

EMN heeft nu ook officieel een aparte afdeling Agrarisch

Schaderegeling in de agrarische sector is echt een vak apart

Hoewel binnen EMN al decennialang schades worden geregeld in de agrarische sector is er sinds kort sprake van een aparte afdeling hiervoor. Deze bestaat uit de beide ervaren agrarische schade-experts Marco Roozendaal en Hans Brouwer en 'junior' Esther van Leeuwen, die in juni de gelederen is komen versterken. Zij verrichten o.a. vanuit een recent betrokken nieuw EMN kantoor in Apeldoorn door het gehele land een breed scala aan werkzaamheden: schades aan gewassen, vee, opstallen, kassen, constructiefouten, technische storingen aan installaties, mestschades, spuit- en contaminatieclaims en (product)aansprakelijkheid. "Schaderegeling in de agrarische sector is echt een vak apart die op meerdere vlakken een enigszins andere aanpak vraagt dan in andere expertisebranches."



EMN's Agro-trio 'gekiekt' door de eigen drone: v.l.n.r. Marco Roozendaal, Hans Brouwer en Esther van Leeuwen

De leiding van de afdeling is in handen van Marco Roozendaal, volgend jaar drie decennia lang actief in het agrarische expertisemetier. Aanvankelijk bij CED en na een kort uitstapje van twee jaar bij Crawford & Company weer terug bij het concern bij EMN. In de loop der jaren is hij uitgegroeid tot een deskundige op alle agrarische terreinen waarop EMN actief is. "Ik heb het mooiste vak dat er bestaat. Vooral door de diversiteit en het contact met mensen."

Hans Brouwer komt zelf uit de agrarische sector. Zo'n kwart eeuw was hij actief als agrarisch ondernemer in de glastuinbouw. Door een gemeentelijke herindeling moest hij zijn bedrijf elders voortzetten, maar daar bleken dusdanig enkele haken en ogen aan te zitten dat hij daar uiteindelijk vanaf zag. Hij zag een vacature bij EMN voor de functie van expert en tijdens het gesprek bleek men zelfs op zoek te zijn naar een agrarisch expert. "1+1=2. Ik heb geen moment na hoeven denken en van die keuze heb ik geen moment spijt gehad. Ik heb een prachtig vak. Geen dag en schade is het zelfde, je zit tussen de mensen en het is telkens weer de uitdaging om 'de puzzel' die de schadeclaim is tussen betrokken partijen op te lossen door de ware toedracht te achterhalen en de schadeomvang vast te stellen."

De 'Benjamin' van het team is Esther van Leeuwen, die inmiddels toch alweer kan bogen op vijf jaar ervaring in de behandeling van autoschades bij een leasebedrijf. Haar affiniteit met de sector – zij runt naast haar werk al jaren een pensionstal voor paarden en heeft haar opleiding gevolgd aan de HAS – komt in haar nieuwe baan dan ook goed van pas. "Ik ben natuurlijk nog maar enkele weken in dienst maar ik zit hier helemaal op mijn plaats. Ik heb met enkele collega's een dagje meegelopen – ook van andere branches – en heb op die manier ervaren wat voor leuke en divers werk dit is. Ik heb inmiddels meerdere dossiers onder handen, waarbij ik uiteraard door Hans en Marco wordt begeleid. Iedere dag is anders, iedere schade is anders en bovenal leer je veel nieuwe mensen kennen en zie je wat hen (bedrijfsmatig) bezig houdt. Deze afwisseling spreekt mij bijzonder aan in dit werk."

DIVERSITEIT EN KENNIS VAN ZAKEN

Gevraagd naar de kracht van 'EMN Agrarisch' noemt Brouwer als eerste de diversiteit in het aanbod. "We hebben op een breed agrarisch schadegebied de specifieke kennis en ervaring in huis. Daarmee kunnen we opdrachtgevers op vrijwel alle terreinen goed van dienst



Esther van Leeuwen: "Het werk is leuk en divers"



Marco Roozendaal: "Het totaal aantal claims neemt af, maar de schadeomvang vertoont mede door de toenemende complexiteit juist een stijgende lijn"

zijn. Bovendien hebben we alle drie onze eigen specialismen en vullen we elkaar daardoor goed aan. Zo heb ik recentelijk bij een complexe schade in een paardenstal al terug

kunnen vallen op de specifieke kennis van Esther over de inrichting van paardenstallen."

