaak uit voort. De wet zegt immers dat de werknemer de werkzaamheden moet verrichten waartoe de bedrijfsarts hem of haar geschikt acht. Hoe dat uitpakt, is afhankelijk van iemands karakter. Iemand die vertrouwen heeft in zijn herstel zal er met opgeheven hoofd aan beginnen, terwijl iemand die zijn beperkingen maar moeilijk een plekje kan geven het juist als een bedreiging kan zien danwel als onrecht dat hij of zij weer aan het werk moet. In dat soort gevallen kan het, zelfs na een prettige jarenlange samenwerking, gebeuren dat er voor beide partijen een ongewenste situatie ontstaat: de werkgever is van mening dat hij er alles aan gedaan heeft om iemand weer op te nemen in het arbeidsproces en begrijpt de onwilligheid van zijn werknemer niet, terwijl de werknemer de houding van zijn werkgever ervaart als dwingen, met alleen maar oog voor zijn eigen bedrijf en nauwelijks persoonlijke aandacht voor zijn werknemers. Die patstelling zien we maar al te vaak. De werkgever vindt dat de werknemer niet zo moet zeuren en de werknemer voelt zich verongelijkt want hij wil wel maar hij kan niet.'

Betrokken werkgever

De werkgever blijft gedurende het hele Tweede Spoortraject betrokken bij de ontwikkelingen. Zo houdt de werkgever zich onder meer bezig met vraagstukken over de eventuele financiering van omscholing of de ondersteuning bij een werkervaringsplek. In het kader van het Tweede Spoortraject stelt Come Back een re-integratieplan op dat wordt ondertekend door werkgever, werknemer en arbeidsdeskundige. 'Overigens is dit geen standaardplan,' aldus Gerda Tol. 'Wij zien het meer

als een zoektocht naar de ideale oplossing. Het komt voor dat we gaandeweg moeten bijsturen. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat een proefplaatsing op het allerlaatste moment geen doorgang vindt. Dat is dan even zuur, maar het is aan ons om op zoek te gaan naar andere mogelijkheden. In veel branches voorziet de cao in de financiering van opleidingen van mensen die anders buiten de boot dreigen te vallen. Die mogelijkheden laten we natuurlijk niet onbenut.'

Onzekerheid

Natuurlijk zijn er ook mensen die het moeilijk vinden zich bij hun nieuwe situatie neer te leggen: immers, veel zekerheden van een vaste baan zijn opeens heel ver weg. Het is dan aan het re-integratiebureau om hen te motiveren om alsnog gezamenlijk de schouders eronder te zetten. Het opstellen van een plan is hierbij de eerste stap; de uitvoering van dat plan de tweede. Als werknemers zich desondanks niet coöperatief tonen, biedt de wet de mogelijkheid van sancties in de vorm van loonopschorting. Dat is overigens geen vrijblijvende maatregel waar de werkgever voor kan kiezen. De wet schrijft voor dat de werkgever de sanctie mag opleggen wanneer de werknemer niet meewerkt aan de re-integratie of bij onduidelijkheid over de arbeidsongeschiktheid. Na de loonopschorting kan bij blijvende weigering nog een loonstop volgen en als ook dat niet helpt, is ontslag op staande voet de laatste toevlucht.

Wennen aan de nieuwe situatie

Voor veel mensen is het traject dat ze bij Come Back doorlopen vergelijkbaar met een proces van rouwverwerking. Vaak moet men er namelijk flink



‘Gelukkig zijn wij er om hen daarbij zowel administratief als coachend te ondersteunen.

Ze staan er zeker niet alleen voor’

aan wennen dat terugkeer naar hun oude beroep niet langer haalbaar is. Sommigen kunnen dat haast niet geloven en blijven bijvoorbeeld volhouden dat ze hun werkzaamheden in de bouw zo weer op kunnen pakken, zelfs na een zware knieoperatie en daarnaast ook last te hebben van reuma. ‘We voeren daar veel gesprekken over om uit te leggen dat die weg afgesloten is’, zegt Gerda Tol. ‘Door lichamelijk ongemak moeten sommige mensen een baan loslaten waar ze misschien al wel dertig jaar veel plezier van hebben. Dat is natuurlijk niet niks. We zien dat veel bij mensen die in de bouw werkzaam zijn. Tegen hun zestigste is de koek vaak op en wil het lichaam niet meer, hoe graag ze dat ook zouden willen. Voor velen is die acceptatie van het onvermijdelijke een moeilijke kwestie. Bovendien leidt het vaak tot vertwijfeling. Vaak willen ze best iets anders aanpakken, maar vragen ze zich af wie er nog op hen zit te wachten. Ons antwoord is dan eerlijk: waarschijnlijk niemand, maar we zullen toch moeten proberen om er in die twee jaar iets van te maken. Dat is namelijk ook een verplichting die je hebt tegenover je werkgever.’

