



J A A R V E R S L A G 2 0 2 3



VOORWOORD

Het NIVRE is in beweging. We zitten midden in de kanteling van kwaliteitsinstituut naar kwaliteitsinstituut én beroepsorganisatie. En dat dit best complex is, zeker door alles wat daarbij komt kijken, blijkt wel uit de cover waar zowel complexiteit als beweging uit spreekt.

Origami heeft de unieke capaciteit om de essentie van beweging vast te leggen. Beweging, door papier in allerlei richtingen te vouwen zodat er een structuur tevoorschijn komt.

Ook bij het NIVRE zie je langzaam maar zeker een heldere structuur ontstaan nu wij de governance hebben uitgekristalliseerd. Dit resulteerde in een bestuur dat de overkoepelende strategie bepaalde, in branche overkoepelende commissies die de speerpunten oppakten, in branchebesturen die hun plannen maakten op basis van de neergelegde strategie, in alle vrijwilligers die hun verantwoordelijkheid pakten en bereid waren hun energie hierin te steken.

“

*Onderweg naar een
nog belangrijker en
zichtbaarder NIVRE*

Ik ben enorm blij te zien dat het bestuur goed in zijn rol zit en dat de branchebesturen en commissieleden voortvarend aan het werk zijn gegaan. En dat er daarnaast ook gewerkt is aan normen en richtlijnen waar het gedrag van de ingeschrevenen op getoetst kan worden. Wij allen zijn bij onze werkzaamheden ook nog eens ondersteund door een professioneel NIVRE-bureau. Wij hebben elkaar gevonden.

Het is voor 2024 erg belangrijk dat wij elkaar nog meer gaan vinden, zodat iedereen weet waar die beweging vandaan komt. En waar die ons naartoe leidt. Naar een nog belangrijker en zichtbaarder NIVRE!

Klaas Brand
Voorzitter NIVRE



INHOUD

	VOORWOORD VAN KLAAS BRAND, VOORZITTER NIVRE	3
1	BESTUUR	7
1.1	BESTUURSLEDEN	8
1.1.1	INTERVIEW MET HET BESTUUR	9
1.2	MARKTAUTORITEIT	11
1.3	GOVERNANCE	13
2	NIVRE IN BEWEGING	15
2.1	ONDERWEG NAAR KWALITEITSINSTITUUT ÉN BEROEPSORGANISATIE	16
2.2	ZICHTBAARHEID COMMISSIE COMMUNICATIE	18
2.3	KWALITEIT COMMISSIES OPLEIDINGEN EN PERMANENTE EDUCATIE	20
2.3.1	KENNISSESSIES	23
2.4	NIEUWE AANWAS COMMISSIE START	24
3	BRANCHES	25
3.1	RAAD VAN BRANCHEVOORZITTERS	26
3.2	ONTWIKKELINGEN IN DE BRANCHE	26
3.2.1	ATV / AGRARISCH / MB&I	28
3.2.2	BRAND	30
3.2.3	MARINE	32
3.2.4	MOTORVOOERTUIGEN	34
3.2.5	PERSONENSCHADE	36
3.2.6	TOEDRACHTONDERZOEK	38
4	WERKGEVERSBRANCHE	40
4.1	WERKGEVERSBESTUUR	41
4.2	KAMERBUREAUS	42
5	NIVRE-BUREAU	43
5.1	TEAM	44
5.2	INTERVIEW MET DE DIRECTEUR, SUSAN MOGONY	45
6	ONAFHANKELIJKHEID	47
6.1	INZET VAN EEN ONAFHANKELIJK KLACHTENLOKET	48
6.2	KLACHTEN	50
7	REGISTER	51
7.1	OPBOUW VAN HET REGISTER	52
7.2	GELIEERDE REGISTERS	54

BESTUUR

Het bestuur van het NIVRE is het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken van het NIVRE. Het behartigt het gemeenschappelijke belang van de branches en bepaalt de strategische en financiële kaders. De directeur van het NIVRE, Susan Mogony, draagt de verantwoordelijkheid voor het doorvoeren van veranderingen en wordt gefaciliteerd, gecontroleerd en geadviseerd door het bestuur.

Het bestuur bestaat uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter, een penningmeester en een aantal leden die verantwoordelijk zijn voor commissies. Twee bestuursleden worden vanuit de branches afgevaardigd, twee vanuit de werkgevers, één vanuit de commissie Start en het is aan de penningmeester om zijn eigen opvolger te benoemen.

“

*De beweging
is in gang gezet*



1.1 BESTUURSLEDEN

tot november 2023 BESTUUR

Klaas Brand
Voorzitter

(afgevaardigde vanuit de werkgevers)

Stefan Meerkerk
Penningmeester

Daniëlle Emsbroek

(afgevaardigde vanuit de werkgevers)

Joost Groot
Portefeuille Communicatie
(afgevaardigde NIVRE Start)

Michiel Jongeneel
Portefeuille Opleidingen
(afgevaardigde vanuit de branches)



vanaf november 2023 BESTUUR

Klaas Brand
Voorzitter

(afgevaardigde vanuit de werkgevers)

Stefan Meerkerk
Penningmeester

Daniëlle Emsbroek

(afgevaardigde vanuit de werkgevers)

Joost Groot
Commissie Communicatie
(afgevaardigde NIVRE Start)

Jan Jagers

(afgevaardigde vanuit de branches)

Michiel Jongeneel
Commissie Opleidingen
(afgevaardigde vanuit de branches)

1.1.1 INTERVIEW MET HET BESTUUR ZICHTBAAR EN PROMINENTER AANWEZIG

Het NIVRE is een en al beweging. Dankzij invulling van de speerpunten die steeds meer in elkaar verweven raken, is het NIVRE van kwaliteitsinstituut naar kwaliteitsinstituut én beroepsorganisatie gegaan. NIVRE-voorzitter Klaas Brand: "We zijn inmiddels die beroepsorganisatie die we allemaal willen nastreven. Niet perfect misschien, maar we zijn het al wel. Vroeger hielden we ons bezig met de kwaliteit van de opleidingen. We organiseerden vakinhoudelijke opleidingen en permanente educatie. NIVRE anno 2023 stelt het beroep voorop en zoekt verbinding met de achterban. Wij voeren nu ook gesprekken met ketenpartners zoals NARIM, het Verbond, de VNAB. En dat is wat je wil als beroepsorganisatie."

We zijn wellicht op sommige vlakken nog niet voldoende zichtbaar voor de achterban, maar wel voor de ketenpartners. Die externe zichtbaarheid heeft ons een grote sprong vooruit opgeleverd. Er wordt over ons gesproken en daarin zie je enorm veel verschil. Hoe prominenter die zichtbaarheid, des te belangrijker je wordt, des te kleiner de kans dat de markt om je heen kan.

En als je het over zichtbaarheid hebt: het licht staat op groen als het gaat om onderwerpen als de energietransitie en duurzaamheid. Vanuit de initiatiefnemers van het Manifest Duurzaam Schadeherstel is het dringende verzoek gekomen of het NIVRE ook wil aansluiten. Dat levert zichtbaarheid en relevantie op. Ook insurancemanagers worstelen met de verzekeraarbaarheid van de energietransitie en hebben ons benaderd omdat zij een ketenpartner misten.

En dit alles gebeurt dus, omdat wij zichtbaarder geworden zijn. Het NIVRE is zichtbaar mede door een duidelijke strategie en bijbehorende kaders. De uitvoering wordt ter hand genomen door de directeur en haar bureau. Als bestuur dien je samen met de directeur synergie te hebben om strategie tot de juiste uitvoering te krijgen en daar zijn we erg tevreden over.

Maar waar dit nu vandaan komt en wat het NIVRE nu wil zijn? Dat was tot een paar jaar geleden niet bekend. Met het project 'Samen naar de toekomst' is daar verandering

in gekomen. Dat project is inmiddels afgerond en we zijn nu bezig om de strategie verder te ontwikkelen. Die toekomst, die is er dus al.

Momenteel vindt zelfs al een herijking plaats: waarom bestaan wij nu eigenlijk? Wij hebben aan de NIVRE-directeur en het bureau de opdracht meegegeven om dat op te pakken. Als bestuur kijken wij mee. Wij controleren en sturen bij. Wat je nu ziet gebeuren is dat het NIVRE een rijdende trein is geworden met een doel en een richting. Dat komt ook vanuit het bureau zelf en dus vanuit de medewerkers. Dat zijn geen generalisten meer. Dat zijn professionals die op aandachtsgebieden gespecialiseerd zijn. Het jaarverslag is daarom de verantwoording van het werk dat is verzet rond de speerpunten.

Voor mij als voorzitter zijn die speerpunten mijn kompas en referentie. We hebben ze inmiddels geïncorporeerd in wie we zijn. De basis is gelegd voor een gezond en groot NIVRE."

Daniëlle Emsbroek

In 2023 zijn twee nieuwe bestuursleden toegetreden tot het bestuur: Daniëlle Emsbroek en Jan Jagers. Daniëlle is vanaf begin 2023 bij het NIVRE betrokken en is de linking pin naar het werkgeversbestuur. Zij koppelt onderwerpen die binnen het werkgeversbestuur spelen terug of toetst bij de werkgevers of ideeën van het bestuur landen bij de werkgevers. Daniëlle: "Het was een goed jaar. Door het project 'Samen naar de toekomst' kan een krul. We zijn nu met de volgende fase bezig, de invulling van het project. Dat wordt zichtbaar in de meerjarenstrategie die wij hebben opgesteld om volledige invulling te kunnen geven aan het visiestuk."

We willen gezien worden op kwaliteit, op zichtbaarheid, op autoriteit en dat alles met behoud van onze onafhankelijkheid. We groeien best hard, vooral de branche Personenschade. Mooi om te zien hoe graag mensen ingeschreven willen worden, want dat betekent dat het NIVRE erkend wordt als kwaliteitsinstituut. Wij hebben er alles aan gedaan om dat kwaliteitsniveau nog verder te verhogen en dat moeten we vast zien te houden.



De basis is gelegd voor een gezond en groot NIVRE

We willen meer nieuwe experts en we kijken daarnaast wat er in de markt speelt. Dat is bijvoorbeeld het duurzaamheidsaspect en als bestuur bespreken wij wat daarin de rol van de expert is. Ondertekening van het Manifest was een vertrekpunt. Inmiddels is er aandacht voor het onderwerp duurzaamheid in bestuursvergaderingen en in communicatie-uitingen om te zorgen dat het vervlochten zit in de strategie.

Met elkaar hebben we in 2023 enorm veel gerealiseerd. Kijk je naar de concrete zaken dan vallen de nieuwsbrieven op, de nieuwe NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise en de ontwikkeling van veel modules in het kader van permanente educatie. Er zijn ook leuke nieuwe initiatieven, zoals de PE-carroussel waar meerdere PE-modules op één middag worden gegeven. Een efficiënte en praktische manier om leren en elkaar ontmoeten te combineren.

Wat mij veel bezighoudt is de vraag hoe we aantrekkelijk kunnen zijn voor de nieuwe schade-expert. Ook voor één die het vak niet eens kent. Nu blijkt uit onderzoeken dat duurzaamheid heel belangrijk is voor de nieuwe generatie. Als bestuur hebben we het ook over duurzaamheid en over manieren om als branche aantrekkelijk te zijn voor nieuwe experts. Ik ben vanuit mijn rol bij mijn werkgever intensief betrokken bij dit onderwerp en die kennis kan ik inbrengen in het bestuur.”

In de loop van het jaar is Daniëlles rol toegenomen. “Ik zit nu veel dieper in de materie dan bij aanvang van mijn bestuurstermijn. En ik maak voor mijn gevoel ook echt deel uit van de onderdelen die opgepakt worden. Dat komt omdat ik iedereen beter heb leren kennen en ik me de materie inmiddels ook meer eigen heb gemaakt. Het bestuurswerk is vooral leuk, omdat de resultaten zo concreet zijn. Ik ervaar gewoon dat we stappen maken. Voor ons gevoel gaan we soms nog niet snel genoeg, maar als je terugkijkt op het afgelopen jaar, dan hebben we samen echt heel veel bereikt. Zeker als je bedenkt dat we met veel vrijwilligers werken. Die beweging is wel een beetje inherent aan de aard van de expert. En het past bij de directeur Susan Mogony. Die is ook

van het doorpakken en naar resultaten toewerken wat heel helpend is voor het traject. Die heeft het in zich om overall hard achteraan te gaan. Ook dat maakt dat er beweging in het NIVRE zit.”

Jan Jagers

Jan Jagers kwam in november aan boord en begon heel enthousiast aan zijn termijn. Al snel was hij ondergedompeld in alles wat het NIVRE te bieden heeft. Hij had grootse plannen en wilde graag een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het vak. Met zijn drive om maatschappelijk betrokken te zijn wilde hij helpen om het NIVRE nog meer op de kaart te zetten. Begin 2024 werd hij helaas plotseling getroffen door een ernstige aandoening, waardoor hij zijn bestuursfunctie voorlopig niet kan uitvoeren.



Klaas Brand
Voorzitter

(afgevaardigde vanuit de werkgevers)



Daniëlle Emsbroek

(afgevaardigde vanuit de werkgevers)



Jan Jagers

(afgevaardigde vanuit de branches)

1.2 MARKTAUTORITEIT

ONDERWEG NAAR EEN BESCHERMDE STATUS

Het NIVRE vindt iets, bepleit iets, toetst iets en wordt meer en meer gezien en erkend als marktautoriteit. Verhoogde kwaliteit en meer zichtbaarheid hebben daar fors aan bijgedragen. Omdat schade-experts tijdens de uitoefening van hun functie van een zekere mate van vrijheid genieten om naar eigen inzicht te handelen en het NIVRE als marktautoriteit de kwaliteit van de ingeschreven experts wil waarborgen en beoordelen, is er binnen het NIVRE gewerkt aan een ‘Reglement Branchenormenkader’. Dit reglement, dat op 1 oktober 2023 van kracht werd, beschrijft de juridische kaders waarbinnen NIVRE-experts behoren te opereren en wat partijen van deze experts kunnen verwachten.

Beroepsnormen

De beroepsnormen dienen als instrument voor (beginnende) NIVRE-experts om ervoor te zorgen dat zij hun taken uitvoeren in overeenstemming met de hoogst mogelijke kwaliteitseisen. Bovendien laten ze aan de buitenwereld zien dat er specifieke richtlijnen zijn voor alle NIVRE-experts, waarmee het NIVRE de kwaliteit van zijn experts waarborgt. Aan de hand van deze beroepsnormen moet duidelijk worden hoe een NIVRE-expert wordt geacht op professionele wijze te handelen, zowel individueel als richting collega's, belanghebbenden en de samenleving. Dit draagt bij aan de status van het NIVRE als marktautoriteit. In 2023 zijn alle branches aan de slag gegaan met het beschrijven van de normen voor hun eigen branche.

Gezien en erkend

Dat het NIVRE gezien en erkend wordt als marktautoriteit heeft er onder andere toe geleid dat het NIVRE door prominente instanties waaronder de RDW, de UPEX, de LRGD en het Verbond van Verzekeraars gevraagd is mee te denken over bepaalde situaties of te participeren in gezamenlijke projecten.

Duurzaamheid

Zo heeft het Verbond van Verzekeraars het NIVRE medio 2023 benaderd om een convenant mede te ondertekenen:

het Manifest Duurzaam Schadeherstel. Door keer op keer hierover te communiceren is het onderwerp duurzaamheid gaan leven en is er een vliegwiel op gang gekomen. Duurzaamheid is zelfs tot speerpunt benoemd en opgenomen in de aangescherpte visie en missie van het NIVRE. Het gezamenlijk streven is om duurzaam schadeherstel in de propertymarkt eind 2024 de gangbare praktijk te laten zijn. En daar vervult de schade-expert een verbindende rol in. Want bij schade behoren experts op de regisseursstoel te zitten. Zij worden immers ingeschakeld om de aard, toedracht en omvang van schade vast te stellen. Hierdoor zijn zij goed op de hoogte van wat hersteld of vervangen moet worden. Daarnaast zijn zij degenen die kunnen aangeven hoe dit zou moeten gebeuren en waarom.