Nieuw is volgens hem dat Marco en hij inmiddels hun 'drone-diploma' hebben behaald waardoor ze schades met behulp van een drone kunnen beoordelen. "Dat is niet alleen handig om een goed overzicht te krijgen van een opstalbrand, maar ook om de omvang van een gewasschade goed vast te kunnen stellen."

Roozendaal vult aan: "We werken primair in opdracht van verzekeraars, makelaars en eigen risicodragers. Door onze kennis en ervaring kunnen we hen meerwaarde bieden in de vorm van een snelle en adequate schaderegeling. Niet in de laatste plaats omdat bij opdrachtgevers vaak de specifieke kennis van agrarische schades ontbreekt waardoor zij het lastig vinden om de vertaalslag te maken naar het risicoprofiel en de polisvoorwaarden. Daarvoor doen zij graag een beroep op onze specifieke deskundigheid."

Als ander voordeel van 'zijn' afdeling noemt hij het onderdeel zijn van een groot concern. "Zo kunnen wij in voorkomende gevallen een beroep doen op de specialisten uit andere branches, zoals bouwkundigen bij opstalschades of bedrijfsschade-expert bij claims met een vaak grote gevolgschade. Omgekeerd kunnen bijvoorbeeld onze transportcollega's desgewenst een beroep doen op onze specifieke expertise op het gebied van schade aan agrarische producten. Door ons internationaal samenwerkingsverband binnen VRS Adjusters kunnen we bovendien Nederlandse opdrachtgevers van dienst zijn bij schades in het buitenland en buitenlandse bedrijven en organisaties met agrarische schades in Nederland."

VERTROUWEN WINNEN

Agrariërs hebben bij het 'brede publiek' een bepaald imago: harde werkers met liefde voor hun vak en bedrijf, maar vaak ook stug, geen praters en lang niet altijd even makkelijk in de omgang. De acties van de laatste tijd hebben dat beeld mogelijk versterkt. De agrarische experts van EMN hebben daarover een iets genuanceerder beeld. Brouwer daarover: "Geen boer is hetzelfde en de een stelt zich wat makkelijker in de schaderegeling op dan de ander. Ook zijn er regionale verschillen. Zo stellen Zeeuwse agrariërs zich doorgaans wat rustiger op dan hun collega's uit de Randstad. Ook boeren hebben een bepaald beeld van de verzekeringsbranche en gaan er vaak op voorhand van uit dat ook wij – als verlengstuk van de verzekeraar – er primair op uit zijn om 'te knijpen' in de schadevergoeding. Daarvan is uiteraard geen sprake maar is het voor ons wel zaak om het vertrouwen van de gedupeerde te



Hans Brouwer: "Ook in de agrarische sector is de claimbewustheid toegenomen."

winnen. Zodra dat er is, verloopt de schadeafwikkeling doorgaans een stuk soepeler."

Hoe win je dat? Roozendaal vult aan: "In de eerste plaats door de claimant serieus te nemen. En door te laten zien dat je weet waarover je praat en dus een goede gesprekspartner voor hem of haar bent, al heeft een gedupeerde natuurlijk altijd, voor wat betreft zijn eigen teelt of productie, de meeste kennis van zaken. Het is zaak jouw standpunt goed te beargumenteren en met een reëel schadebedrag te komen. Bovendien is het belangrijk dat je de taal van de boer spreekt en je kunt inleven in zijn of haar situatie. En uiteraard ga je op het erf altijd achterom en doe je je schoenen uit voordat je naar binnen gaat."

MINDER SCHADES, OMVANG GROTER

Net als hun collega's in andere expertisebranches zien Marco, Hans en Esther als trend dat het totaal aantal claims afneemt maar dat mede door de toenemende complexiteit de schadeomvang juist een stijgende lijn vertoont. "Onze werkzaamheden zijn veelal seizoensgebonden", vertelt eerstgenoemde. "Zo komen spuitschades aan gewassen vooral voor in het voor- en najaar, evenals aanvallen door honden op drachtige schapen. De meeste claims vinden hun oorsprong in menselijke fouten, zoals spuit- en andere contaminatieschades, al zien we ook het aantal claims door een technische oorzaak toenemen, zoals storingen of defecten in de steeds geavanceerder wordende installaties."