WIA vervangt WAO

Met de komst van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen uit 2005 als vervanger van de Wet op de arbeidsongeschiktheid geldt als harde regel ‘werk boven uitkering’. In de WAO konden mensen nog weleens om verkeerde redenen terecht komen, maar dat is nu niet meer mogelijk. Niet alleen zijn de uitkeringen en de uitkeringsduur versoberd, maar alles is erop gericht om mensen met een beperking, ongeacht de aard van die beperking, weer aan het werk te helpen. ‘Dat betekent ook dat er meer van de

werkgevers wordt gevraagd. Ook zij zullen hun steentje moeten bijdragen aan dat proces van herintreding of support bij het vinden van ander werk,’ zegt Gerda Tol. ‘Gelukkig zijn wij er om hen daarbij zowel administratief als coachend te ondersteunen. Ze staan er zeker niet alleen voor.’

Laatste redmiddel

Gelukkig komt het niet vaak voor, maar helaas wordt soms duidelijk dat iemand met de beste wil van de wereld toch niet meer geschikt is om te werken. In overleg met de werkgever en de bedrijfsarts wordt dan een uitkering via de IVA (Inkomensvoorziening Volledig

‘Het is overigens niet een standaard plan. Meer een zoektocht naar de ideale oplossing.’

Arbeidsongeschikten) aangevraagd. Dat is zowel voor de werknemer als voor de werkgever gunstig. Voor de werknemer is het voordelig omdat de uitkering hoger is dan de andere uitkeringen; voor de werkgever omdat een IVA-uitkering niet verhaald wordt op de werkgever, maar gefinancierd wordt uit de algemene middelen. ‘Maar als je daarvoor in aanmerking komt, is het niet zo best gesteld met je. Dan kun je dus echt niets meer,’ sluit Gerda Tol af. ‘Het lijkt voor alle betrokken partijen misschien een uitkomst, maar wij lossen het liever met passend werk op.’ ■

Risicomanagement

Risicomanagement als middel om de winstgevendheid en de groeimogelijkheden te verbeteren.

Sinds het uitbreken van de economische crisis staat risicomanagement sterk in de belangstelling. Steeds meer mkb-ondernemers laten een professionele risicoanalyse uitvoeren en nemen op basis van zo'n analyse structurele maatregelen om bedrijfsrisico's te managen. In het bedrijfsleven komt men meer en meer tot het besef dat risicomanagement niet gaat over kostbare beschrijvingen van processen, dure maatregelen ter voorkoming van schade of verzekeringsoplossingen om de financiële gevolgen van risico's op te vangen. Integraal risicomanagement gaat juist verder dan het denken in producten. Het wordt een onderdeel van goed bestuur en een belangrijk middel om de continuïteit van organisaties te waarborgen.

Veel verzekeringskantoren in het land hebben nog een traditionele rol die zich toespitst op het in kaart brengen van verzekerbare risico's en het bieden van verzekeringsoplossingen voor deze risico's. 'Onze dienstverlening gaat verder dan alleen verzekeringsoplossingen', meent Kees Tuijp, directeur van Molenaar & Zwarthoed. 'Wij noemen ons dan ook een financieel dienstverlener. Wij kijken op een andere manier naar onze klanten en denken niet alleen in productoplossingen. Uiteraard zijn verzekeringsproducten wel een belangrijk onderdeel van ons werk, continuïteit voor de onderneming en een langetermijnrelatie met de klant zijn bij ons echter het uitgangspunt.'

Mee-ondernemen met de ondernemer

Kees Tuijp is van mening dat een ondernemer gebaat is bij een adviseur die vanuit een breed perspectief met hem meekijkt naar zijn bedrijf en fungeert als klankbord. Dat betekent risico's inventariseren in de volle breedte, niet alleen de nadruk leggen op

verzekerbare risico's. 'Zonder te verzanden in een eindeloze checklist kunnen wij na de inventarisatiefase maatregelen voorstellen, bijvoorbeeld op strategisch, organisatorisch en preventief gebied, die ervoor zorgen dat de continuïteit sterk verbetert. Veel ondernemers denken bij risicomanagement aan de omgang met gevaarlijke stoffen, bedrijfsongevallen of calamiteiten zoals uitbranden van een bedrijfspand of diefstal van gevoelige bedrijfsgegevens. Dat zijn inderdaad ernstige incidenten die de reputatie of de continuïteit van een onderneming direct in gevaar brengen en voor die gevolgen is de ondernemers doorgaan wel gevoelig. De ondernemer zal daarom ook bereid zijn te investeren in afdoende maatregelen.'