NIVRE-experts hebben dan ook namens het branchebestuur Brand zitting genomen in het kernteam en in werkgroepen die in 2024 gaan onderzoeken welke onderwerpen de meest duurzame impact hebben.



“ *Het NIVRE werkt er aan alle kanten aan om die beschermde status te bereiken* ”

Grensoverschrijdend gedrag

In navolging van een enquête van de Beroepsorganisatie van Landelijk Gerechtsdeskundige, de LRGD, heeft het NIVRE eenzelfde enquête uitgezet onder de ingeschreven Register-Experts met een verontrustende uitkomst: één op de twee NIVRE Register-Experts wordt van tijd tot tijd geconfronteerd met grensoverschrijdend gedrag van de kant van verzekeren, tegenpartijen of opdrachtgevers. Veelal gaat het daarbij om intimidatie of bedreiging. Daar waar het gedrag gemeld is bij de werkgever heeft de werkgever stappen ondernomen. Een derde van de respondenten ziet hierin ook een taak weggelegd voor het NIVRE. Als beroepsorganisatie die opkomt voor de belangen van de ingeschrevenen, is het NIVRE dezelfde mening toegedaan. Want hoe kan een expert objectiviteit in stand houden als er grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt en wat kan het NIVRE eraan doen? Het NIVRE heeft daarop een autoriteit op het gebied van agressiepreventie en -beheersing op de werkvloer benaderd die in 2024 gespecialiseerde trainingen zal organiseren waarin deelnemers leren omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Omdat veel Gerechtelijk Deskundigen ook NIVRE-expert zijn, heeft het NIVRE daarnaast in samenwerking met een viertal brancheorganisaties voor Gerechtelijk deskundigen gewerkt aan een ketenbrede aanpak voor Gerechtelijk Deskundigen.

Onderweg naar een beschermde status

Het NIVRE is aan het bewegen en dat wordt steeds zichtbaarder, onder andere omdat het wat vaker de pers opzoekt en vice versa. Dat vertaalt zich misschien niet altijd direct naar iets concreets, maar zo komt het NIVRE wel 'top of mind'. Het laat bovendien zien dat er zinnige dingen gebeuren en dat er naar het NIVRE gekeken wordt. Het streven van het NIVRE naar de beschermde status van het beroep zoals accountants en advocaten die hebben, is een heel belangrijk strategisch doel. Wil je de kwaliteit binnen een sector structureel beïnvloeden en bewaken, dan heb je nu eenmaal die beschermde status nodig. Het NIVRE werkt er aan alle kanten aan om die status te bereiken.

1.3 GOVERNANCE

UITKRISTALLISEREN VAN DE GOVERNANCESTRUCTUUR

Het NIVRE is aan het kantelen van kwaliteitsinstituut naar kwaliteitsinstituut én beroepsorganisatie. Om daar te komen is de interne organisatie op basis van duidelijke bevoegdheden gestructureerd. Het uitkristalliseren van de governancestructuur geeft zowel het bestuur als de branchebesturen immers betere kaders om samen te werken en biedt de mogelijkheid om overeenstemming te bereiken over de stappen die genomen moeten worden om de gezamenlijke strategie uit te voeren.

NIVRE als beroepsorganisatie

Het NIVRE-bestuur is verantwoordelijk voor de koers en strategie van het NIVRE binnen de financiële kaders. De commissies bepalen het branche overkoepelende beleid en de branchebesturen het beleid voor hun branche in samenwerking met hun branchecommissies.

Overkoepelende commissies

Het NIVRE-bestuur heeft in 2023 vier commissies opgericht die het overkoepelende beleid voor de branches bepalen binnen de NIVRE-strategie. Dat zijn:

- De commissie Opleidingen, die zich bezighoudt met basis- en vakinhoudelijke opleidingen
- De commissie PE, die zich richt op permanente educatie, waaronder verplichte modules, invulling van de PE-punten en de uitvoering van permanente educatie door opleidingsinstellingen
- De commissie Communicatie, die zich bezighoudt met huisstijl/merkrichlijnen, de nieuwe website en interne en externe communicatie
- De commissie Start, die startende experts in de diverse branchebesturen vertegenwoordigt

De branches

De branches krijgen input van hun achterban en luisteren naar de stakeholders binnen hun eigen vakgebied. Met deze input stellen ze de strategie voor hun branche op binnen de kaders van de NIVRE-strategie. Zij bepalen tevens de branchenormen. Voor de uitvoering van de branchenormen worden zij ondersteund door branchecommissies. Die branchecommissies zijn tevens verantwoordelijk voor

de ontwikkeling en uitvoering van het beleid voor hun eigen branches binnen de kaders die gesteld zijn door het branchebestuur.

NIVRE als kwaliteitsinstituut

Als kwaliteitsinstituut ziet het NIVRE onder andere toe op de kwaliteit van de NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise en het beheert het Register van Experts. Met andere woorden: het controleert, registreert en handhaaft. Voor die handhaving valt het NIVRE terug op het klachtenloket en de tuchtcommissie van De Geschillencommissie, een door de overheid geaccrediteerde, onafhankelijke instantie.

Het klachtenloket NIVRE

Het extern belegde klachtenloket NIVRE heeft een bemiddelende functie tussen klager en de NIVRE-expert of het Kamerbureau waar de klacht over gaat. Doelstelling is helderheid verkrijgen over de klacht. De klacht die bemiddeld wordt kan alleen betreffen een overtreding in het kader van de NIVRE Gedragscode, het NIVRE Branchenormenkader met de daaruit voortvloeiende richtlijnen of leidraden of een van de andere reglementen waaraan een NIVRE-expert en een Kamerbureau dienen te voldoen. Een en ander conform wat is beschreven in de Normverklaring, die jaarlijks door de NIVRE-expert ondertekend moet worden.

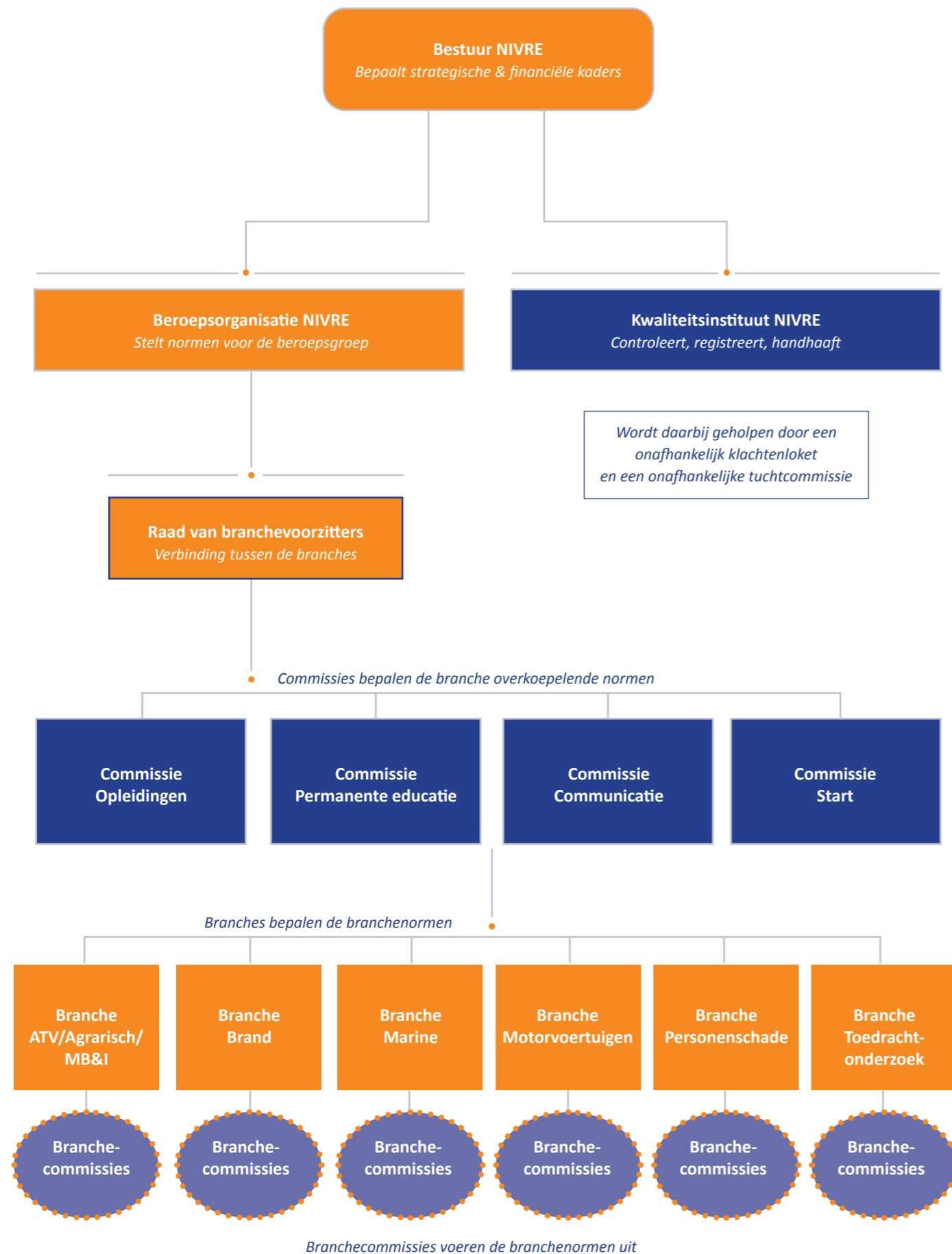
De tuchtcommissie NIVRE

De tuchtcommissie NIVRE is voor de uitvoering eveneens belegd bij De Geschillencommissie.

Wanneer klager en NIVRE-expert of Kamerbureau er samen met bemiddeling vanuit het klachtenloket NIVRE niet uitkomen, dan heeft klager de mogelijkheid om de klacht aan te brengen bij de tuchtcommissie.

De tuchtcommissie kent een tripartite stelsel, bestaande uit een onafhankelijke voorzitter (een (oud)rechter), een lid vanuit klagersbelang (Consumentenbond of MKB) en een lid vanuit het belang van de NIVRE-expert (een NIVRE-expert afkomstig uit de betreffende branche).

ORGANOGRAM NIVRE



* Het werkgeversbestuur ontbreekt in dit organogram, omdat het werkgeversbestuur en het bestuur nog met elkaar in gesprek zijn over taken en bevoegdheden binnen de governance. Zie pagina 41.

hoofdstuk2

NIVRE IN BEWEGING

Het voelt wellicht als een eeuwigheid, maar het is slechts twee jaar geleden dat het toenmalige bestuur van het NIVRE groen licht gaf om het strategisch plan 'Samen naar de Toekomst' verder te ontwikkelen en te implementeren. Er is ook zoveel gebeurd. Zeker in 2023. Inmiddels is het NIVRE goed op weg en gaat het met volle kracht vooruit.

“
Met volle
kracht
vooruit

“

Het is een complex en ongoing proces

2.1 ONDERWEG NAAR KWALITEITSINSTITUUT ÉN BEROEPSORGANISATIE

EEN EN AL BEWEGING

De vijf speerpunten die uit het strategisch plan volgden hebben hun invulling gekregen, mede dankzij de branche overkoepelende commissies die hier hun rol in paktten. Maar er wordt meer van het NIVRE verwacht nu het door steeds meer partijen als marktautoriteit wordt herkend en erkend. Het NIVRE is dan ook aan het kantelen van kwaliteitsinstituut naar kwaliteitsinstituut én beroepsorganisatie. Dat het NIVRE in beweging is gekomen, dat merk je aan alles.

Zo heeft het bestuur normen gesteld waar experts zich als beroepsgroep aan te houden hebben. Daarop hebben de branchebesturen in 2023 positie ingenomen als het gaat om het ontwikkelen van richtlijnen voor hun experts. Zij namen standpunten in richting de buitenwereld of participeerden in projecten waar ze door stakeholders voor benaderd werden. Het NIVRE kwam op stoom.

Maar het NIVRE is er nog niet. Het is een complex en ongoing proces, want de markt blijft in ontwikkeling en alles haakt op elkaar in. Het een leidt tot het ander en je merkt dat speerpunten langzaam aan het veranderen zijn. Wie had vijf jaar geleden kunnen bedenken dat bijvoorbeeld duurzaamheid en de energietransitie punten zijn waarop je als beroepsorganisatie zichtbaar moest zijn? Het NIVRE is gevraagd zich aan te sluiten bij ketenpartners en samen het Manifest Duurzaam Schadeherstel te ondertekenen, wat ook weer tot grote ontwikkelingen heeft geleid. Een van die ontwikkelingen is het formuleren van een beter aansluitende missie en visie, nu duurzaamheid ook onderdeel is geworden van het geheel.

En zo houden we samen die beweging erin.

Missie:

Het NIVRE is de beroepsorganisatie van schade-experts in Nederland. Het NIVRE bevordert de professionele ontplooiing van de schade-expert in alle mogelijke expertisewerkzaamheden met oog voor kwaliteit, duurzaamheid en objectiviteit. Het behartigt de belangen van de NIVRE Register-Experts die actief zijn binnen de diverse schadebranches. Het NIVRE werkt hiervoor samen met de bij het NIVRE aangesloten werkgevers en ketenpartners in de schadebranche.

Visie:

Het NIVRE neemt een onafhankelijk plaats in binnen en buiten de schadeketen waar het de positie van de NIVRE Register-Expert en de expertisebranche borgt. Het NIVRE streeft ernaar om een erkende marktautoriteit te zijn zowel binnen de schadeketen als op het bredere maatschappelijke speelveld. Het neemt hiervoor deel aan diverse maatschappelijke thema's, waaronder duurzaam en integer schadeherstel en duurzame inzetbaarheid van de NIVRE Register-Expert.



2.2 ZICHTBAARHEID

COMMISSIE COMMUNICATIE

Met focus op de vijf speerpunten uit het visiedocument 'Samen naar de toekomst' hebben alle besturen, commissies en het NIVRE-bureau er in 2023 hard aan gewerkt om ambities te verwezenlijken opdat het NIVRE erkend wordt als marktautoriteit op het gebied van schade-expertise. Echter, iets zijn is één ding, uitdragen dat je dat bent, dat is een tweede. Dat betekent dat je moet communiceren, zichtbaar moet zijn. En dat is in 2023 goed gelukt. Dat blijkt onder andere uit het feit dat het NIVRE steeds vaker wordt benaderd door andere (markt)partijen en er actiever gereageerd wordt vanuit de achterban.

Commissie Communicatie

Om de zichtbaarheid te vergroten en binding te houden met de achterban en externe stakeholders heeft de commissie Communicatie van het NIVRE in 2023 een gedegen communicatieplan opgezet. Vanuit elk branchebestuur nam een branchebestuurslid zitting in deze commissie. De commissie werd voorgezeten door NIVRE-bestuurslid Joost Groot. Belangrijkste aandachtspunten voor 2023 waren de huisstijl met bijbehorend merkenboek, de inrichting van een nieuwe website en in- en externe communicatie.

Huisstijl

Het NIVRE heeft met hulp van de commissie Communicatie een nieuw logo ontwikkeld dat in 2023 in alle communicatie uitingen is doorgevoerd. Op basis van dit logo is er een nieuwe huisstijl ontwikkeld met bijbehorend merkenboek. Dankzij deze nieuwe huisstijl oogt alles nog steeds professioneel, maar wel wat warmer, moderner, frisser en ook wel wat 'toegankelijker'. Hopelijk spreekt dit jongeren aan, want die kan het NIVRE als branche goed gebruiken.

