

NIVRE-directeur Susan Mogony kijkt terug op eerste maanden in expertisebranche én blikkt vooruit:

“We hebben verwachtingen gewekt en die moeten we nu gaan waarmaken”

Per 1 mei jl. is Susan Mogony aan de slag gegaan als directeur van het NIVRE. Medio december blikken we met haar terug op de eerste maanden in een bedrijfstak die zij voorheen niet kende. Volle maanden waarin zij ondanks de coronabelemmeringen enkele honderden experts en andere betrokkenen in de schaderegelings- en verzekeringsbranche heeft gesproken en tal van vergaderingen heeft bijgewoond met bestuur, de werkgevers en de verschillende branchebesturen binnen het NIVRE. Om, zoals zij het zelf zegt, niet alleen met hen kennis te maken maar vooral ook om aan te kunnen voelen wat eenieder echt belangrijk vindt met betrekking tot het vak, de werkzaamheden van alledag en het NIVRE. “Het waren drukke tijden met volle agenda’s maar buitengewoon interessant en leerzaam”

Wat is je in de afgelopen maanden het meest opgevallen? Susan hoeft niet lang na te denken over haar antwoord: “De openheid waarmee men mij te woord heeft gestaan over hoe zij tegen het vak en het NIVRE aankijken. Dat heb ik als hartverwarmend ervaren. Kenmerkend voor alle ingeschrevenen in het NIVRE-Register vind ik daarnaast vooral de passie voor het vak en de gedrevenheid waarmee men de dagelijkse werkzaamheden uitvoert ten behoeve van zowel gedupeerden als opdrachtgevers. Uit de vele gesprekken die ik met experts, toedrachtsonderzoekers en andere ingeschrevenen heb gevoerd komt dat als een rode draad naar boven. Men omarmt hun eigen vak enorm en dat begrijp ik inmiddels volkomen. Zij vervullen immers een belangrijke rol bij het afhandelen van een schadeclaim en het persoonlijk met raad en daad bijstaan van gedupeerden in voor hen onbekende en doorgaans vervelende omstandigheden.”

ENORME DRIVE

Op de vraag wat haar in de achterliggende periode daarnaast het meest is bijgebleven, noemt zij de saamhorigheid. “Ik proef bij eenieder – bestuur, leden van de branchebesturen, NIVRE Start, werkgevers en *last but not least* de ingeschrevenen – de absolute *drive* om mee te helpen aan het verwezenlijken van onze toekomstplannen, zoals verwoord in ‘Samen naar de Toekomst’. We hebben daarin onze doelen voor de komende jaren op papier gezet. Die zijn zeker ambitieus te noemen, maar worden door eenieder massaal omarmd. Als NIVRE-bestuur zijn we ervan doordrongen dat we hiermee zeker verwachtingen hebben gewekt, zowel intern als extern. Het is nu aan ons om die *Great Expectations* de komende tijd waar te maken. Dat kan alleen met de steun van eenieder. Op basis van de gesprekken die ik de afgelopen maanden heb gevoerd ben ik hieromtrent dan ook zeer positief gestemd. *Yes, we can!*”

Hoewel zijn de gedrevenheid, klantgerichtheid en de dienende in – en opstelling naar klant en opdrachtgevers op zich goede eigenschappen noemt, heeft dat volgens Susan soms ook wat minder gunstige ‘bijwer-



Susan Mogony: “Waar ik naar toe zou willen is een herkenbare kwaliteit voor alle ingeschrevenen, zodat een verzekerde als hij hoort dat een NIVRE-expert de schade komt behandelen weet dat aan dat ‘label’ een bepaalde kwaliteit hangt en dat hij/zij vooraf weet wat men kan verwachten.”

kingen’. “Velen zijn zo bezig hun schaderegelingswerkzaamheden goed uit te voeren dat men minder oog heeft om hun specifieke kwaliteiten en de toegevoegde waarde wat meer naar buiten toe uit te dragen. In mijn eerste interview met Risk & Business heb ik gezegd dat wat dat betreft experts wat trotser mogen zijn op hun werk en rol binnen de schaderegelingsketen.”

MARKTAUTORITEIT

Die ‘bescheidenheid’ zie je volgens haar ook bij het NIVRE zelf terug. “En dat terwijl ik sinds mijn aantreden heb kunnen ervaren welke

belangrijke rol schade-experts en daarmee het NIVRE vervult binnen de gehele keten. NIVRE staat voor kwaliteit en deskundigheid op schade-regelingsgebied. Er zijn maar weinig bedrijfstukken die zichzelf hoge(re) kwaliteits- en deskundigheids-eisen en gedragsregels opleggen in de vorm van onder PE-bijeenkomsten en andere controles.”