Maar er zijn situaties denkbaar die een grote invloed hebben op de bedrijfsvoering die minder aandacht krijgen en toch een reëel risico vormen. 'Wat bijvoorbeeld te denken van personeel dat op een 0-urencontract op de payroll staat', vraagt Kees Tuijp zich hardop af. 'Dat lijken allemaal tijdelijke



Kees Tuijp van
Molenaar & Zwarthoed

dienstverbanden waar je zonder veel moeite te allen tijde van af kunt. Maar in de praktijk zien wij gevallen dat die schijnbaar, tijdelijke dienstverbanden onder bepaalde omstandigheden opeens vaste contracten blijken te zijn zonder dat de ondernemer zich daarvan bewust is. Als je dan meeweegt dat veel kleinere ondernemers in het MKB afhankelijk zijn van een beperkt aantal opdrachtgevers, dan is het niet moeilijk voor te stellen wat de enorme consequenties zijn als een van die opdrachtgevers wegvalt en er meer vast personeel op de loonlijst staat dan gedacht.

Om het verschil in aanpak tussen product denken en breed denken te illustreren zal ik een aantal voorbeelden geven. Stel dat je een klant hebt met een groot bedrijfspand. Kijk je alleen naar de verzekeringskant dan kun je het bestemmingsplan raadplegen om uit te zoeken of het bedrijfspand volgens het geldende bestemmingsplan nog op dezelfde plaats herbouwd mag worden. Als dit niet meer mag of kan, dan dien je hier op de verzekeringspolis met speciale clausules rekening mee te houden. Kijk je met een bredere blik, dan kijk je ook naar eventuele ontwikkelingen bij de beleidsmakers om met de ondernemer te sparren over bijvoorbeeld voorgenomen investeringen. En misschien mag het bedrijfspand wel op dezelfde plaats herbouwd worden maar wil de ondernemer dit zelf niet. Dit zijn hele andere gesprekken die je dan voert.

Een ander voorbeeld is bijvoorbeeld personeelsplanning. Vanuit verzekeringsperspectief kijk je naar de aantallen en de verzekerde lonen. Hier pas je de verzekeringsdekking op aan. Als je het heel goed wilt doen dan neem je ook de bepalingen uit de cao mee. Kijk je breder dan praat je ook met de ondernemer over zaken als kennisoverdracht en opleiding. Hoe zorg je als ondernemer voor continuïteit van juist en gekwalificeerd personeel? Wat voor mogelijkheden heb je om belangrijke mensen voor jouw organisatie te behouden? Ook hier

geldt dat je hele andere gesprekken voert met klanten. Omdat wij dagelijks met ondernemers uit diverse branches om de tafel zitten kun je de verkregen kennis ook weer inzetten bij andere relaties.'

Integraal risicomanagement

Molenaar & Zwarthoed staat voor een aanpak waarbij integraal wordt gekeken naar alle facetten die binnen een onderneming een rol kunnen spelen. 'We moeten af van het hardnekkige misverstand dat wij als adviseur voor elk risico een verzekering willen verkopen', zegt Kees Tuijp. 'Die aanpak had misschien zijn waarde in het verleden maar zo werken we al een hele tijd niet meer. Dat betekent niet dat de aansprakelijkheidsverzekering en de opstalverzekering moeten verdwijnen. Die heb je nu eenmaal nodig, maar daarnaast willen wij samen met de ondernemer vaststellen welke risico's hij loopt met zijn onderneming en welke maatregelen hij kan nemen. Dat hoeft niet meteen geld te kosten, de ondernemer kan ook op strategisch niveau naar zijn bedrijfsvoering kijken. Ook daarin kunnen wij een onderscheidende rol spelen door met een frisse en professionele blik naar de materie te kijken. Dat betekent natuurlijk wel dat de ondernemer open moet staan voor onze adviezen. Bij Molenaar & Zwarthoed begrijpen we overigens als geen ander heel goed dat ondernemers enigszins allergisch zijn voor het klakkeloos verzekeren of minimaliseren van alle risico's die je maar kunt opnoemen. Een ondernemer houdt in zijn hart eigenlijk wel een beetje van risico nemen, anders was hij immers geen ondernemer geworden.' ■

'Ons adviserend vermogen reikt veel verder dan de van oudsher vertrouwde aandachtsvelden.'