Nieuwsbrieven

Zo kreeg ook de NIVRE-nieuwsbrief een opfrisbeurt wat de leesbaarheid ten goede is gekomen. Naast informatie die vanuit het NIVRE-bureau en bestuur werd gedeeld, leverde ieder branchebestuur maandelijks input om de achterban te informeren over het reilen en zeilen van de branche. Daarnaast werden ook columns van bestuursleden, interviews met Register-Experts, het permanente educatie-programma en de nieuwe inschrijvingen opgenomen. Zo hebben de nieuwsbrieven niet alleen een informatieve functie, maar worden ze ook ingezet om meer binding te krijgen met de ingeschreven experts. En daarnaast is het natuurlijk ook een ideaal en laagdrempelig middel om de buitenwacht te vertellen wat er zoal speelt binnen de beroepsorganisatie en de positie van marktautoriteit en keurmerk te claimen. Dat alle inspanningen niet voor niets zijn blijkt uit de statistieken die uitwijzen dat de nieuwsbrieven heel goed gelezen worden. Mooi om te zien dat berichten zelfs doorgeplaatst worden in andere media.

Social media

Het NIVRE heeft een eigen LinkedIn pagina waar actief berichten op geplaatst worden. Via die pagina worden ook berichten uit de NIVRE-nieuwsbrief gedeeld. Doordat anderen die berichten op hun beurt weer delen, ontstaat er langzaam een olievlekwerking. Met als gevolg dat het NIVRE steeds zichtbaarder wordt en er regelmatig over het NIVRE gesproken wordt.

Artikelen in de media

Ook de vakpers heeft het NIVRE nog steeds in het vizier. Er verschijnen dan ook regelmatig artikelen over het NIVRE in vakbladen. Daarnaast delen ook derden regelmatig artikelen van of over het NIVRE. Een kleine impressie wordt getoond op de naastgelegen pagina.

Website

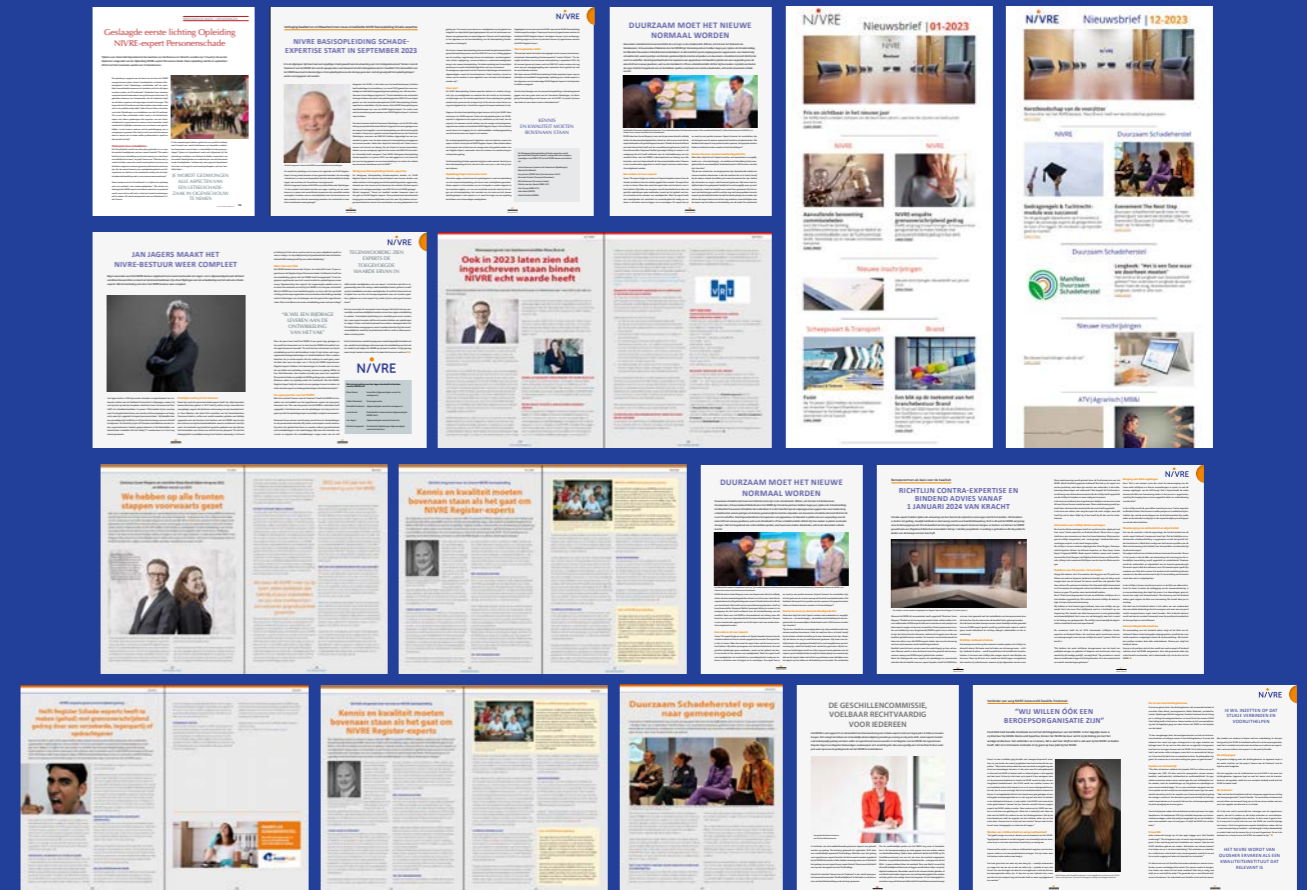
De NIVRE website heeft in 2023 al wat kleine wijzigingen ondergaan die voortvloeien uit de nieuwe huisstijl. Er is begin 2023 een uitvraag gedaan om te inventariseren wat de wensen zijn ten aanzien van een nieuwe website. Achter de schermen is er vervolgens enorm hard gewerkt aan het ontwerp en bouw van een nieuwe website die onder andere een uitgebreide samenwerkingsmodule zal hebben. De lancering van de nieuwe site staat gepland voor 2024.

Manifest Duurzaam Schadeherstel

De zichtbaarheid heeft zienderogen haar vruchten afgeworpen als het gaat om het claimen van de positie als marktautoriteit. Kijk maar naar de ontwikkelingen rond het Manifest Duurzaam Schadeherstel dat voor het oog van de markt tijdens de Schademiddag van het Verbond werd ondertekend.

Om dit onderwerp te laten leven is er in het najaar een event georganiseerd waar het NIVRE ook een actieve rol heeft bekleed. Daarnaast hebben zowel het Verbond als het NIVRE een start gemaakt met interviews met hun achterban die in de NIVRE-nieuwsbrief zijn gepubliceerd en tevens overgenomen zijn door andere media. Door zichtbaar te zijn is dit onderwerp langzaam gaan leven onder betrokkenen. En binnen het NIVRE. Niet verwonderlijk dat duurzaamheid tot speerpunt is benoemd en dat duurzaamheid inmiddels zelfs is opgenomen in de visie en missie van het NIVRE.

ARTIKELN IN DE PERS



COMMISSIE COMMUNICATIE



Joost Groot
voorzitter



Dick Appel
Motorvoertuigen



Janco Bakker
(tot 7 september)



Erwin Dijkhuis
Brand



Roel Govaert
ATV/Agrarisch/MB&I



Maarten van der Linden
Personen schade



Jan Willem van der Pijl / Marlou Vredendregt
Toedrachtonderzoek



2.3 KWALITEIT

COMMISSIES OPLEIDINGEN EN PERMANENTE EDUCATIE

Een van de vijf strategische speerpunten uit het visiestuk ‘Samen naar de Toekomst’ is kwaliteit. Het NIVRE is een beroepsorganisatie die kwaliteit wil borgen en verder ontwikkelen. Kwaliteit wordt onder andere bereikt met hoogwaardige opleidingen en voor de verbetering van de kwaliteit kunnen diverse instrumenten worden ingezet. Het borgen van kwaliteit wordt eveneens met branchenormeringen bereikt. Dit speerpunt raakt zowel de commissie Opleidingen als de commissie Permanente educatie. Beide commissies hebben er in 2023 dan ook hun rol in genomen.

NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise

De commissie Opleidingen houdt zich bezig met basis- en vakinhoudelijke opleidingen en heeft zich in 2023 gericht op verbeteringen – zowel qua vorm als inhoud – van de basisopleiding. Dat heeft geleid tot de introductie van de nieuwe, uniforme en kwalitatief hoogwaardige NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise. De voorzitter van de commissie Opleidingen, Michiel Jongeneel, licht de werkzaamheden van 2023 toe.

Om invulling te geven aan de behoefte om voor alle branches te komen tot een eenduidige en kwalitatief hoogwaardige basisopleiding heeft het NIVRE een werkgroep ‘Basisopleiding’ gevormd en is het op zoek gegaan naar een opleidingspartner die gevonden is in NIBE-SVV. Die werkgroep – bestaande uit afgevaardigden uit diverse branchebesturen, een afgevaardigde van de commissie Opleidingen, medewerkers van het NIVRE-bureau en van NIBE-SVV – heeft 2023 gebruikt om vorm en richting te geven aan de invulling van de opleiding. In de opleiding zijn onderwerpen als verzekeringstechniek, ethiek, regelgeving, communicatie en communicatieve- en onderzoeksvaardigheden opgenomen. De totale opleiding kent tussentijdse tentamens en wordt uiteindelijk afgesloten met een assessment. Pas na het behalen van de Basisopleiding mogen experts starten met de branchespecifieke verdiepingsopleiding. De nieuwe NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise die moeten leiden tot registratie als NIVRE Register-Expert, is in september van start gegaan.

Accreditatie

De volgende stap in de kwaliteitsverbetering van de opleiding is om samen met NIBE-SVV de Basisopleiding te laten accrediteren door een daarvoor erkende instantie. Het NIVRE is in 2023 gestart met de inventarisatie zodat een onafhankelijke derde partij in 2024 de accreditatie kan verzorgen.

Om een beeld te krijgen of de nieuwe Basisopleiding ook alle facetten raakt die een beginnend expert nodig heeft, gaat de voorzitter van de commissie Opleidingen, Michiel Jongeneel, begin 2024 zelf de opleiding volgen.

Overgangsregeling

Het NIVRE heeft ook een overgangsregeling gemaakt voor degenen die al vóór 1 november gestart waren met de oude opleiding of die zich al hadden ingeschreven voor modules. De deadline voor het voltooiën van modules uit het oude curriculum is gesteld op 1 januari 2025. NIVRE-aspiranten die niet aan deze voorwaarden voldoen moeten verplicht de nieuwe NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise volgen.

Branchenormeringen

Kwaliteit wordt geborgd middels branchenormeringen die door de branchebesturen worden opgesteld. Toetsing of de gedragscode NIVRE en de branchespecifieke normen gevolgd worden, geschiedt door de tuchtcommissie die onder De Geschillencommissie valt. Daarom is het ook zo belangrijk dat experts weten hoe dit proces werkt en waar ze zich aan te houden hebben. Een norm kan namelijk worden gezien als een richtlijn, leidraad of advies, afhankelijk van de keuze van het betreffende branchebestuur. Als de norm een advies is, zijn experts niet verplicht het advies te volgen. Als de norm echter een leidraad is, dan mogen experts wel afwijken van de norm, maar moeten ze dit wel kunnen onderbouwen. Toetsing geschiedt door de branche die de norm heeft opgesteld.

Is de norm daarentegen een richtlijn, dan mogen experts niet afwijken van de norm. Doen ze dit wel dan geldt ook hier dat er een goede onderbouwing moet zijn voor het

afwijken van de norm. Deze onderbouwing wordt getoetst door de tuchtcommissie van het NIVRE. Wordt de klacht gegrond verklaard, dan kunnen hieraan sancties worden verbonden. Alle redenen om ervoor te zorgen dat experts snappen wat het opstellen van een norm en de naleving hiervan voor ze betekent.

Permanente educatie

Er is in 2023 dan ook een verplichte PE-module geïntroduceerd, genaamd Tuchtrect en Gedragsregels. Toelichting wordt gegeven door Bart van den Elshout van de commissie Permanente educatie. Deze commissie richt zich onder andere op de verplichte modules, invulling van de PE-punten en de uitvoering van permanente educatie door opleidingsinstituten.

In de module Tuchtrect en Gedragsregels worden de werking van de tuchtcommissie, het klachtenloket en de gedragsregels van het NIVRE toegelicht, samen met het juridisch kader voor beroepsnormen. Na het algemene deel werden de deelnemers naar branche verdeeld om branchespecifieke casussen te behandelen. De eerste sessie, waarvan kennis na afloop getoetst werd, vond plaats in november en werd afgesloten met borrels voor de verschillende branches. De sessies worden in 2024 weer gegeven, zij het dan online.

Naast deze verplichte PE-module zijn er branchespecifieke modules van permanente educatie waar experts punten voor krijgen. Toekenning van de PE-punten gaat in overleg met de brancheoverkoepelende commissie Permanente educatie, die daarnaast toeziet op het programma van permanente educatie, de uitvoering van seminars door opleidingsinstituten en de regeling voor de 60-plussers.

Overgangsregeling voor 60-plussers

Er was een uitzonderingsregeling voor Register-Experts ouder dan 60 die inhield dat deze oudere experts per PE-periode nog maar de helft van het vereiste aantal punten hoefden te behalen. Om de kwaliteit van de NIVRE Register-

Expert te waarborgen heeft de commissie Permanente educatie in overleg met de branchebesturen gekeken naar een nieuw beleid. Uitkomst: de uitzonderingsregeling komt te vervallen en tot die tijd is er een overgangsregeling van kracht. Het vervallen van de regeling betekent dat alle experts, ongeacht hun leeftijd, moeten voldoen aan de eisen van permanente educatie zoals die voor alle NIVRE-experts geldt, want het is van belang dat zij op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen en technieken op hun vakgebied, zeker nu de ontwikkelingen zo snel gaan. Draag je de titel NIVRE Register-Expert, dat hou je je kennis en vaardigheden up-to-date. Dat is wat een ieder mag verwachten daarom vervalt de uitzonderingsregel voor 60-plussers vanaf 1 januari 2024.

Uniformiteit in permanente educatie

De PE-commissie heeft ook gekeken naar het programma van permanente educatie. Er waren altijd al veel kennis gerelateerde PE-bijeenkomsten en met het oog op de ontwikkelingen in de markt zal de focus meer gaan liggen op het aanleren van vaardigheden. Die vaardigheden zullen getoetst en herhaald worden, zodat experts ze goed onder de knie krijgen. Daarbij komt dat het volgen van een bijeenkomst alleen niet voldoende is om aan de PE-verplichting te voldoen. De commissie heeft dan ook plannen om een toets na een bijeenkomst waar extra punten mee behaald kunnen worden verplicht te stellen. Daarnaast heeft de commissie zich gebogen over een eenduidige, breedbrede lijn ten aanzien van het toekennen van het aantal punten voor PE-evenementen. Deze plannen zijn in 2023 gevormd, zullen in 2024 aan de branchebesturen teruggekoppeld worden, waarna het zal worden voorgelegd aan het hoofdbestuur.

COMMISSIE OPLEIDINGEN



Michiel Jongeneel
voorzitter



Johan Brouwers
MB&I



Leendert van Geest
ATV



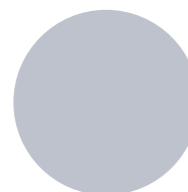
Martin de Haan
Personenschade



Marc Nieuwenhuizen
Brand



Kees den Ouden
Marine



Rutger Spoor
Toedrachtonderzoek



Evert Suijker
Motorvoertuigen



Sanne Vehof
ATV / commissie Start

COMMISSIE PERMANENTE EDUCATIE



Jan Jagers
voorzitter
(vanaf 1 november)



Jerome Bongers
Brand



Bart van den Elshout
ATV



John Forman
MB&I



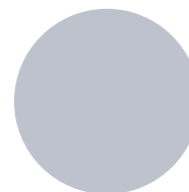
Naomi Jansen
Personenschade



Andrea Hammes
ATV



Liesbeth Huijnen-Norel
Marine



Maaik Leloux
Toedrachtonderzoek



Marc Schiphorst
Motorvoertuigen

2.3.1 KENNISSESSIES

Alle ingeschreven NIVRE Register-Experts moeten voldoen aan de eis van permanente educatie. Als zij onvoldoende punten behalen uit het PE-programma, dan is uitschrijving de consequentie. Want als marktautoriteit staat het NIVRE voor een goed geschoolde beroepsgroep met aantoonbare kennis, kunde en vaardigheden. Dat kan bereikt worden

door een breed palet aan opleidingen, aangevuld met een goed doordacht programma in het kader van de permanente educatie. Het programma van permanente educatie staat vermeld in de nieuwsbrief en wordt tevens op de site van het NIVRE gepubliceerd.