Die zichtbaarheid is volgens Susan dan ook één van de zaken waarvan NIVRE nadrukkelijker werk wil gaan maken. Het vormt samen met het zijn van marktautoriteit, kwaliteit, onafhankelijkheid en het werven van (jonge) aanwas de vijf speerpunten binnen de toekomstvisie ‘Samen naar de toekomst’. “We willen het belang en de meerwaarde van zowel de organisatie als het vak van schade-expertise nog meer zichtbaar maken en over het voetlicht brengen. Zodat opdrachtgevers ons nog meer zien als ketenpartner en inzien dat we elkaar nog hebben om een optimaal eindproduct aan verzekeren te kunnen blijven bieden. En dat overheden, relevante branche- en beroepsorganisaties en ook de media ons daadwerkelijk gaan zien als dé marktautoriteit op schaderegelingsgebied en dus als dé gesprekspartner als het om de afhandeling van schadeclaims gaat. Zo hebben we als NIVRE al vele jaren een rol binnen branche- en beroepsorganisaties als BOVAG, FOCWA (Automotive) en De Letselschade Raad (Personenschade). Die rol moeten andere branchegroepen op hun eigen werkterrein ook kunnen vervullen bij relevante instanties. We gaan daar zeker werk van maken.”

KWALITEIT ALS NORM

Wat kunnen ingeschrevenen in het Register en de overige marktpartijen de komende jaren nog meer verwachten van het NIVRE? “Veel”, antwoordt Susan prompt. “Zoals eerder aangegeven hebben we met onze ambitieuze toekomstplannen verwachtingen gewekt en die zullen we met elkaar moeten waarmaken: op alle vijf de onderdelen uit ons toekomstplan. Ik ben ervan overtuigd dat we daarin met z’n allen – bestuur, werkgevers, branchebesturen en ingeschrevenen – zeker gaan slagen.”

Kenmerkend voor alle ingeschrevenen in het NIVRE-Register vind ik vooral de passie voor het vak en de gedrevenheid waarmee men de dagelijkse werkzaamheden uitvoert ten behoeve van zowel gedupeerden als opdrachtgevers

Hoewel het NIVRE in de 30 jaar van haar bestaan al het nodige heeft gerealiseerd is de NIVRE-directeur van mening dat zaken altijd beter kunnen. Ook wat de kwaliteitseisen betreft. Zij heeft het idee hiervoor met basisrichtlijnen en - protocollen te komen waaraan ingeschrevenen minimaal dienen te voldoen. “Waar ik naar toe zou willen is een



“Er zijn maar weinig bedrijfstukken die zichzelf hoge(re) kwaliteits- en deskundigheids-eisen en gedragsregels opleggen in de vorm van onder PE-bijeenkomsten en andere controles.”

Ik proef bij eenieder de absolute drive om mee te helpen aan het verwezenlijken van onze toekomstplannen, zoals verwoord in ‘Samen naar de Toekomst’

herkenbare kwaliteit voor alle ingeschrevenen, zodat een verzekerde als hij hoort dat een NIVRE-expert de schade komt behandelen weet dat aan dat ‘label’ een bepaalde kwaliteit hangt en dat hij/zij vooraf weet wat men kan verwachten.”

Zij maakt een vergelijking met andere takken binnen het bedrijfsleven die weliswaar bijzonder is maar wel duidelijk wat zij ermee bedoelt. “Als je naar Starbucks, Mc Donalds, of het Hilton gaat weet je, in elk land je ook komt, precies welke kwaliteit je kunt verwachten van betreffende ketens. De basis is hetzelfde, de vestigingen verschillen alleen door het personeel en de geboden service. Daarin zit hun onderscheidend vermogen. Bij een NIVRE-expert weet je wat je dan kunt verwachten: een objectieve kwalitatieve afwikkeling van het schadeclaimsproces volgens de hoge standaarden, richtlijnen en protocollen die daaraan vooraf zijn gesteld. Met daar bovenop de *personal touch* van de individuele schade-expert, die zich als professional kan blijven onderscheiden op basis van zijn kennis, vaardigheden en persoonlijke benadering. Ook in deze opzet blijft natuurlijk kennis, opleidingen en PE essentiële onderdelen voor ingeschrevenen in het NIVRE-Register. ■