Klant aan het woord

Na lange strijd nu eindelijk rechtvaardigheid

In 1984 werd de ambulante markthandel op de Albert Cuyp door Jan Schilder en zijn broer Henk in de vorm van een Vennootschap onder Firma voortgezet. Jan sloot toen ook een arbeidsongeschiktheidsverzekering af. Een verzekering die in 2006 opeens goed van pas leek te komen toen bij Jan een complexe dubbele hernia werd vastgesteld. Deze nare blessure belemmerde hem dusdanig in zijn fysieke mogelijkheden dat hij een groot deel van zijn werkzaamheden niet meer kon uitvoeren. Helaas voor Jan kwam de verzekeraar niet direct over de brug, waarop een jarenlange strijd volgde. Een strijd van het individu tegen het grote bedrijf: David tegen Goliath. In 2009 werd het assurantiëkantoor waar Jan zijn polis had afgesloten overgenomen door Molenaar & Zwarthoed. Hier nam Johan Schilder het dossier onder zijn hoede en leverde hij samen met de eigen schade- afdeling binnen het bedrijf met hun kennis, kunde en volharding een stevige bijdrage aan de uiteindelijk goede afloop.

Bij de start van hun onderneming sloot Jan Schilder een arbeidsongeschiktheidsverzekering af, waarin precies beschreven werd waar zijn werkzaamheden uit bestonden. Zo legde Jan in detail uit wat hij per uur en per week deed, omschreef hij zijn fysieke handelingen zoals vis fileren en de verkoop, en hield hij zelfs rekening met minder voor de hand liggende zaken als leidinggeven en de reistijd die hij aflegde. 'Al met al werkte ik zo'n zestig uur per week,' legt Jan Schilder uit. 'De visafslag in IJmuiden begint vroeg en voor de beste handel wil

je er op tijd bij zijn.' Na medisch gekeurd te zijn, werd de polis zonder uitsluitingen afgegeven aan de vishandelaar. De zaken verlopen voorspoedig totdat in 2006 een gecompliceerde hernia bij Jan wordt geconstateerd. Als gevolg van de hernia vallen veel van de werkzaamheden Jan steeds zwaarder, en worden sommige hem zelfs onmogelijk. Hoewel de broers altijd gezegd hebben er ook in tegenslag voor elkaar te zullen zijn, vindt Jan zelf dat hij niet financieel op de zaak mag leunen als hij zich niet voor de volle 100% kan inzetten. Over zijn inkomsten maakt Jan



Johan Schilder
en Jan Schilde

zich echter niet zoveel zorgen. 'Daar hadden we een verzekering voor, toch?'

Toch?

Het contact tussen Jan en de verzekeraar verloopt rechtstreeks, zonder ondersteuning van de adviseur die de polis heeft afgesloten. De verzekeraar stuurt Jan voor nader onderzoek naar het VUmc, alwaar een orthopedisch professor de ernst van de kwaal ondubbelzinnig en beeldend verwoordt: 'Als u als een paling op de grond zou liggen te kronkelen, mijnheer Schilder, dan zou ik overwegen u te opereren. Maar de situatie is dermate complex dat ik bang ben alleen maar meer schade aan te zullen richten.' In afwachting van een definitieve financiële regeling ontvangt Jan intussen een voorlopige maandelijkse uitkering. Vervolgens belandt hij op initiatief van de verzekeraar in een langdurig traject van intensieve fysiotherapie en chiropractische behandelingen die hem uiteindelijk niet veel meer brengen dan het zelfstandig kunnen aantrekken van zijn sokken, een minimale vooruitgang. En dat is ook niet zo vreemd, aangezien een expert al heeft vastgesteld dat de kwaal niet te opereren is. Trouw volgt Jan de behandeling terwijl de maandelijkse uitkeringen trapsgewijs volledig afgebouwd worden.

De verzekeraar is van mening dat de voorgeschreven behandeling uitkomst zou moeten bieden en bij dat vooruitzicht op verbetering hoort een negatieve financiële prikkel. De volgende stap zou zijn om de uitkering helemaal stop te zetten, maar zover komt het gelukkig niet.