Programma permanente educatie 2023

10 en 17 januari - Branches Motorvoertuigen Scheepvaart & Techniek Transport/Goederen	TRAINING COMMON RAIL
18 januari - Branche Brand	NIVRE LEZING CULTURELE DIVERSITEIT
25 januari 2023 - Branche ATV	DE VERZEKERINGSPUZZEL IN DE BOUW
15 en 22 februari - Branches Motorvoertuigen Scheepvaart & Techniek Transport/Goederen	TRAINING COMMON RAIL
14 maart 2023 - Branche Motorvoertuigen	NIVRE EXPERTISECAFÉ – Carrousel
20 maart 2023 - Branche Transport/Goederen	NIVRE EXPERTISECAFÉ JURISPRUDENTIE IN TRANSPORT
22 en 29 maart 2023 - Branche Brand	NIVRE VERDIEPINGSCURSUS VERZEKERINGSRECHT
4 april 2023 - Branche Brand	NIVRE EXPERTISECAFÉ BRAND
20 april 2023 - NIVRE Aspiranten uit alle branches	MEET & GREET NIVRE START
25 april 2023 - Branche MB&I	NIVRE CURSUS FOTOGRAFIE
17 mei 2023 - Branche Brand	NIVRE LEZING CULTURELE DIVERSITEIT
23 mei 2023 - Branche Aansprakelijkheid/Technische Varia	BASISCURSUS TECHNISCHE VARIA
1 juni 2023 - Branche Toedrachtonderzoek	NIVRE KENNISSESSIE WAT ZEGT U NU?
22 juni 2023 - Branche Toedrachtonderzoek en RCF	UPDATE ACTUALITEITEN PIFI
15 september 2023 - Branches Motorvoertuigen Marine	NIVRE-BIJEENKOMST IN MARIN
28 september 2023 - Branche Motorvoertuigen	WEBINAR RICHTLIJN CONTRA-EXPERTISE / BINDEND ADVIES
13 oktober 2023 - Branche MB&I	NIVRE CURSUS FOTOGRAFIE
19 oktober 2023 - Branches Motorvoertuigen Marine	TRAINING BRANDSTOFANALYSE
30 oktober 2023 - Branche Marine	NIVRE-EXPERTISECAFÉ MARINE
8 november 2023 - Alle branches	GEDRAGSREGELS EN TUCHTRECHT
14 november 2023 - Branche Brand en VRT	KUNST STUDIEOCHTEND
29 november 2023 - Branche Toedrachtonderzoek RCF	NIVRE CARROUSEL RCF EN ONDERZOEKERS
14 december 2023 - Branches Motorvoertuigen Marine	TRAINING BRANDSTOFANALYSE

2.4 NIEUWE AANWAS

COMMISSIE START

Wat in 2022 nog de branche NIVRE Start heette is in 2023 omgevormd tot commissie Start. Deze commissie richt zich op de NIVRE-aspiranten en kandidaat NIVRE Register-Experts, onder andere om de transitiefase van kandidaat naar NIVRE-re te verduidelijken. Om de startende experts te vertegenwoordigen haakt bij iedere vergadering van een branchebestuur iemand van de commissie Start aan. En daarnaast heeft de commissie werk verzet om de bekendheid van het expertisevak in het algemeen en het NIVRE in het bijzonder te verhogen.

Want hoe zorg je er nou voor dat het vak van experts bekend wordt? Ook al is dat een opdracht die bij het werkgeversbestuur was belegd, is dat wel een vraag waar de commissie Start zich in 2023 over heeft gebogen. Daarom heeft de commissie bijvoorbeeld een presentatie ontwikkeld die experts kunnen gebruiken om het expertisevak en het NIVRE onder de aandacht te brengen bij onderwijsinstellingen.

Daarnaast heeft de commissie met het werkgeversbestuur meegedacht en een voorzet gegeven om een plan te ontwikkelen om onderwijsinstellingen te benaderen.

De commissie heeft tevens een flyer ontwikkeld waarin onder andere uitgelegd is wat het NIVRE is en welke opleidingen er zoal zijn. Die flyer is bestemd voor experts die net gestart zijn en zal in 2024 in overleg met het werkgeversbestuur worden verspreid onder de bij het NIVRE aangesloten expertiseorganisaties.

Kick-off basisopleiding

De commissie Start vormt een vraagbaak voor NIVRE-aspiranten. Om ze kennis te laten maken met elkaar en tegelijkertijd de commissie Start onder de aandacht te brengen, heeft de commissie in samenwerking met opleidingsinstituut NIBE-SVV een kick-off lunch georganiseerd voor aanvang van de nieuwe Basisopleiding. Doel van die bijeenkomst was de aanwezigen uit te leggen hoe de Basisopleiding in elkaar steekt, ze mee te nemen in het verhaal en bovenal: de startende expert het NIVRE-gevoel mee te geven in de hoop dat de aanwezige NIVRE-aspiranten de commissie Start en elkaar ook later weer weten te vinden. Dat is bij de eerste kick-off goed gelukt. De cursisten die in september de opleiding zijn gestart zijn een gemêleerde gezelschap en vormen inmiddels een hechte groep experts die elkaar goed weten te vinden. Gezien het succes ervan zal de commissie Start voor iedere nieuwe lichter een dergelijke bijeenkomst organiseren.

Meet & Greet

Net als in eerdere jaren organiseerde de commissie Start diverse Meet & Greet waar commissieleden hun visie en ervaringen deelden. Deze bijeenkomsten stonden met name in het teken van elkaar ontmoeten, informatie over het expertisevak krijgen en nader kennismaken met het NIVRE en de commissie Start.

COMMISSIE START



Sanne Vehof
voorzitter



Maarten Schaap
plaatsvervangend
voorzitter



Janco Bakker
(tot 7 september)



Marieke Roth



Florian Saft
vanaf 7 november



Chris Schuitemaker



Jasper Simons



Teun Verhoeven

hoofdstuk 3

BRANCHES

Het NIVRE is onderverdeeld in negen branches die vertegenwoordigd worden door zes branchebesturen. Enkele minder omvangrijke branches zijn namelijk uit praktische overwegingen bestuurlijk samengevoegd. Dat gold al voor ATV, Agrarisch en MB&I. In 2023 zijn ook Scheepvaart & Techniek en Transport/Goederen bestuurlijk samengevoegd tot één branche die de naam Marine meekreeg. NIVRE Start, wat voorheen een branche was, is omgevormd tot een commissie: de branche overkoepelende commissie Start.

“

Voortdurende
aanpassing aan
ontwikkelingen

3.1 RAAD VAN BRANCHEVOORZITTERS

Ieder branchebestuur houdt de ontwikkelingen op het eigen vakgebied en in de markt nauwlettend in de gaten. De voorzitters van de diverse branches vormen samen de raad van branchevoorzitters. Zij hebben de taak om branche overkoepelend thema's af te stemmen en besluitvorming door te voeren richting de commissies en hun branche.



Michiel Jongeneel
Bestuur



Raymond Bothof
Brand



Sabine van Bussel
Motorvoertuigen



René van Dijk
Marine



Dick Emmink
ATV/Agrarisch/MB&I



Maarten van der Linden
Personenschade



Jan Willem van der Pijl
Toedrachtonderzoek



Sanne Vehof
Start

3.2 ONTWIKKELINGEN IN DE BRANCHE

Experts die geregistreerd staan bij het NIVRE moeten zich voortdurend aanpassen aan ontwikkelingen die hun vakgebied raken. Denk daarbij aan veranderende wet- en regelgeving, nieuwe technologieën, de opkomst van cyberfraude, het gebruik van geautomatiseerde processen bij kleine schades en nieuwe reparatie- en onderzoeksmethoden. Om op de hoogte te zijn van deze veranderingen en eraan te kunnen voldoen, moeten zij beschikken over specialistische kennis die

hen via opleidingen en permanente educatie wordt bijgebracht. Aan opleidingen en permanente educatie hebben de branchebesturen dan ook fors aandacht geschonken. Daarnaast heeft iedere branche zich gebogen over normeringen. Dit alles is voortgekomen uit de overkoepelende NIVRE-strategie op basis waarvan de branchebesturen jaarplannen hebben opgesteld, rekening houdend met de speerpunten uit het visiedocument.

Zilveren NIVRE speld en sculptuur chapeau

Bij afscheid of dankzegging vanwege – veelal jarenlange – bijzondere verdiensten, betuigt het NIVRE sinds 2010 zijn dank door het schenken van onderscheidingen in de vorm van een zilveren erепенning met gravure, een zilveren NIVRE-speld of de Sculptuur 'chapeau'.



25 jaar NIVRE-expert

Het verkrijgen van de titel 'NIVRE-Register-Expert' is niet gemakkelijk. Het vereist jarenlange ervaring, onberispelijk gedrag, een grondige opleiding en het permanent bijhouden van kennis en vaardigheden. Sinds de start in december 1991 hebben bijna 1.750 schade-experts zich bij het NIVRE geregistreerd, waarvan er inmiddels 274 al 25 jaar ononderbroken bij het NIVRE ingeschreven staan. Dit is een enorme prestatie en vereist discipline, voortdurende naleving van de NIVRE-regels en het permanent blijven voldoen aan de gestelde eisen. Degenen die niet aan deze eisen voldoen, worden namelijk tijdelijk of definitief uitgeschreven. Dit geldt bijvoorbeeld voor mensen die de normenverklaring niet tijdig hebben ondertekend of die hun PE-punten niet hebben behaald. Wanneer er in de 25 jaar dat zij geregistreerd zijn op enig moment sprake is geweest van onderbreking van de registratie door tijdelijke

uitschrijving, komen zij niet meer in aanmerking voor het ontvangen van de daarbij horende insigne.

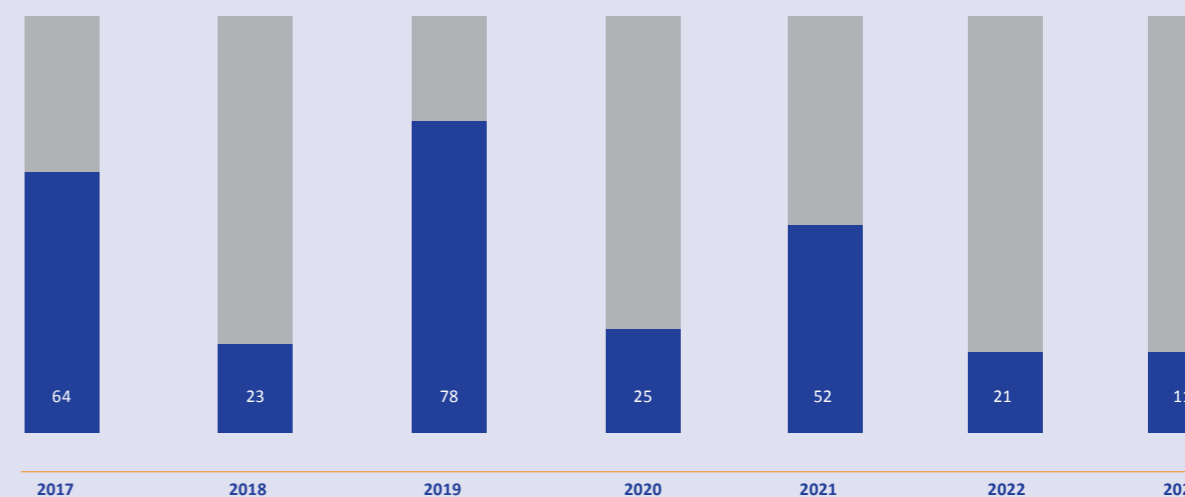
De jubilarissen die wel aan de eisen voldoen, hebben tijdens een speciaal georganiseerde lunch een insigne in de vorm van een zilveren speldje ontvangen.



274 jubilarissen

Dit jaar heeft het NIVRE er weer 11 jubilarissen bijgekregen. Daarmee komt het totale aantal op 274.

Aantal jubilarissen



3.2.1 ATV/AGRARISCH/MB&I

Om de kwaliteit van de rapportages te behouden en te borgen, heeft het branchebestuur zich gebogen over de ontwikkeling van een normering voor rapportages. Daarnaast heeft het branchebestuur een aantal andere onderwerpen opgepakt waaronder ontwikkeling van een PE-carrousel, de samenwerking met de brancheorganisatie voor agrarische experts, de NVAE, en het herijken van de positie van de branche Monitoring Bouw & Infra (MB&I).

Maken van en leidraad of richtlijn Rapportage

Waar moet een compleet rapport aan voldoen? Het opzetten van een dergelijke leidraad of richtlijn lijkt niet heel ingewikkeld. Toch is het best lastig, aldus branchevoorzitter Dick Emmink, omdat ATV meerdere bloedgroepen kent met een grote scope aan activiteiten en kennis die je in een leidraad kwijt moet. "Het gaat uitdrukkelijk om de vorm van het rapport, de onderdelen daarvan en niet over de wijze waarop het onderzoek gedaan moet worden. Er is nu simpelweg geen leidraad of richtlijn vanuit het NIVRE voor onze branche en als we pretenderen kwaliteit voor te staan is dit naar onze mening wel een stap vooruit. We moeten daar zeer zorgvuldig mee omgaan want wat in een leidraad is opgenomen kan juridische impact hebben op de brancheleden. Als een rapportage of onderzoek niet aan de norm voldoet zou dat immers consequenties kunnen hebben. Inmiddels is de leidraad of richtlijn Rapportage Schade voor de branche ATV op een haar na gevild. In Q 3 of 4 van 2024 zal de leidraad voor een consultatie ronde aan de achterban worden voorgelegd."

Herijking toekomst Monitoring Bouw & Infra (MB&I)

De exercitie rond het opstellen van een leidraad voor de rapportage heeft tot nieuwe inzichten geleid: de rapportage van de branche MB&I zit fundamenteel anders in elkaar dan die van ATV en agrarisch. De rapportage van een expert MB&I is met name gestoeld op bouwkundige (risico) aspecten, de twee andere branches op schade en juridische aspecten. Dat impliceert tevens dat MB&I-experts duidelijk behoefte hebben aan andere kennis en kunde dan leden van de branches ATV en agrarisch. Het vinden van de gemene deler met betrekking tot opleidingen en PE is dan ook niet zo heel eenvoudig. Derhalve heeft er in 2023 een herijking plaatsgevonden met betrekking tot de toekomst van MB&I.

PE-carrousel

Het NIVRE wil een beroepsorganisatie zijn die kwaliteit waarborgt en waar mogelijk verhoogt. Voor het verhogen van de kwaliteit worden diverse instrumenten gebruikt waaronder PE-educatie. Om ervoor te zorgen dat de PE-seminars beter aansluiten op de behoefte van de experts, heeft de branche ATV een PE-denktank in het leven geroepen.

Met het oog op het wegvallen van het Rendez-Vous d'Expertise heeft de branche ATV, net als een aantal andere branches, een start gemaakt met de organisatie van een PE-carrousel. Een efficiënte manier om binnen een relatief kort tijdsbestek meerdere seminars te kunnen volgen. De plannen voor de PE-carrousel zijn gemaakt, de uitvoering is in een stappenplan gegoten en de implementatie zal naar verwachting in 2024 plaatsvinden.

