

Het NIVRE als onafhankelijke marktautoriteit voor alles wat met schade te maken heeft

NIVRE is schade, schade is NIVRE

Woensdag 13 januari was een bijzondere dag voor NIVRE-voorzitter Hans de Hoog. Samen met medebestuurleden Francie Peters en Jeroen Fröhlich presenteerde Hans via een online evenement de nieuwe visie, missie en speerpunten van het NIVRE. Gezien, erkend en herkend worden als dé onafhankelijke marktautoriteit op schadegebied, een betere klantbeleving en meer aanwas van jonge professionals. Dat is waar het NIVRE en de ingeschreven Register-Experts de komende tijd aan zullen werken. Ambitieuze plannen waar vijf jaar voor uitgetrokken is. Geen eenvoudige klus. Hoog tijd voor een bezoekje aan Hans.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm



NIVRE-voorzitter Hans de Hoog: "Het NIVRE als marktautoriteit voor alles wat met schade te maken heeft. Als we dat kunnen bereiken door de externe zichtbaarheid te vergroten, de structuur opener te maken en de zichtbaarheid en aanspreekbaarheid te verhogen, dan is het doel bereikt." (Foto Cindy van der Helm)

Voorzitter Hans de Hoog staat inmiddels meer dan twee jaar aan het roer van het NIVRE. Begin vorig jaar is project 'Samen naar de toekomst' opgestart, waar het gehele bestuur een jaar lang zijn steentje aan heeft bijgedragen. Zo hebben er onder andere gesprekken plaatsgevonden met Register-Experts en hun werkgevers, opdrachtgevers en overige ketenpartners. De marktinventarisatie heeft geleid tot een gloednieuw en ambitieus beleidsplan.

De belangrijkste punten die uit het project zijn voortgekomen heeft het NIVRE vertaald naar drie strategiepijlers, te weten het bewaken van de kwaliteit en deskundigheid van experts in een veranderende markt, een actievere lobby richting ketenpartners en andere stakeholders en het bouwen aan vertrouwen van alle betrokken partijen. Hans: "Leidend is dat we bij uitstek bewaren wat we hebben en dat we de lijn doorzetten die te allen tijde leidend is geweest binnen het NIVRE, namelijk dat we met de kwaliteit van het vak bezig zijn. Dat de vakbekwaamheid, kennis, ervaring, skills en integriteit van experts kwalitatief op hoog niveau blijven."

Er ontstaat een ander soort expert

"Waar we wel mee te maken hebben is een veranderende behoefte. Was de schade-expert van vroeger een technet die het probleem bekeek en vervolgens zonder enige vorm van communicatie een rapport opmaakte en opstuurde, tegenwoordig zie je een heel ander soort expert ontstaan. Dat is een communicator. Een schouder waar gedupeerden op kunnen leunen. Iemand die misverstanden voorkomt, die gedupeerden bijstaat. Een schadezaak – groot of klein – heeft nou eenmaal impact. Onze experts helpen na zo'n gebeurtenis met herstel en wederopbouw, zodat gedupeerden weer verder kunnen. Het wordt tijd om deze betekenisvolle rol van de NIVRE-experts te onderstrepen en te laten zien aan de wereld."

De tijd verandert, NIVRE verandert mee

De betekenis van het beroep 'expert' is veranderd, en het NIVRE verandert mee. Maar hoe gaat dat 'mee veranderen met de tijd' nou in zijn werk? "Kijk bijvoorbeeld naar de

positie van de consument. De balans in de keten tussen verzekeraar en gedupeerde is natuurlijk veranderd; en daarmee ook de rol van de expert. De afgelopen jaren is er al veel geïnvesteerd – en nu door de coronacrisis alleen maar meer – in online trainingen en opleidingen. Zo leren we experts tijdens trainingen nu meer over bijvoorbeeld online en offline awareness en webveiligheid. Deze trainingen zijn dus niet zozeer gericht op het schaderegelen, maar hebben als doel bewustwording te creëren en aan te sluiten op de veranderende behoefte. Het opleidingsprogramma is dan ook iets waar continu aan gewerkt wordt. Om te komen tot een coherent opleidingsbeleid dat kan bijdragen aan het bewaken van kwaliteit en deskundigheid, heeft iedere branche een 'opleidingsverantwoordelijke' die nauw samenwerkt met vertegenwoordigers van de andere branches. Het vaststellen van de vakbekwaamheidseisen gaat over de branches heen. Het verbeteren en verversen van de opleidingen is een doorlopend proces. De accreditatie van opleidingen is daar een mooi voorbeeld van. En daarnaast gaat het om borging en overdracht van kennis. Er zal nieuw bloed moeten komen, wat betekent dat alle geregistreerde experts in beweging moeten komen. Daar hebben zij namelijk ook een actieve rol in. Zij zijn degenen die nieuwkomers het vak moeten leren."