Het keerpunt

Jans polis is inmiddels in handen gekomen van Johan Schilder van Molenaar & Zwarthoed. Het is 2009 en Johan verbaast zich tijdens het periodieke voortgangsgesprek over de manier waarop de verzekeraar zich tot nu toe heeft opgesteld. Jan vraagt zich hardop af of hij die polis überhaupt nog wel nodig heeft: hij betaalt er immers een behoorlijke premie voor, maar veel baat heeft hij er niet bij. Johan treedt kordaat op en contacteert onmiddellijk de verzekeraar met het verzoek het dossier te heropenen. Tegelijkertijd meldt hij Jan met terugwerkende kracht vanaf 2006 weer ziek. Op de zaak heeft Jan zijn fysieke taken afgestoten en zich volledig gericht op de inkoop en telefonische verkoop. Na het contact met de verzekeraar volgt een afspraak met een deskundige van een extern bureau. Op diens vraag hoeveel uur Jan nu per week werkt, antwoordt





hij naar waarheid: 'Zestig uur per week.' Volgens Johan Schilder is dat echter niet de hamvraag. 'Het ging erom of Jan nu wel of niet een hernia had die hem in zijn werkzaamheden beperkte,' stelt Johan vast. Een onderzoek in een privékliniek geeft uitsluitsel. De arts geeft te kennen dat hij het ronduit verbazingwekkend vindt hoe Jan met zijn dubbele hernia nog zo kwiek is. De verzekeraar houdt echter voet bij stuk: Jan werkt zestig uur per week in de vennootschap en is dus niet arbeidsongeschikt. Dat de broers een extra werknemer hebben moeten aannemen om Jans takenpakket over te nemen, maakt geen indruk. De soms verhitte discussie begint zich steeds meer toe te spitsen op de vraag of Jans polis opgesteld is volgens de schadevariant die uitkeert bij derving van inkomsten, of volgens een sommenvariant die ongeacht de gedeerde inkomsten uitkeert naar mate van arbeidsongeschiktheid.

Om druk op de ketel te zetten roept Johan Schilder rechtsbijstand in om de polisvoorwaarden onder de juridische loep te nemen. Tegelijkertijd verzoekt hij nogmaals om een arbeidsdeskundig onderzoek. Samen met Jan en Johan doorloopt de arbeidsdeskundige het hele dossier en worden er onrechtmatigheden in eerdere rapportages geconstateerd. Het beeld van de werkzaamheden dat Johan voor hem geschetst heeft, scherpt de deskundige nog de volgende dag aan met een bezoek aan de vishandel van de gebroeders Schilder. De conclusie die hij trekt is duidelijk: Jan is niet meer geschikt voor het zware fysieke werk. Die uitspraak is bindend, maar daarmee is de kous nog niet af. Er rest namelijk nog één vraag: had Jan een polis volgens de schadevariant of volgens de sommenvariant?

Geluk zit in een klein hoekje

Tijdens het lezen van een vakblad stuit Johan Schilder per toeval op een gerechtelijke uitspraak over het onderwerp waar hij zich zo intensief mee bezighoudt, een uitspraak tegen dezelfde verzekeraar nota bene. Uit de uitspraak bleek dat de verzekeraar over langere periode reclame heeft gemaakt voor de polis volgens de sommenvariant. Na met deze uitspraak en het bindende arbeidsdeskundige advies geconfronteerd te zijn, verklaart de verzekeraar Jan voor 50% arbeidsongeschikt. Daarnaast stelt de verzekeraar de uitkering met terugwerkende kracht vanaf 2009, het moment waarop Molenaar & Zwarthoed het dossier

heropende, betaalbaar aan Jan, inclusief premievrijstelling over de achterliggende jaren. Zo blijkt dat geluk soms in een klein hoekje kan zitten en is er na jarenlange strijd eindelijk rechtvaardigheid voor Jan Schilder: 'Natuurlijk ben ik blij met de financiële afwikkeling en het feit dat de verzekeraar in dit geval het onderspit delft. Je voelt je toch machteloos tegen zo'n groot instituut. Door een gebrek aan kennis begin je je ook steeds onzekerder te voelen en ben je op het laatst bijna 'opgelucht' dat de verzekeraar erkent dat je arbeidsongeschikt bent. Dat klopt natuurlijk niet. Ik mag mijn handen dan ook dichtknijpen dat mijn dossier uiteindelijk bij Johan Schilder en de medewerkers van de schadeafdeling van Molenaar & Zwarthoed beland is. Zo wist het recht uiteindelijk toch te zegevieren.' Niet elk assurantiëkantoor heeft een specifieke schadeafdeling. De schadeafdeling van Molenaar & Zwarthoed bestaat uit zeer ervaren en goed opgeleide medewerkers die in staat zijn om schades vooraf te

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

toetsen aan de polisvoorwaarden van de verzekeraars en deze ook in het overgrote deel van de gevallen in het voordeel van relaties kunnen afwickelen. Mede door de aanwezigheid van een schadeafdeling ontstaat inzage in de meest voorkomende schades en de wijze waarop deze verzekerd kunnen worden. Ook van de behandeling van dit dossier is veel geleerd, en daar plukken de overige relaties van Molenaar & Zwarthoed weer de vruchten van.