Nauwere Samenwerking NVAE

De NVAE is een zelfstandige vereniging voor agrarische experts. In 2023 zijn er veelvuldig gesprekken geweest tussen het NIVRE en de NVAE over verdere samenwerking. Die hebben ertoe geleid dat alle NVAE-experts verplicht ook NIVRE-expert moeten zijn of de cursus daartoe moeten gaan volgen. Door aansluiting vallen deze experts automatisch ook onder het tuchtrecht van het NIVRE. In de toekomst zullen beide organisaties waarschijnlijk een stap verder gaan en nog nauwer gaan samenwerken. De NVAE is al verder met de ontwikkeling van een kennisbank en daar wil het NIVRE weer graag van leren. Ook voor de leden van de NVAE is het branchebestuur bezig voldoende aansluiting te vinden bij de organisatie van PE-seminars.

Kennisbank

Om kennis binnen het NIVRE te borgen heeft het branchebestuur het plan opgevat om een kennisbank te initiëren voor specifieke, vakgerichte informatie. Denk bijvoorbeeld aan NEN en BRL-normen. Deze kennisbank wordt eerst vanuit de NVAE opgezet, waarna het in breder verband door het NIVRE kan worden uitgebouwd.

Initiatief jonge aanwas

De branche heeft ten slotte een initiatief opgestart om jongeren te enthousiasmeren voor het vak waarbij alle brancheleden aangespoord zijn om een introductie mee te nemen voor wie het vak interessant zou kunnen zijn. Ondanks de mooie opzet heeft dit niet geleid tot het gehoopte resultaat: er was te weinig animo voor.

Desondanks blijft de branchevoorzitter Dick Emmink positief: "Afgelopen jaar hebben we een forse slag geslagen. We hebben een start gemaakt met de leidraad en met de doorontwikkeling van het PE-programma. We hebben ons gebogen over de toekomst van MB&I en staan aan de

vooravond van een verdere samenwerking met de NVAE. En last but not least: het NIVRE is zichtbaarder geworden, mede dankzij de uitgebreidere artikelen in de maandelijkse nieuwsbrief. En dat alles hebben we met elkaar bereikt. Daarbij blijft het absoluut noodzakelijk dat wensen vanuit de leden kenbaar worden gemaakt. Dat ideeën worden aangedragen en dat leden op zijn tijd de spreekwoordelijke schouders onder projecten willen zetten. We moeten het immers samen doen. Ik ben dan ook bijzonder dankbaar voor de inzet van de branchebestuurs- en commissieleden en ik blijf het ongelooflijk knap vinden dat zij toch steeds maar weer de tijd vinden voor al dat bestuurswerk. Ik ben er blij mee!"

Jubilarissen

Leo van Staalduinen (Agrarisch), Margaret Vos-van Rijswijk (ATV) en Peter Wilders (Agrarisch) stonden eind 2023 25 jaar ononderbroken ingeschreven in het Register van het NIVRE.



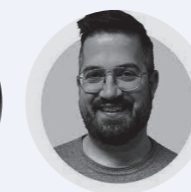
BRANCHEBESTUUR ATV/AGRARISCH/MB&I



Dick Emmink
voorzitter



Herman de Bakker
algemeen en Agrarisch



Johan Brouwers
algemeen en MB&I



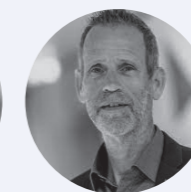
Joep Delissen
contactpersoon werkgroep
TV Verbond van Verzekeraars



Bart van den Elshout
seminars/PE



Leendert van Geest
opleidingen



Roel Govaert
communicatie



Andrea Hammes
seminars/PE

3.2.2 BRAND

Het branchebestuur Brand heeft zich in 2023 gefocust op een aantal onderwerpen. De meest zichtbare is wel het ketenbreed gedragen project duurzaam schadeherstel, maar daarnaast zijn er nog tal van andere ambities uit het jaarplan 2023 gerealiseerd. Voorbeelden daarvan zijn het opstellen van de Richtlijn Schadeproces en de organisatie van een PE-Carrousel.

Duurzaam schadeherstel

Nederland heeft zich verbonden aan de klimaatdoelstellingen van Parijs. Door met ketenpartners in gesprek te gaan over slimme oplossingen in de keten en kennis te delen hoopt het NIVRE een bijdrage te kunnen leveren aan die ambitie. Het NIVRE, het Verbond van Verzekeraars en Schoonmakend Nederland hebben dan ook vlak voor de zomer een manifest ondertekend waarin zij de ambitie uitspreken dat duurzaam schadeherstel eind 2024 de gangbare praktijk zal zijn. Om daar te komen zijn er in 2023 werkgroepen gevormd op de deelgebieden Energie, Mens & Mobiliteit en Circulariteit waar de branche Brand namens het NIVRE aan deelneemt. Het project is goed afgebakend en overzichtelijk gestart zodat de ambitie in 2024 kan worden verwezenlijkt.

Gebundelde richtlijn

Het branchebestuur Brand heeft in 2023 geschreven aan richtlijnen voor het gehele schadeproces Brand. Dit is dus niet één richtlijn, maar een heel stelsel van richtlijnen waarin het gehele schadeproces op uniforme wijze omschreven is: van opdrachtname tot de afwikkeling van de schade en de rapportage.

Het complete stelsel van de richtlijnen is eind 2023 voorgelegd aan enkele ervaren experts die affiniteit hebben met het onderwerp. De richtlijn zal na terugkoppeling worden vastgesteld en in 2024 worden geïmplementeerd.

PE-carrousel

Net als de meeste branches heeft ook de branche Brand een PE-carrousel ofwel expertisecafé georganiseerd. Het branchebestuur heeft ook voor 2024 de intentie een dergelijke carrousel te organiseren met leuke en relevante onderwerpen. Veel van die onderwerpen zullen het thema duurzaamheid raken.

Branchevoorzitter Raymond Bothof: “Het NIVRE is in beweging en daar zorgen we met z’n allen voor. Niet alleen wij als bestuur, maar alle NIVRE Register-Experts tezamen brengen de beweging op gang. Kijk maar eens wat ondertekening van het manifest teweeg heeft gebracht. In het begin was ik – en met mij vele anderen – vrij sceptisch over duurzaam schadeherstel. Nu dringt langzaam het besef tot iedereen door dat de wereld verandert en dat wij experts daar een rol in hebben. Als NIVRE moeten wij ervoor zorgen dat het expertisecorps klaar is voor de toekomst.

Hoe je het ook wendt of keert, als expert ben je onderdeel van de keten. Sterker nog, je bent de regisseur in het proces. Dit besef moet neerdalen, want ook mensen op de werkvloer moeten meewerken aan duurzaam schadeherstel. Dus, hoe doe je dat? Door experts wijzer en vaardiger te maken en daarom hebben we dit thema actief geïncorporeerd in het PE-programma.

Mooie bijvangst van de ondertekening van het manifest is het feit dat wij als NIVRE zichtbaarder worden en daarmee hebben we mooi een van de grootste speerpunten van onze beroepsorganisatie te pakken. Zichtbaar zijn als stichting met goede mensen heeft er onder andere toe geleid dat wij gevraagd zijn om deel te nemen aan sessies met verzekeraars en insurance managers om mee te praten over belangrijke onderwerpen als de verzekeraarbaarheid van de energietransitie. Een mooie bevestiging dat het NIVRE zijn plek als marktautoriteit heeft ingenomen!”

“ Alle NIVRE Register-Experts
tezamen brengen de beweging
op gang

Jubilarissen

De branche Brand had in 2023 maar liefst zeven jubilarissen die eind 2023 25 jaar ononderbroken ingeschreven stonden in het Register van het NIVRE:

Jack van Eijs
René Gras
Harry Kleinpenning
Ger Koestering †
Eric van Steen
Josée Tomassen
Marius van de Ven



BRANCHEBESTUUR BRAND



Raymond Bothof
voorzitter

Dennis Jansen
plaatsvervangend
voorzitter

Jerome Bongers

Erwin Dijkhuis



Fabian Franse



Frank van der Lugt



Mark Nieuwenhuizen

3.2.3 MARINE

Omdat de branches Scheepvaart & Techniek en Transport/Goederen relatief kleine branches zijn waarvan de activiteiten redelijk in elkaars verlengde liggen en die bovendien geconfronteerd worden met sterke vergrijzing zijn deze branches in de eerste helft van 2023 bestuurlijk samengevoegd. Door die vergrijzing treedt immers krimp op wat het lastig maakte om bestuurs- en branchecommissiefuncties in te vullen. Iets wat wel nodig is om handen en voeten te geven aan de plannen.

Het nieuwe branchebestuur trapte in mei onder leiding van branchevoorzitter René van Dijk af met een strategische sessie om de jaarplannen op elkaar af te stemmen met als gevolg dat ook de branche Marine in 2023 hard heeft gewerkt aan de realisatie van een aantal doelen.

PE-bijeenkomsten

Zo heeft de branche in 2023 vrij veel PE-bijeenkomsten georganiseerd, waaronder een bijeenkomst over de – met simulatoren nagebootste – problemen met de stabiliteit aan boord van binnenvaartschepen en drijvende werktuigen. Daarnaast vonden er trainingen common rail, bijeenkomsten over jurisprudentie en over brandstof analyse plaats. De kers op de taart vormde toch wel het fusie-evenement met PE-carrousel.

Leidraad Motordagwaardetool

Ook aan richtlijnen werd hard gewerkt. Het in 2022 in gang gezette traject rond de oprichting van een stichting voor de nieuwe motordagwaardetool werd ook in 2023 voortgezet. Vanuit het verleden werd er voor onderlinge polissen en beurspolissen met twee verschillende berekeningen gewerkt, opgesteld door respectievelijk de VEKRB en de VNAB. Een aantal jaar geleden ontstond er behoefte aan één uniforme berekening voor zowel beursverzekeringen als onderlinge verzekeringen. Daarop hebben leden van verschillende instanties een denktank geformeerd waar in 2022 een nieuwe berekening uit voort is gekomen die voor alle partijen acceptabel is.

Omdat deze nieuwe commissie een losstaande entiteit is en er behoefte is aan formalisatie en continuïteit, zijn het NIVRE, de VEKRB en IVR bezig om een stichting in het leven te roepen. Oprichting zal begin 2024 gerealiseerd worden. Op die manier kan de nieuw aan te stellen motordagwaardecommissie steeds weer gevoed worden met nieuwe experts vanuit het NIVRE en de VEKRB, waarmee het voortbestaan van de commissie en een uniforme berekeningsmethodiek verzekerd zijn. Om de tool voor een ieder beschikbaar te stellen zal het webbased platform van de IVR worden gebruikt.

Verdiepingsopleiding

Ten aanzien van de ontwikkeling van een nieuwe verdiepingsopleiding geeft René aan dat de branche daar best wel wat uitdagingen mee heeft. “Wij hebben namelijk twee aparte stromingen waarvan je een deel als overlap kan beschouwen. Een ander deel is echter branchespecifiek. Onder Scheepvaart & Techniek vallen namelijk ook landmaterieel en pleziervaart die niets van doen hebben met Transport/Goederen. En met name ten aanzien van opleidingen en permanente educatie zien wij wat uitdagingen en zijn wij aan het onderzoeken hoe we die opleidingen toch deels kunnen combineren want het is best divers. Als je maar voor 50 mensen een bepaalde opleiding moet faciliteren met een kleine instroom per jaar, dan loop je bovendien het risico dat zo’n opleidingstraject ofwel te duur wordt of niet specifiek genoeg aansluit op het werk. Maar dat is een mooie uitdaging voor 2024.”

Hoe de samenvoeging van de twee branches is bevallen? “Het voelt heel natuurlijk. We deden al veel samen, want we hebben veel raakvlakken waardoor er veel onderwerpen zijn die voor beide doelgroepen interessant zijn. In het verleden nodigden wij elkaar ook bijna altijd al uit, dus per saldo is er niet zoveel veranderd. De lijnen naar de andere branche zijn nu korter en je ziet versmelting op bestuursniveau. Met het oog op al onze plannen zijn ook wij naarstig op zoek naar nieuwe branchebestuursleden.”

Onderscheidingen

Voormalig bestuursleden Guan Christoffels en Martijn de Vos zijn vanwege hun bijzondere verdiensten onderscheiden met de sculpture ‘chapeau’. Hans Kreisel en Gerard van Veen ontvingen zowel een sculpture als een zilveren insigne.



BRANCHEBESTUUR MARINE



René van Dijk
voorzitter



Kees den Ouden
plaatsvervangend
voorzitter



Evert Jan van Eck
tot 1 november



Bas Kleijnjan



André Miedema



**Liesbeth
Huijnen-Norel**



Martijn de Vos
tot 21 september

3.2.4 MOTORVOERTUIGEN

Sabine van Bussel is voorzitter van de branche Motorvoertuigen. Het is haar ambitie om een bijdrage te leveren aan het versterken van de waarde en het vergroten van de bekendheid van het NIVRE; zowel binnen de eigen beroepsgroep als daarbuiten. Daarom vindt zij het belangrijk dat je als ingeschrevenen vanuit hetzelfde kader werkt.

Richtlijn 'Contra-expertise en Bindend Advies'

De branche Motorvoertuigen heeft als eerste branche afgetrapt met de norm 'Contra-expertise en Bindend Advies' die is opgesteld door de commissie Richtlijnen van de branche Motorvoertuigen. Die commissie bestaat uit commissievoorzitter Evert Boogert, Jan Dijkstra, Bastian Koman, Marcel Marcelis, René Ruijgers en Kees Spee. De norm is door het branchebestuur als richtlijn aangewezen. Motorvoertuigen-experts mogen er dan ook niet van afwijken. Daarom is het ook zo belangrijk dat de richtlijn voor iedereen duidelijk is en hebben René Ruijgers en Kees Spee in een webinar uitleg gegeven over de richtlijn. Deelname aan dit webinar vóór een bepaalde tijd leverde 1 PE-punt op. Om er zeker van te zijn dat deelnemers de inhoud ook echt snapten, is de kennis achteraf getoetst waar ook een PE-punt mee te behalen viel.

De nieuwe NIVRE Richtlijn Contra-expertise en Bindend Advies Motorvoertuigen is vanaf 1 januari 2024 van kracht. Omdat alle experts volgens de richtlijn moeten werken kunnen zij elkaar er dus op aanspreken. Mocht een expert niet volgens de nieuwe richtlijn werken, dan bestaat immers de kans dat er een klacht wordt ingediend bij het klachtenloket.

Klachtenloket en tuchtcommissie

In het verlengde hiervan is de nieuwe manier van klachtafhandeling middels het klachtenloket en de tuchtcommissie onder de aandacht gebracht binnen de branche. Uitgelegd is welke route klagers kunnen bewandelen, wat het klachtenloket kan betekenen voor zowel experts als degenen die een klacht indienen, en hoe de tuchtcommissie werkt. In die tuchtcommissie heeft ook iemand van de branche zitting, waarmee de branche onlosmakelijk onderdeel is van de implementatie van de nieuwe manier van klachtafhandeling.

Nieuwe opleiding Zwaar Materieel Techniek (ZMT)

Kwaliteit wordt onder meer verkregen met goede opleidingen. De bestaande opleiding Zwaar Materieel Techniek (ZMT) voldeed niet meer aan de kwaliteitseisen, zoals die gesteld worden door het NIVRE. Daarop hebben brancheleden Peter Pals, Jan Hartman en Floyd Swijnenburg onder leiding van Evert Suijker in 2023 een nieuwe opleiding ontwikkeld. De opleiding is ondergebracht bij opleidingsinstantie Innovam/IBKI.

Expertisecafé

Ter vervanging van het brancheoverkoepelende Rendez-Vous d'Expertise heeft de branche Motorvoertuigen begin 2023 een expertisecafé georganiseerd. Het was een mooie dag met inhoudelijk interessante bijeenkomsten en genoeg gelegenheid om elkaar onder het genot van een hapje en een drankje te ontmoeten.

Review van de Bedrijfschaderegeling Taxi

Het branchebestuur heeft in 2023 samen met het Verbond van Verzekeraars een start gemaakt met een review van de Bedrijfschaderegeling Taxi en is met het Verbond en de KNV in gesprek gegaan over de taxiregeling. Het idee is om deze richtlijn meer in lijn te brengen met de huur- en lease-regelingen.