Actieve lobby taak van nieuwe directeur

Een andere belangrijke strategiepijler betreft de actieve lobby vanuit het NIVRE naar de ketenpartners. "Een perfecte taak voor onze toekomstige directeur", aldus Hans. Deze nieuwe directeur zal zich – in tegenstelling tot zijn of haar voorgangers – vooral buiten de deur begeven en zal functioneren als het gezicht van de Stichting. "Inmiddels is het door ons geselecteerde wervingsbureau gestart met de search naar een heer of dame die een nadrukkelijke vertegenwoordigende rol zal hebben, zodat er straks mét het NIVRE wordt gepraat als het gaat om het expertisevak, in plaats van óver ons. Zo krijgen wij de mogelijkheid ons verhaal te vertellen en onze bijdrage te leveren aan het oplossen van vraagstukken."

En die veranderde rol is niet het enige wat gaat veranderen. De gehele bestuursstructuur wordt met het nieuwe plan op de schop genomen met het oog op de derde en laatste pijler: het bouwen aan vertrouwen. Momenteel wordt het NIVRE-bestuur gevormd door directeuren van grote bureaus, maar over een tijdje zal dit niet meer het geval zijn. "Wellicht zullen er enkele werkgevers actief als bestuurslid aanblijven, maar we willen nadrukkelijk ook vertegenwoordiging vanuit de experts zelf. Op deze manier zal het NIVRE-bestuur een vertegenwoordiging zijn van alle belanghebbenden." Belangrijk, vindt Hans, want op deze manier kunnen juist werknemers uit de expertisewereld direct meebeslissen.

Het wordt tijd om de betekenisvolle rol van NIVRE-experts te laten zien

Meer focus op toezicht

Ook zal er in de nieuwe bestuursstructuur meer focus komen op toezicht. Er zal een Raad van Toezicht worden geïnstalleerd met minimaal drie externen, die verbonden zijn aan bijvoorbeeld een verzekerings-, consumenten- of overheidsorganisatie. Zij zullen helpen om de verbinding tussen het NIVRE en de buitenwereld te versterken.

Om bovengenoemde strategiepijlers te bewerkstelligen, zijn er in het actieplan transitiepunten opgesteld. Bijvoorbeeld van vergrijzing naar verjonging. "We willen aantrekkelijk zijn, ook voor de jongere generatie. Het imago van expert heeft een boost nodig. Schade is niet saai. Er zijn zaken met grote impact voor personen of bedrijven en die kan jij gaan oplossen! Ons werk behelst veel meer dan slechts een rapport opstellen. Dat beeld willen we afgeven om het vak aantrekkelijker te maken. Dat zijn we tenslotte aan onszelf verplicht, willen we nieuwkomers aantrekken. We moeten trots blijven op ons vak."

Nu wordt het tijd om in gesprek te gaan met de branchebesturen om alle mooie dingen die bedacht zijn tot uitvoering te brengen. Zo komen we samen met de branches en de Register-Experts tot een gezamenlijk en concreet plan van aanpak. En kunnen wij als instituut in beweging komen. Het bestuur heeft de richting uitgezet en heeft zijn actieve leden nu hard nodig."

Het NIVRE als baken

"NIVRE is schade en schade is NIVRE. Dat is wat we willen uitstralen. Het NIVRE als marktautoriteit voor alles wat met schade te maken heeft. Het NIVRE als baken. Als we dat kunnen bereiken door de externe zichtbaarheid te vergroten, de structuur opener te maken en de zichtbaarheid en aanspreekbaarheid te verhogen, dan is het doel bereikt."

En hoe mooi zou het zijn als het NIVRE in oktober zijn dertigjarig bestaan gewoon fysiek met iedereen kon vieren. "Niet alleen om te vieren dat we dertig jaar bestaan, maar ook dat we na die dertig jaar helemaal fris en nieuw op de kaart staan. Natuurlijk met behoud van al het goede wat in die dertig jaar is ontwikkeld, maar met die nieuwe missie en visie in ons achterhoofd en met een mooie blik op de toekomst." <