Hans zegt daarnaast te constateren dat in de loop der jaren ook in de agrarische sector de claimbewustheid is toegenomen. "Zo werden in mijn begintijd als expert claims met betrekking tot huisdieren niet nauwelijks geclaimd; vandaag de dag gebeurt dat veel vaker en zijn de bedragen veel hoger. En net als in andere bedrijfstakken neemt dat ook in deze bedrijfstak het claimgedrag toe naarmate de economische omstandigheden wat minder of onrustiger worden. Natuurlijk proberen verzekerde of gedupeerde bij schades het onderste uit de kan te halen of soms zelfs nog wat meer. Dat hoort bij het spel. Het is aan ons om de juiste schadebedrag vast te stellen: niet teveel maar zeker ook niet te weinig. Dat is ook de reden waarom opdrachtgevers ons inschakelen." ■

De schade van je leven

Elke schade-expert heeft in zijn actieve loopbaan wel een of meerdere schadedossiers behandeld die hem of haar om wat voor reden dan ook zijn bijgebleven. Zo ook bij Marco Roozendaal en Hans Brouwer.

Marco hoeft niet lang na te denken: Een 12 jaar durende zaak met diverse gerechtelijke procedures omtrent een spuutschade in de sieraard die in 2010 is ontstaan en pas recentelijk definitief is opgelost in het voordeel van de agrariër die hij namens verzekeraars bijstond. "Het geschil ging om een spuutschade die zou zijn veroorzaakt aan het bedrijf van zijn opdrachtgever. De zaak werd uiteindelijk door de rechtbank behandeld, waarbij de conclusie uit mijn rapport werd afgewezen en mijn klant voor de forse schade zou moeten opdraaien. Vervolgens volgde een hoger beroep, cassatie en een zaak voor een andere rechtbank. De uiteindelijke uitspraak was in het voordeel van mijn cliënt en werden ook mijn conclusies uit mijn eerste rapport uiteindelijk toch gevolgd."

Dat laatste is volgens hem om meerdere redenen prettig. "Ten eerste is de agrariër die ik bijstond vrijgesproken en hoefde hij geen schadevergoeding te betalen. Voor hem was die uitspraak van levensbelang, want als hij had moeten betalen dan was hij mogelijk failliet gegaan. Daarnaast was het voor mij persoonlijk natuurlijk ook plezierig dat mijn conclusies uit het eerste rapport uiteindelijk terecht bleken te zijn en dat ik dus in het gelijk ben gesteld. Kortom, gerechtigheid voor de klant en voldoening voor mij."

Hans vertelt over een paardenschade. "Ik kreeg een schademelding dat een paard van een fokker bij het africhten door een ander bedrijf ten val was gekomen en zijn nek had gebroken. De claim riep om meerdere redenen vraagtekens bij me op, onder meer omdat de dierenarts niet ter plekke de chip had gecontroleerd en daarmee de identiteit van het paard had vastgesteld, wat gebruikelijk is. Toen ik in de zaak dook werd ik door een andere fokker erop gewezen dat hij bij dezelfde africhter iets soortgelijks had meegemaakt: een paard van hem dat onder vreemde omstandigheden overleed. Later kwam ik erachter dat dit minimaal drie keer was gebeurd en dat één van de dood verklaarde paarden later een prijs had gewonnen bij een springconcours. Uiteindelijk is bewezen dat de man minimaal met drie paarden had gefraudeerd door hen ten onrechte dood te verklaren, wat hem uiteindelijk een gevangenisstraf heeft opgeleverd."

Esther van Leeuwen heeft het laatste (gevatte) woord. "Zodra ik mijn eerste dossier zelfstandig heb afgehandeld, heb ik ook mijn 'schade van mijn leven' want die zal ik ongetwijfeld niet vergeten en kan ik daarover meepraten."



Neem vrijblijvend contact op

088-666 6666

www.troostwijk.nl

Neem vrijblijvend contact op

085-489 9300

www.risicoinspecties.nl

- Taxaties
- Contra-expertises
- Risico-inspecties
- Research
- Consultancy

- Risico-inspecties
- Bouwbegeleiding
- Risicomangement
- Preventie
- Opleidingen

troostwijk
by tinsa

tj

burghgraef van tiel
by tinsa