De Bedrijfschaderegeling Taxi voorziet in een procentuele vergoeding bij bedrijfsschade door stilstand na schade van een taxi. Die vergoeding komt voor rekening van de verzekeraar van de hiervoor aansprakelijke partij. Staat een taxi minimaal vier dagen stil, dan wordt de bedrijfsschade volgens een vaste formule berekend. Die regeling stamt echter uit 1998. In nauw overleg met Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) is deze bedrijfsschaderegeling in 2022 tijdelijk aangepast. Het Verbond heeft het NIVRE benaderd met het verzoek om samen de regeling opnieuw te bekijken. Dit zal in 2024 zijn beslag krijgen.

Toetsingskader Schade

De RDW heeft het NIVRE gevraagd om – samen met andere ketenpartners – te onderzoeken welke verbeteringen er mogelijk zijn met betrekking tot de registratie en het herstel van schadevoertuigen. Hiervoor is de Werkgroep Toetsingskader Schade in het leven geroepen die in januari 2023 van start is gegaan en in april een toetsingskader wist op te leveren.

Richtlijn Waardevermindering

Om de hoogte van een schade te kunnen bepalen werken motorvoertuigenexperts volgens de Richtlijn Waardevermindering. Iedere twee jaar wordt getoetst of de richtlijn nog voldoet aan de actuele kwaliteitseisen en de huidige marktomstandigheden. Ook in 2023 heeft de commissie Richtlijnen zich onder leiding van Evert Boogert weer over de richtlijn gebogen, met als gevolg dat de richtlijn is aangepast. De nieuwe richtlijn is per 1 januari 2024 ingegaan. De bijbehorende formule en rekentool worden via de NIVRE-website beschikbaar gesteld.

UPEX/NIVRE hagelmodule

In 2017 heeft het branchebestuur Motorvoertuigen het initiatief genomen tot oprichting van een Hagelschade Commissie. Deze commissie speelde jarenlang een cruciale rol in de samenwerking tussen Nederlandse en Belgische experts en heeft onder andere een hagelcalculatiemodel ontwikkeld waarmee hagelschade berekend kan worden. De Hagelschade Commissie bestond uit NIVRE Register-Experts Motorvoertuigen en leden van de Beroepsvereniging der Automobielskudigen van België (UPEX). Het voornaamste doel van deze commissie is het creëren van een uniforme methode voor het snel en efficiënt vaststellen van hagelschades. Het uiteindelijke streven is om dit model om te zetten in een online hagelschadecalculator, waardoor experts en reparateurs gemakkelijk en snel een hagelcalculatie kunnen uitvoeren.

In 2023 is het branchebestuur tot de conclusie gekomen dat het NIVRE niet verder komt met de Belgische UPEX en heeft het besloten zelfstandig verder gaan. Inhoudelijk is het model klaar. Het bestuur buigt zich nu nog over de vraag hoe het model ter beschikking gesteld kan worden. Er wordt nog onderzoek gedaan naar de manier om de Excel rekentool te digitaliseren op de NIVRE-site.

Branchevoorzitter Sabine van Bussel: "In 2023 hebben we ons onder andere gefocust op verhoging van de zichtbaarheid van het NIVRE en het toevoegen van waarde aan onze brancheleden. Voor dat laatste hebben we dan ook veel gedaan op het gebied van kwaliteit, wat een positieve weerslag heeft op de zichtbaarheid. En we hebben veel aandacht geschonken aan kennisoverdracht middels vernieuwing van de opleiding en permanente educatie. Maar hoe zorgen we er nu voor dat zaken goed landen en beklijven, zodat we er zeker van zijn dat alle ingeschrevenen op hetzelfde kennisniveau zitten? Daarover zijn we nog met elkaar in gesprek, want er zijn ongetwijfeld andere, betere manieren dan alleen kennis delen. Een mooi voorbeeld is het door Kees Spee en René Ruijgers gegeven webinar waarmee we de nieuwe NIVRE Richtlijn Contra-expertise en Bindend advies Motorvoertuigen hebben geïntroduceerd.

Ik ben enorm trots op het branchebestuur. We hebben ons samen ingezet voor de branche en hebben dat met plezier gedaan. Mooi om te zien hoeveel tijd er is gestoken in het ontwikkelen en versterken van het beroep en het verbeteren van de kwaliteit. We moesten als bestuur nog op elkaar ingespeeld raken en het besluitvormingsproces was hier en daar best taai. Inmiddels zijn wij een forse stap dichterbij elkaar gekomen. Ik heb dan ook het volste vertrouwen in het volgende jaar.

Tot slot natuurlijk een woord van dank en grote waardering voor alle commissie- en bestuursleden die zich naast hun dagelijks werk voor de branche in hebben gezet. En natuurlijk ook voor alle ingeschrevenen die alle ontwikkelingen volgen en nieuwe kennis opnemen en zo bijdragen aan de kwaliteit van het beroep van schade-expert Motorvoertuigen. Dat is geweldig!"

BRANCHEBESTUUR MOTORVOERTUIGEN



Sabine van Bussel
voorzitter



Dick Appel



Evert Boogert



Marc Schiphorst



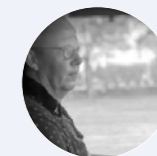
Evert Suijker



Alex de Hoop
adviseur namens
Verbond van
Verzekeraars

Onderscheiding

Marcel Bos werd in 2023 vanwege zijn bijzondere inzet voor de branche Motorvoertuigen onderscheiden met de sculpture 'chapeau'.



Jubilaris

De branche Motorvoertuigen kende één jubilaris: Richard Overeem stond 25 jaar ononderbroken ingeschreven in het Register van het NIVRE.





Slachtoffers en verzekeraars hebben baat bij wettelijke verankering

3.2.5 PERSONENSCHADE

Met bijna 800 personenschade-experts, afkomstig van zowel de kant van verzekeraars als belangenbehartigers, is de branche Personenschade verreweg de grootste van alle branches binnen het NIVRE. Het is tevens de snelst groeiende branche. Reden temeer om de kwaliteit van de ingeschrevenen goed te monitoren en op peil te houden. Het branchebestuur Personenschade heeft zich in 2023 dan ook over fors wat zaken gebogen die de kwaliteit in het algemeen en opleidingen in het bijzonder aangaan. In dat licht en teneinde de status van het beroep personenschade-expert wettelijk verankerd te krijgen is er ook regelmatig contact geweest met de politiek en diverse ketenpartners. Het is immers voor iedereen een doorn in het oog dat Personenschade-expert geen beschermde titel is. En veel slachtoffers vaak het kaf niet van het koren kunnen scheiden.

Evaluatie nieuwe Leergang Personenschade

Om geregistreerd te kunnen worden in de branche Personenschade moeten kandidaten voldoen aan eisen ten aanzien van integriteit en ervaring. Zij moeten bovendien een opleidingscurriculum voltooien. Na voltooiing van de NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise kan een personenschade-expert kandidaat NIVRE Register-Expert worden. Vervolgens moeten zij een moeilijke, kwalitatief hoogwaardige verdiepingsopleiding met goed gevolg afronden, willen zij zich kunnen laten inschrijven in het Register van het NIVRE. Die verdiepingsopleiding, de nieuwe Leergang Personenschade, is vanaf 1 januari 2022 beschikbaar. Deze Leergang kent drie pijlers: kennis, kunde en aanpalende dienstverlening. Tot nu toe heeft het opstellen van deze nieuwe Leergang geleid tot drie aanbieders waarvan één op hbo-niveau geaccrediteerd is. Zij zijn in 2022 respectievelijk 2023 van start gegaan. In 2023 heeft de eerste serieuze evaluatie van de opleiding plaatsgevonden.

Herformulering toelatingseisen

Tegelijkertijd is er een andere ontwikkeling zichtbaar, voortgekomen uit een aantal succesvolle lobbytrajecten in het verleden. Het Nationaal Keurmerk Letselschade, ingesteld door de Letselschaderaad, eist dat minimaal 50% van de buitendienstmedewerkers NIVRE-re is. Omdat ook veel binnendienstmedewerkers de NIVRE-opleiding volgen en afronden, is er een enorme toename van het

aantal inschrijvingen in het NIVRE zichtbaar. Die groei is zelfs zodanig dat de branche te groot en te log dreigt te worden. Waar anderen graag nieuwe instroom hebben, is het bestuur in 2023 gestart met de heroverweging en herformulering van de toelatingseisen. Dit ook om het onderscheidende karakter van de buitendienst expert te verduidelijken.

Eisen ten aanzien van vrijstellingen en permanente educatie

Met de introductie van de nieuwe Leergang Personenschade is er in de opleidingsmarkt hier en daar een gebrek aan aansluiting en overgang ontstaan. De meeste experts hebben namelijk al opleidingen gevolgd, voordat zij aan de NIVRE-opleiding begonnen en hopen op vrijstelling voor bepaalde modules. Het verlenen van vrijstellingen wordt binnen het NIVRE heel serieus gewogen. Zo moeten nieuwe toetreders over voldoende actuele kennis beschikken en niet alleen terugvallen op opleidingen die in een lang verleden zijn gevolgd.

Daarnaast moet gewaakt worden dat individuele vrijstellingen leiden tot oncontroleerbare precedents. Het NIVRE heeft immers duidelijk gedefinieerd wat de eisen zijn die het stelt aan zijn Leergang Personenschade, iets wat andere brancheleden veel minder duidelijk hebben omschreven. In 2023 heeft het branchebestuur open gesprekken gevoerd met diverse ketenpartners over de manier waarop opleidingen beter op elkaar zouden kunnen aansluiten en welke exclusieve rol het NIVRE daarin moet innemen. Deze gesprekken zullen in 2024 in goed vertrouwen worden voortgezet.

In het verlengde hiervan heeft het branchebestuur Personenschade zich eveneens gebogen over de eisen van permanente educatie. Deze zullen meer verdeeld worden in educatie in kennis en training van vaardigheden. Ook intervisie zal in 2024 hierbij een rol gegund worden.

Wettelijke verankering

Daarnaast heeft het NIVRE een forse lobby opgezet om te komen tot wettelijke verankering van het vak van experts. Zoals het Nationaal Keurmerk Letselschade de kwaliteit van organisaties waarborgt, zo is het NIVRE momenteel de enige instantie die de kwaliteit van personenschade-experts

kan waarborgen. Om gedupeerden te beschermen tegen malafide praktijken maakt het NIVRE zich dan ook hard voor wettelijke bescherming van het beroep van expert.

Branchevoorzitter Maarten van de Linden: "Met betrekking tot de vrijstellingseisen moeten we samen met de ketenpartners zien te komen tot een set van regels waaraan professionals in de markt moeten voldoen. Binnen de personenschadebranche is er een opbouw van licht letsel naar middelzwaar en zwaar. En je hebt de buitendienst. NIVRE Register-Experts Personenschade vallen onder de laatste categorie. Zij moet echter ook inhoudelijke kennis van de eerste drie modules hebben. Die lijn moeten wij met elkaar in 2024 helder zien te krijgen, want als we samen alle stappen hebben doorlopen kunnen we naar wettelijke verankering zodat het voor slachtoffers en verzekeraars gemakkelijker is om de ongereguleerden te kunnen onderscheiden van de gereguleerden. Daar hebben slachtoffers en verzekeraars baat bij, want een NIVRE-re levert kwaliteit, heeft een gedragscode en valt onder het tuchtrecht, terwijl ongereguleerden niet tuchtrechtelijk getoetst kunnen worden."

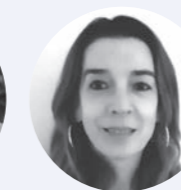
BRANCHEBESTUUR PERSONENSCHADE



Maarten van der Linden
voorzitter



Sandra Kuiper
plaatsvervangend voorzitter



Sandra van Amsterdam



Yme Drost



Martin de Haan



Naomi Jansen

Onderscheidingen

Ellis Verhoeven en Frank Emmerig zijn vanwege hun bijzondere inzet voor de totstandkoming van de nieuwe Leergang Personenschade onderscheiden met de sculpture 'chapeau'.





Je ziet aan alles dat het NIVRE aan het bewegen is

3.2.6 TOEDRACHTONDERZOEK

De branche Toedrachtonderzoek kent een vrij klein bestuur. Door de taken goed te verdelen was het branchebestuur toch in staat om veel op te pakken. Een groot deel van de werkzaamheden raakte het op peil houden en zo mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de ingeschreven toedrachtonderzoekers. Zo heeft het zich onder andere gebogen over het opleidingscurriculum en heeft het diverse PE-evenementen georganiseerd.

Herijking verdiepingsopleiding

Het branchebestuur is erin geslaagd om een behoorlijke slag te slaan in het opstellen van een profiel van de ideale toedrachtonderzoeker. Dat dit geen eenvoudige opgave is blijkt wel uit het feit dat de branche niet alleen tactische en technische onderzoekers kent, maar de onderzoekers hebben ook meerdere specialismen waardoor er grote verschillen zijn in de benodigde kennis en vaardigheden. Opstelling van het profiel was nodig voor het kunnen herijken van de verdiepingsopleiding die experts moeten volgen na het behalen van de NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise teneinde ingeschreven te kunnen worden in het Register. Nieuwe invulling van de opleiding is een van de redenen waarom het bestuur contact heeft gelegd met een aantal hogescholen. Zij zouden in het ideale plaatje grote onderdelen van het curriculum kunnen verzorgen. Zo is met Saxion onderzocht wat de mogelijkheden zijn om een minor Toedrachtonderzoek te creëren binnen de opleidingen Forensic science of Criminal science. Het mes zou daarmee aan twee kanten kunnen snijden, want dit zou tevens een opmaat kunnen zijn naar nieuwe aanwas. Door studenten tijdens de opleiding kennis te laten maken met het vak bestaat immers de kans dat zij er enthousiast over raken. De gesprekken met Saxion over de mogelijkheden om een curriculum te maken zullen in 2024 een vervolg krijgen. In 2023 is ook een samenwerkingsverband met de Politieacademie verkend. Vanwege wettelijke voorschriften is deze verkenning helaas op niets is uitgelopen.

PE-evenementen

In het kader van de permanente educatie heeft de branche Toedrachtonderzoek diverse PE-evenementen georganiseerd. Een daarvan is samen met het Register Fraude Coördinatoren opgepakt. Dat was een grote, erg succesvolle carrousel bijeenkomst. Dat het leuke en

interessante onderwerpen waren bleek wel uit de opkomst: er deden circa 100 mensen aan mee. De bijeenkomst vond plaats op een nieuwe, centraal gelegen locatie – Innovam in Nieuwegein – die wat het bestuur betreft zeker niet voor de laatste keer is gebruikt.

Gedragscode Persoonlijk Onderzoek

Vanuit het NIVRE worden alle branches gestimuleerd om te kijken naar richtlijnen. Veel richtlijnen voor de branche Toedrachtonderzoek worden echter niet door het NIVRE, maar door andere partijen geschreven. Een goed voorbeeld is de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek die is uitgevaardigd door het Verbond, een gedragscode waar toedrachtonderzoekers zich aan behoren te houden. Het branchebestuur heeft de Gedragscode weliswaar niet zelf geschreven, maar heeft wel invloed gehad op deze richtlijn. Omdat het branchebestuur vond dat de Gedragscode in de praktijk onvoldoende duidelijkheid bood is het bestuur het gesprek aangegaan met het Verbond en heeft het meegedacht over een nieuwe Gedragscode. Het Verbond heeft uiteindelijk besloten de Gedragscode met ingang van 1 januari 2024 in zijn geheel te laten vervallen.

Kwartaalstart met de achterban

Als bestuur behoort je te weten wat er leeft onder de leden. Daarom heeft het bestuur eens per kwartaal rechtstreeks contact met de achterban middels de zogenaamde Kwartaalstarts. Brancheleden worden via de NIVRE-nieuwsbrief uitgenodigd om deel te nemen aan deze online meetings. Wat vorig jaar nog aarzelend ontvangen werd en waar het bestuur ook zijn weg nog wat in moest vinden, levert inmiddels een actief en levendig verhaal op. Een kwartaalstart heeft een redelijk vrij format, waardoor het laagdrempelig is, er veel onderwerpen ter sprake komen en het bestuur veel ideeën kan opdoen. In een van de online kwartaalstarts werd zelfs door deelnemers voorgesteld om wat vaker online bij elkaar te komen, zeker als er een actueel thema speelt. Om leden te stimuleren een actieve bijdrage te leveren, ontvangen zij voor actieve deelname een PE-punt.