Molenaar & Zwarthoed heeft veel ervaring in de begeleiding en afwikkeling van arbeidsongeschiktheidschades. Dit komt deels voort uit het feit dat het kantoor zich qua portefeuille-omvang wat arbeidsongeschiktheidsverzekeringen betreft kan meten met de twintig grootste assurantiëkantoren van Nederland. ■

Medewerker aan het woord

Orde scheppen in de chaos

Kees Runderkamp trad in 1989 in dienst van Molenaar & Zwarthoed. De aanleiding daartoe was echter triest: naamgever Jaap Zwarthoed was eind 1988 onverwachts overleden als gevolg van een hartinfarct. Voor de continuïteit van de onderneming was een man die de zaken intern kon oppakken dringend gewenst. Kees voldeed aan alle kwalificaties en beschikte over de benodigde papieren. Na 27 jaar, twee verhuizingen en vijf overnames van andere assurantiekantoren voelt hij zich als mededirecteur nog steeds helemaal op zijn plek.

Eigenlijk rolde Kees Runderkamp toevallig in het verzekeringsvak. 'Bij mijn eindexamen aan de pedagogische academie (tegenwoordig PABO) haalde ik in 1980 voor één vak een onvoldoende, wat betekende dat ik een heel jaar vier lesuurtjes per week moest overdoen. Mijn vader werkte destijds bij Generali, waar in dat jaar bij de ingebruikname van een nieuw debiteurensysteem wat kinderziektes opgetreden waren. Verwacht werd dat dat probleem binnen een jaar wel opgelost kon worden, waardoor ik parttime aan de slag kon. Het jaar daarop haalde ik mijn diploma en kreeg ik een aanstelling op een school in Volendam. Op het laatste moment ketste die benoeming echter af en bleef ik nog een jaartje langer bij Generali. In dat jaar ontstond het idee om op termijn de verzekeringsportefeuille van mijn vader te kunnen overnemen. Om daarvoor klaargestoomd te worden, zette ik mijn onderwijsambities op een zijspoor en zwierf ik gedurende drie jaar langs alle afdelingen die met polissen te maken hadden.'

Overstap naar Molenaar & Zwarthoed

Maar het vooruitzicht om net als zijn vader overdag thuis te zitten en 's avonds op bezoek te gaan bij klanten, vonden Kees en zijn vrouw uiteindelijk niet aantrekkelijk. In plaats daarvan bood Generali hem een managementfunctie aan en dat beviel meteen goed. Met twee collega's runde Kees met veel plezier een afdeling aan de Herengracht van Amsterdam. Dat plezier sloeg om in

In de beginjaren van Molenaar & Zwarthoed waren er klanten die opdrachten gaven voor de aan- en verkoop van aandelen. Het kantoor adviseerde daar overigens niet in, maar zorgde alleen voor de administratieve afhandeling. De online wereld, teletekst en mobiele telefoons bestonden nog niet, maar het kantoor kon de actuele aandelenkoersen wel raadplegen. Klanten belden regelmatig om te vragen hoe hoog een aandeel stond om vervolgens koop- of verkoopopdrachten te verstrekken.

tegenzin toen Generali in 1989 verhuisde van de Amsterdamse grachtengordel naar de kale vlakte van Diemen-in-aanbouw. 'Toen ik in een vakblad las dat ze bij Molenaar & Zwarthoed iemand zochten voor de interne zaken, heb ik niet lang met mijn vrouw hoeven overleggen. Een baan op je eigen dorp, geen files en tussen de middag lekker een uurtje thuis: mooier kon het niet.



*Kees Runderkamp,
mededirecteur
Molenaar & Zwarthoed*

Ook klikte het gelukkig meteen met directeur Hein Molenaar en collega Linda Mühren.’

Kees maakte de verdere groei van Molenaar & Zwarthoed van dichtbij mee. ‘In 1999 kregen we onze eerste volmacht* van Generali en ASR, en dat was echt mijn kindje,’ blikt hij terug. ‘Het kantoor telde inmiddels zeven personeelsleden en nu mochten we zelfstandig namens deze maatschappijen verzekeringen accepteren, polissen afgeven en schades behandelen. We vonden het geweldig.’

Verenigingsleven

‘Mijn vader was secretaris bij de voetbalvereniging van Volendam. Van huis uit kregen wij dan ook mee dat het normaal was om vrijwilligerswerk te doen. En van het een komt natuurlijk het ander: als je ‘ja’ hebt gezegd tegen het ene klusje, dan kan het andere er ook nog wel bij. En voor ik het wist was ik vrijwel geen enkele avond meer thuis. Gelukkig had mijn vrouw daar geen problemen mee.’