In gesprek met de voorzitter

Jan Willem van der Pijl: "Het was een hectisch, maar wel heel leuk jaar. Het branchebestuur vindt kwaliteit erg

belangrijk en heeft dat gezocht in het beter definiëren van opleiding, kennis en competenties. Want als je iets wil verbeteren, moet je weten waar je staat. Je moet bovendien een standaard hebben waar bijvoorbeeld een geschillencommissie mee kan werken. Dat is de kwaliteit die iedereen nastreeft. Uit het door ons opgestelde profiel volgt uiteindelijk een advies voor bureaus en verzekeraars met eigen onderzoekers: waar moeten zij op letten en welke eisen moeten zij stellen aan onderzoekers?

We hebben in 2023 met flink wat partijen om tafel gezeten waaronder het Verbond. Ze luisterden naar ons, vonden ons dus autoriteit genoeg en wilden ook iets doen met onze input voor de Gedragscode. Het definiëren van opleiding en kennis vormde ook de basis om te praten over het curriculum met opleidingsinstituten. Met hen hebben wij echt meters gemaakt. Niet alleen wat de opleidingsfaciliteit betreft, maar ook om in een vroeg stadium invloed te krijgen op de beroepskeuze.

Als ik naar het NIVRE zelf kijk, vind ik het leuk dat het idee van een kwartaalstart andere branches heeft laten aangeven dat ze graag eens mee kijken tijdens een kwartaalstart. Zo zie je dat ook de branches elkaar wat te bieden hebben.

Je merkt aan alles dat het NIVRE aan het bewegen is. Dat is een goede ontwikkeling en daar moet niet alleen het bureau of het bestuur, maar iedereen wat voor doen. Je ziet het, als klein bestuur hebben wij veel weten op te pakken. Wil je het echter goed doen, dan moet je er wel tijd in kunnen stoppen. Eigenlijk hebben wij net te weinig bestuursleden. Reden waarom we al een tijdje op zoek zijn naar nieuwe. Dit bestuurswerk kan ik door toenemende drukte op het werk helaas niet meer combineren en ik leg mijn functie als voorzitter dan ook met ingang van 2024 met pijn in het hart neer."

BRANCHEBESTUUR TOEDRACHTONDERZOEK



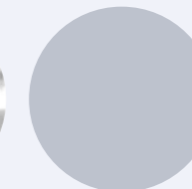
Jan Willem van der Pijl
voorzitter



Gert van Zwiene
Plaatsvervangend voorzitter



Marcel Bos



Maaik Leloux



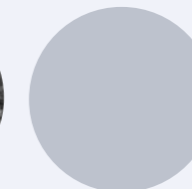
Manfred Mulder



Rutger Spoor



Marlou Vredenburg



Carl van der Zande
adviseur namens TOPS

WERKGEVERS- BRANCHE

De bij het NIVRE aangesloten organisaties, de zogeheten Kamerbureaus, zijn verenigd binnen de werkgeversbranche. Het primaire doel van deze branche is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de aangesloten organisaties.

“

*Schakelen tussen
het NIVRE en
de markt*

4.1 WERKGEVERSBESTUUR

VERTEGENWOORDIGING VAN DE KAMERBUREAUS

De werkgeversbranche kent een bestuur dat bestaat uit vertegenwoordigers van de werkgevers in de expertisebranche, te weten een verzekeraar, enkele grote en middelgrote expertisebedrijven en een kleiner kantoor. Door vanuit het NIVRE-bestuur twee leden waaronder de voorzitter af te vaardigen naar dit werkgeversbestuur is het werkgeversbestuur betrokken bij het reilen en zeilen van het NIVRE.

Dit werkgeversbestuur vertegenwoordigt de branche binnen de expertise organisaties en met name de aangesloten Kamerbureaus. Het werkgeversbestuur en het bestuur zijn met elkaar in gesprek over taken en bevoegdheden binnen de governance.

Het werkgeversbestuur bestaat uit:



Hans de Hoog
voorzitter
(CEO/Directievoorzitter Lengkeek)



Jeroen Fröhlich
(CEO Sedgwick Nederland)



Niels de Kock
(Algemeen Directeur Crawford Nederland,
Crawford België)



Peter Kok
(Directeur DEKRA Claims
and Expertise BV)



George Oostrom
(General Director EMN |
CED Group Europe)



Eva van Veen
(Senior Manager Expertise,
Risicodeskundigheid en
Speciale Zaken binnen Achmea)

NIVRE-BUREAU

Het NIVRE is een stichting. Naast een stichtingsbestuur, een werkgeversbestuur, diverse branchebesturen en een aantal commissies kent het NIVRE ook een bureau dat bestaat uit medewerkers die – in tegenstelling tot al die vrijwilligers – in dienst zijn van de stichting. Deze professionals zijn ieder op een eigen aandachtsgebied gespecialiseerd. Samen met een directeur, een operational manager en een financieel manager vormen zij het NIVRE-bureau.

4.2 KAMERBUREAUS

De bij het NIVRE aangesloten Kamerbureaus zijn verenigd binnen de werkgeversbranche. In 2023 bedroeg het aantal Kamerbureaus 141, wat onder te verdelen is in 41 hoofdvestigingen en 100 nevenvestigingen. Bij al die Kamerbureaus samen werkten 905 (kandidaat) NIVRE Register-Experts wat overeenkomt met net iets meer dan de helft van alle ingeschreven (kandidaat) NIVRE Register-Experts, te weten 52%.

Platform voor zelfstandig ondernemers

Zelfstandig ondernemers met een volledige registratie als NIVRE Register-Expert kunnen zich aansluiten bij het Platform ZO. In 2023 waren 17 zelfstandig ondernemers aangesloten bij het Platform ZO.

Tuchtrecht

Niet alleen de in het Register ingeschreven Register-Experts en Register-Deskundigen vallen onder het tuchtrecht. Ook Kamerbureaus vallen onder de gedragsregels van het NIVRE. Dat impliceert tevens dat alle experts die werkzaam zijn bij een Kamerbureau – dus ook de experts die niet op persoonlijke titel geregistreerd zijn bij het NIVRE – eveneens onder het tuchtrecht vallen. Zo bewaakt het NIVRE de kwaliteit van de aangesloten Kamerbureaus.

Collectieve beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Het NIVRE eist van alle aangesloten Kamerbureaus dat zij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben. Voor de aangesloten organisaties die er geen hebben heeft het NIVRE een collectieve beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Kamerbureaus zijn niet verplicht gebruik te maken van deze collectieve verzekering. Als zij niet willen deelnemen, moeten zij daarentegen een dekkingsbewijs van de door hen afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering overleggen waarvan de voorwaarden minimaal gelijk zijn aan die van de collectieve beroepsaansprakelijkheidsverzekering van het NIVRE.

“

Meer dan de helft van alle ingeschreven (kandidaat) NIVRE Register-Experts werkt bij een Kamerbureau

Tegemoetkoming opleidingskosten voor Kamerbureaus

Om Kamerbureaus te stimuleren de bij hen werkzame experts zo snel mogelijk te begeleiden naar het NIVRE-opleidingstraject, komt het NIVRE met de ‘Tegemoetkoming opleidingskosten voor Kamerbureaus’ de aangesloten expertiseorganisaties onder bepaalde voorwaarden tegemoet in de kosten voor de opleidingen die nodig zijn om ingeschreven te kunnen worden als NIVRE-expert. In 2023 is er voor 27 Register-Experts gebruikgemaakt van deze tegemoetkoming en wel door de volgende organisaties:

- CED Group
- EMN
- DEKRA Automotive
- DEKRA Claims and Expertise B.V.
- DEKRA Experts
- Hommeles Expertise B.V.
- Lengkeek B.V.
- Letselschade.com
- Sedgwick Nederland B.V.

“

Onderweg naar het eindproces van de kanteling

5.1 TEAM

Hieronder stellen wij het team van het NIVRE-bureau voor met een korte omschrijving van hun functie.



Richard Carlebur

Richard is beleidsmedewerker. Hij houdt zich bezig met de strategische plannen van de branchebesturen en helpt de branchebesturen om de jaarplannen te verwezenlijken.



Amber Pruysen

Amber is coördinator Opleidingen en PE en heeft als taak om – NIVRE breed – alle opleidingen en kennisbijeenkomsten voor permanente educatie naar een hoger niveau te tillen.



Yvonne Vermeer

Yvonne is beleidsmedewerker en focust zich op de gelieerde Registers. Aangezien de branche Toedrachtonderzoek nauw verbonden is met het gelieerde Register Coördinatoren Fraudebeheersing valt de branche Toedrachtonderzoek eveneens onder Yvonne. Naast deze taken is Yvonne medeverantwoordelijk voor een deel van de PE-controle en het behandelen van aanvragen voor PE-toekenning van externe opleidingsinstanties.



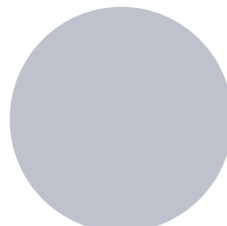
Joke Gales, Irma Opdam (vanaf 1 november) en Lidia van der Steen (tot 1 juni)

Joke, Lidia en Irma zijn kwaliteitsmedewerker en verantwoordelijk voor de registratie en verwerking van alle aanvragen voor inschrijving en wijzigingen binnen alle Registers die het NIVRE beheert. Daarnaast zijn zij eindverantwoordelijk voor de jaarlijkse normencontrole, de reguliere PE-controle en het behandelen van de externe aanvragen van PE-puntenoekenning. Naast deze taken beheren zij ook alle applicaties waar het NIVRE mee werkt.



Jessica van der Slot

Jessica onderhoudt de content op de website en verzorgt voor het NIVRE de nieuwsbrief. Daarnaast werkt Jessica mee aan de PE-controle.



Eric de Bruin

Eric is verantwoordelijk voor alle financiële taken binnen het NIVRE. Dit behelst niet alleen de facturatie en het debiteuren- en crediteurenbeheer, maar Eric verzorgt bijvoorbeeld ook de jaarrekening op een wijze dat de controlerende accountant een kant-en-klaar dossier wordt voorgelegd, hetgeen de controle weer vereenvoudigt.



Astrid Oosthof

Astrid is sinds jaar en dag operationeel manager en daarmee werkt ze mee op alle vlakken binnen het NIVRE.



Susan Mogony

Susan is als directeur verbonden aan het NIVRE.

5.2 INTERVIEW MET DE DIRECTEUR

SUSAN MOGONY



“

De kwaliteit van de NIVRE-expert borgen

Het NIVRE heeft een aangescherpte missie en visie. Die zijn tekenend voor het eindproces van de kanteling waar we naartoe aan het groeien zijn, namelijk van kwaliteitsinstituut naar kwaliteitsinstituut én beroepsorganisatie. Directeur Susan Mogony kijkt terug op de ontwikkelingen in 2023 en geeft een doorkijkje naar 2024.

Susan: “Op dit moment zijn voor ons nog steeds de vijf speerpunten uit het visiestuk ‘Samen naar de Toekomst’ leidend. Afgelopen jaar hebben we ruim ingezet op het speerpunt kwaliteit om de cirkel sluitend te maken. Als eerste is de NIVRE-Basisopleiding Schade-expertise afgerond. Daar waar men eerst losse modules volgde, gaat men nu als groep – deels klassikaal en deels online – aan de slag. De groepsvorming vinden wij van evident belang. Men kan van elkaar leren en krijgt zo een breder netwerk binnen de expertise-branchen. Door het jaar heen starten er in principe drie groepen met de Basisopleiding. Zo’n groep bestaat uit experts uit diverse branches en dat kunnen zowel contra-experts als experts zijn.

De NIVRE-Basisopleiding is voor de beginnende expert of de expert die graag zijn NIVRE-titel wil behalen, de zogenoemde aspirant.

Binnen de basisopleiding wordt voortaan ook getoetst. Bij het behalen van de NIVRE-Basisopleiding krijg je, nadat je bent geslaagd voor het eindassessment, je eerste diploma en kun je door naar het kandidaat-Register. Als kandidaat volg je de vakinhoudelijke opleiding van de branche waarin je werkzaam bent.

Binnen het NIVRE-bureau hebben we in 2023 een opleidings- en PE-coördinator aangesteld, die er samen met de branchebesturen voor gaat zorgen dat de NIVRE-Basisopleiding en de vakinhoudelijke opleiding elkaar goed opvolgen. Ook voor de vakinhoudelijke opleiding worden nu toetsmomenten geïntroduceerd.

Kwaliteit van permanente educatie

Samen met de PE-commissie kijken we naar de kwaliteit van de permanente educatie en ook hier worden toetsmomenten ingebouwd. Het belang van permanente educatie in de huidige samenleving behoeft denk ik geen onderbouwing. Je mag verwachten van een expert – op welk vakgebied dan ook – dat hij of zij zowel de kennis van het vak, als vaardigheden bijhoudt.

Het was dan ook niet meer van deze tijd dat we nog een speciale PE-regeling voor 60-plussers in stand hielden. Hoe

oud je ook bent, als je het vak van expert uit wil voeren op hoog niveau, dien je jouw kennis en vaardigheden ook op niveau bij te houden. Per 2023 is de 60+ regeling voor PE dan ook afgeschaft.

Branchenormenkader

We zien dat de branchebesturen deze kwaliteit ook willen. Hiermee druk je als NIVRE Register-Expert een stempel op de markt en onderscheid je je van de schade-expert. Daarom zijn we in 2023 gestart met het introduceren van het NIVRE Branchenormenkader. Dit geeft branchebesturen de mogelijkheid om te bepalen aan welke kwaliteitsnorm een NIVRE-expert binnen zijn branche dient te voldoen. Een mooi geslaagd voorbeeld is de Richtlijn Contra-expertise en Arbitrage van de branche Motorvoertuigen. Deze richtlijn bepaalt de wijze waarop een contra-expert en een arbiter moeten handelen. Van een richtlijn mag je niet afwijken. Wijk je toch af, dan wordt dit getoetst door de tuchtcommissie van het NIVRE.

Klachtenloket en tuchtcommissie

Met het inzetten van een klachtenloket geven we de NIVRE-expert de mogelijkheid om zelfstandig tot een oplossing te komen bij een klacht. Dat zal niet altijd mogelijk zijn en dan is daar de tuchtcommissie om tot een onafhankelijk oordeel te komen. Naast de gedragscode zal de tuchtcommissie het handelen van de NIVRE-expert ook toetsen aan een richtlijn die een branchebestuur heeft uitgevaardigd. De uitspraak van de tuchtcommissie is mede daarom van enorm belang voor onze beroepsgroep. Deze uitspraak geeft immers inhoudelijk aan of de NIVRE-expert wel of niet goed gehandeld heeft en kan ook maken dat de richtlijn of de gedragscode bijgesteld moet worden.

De gedragscode en de uitspraken van de tuchtcommissie worden weer behandeld bij vergaderingen van branchebesturen en in het opleidingsprogramma van de expert, en dit blijft een aandachtspunt tijdens PE-sessies. En ook het Branchenormenkader met de daaruit voortvloeiende richtlijnen en leidraden blijft gedurende het gehele werkzame leven van de NIVRE-expert aanwezig tijdens de nascholingsprogramma's.

Hiermee is de cirkel rond wat betreft de kwaliteit van de opleidingsprogramma's en de permanente educatie. Natuurlijk blijft dit een terugkerend verhaal, want de samenleving verandert en dus ook de veranderende kwaliteit die wij vragen van de NIVRE-expert.