Op een gegeven moment merk je echter dat je alles wel een keer hebt meegemaakt en dooft het heilig vuur een beetje. Hoewel ik de beslissing moeilijk vond, ben ik toen langzaam wat vrijwilligerswerkzaamheden gaan afbouwen. Tegenwoordig doe ik

alleen nog wat kleine klusjes, zoals bijvoorbeeld het mede-organiseren van de avondwandelvierdaagse. Daarnaast probeer ik anderen (soms ook collega’s) te stimuleren tot vrijwilligerswerk.’

Verhuizingen en fusies

Tot 1999 was Molenaar & Zwarthoed gevestigd in de Stationsstraat. In de loop der tijd werden verschillende portefeuilles van andere assurantiemakkers overgenomen. ‘Het was niet het gevolg van onbekwaamheid dat die assurantiemakkers ermee stopten; ze konden het gewoon niet langer opbrengen om hun vakbekwaamheid op peil te houden. Dat is tegenwoordig een wettelijke verplichting waar wij veel energie en geld in investeren zodat we in elke assurantietaak ons beroep kunnen blijven uitoefenen. Je moet wel: niet alleen om te overleven maar ook uit plichtsbesef tegenover je klanten.’

In 1999 verhuisde het bedrijf naar de Mgr. Veermanlaan. ‘Dat was voor ons een enorme luxe. Opeens hadden we namelijk de beschikking over zeeën aan ruimte. Door eigen groei en overname van personeel van andere assurantiemakkers groeiden we na verloop van tijd ook daar weer uit ons jasje. Vervolgens zijn we vorig jaar met 34 medewerkers overgestapt naar het Noordeinde, met een prachtig uitzicht over het IJsselmeer. We genieten met zijn



'Ik probeer soms ook collega's te stimuleren tot vrijwilligerswerk'

allen nog iedere dag van deze verhuizing, want het is een prettig, ruimtelijk pand, het is klantvriendelijk en voorzien van de laatste technische snufjes. En het heeft een uitstraling die bij ons past.'

Eigen ontwikkeling

Kees is begonnen als medewerker en via procuratiehouder opgeklimmen tot mededirecteur. Meegegroeid met het bedrijf, als het ware. Nog steeds zijn interne aangelegenheden het domein van Kees. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het inregelen van het assurantiepakket en het beheer van de inmiddels zes volmachten. De contacten met de volmachtgevers zijn intensief, omdat er op het gebied van verzekeringen veel en snel verandert.

Orde in de chaos

Als perfectionist gaat Kees Runderkamp altijd voor 100% resultaat. Begonnen bij een kleine organisatie heeft hij door de groei alles zien veranderen en daardoor een helicopterview ontwikkeld, waar de organisatie dagelijks van profiteert. 'Ik kan orde in de chaos scheppen omdat ik precies weet waar de gevolgen van een verandering aangrijpen en wat de consequenties daarvan zijn. Als er zaken op een andere manier georganiseerd moeten worden, dan zorg ik ervoor dat die aanpassingen intern naadloos verlopen. Ik breng alle betrokken

** Een volmacht houdt in dat een intermediair voor rekening en risico van een verzekeraar binnen afgesproken kaders zelfstandig verzekeringen kan accepteren, polissen kan administreren, premies mag incasseren en schades mag behandelen. Molenaar & Zwarthoed beschikt inmiddels over zes volmachten.*

afdelingen op de hoogte en neem ook de technische implementatie voor mijn rekening.'

'Bij de overname van Steur Assurantiën in 2013 moesten bijvoorbeeld zes nieuwe collega's wegwijs worden gemaakt in ons assurantiepakket, onze bedrijfsprocessen en, niet onbelangrijk, onze bedrijfscultuur. En dan komt mijn onderwijsdiploma uit 1981 toch nog goed van pas, want het blijkt dat ik het allemaal vrij goed kan uitleggen. Ik denk dat ik heel goed weet waar ik het over heb.' ■

Molenaar en Zwarthoed uw Regiobank



*'Uw bankzaken compleet
en voordelig geregeld'*

U wilt uw bankzaken goed geregeld hebben. Niet meer betalen dan nodig is. En geen onverwachte kosten. Bij Regiobank kunt u zakelijk betalen en sparen zoals u dat wilt. Met gunstige tarieven, heldere voorwaarden en een persoonlijk advies van uw Zelfstandig Adviseur.

Voor iedere ondernemer een betaalpakket

Of u nu zzp'er bent, een eigen winkel of klusbedrijf heeft of bestuurder bent van een stichting, Regiobank heeft een compleet, voordelig en overzichtelijk betaalpakket. Met onze ZZP Rekening, MKB Rekening en V&S * Rekening regelt u uw bankzaken vanaf een vast bedrag per maand. Ook kunt u uw zakelijke betaalrekening uitbreiden met extra opties.

*Verenigingen & Stichtingen

	ZZP Rekening	MKB Rekening	V&S Rekening *
Kosten per maand	€ 6,25	€ 6,75	€ 5,75
Aantal transacties online	1.000	1.250	500
Inclusief	<ul style="list-style-type: none"> • Zakelijk Internet Bankieren • Wereldpas met Chipknip • Periodiek papieren rekeningafschriften • Batchbetalingen • Up- en download naar boekhoudpakket 	<ul style="list-style-type: none"> • Zakelijk Internet Bankieren • Wereldpas met Chipknip • Periodiek papieren rekeningafschriften • Batchbetalingen • Up- en download naar boekhoudpakket 	<ul style="list-style-type: none"> • Zakelijk Internet Bankieren • Wereldpas met Chipknip • Periodiek papieren rekeningafschriften*
Extra opties	<ul style="list-style-type: none"> • Al u particuliere en zakelijke zzp producten van Regiobank beheren met één digipas in één internetbankieren omgeving. Alleen mogelijk als er particulier ook een betaalrekening bij Regiobank loopt • Voor vast bedrag extra transactiebundels bijkopen 	<ul style="list-style-type: none"> • Incasso- en acceptgirocontract • Machtigen van meerdere personen met eigen Wereldpas en Zakelijk Internet Bankieren • Voor vast bedrag extra transactiebundels bijkopen 	<ul style="list-style-type: none"> • Incasso- en acceptgirocontract • Machtigen van meerdere personen met eigen Wereldpas en Zakelijk Internet Bankieren • Voor vast bedrag extra transactiebundels bijkopen
* Als de klant gebruik maakt van Zakelijk Internet Bankieren, vervallen de papieren afschriften.			

RegioBank

Zelfstandig Adviseur

MeerKeuze Sparen

Met MeerKeuze sparen kunt u vrij of vast sparen op uw zakelijke rekening. Als u het toch weer nodig heeft dan kunt u direct en kosteloos uw spaargeld opnemen. Een flexibele spaarrekening met een goede rente. Ook kunt u uw geld voor een langere tijd met een deposito vastzetten tegen een vaste rente.

Alles onder één dak

Behalve voor betalen en sparen kunt u uw Zelfstandig Adviseur ook vragen naar de mogelijkheden voor vaste en mobiele betaalautomaten, online betaaldiensten voor uw webwinkel en starters- en bedrijfskredieten. Bij uw Zelfstandig Adviseur vindt u alles onder één dak. En dat is wel zo overzichtelijk.



Kom langs

Kom langs of maak direct een afspraak met Molenaar & Zwarthoed. ■

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Zorgboerderij De Vier Jaargetijden in Middelle (gemeente Zeevang) is een fantastisch kleinschalig initiatief voor ernstig verstandelijk beperkte jongeren dat in 2007 door Astrid Tulleners en haar man Gjalt is opgezet. Geen grote zorgketen maar klein, warm en huiselijk wat zo belangrijk is voor deze jongeren. De jongeren worden hier met heel veel liefde en respect opgevangen.

Door alle bezuinigingen in de zorg moet de broekriem stevig aangetrokken worden en blijven er nauwelijks reserves over voor onderhoud. Er moet juist worden gekeken waar nog meer op bezuinigd kan worden!

De huidige badkamer valt vanwege het veelvuldige gebruik uit elkaar en is door de uitbreiding van het aantal jongeren van 5 naar 9 (nodig om te kunnen blijven bestaan) te klein geworden. De tegels komen van de wand, de binnenwanden zijn door het vocht aangetast en het sanitair is echt aan vervanging toe. Omdat er geen middelen zijn om de badkamer te renoveren, zoeken zij sponsors om te helpen een nieuwe badkamer te realiseren.

Molenaar en Zwarthoed heeft besloten aan dit project mee te werken middels het beschikbaar stellen van al het benodigde sanitair voor deze nieuwe badkamer. Door onze bijdrage is de realisatie van dit project een stuk dichterbij gekomen. Hopelijk inspireert onze bijdrage andere bedrijven en ondernemers om ook een bijdrage te doen.



Wij zetten uw zaken op een rijtje!



**Molenaar
Zwarthoed
&
Adviseurs**

Registermakelaars in Assurantiën
Financiële dienstverlening

Noordeinde 108
1131 GE Volendam

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