Kanteling naar beroepsorganisatie

Het NIVRE kantelt momenteel ook door naar een beroepsorganisatie. We vinden het van belang dat we met elkaar een beroepsgroep vormen, want we zijn niet alleen een kwaliteitsinstituut, dat de normen van de beroepsgroep vastlegt, controleert en handhaaft. Nee, we willen een haven zijn waar de NIVRE-expert aanlegt om zijn beroepsgenoten te ontmoeten, kennis op te doen, vragen te stellen en kennis te delen. Daarvoor ontwikkelen we in samenwerking met een externe partner een online samenwerkingsmodule. Deze module geeft branchebesturen, commissies en ook de NIVRE-experts digitaal de mogelijkheid om al deze dingen te doen. Het is een volgende stap naar het zijn van een beroepsgroep.

Maar we doen meer als beroepsorganisatie voor de NIVRE-experts. De enquête Grensoverschrijdend Gedrag, die we begin 2023 hebben uitgezet onder de NIVRE-experts, heeft ons heel wat inzichten opgeleverd waar een NIVRE-expert in zijn dagelijkse leven mee te maken krijgt. De PE-commissie heeft zich hierover gebogen en zal in 2024 de eerste stappen nemen om bewustzijn te creëren over dit onderwerp. Daarnaast zullen er trainingen worden gegeven zodat experts leren hoe ze hiermee om moeten gaan.

Samen met de commissie Communicatie wordt de website vormgegeven. Onze strategie en nieuwe missie en visie worden verwerkt naar een digitale strategie. Het nieuwe logo dat we in 2023 hebben geïntroduceerd met de nieuwe frisse kleuren is daar het middelpunt van.

Feitelijk raken we met bovenstaande aan alle speerpunten uit Samen naar de Toekomst. En daarmee hebben we als NIVRE maar één doel: de kwaliteit van de NIVRE-expert te borgen, als het even kan via een wettelijke bescherming!"

hoofdstuk 6

ONAFHANKELIJKHEID

Alle NIVRE Register-Experts en Register-Deskundigen vallen onder het tuchtrecht. Daar onderwerpen zij zich aan door jaarlijks de NIVRE-gedragsregels te ondertekenen. Daarnaast vallen ook alle Kamerbureaus en de daar werkzame experts onder het tuchtrecht.

Klachten over het gedrag van de NIVRE-experts kunnen worden ingediend bij een onafhankelijk klachtenloket NIVRE dat gefaciliteerd wordt door De Geschillencommissie uit Den Haag. De afhandeling van klachten geschiedt door de tuchtcommissie NIVRE die eveneens wordt gefaciliteerd door De Geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke klachten- en geschilleninstantie die – net als het Kifid – door de overheid is geaccrediteerd. Door de afhandeling van klachten door een externe, onafhankelijke partij te laten verzorgen, benadrukt het NIVRE zijn onafhankelijke positie.

“
*Het gesprek
tussen beide partijen
op gang brengen*”

6.1 INZET VAN EEN ONAFHANKELIJK KLACHTENLOKET

Onder De Geschillencommissie vallen acht klachtenloketten. Eén daarvan is het klachtenloket NIVRE. Klachten over NIVRE-experts of Kamerbureaus komen in eerste instantie binnen bij het klachtenloket NIVRE dat bemand wordt door zes medewerkers. Dit klachtenloket probeert de klacht in samenspraak met de klager en expert op te lossen. Lukt dat niet, dan kan de klager erin berusten of alsnog beslissen om een klacht in te dienen bij de tuchtcommissie NIVRE. Om een geschil bij de tuchtcommissie aanhangig te maken moet de klager een doorverwijzing van het klachtenloket hebben. De klager moet zelf de klacht bij de tuchtcommissie indienen. Een klacht indienen bij het klachtenloket of bij de tuchtcommissie zijn dus twee afzonderlijke trajecten. Sterker nog, er zit een 'chinese wall' tussen deze beide instanties. Het klachtenloket maakt gebruik van de uitspraken van tuchtcommissie om klagers en experts goed te informeren.

Sybright van Atten is hoofd Klachtbehandeling en vanaf het begin betrokken bij de oprichting van het klachtenloket NIVRE. In de beginfase behandelde zij ook klachten die ingediend werden tegen NIVRE-re's. Vanaf augustus is Gabriëlle Prinsen inhoudelijk eerst verantwoordelijke voor de afhandeling van de klachten die over NIVRE-experts binnenkomen.

Gabriëlle: "Ons doel is kijken of een klacht in samenspraak met de klager en de expert opgelost kan worden. Dat scheelt partijen tijd, geld en vaak heel veel stress. Ik heb mijn leven lang al in de (juridische) dienstverlening gewerkt: ik ben begonnen in de advocatuur gevolgd door functies bij de politie en Slachtofferhulp. Naast jurist ben ik mediator. Ik vind het mooi om bij het Klachtenloket NIVRE daadwerkelijk iets voor een ander te kunnen betekenen.

Als er een klacht binnenkomt, kijken wij of er nog een gesprek mogelijk is zodat partijen er samen uit kunnen komen. Want het is natuurlijk het mooiste als ze het samen weten op te lossen.

Wij beoordelen dus niet of een klacht gegrond is. Dat is aan de tuchtcommissie. Maar wij kunnen wel het gesprek tussen beide partijen op gang brengen. Daarbij vellen wij geen oordeel, want wij zijn een onafhankelijke en onpartijdige instantie. Wij zijn er dus voor beide partijen, verstrekken beide partijen informatie, geven ze advies en leggen ze uit welke mogelijkheden er zijn.

Bij aanvang willen wij altijd weten wat iemand wil bereiken met de klacht. Soms is dat aanpassing van het rapport of wijziging in de hoogte van de schade-uitkering. Als klagers dat soort verwachtingen hebben moeten we ze helaas

toch teleurstellen. Tuchtrecht gaat namelijk niet over inhoudelijke zaken, maar over gedrag. Betreft de klacht het gedrag van een verzekeraar, dan kunnen we de klager doorverwijzen naar het Kifid. Ook als de klacht gaat over een schade-expert die niet ingeschreven staat bij het NIVRE of die niet werkzaam is bij een bij het NIVRE aangesloten expertiseorganisatie, een zogenaamd Kamerbureau, dan moeten we de klager helaas teleurstellen, want dergelijke klachten kunnen wij niet in behandeling nemen. Sterker nog, alleen NIVRE-experts of bij een Kamerbureau werkzame experts vallen onder het tuchtrecht. Omdat het expertisevak geen beschermd beroep is, kunnen die klagers eigenlijk nergens anders terecht. Het enige wat overblijft is een civiele procedure opstarten, wat veel geld, tijd en stress kost.

Het loket is nooit saai. Als een klacht binnenkomt is het voor ons eerst puzzelen waar het over gaat, want vaak zit er een technisch verhaal vast aan de klacht.

Om de communicatie tussen de klager en de NIVRE-expert of -deskundige op gang te kunnen brengen en goede informatie te kunnen verstrekken, verdiepen wij ons in de zaak en kijken wij naar eerdere uitspraken van de tuchtcommissie. De gedragsregels van het NIVRE zijn ons uitgangspunt. En precies dat maakt ons werk zo interessant. De ene dag duik je in een dossier van een motorvoertuigenexpert, de andere dag gaat het over een expert in de aansprakelijkheid of personenschade. Dat je met allerlei verschillende klachten te maken hebt vind ik heel interessant. En met veel verschillende experts die, ondanks een grote variëteit aan branches, stuk voor stuk enorme betrokkenheid tonen. En liefde voor hun werk. Zo mooi om te zien."

Het draait om emoties

Sybright: "In ons werk draait het eigenlijk altijd om emotie. Klagers moeten zich voldoende gehoord voelen. Het is voor hen helaas niet altijd even duidelijk wat een NIVRE-expert nu eigenlijk komt doen. Vaak zijn klagers boos of teleurgesteld over het bedrag dat ze uitgekeerd krijgen. Of over het feit dat een voorval niet gedekt is. Dan helpt het als een van mijn collega's de tijd neemt om de klager aan te horen. Een luisterend oor bieden, dat is eigenlijk de belangrijkste rol van het klachtenloket. En dat we weten wat een klager nodig heeft om verder te kunnen. Wat wij voor klagers kunnen betekenen kan je vergelijken met de werking van een ventiel. Als een band te hard is opgepompt, dan klap't 'ie. Je moet het ventiel dus een stukje openzetten. Ook wij laten de lucht eruit, zodat de druk minder wordt. Dat vind ik persoonlijk het

leukste aan het werk: zorgen dat mensen hun irritatie kwijt kunnen en zo voorkomen dat mensen uit onvrede naar de tuchtcommissie stappen.

Samen eruit komen is mooi, maar is er sprake van misstanden, dan is het natuurlijk prima om wel naar de tuchtcommissie te stappen. Vaak gaat het echter om miscommunicatie. En dan helpt het al enorm als de lucht geklaard is en de irritatie weggenomen is.

Denken in termen van kansen

Wij zeggen altijd: elke klacht is een kans. Elke branche kan zich doorontwikkelen in kwaliteit als de branche zich bewust wordt van blinde vlekken.

Als de klager en de schade-expert er samen niet uitkomen dan moeten wij het dossier dus sluiten. De klager kan het erbij laten, maar kan ook beslissen om naar de tuchtcommissie te stappen. Daarvoor geven wij een doorverwijzing naar de tuchtcommissie. Het is aan de klager om de klacht in te dienen. Na het indienen bij de tuchtcommissie wordt de zaak opgepakt door het secretariaat van de tuchtcommissie en gaat het tweede traject lopen. Dat secretariaat zorgt ervoor dat het vervolgetraject goed verloopt. Dit zijn dus twee gescheiden trajecten. En het zijn ook twee gescheiden werelden. Er vindt namelijk geen communicatie plaats over dossiers tussen het klachtenloket en de tuchtcommissie.

Alle klachten worden vastgelegd in een systeem, zodat klachten achteraf teruggekoppeld kunnen worden. Dit doen we door kwartaalrapportages waarin staat opgenomen hoeveel klachten zijn ontvangen, in welke branches en over welke onderwerpen."

De tuchtcommissie

De tuchtcommissie werkt via het tripartitestelsel en bestaat uit een onafhankelijke voorzitter uit de rechterlijke macht, een lid voorgedragen door de Consumentenbond of MKB-Nederland en een lid aangedragen door het NIVRE.

Om eventuele conflicten of belangenverstrengelingen tussen de schade-expert en de commissieleden te voorkomen zijn er meerdere NIVRE Register-Experts uit diverse branches benoemd als commissielid. In 2023 waren dat:

Branche	Lid tuchtcommissie
ATV	Hans van der Ven Herman van Velsen
MB&I	Paul Bun
AGRARISCH	Marco Roozendaal
BRAND	Matthijs Hoek Bert van der Neut Pieter Vlemmings
MOTORVOERTUIGEN	Rob Boelens Niels Bruijn Raimon Legen David Mulders
PERSONENSCHADE	Peter van den Bedem Fred des Bouvrie Ellis Verhoeven
TOEDRACHTONDERZOEK	Peter Kopp Gerard Schimmel
SCHEEPVAART & TECHNIEK	Nick von Dincklage Tijs van der Wiel
TRANSPORT/GOEDEREN	Wieger Hamer Leen Moret



Gabriëlle Prinsen
klachtenloket NIVRE



Sybright van Attem
hoofd Klachtbehandeling

6.2 KLACHTEN

INGEDIEND BIJ HET KLACHTENLOKET

Het klachtenloket NIVRE is op 1 september 2022 van start gegaan. Dat is tevens het moment waarop de tuchtcommissie NIVRE is gestart. Als onafhankelijke partij biedt het klachtenloket in de eerste plaats een luisterend oor. Waar mogelijk geven de medewerkers informatie en advies, bemiddelen ze tussen de melder en de NIVRE Register-Expert en indien nodig of gewenst verwijzen zij door naar de tuchtcommissie NIVRE. Het klachtenloket is geen juridisch adviesbureau en kan ook geen oordeel vellen over het handelen van de betrokken schade-experts.

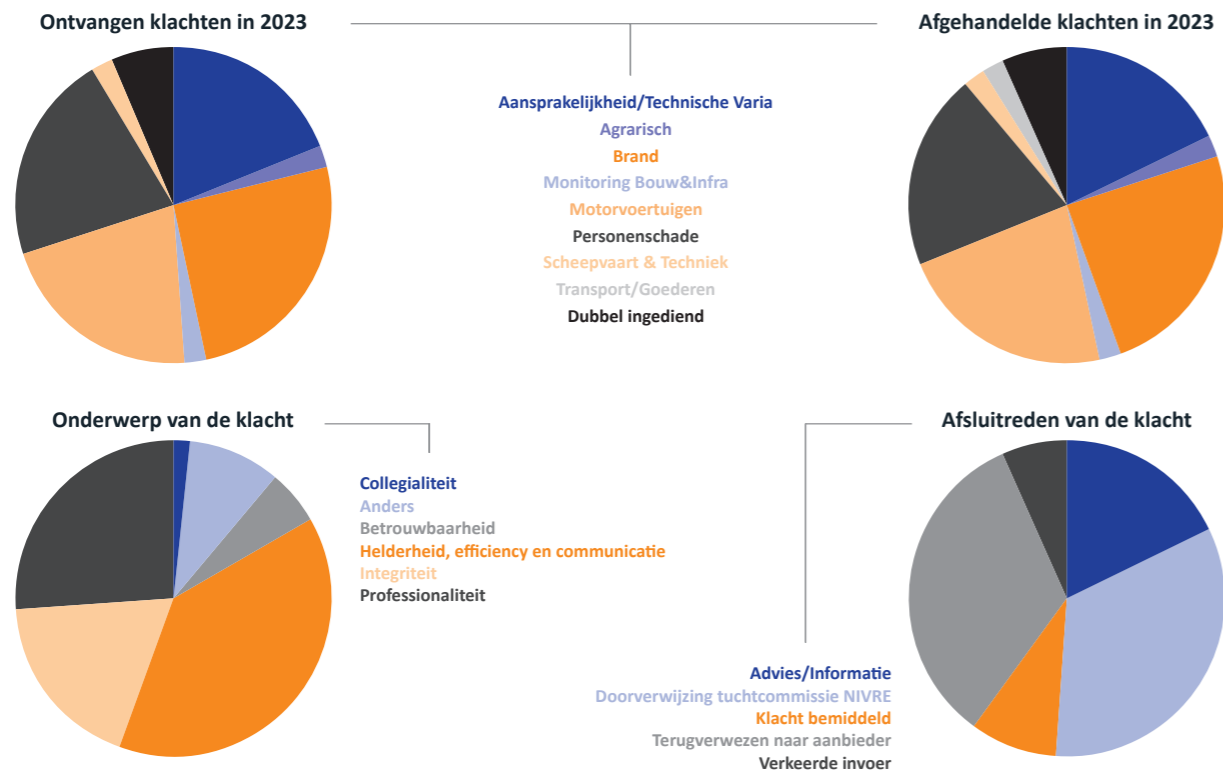
In 2023 heeft het klachtenloket NIVRE 47 zaken ontvangen en – omdat er nog een zaak uit 2022 openstond – 48 in behandeling genomen. In totaal zijn er 45 zaken afgehandeld en op 31 december 2023 stonden er nog drie zaken open. Drie van de afgehandelde zaken bleken dubbel te zijn ingediend, waarmee het aantal inhoudelijk afgehandelde zaken op 42 uitkomt. Soms zijn er per zaak over meerdere onderwerpen klachten binnengekomen. Van die 42 inhoudelijk afgehandelde zaken is er namelijk in totaal op 54 punten een klacht ingediend.

Er zijn verschillende redenen van afsluiting namelijk:

- **Informatie/advies:** de melder heeft informatie ontvangen. Dit kan gaan over de mogelijke processtappen die men kan zetten. Het kan ook zo zijn dat er inhoudelijke informatie is gegeven op grond waarvan het dossier gesloten kon

worden. Een voorbeeld is ‘antwoord geven op de vraag wat schriftelijkheidsvereiste inhoudt’.

- **Alleen een telefoongesprek:** na ontvangst van de zaak is er telefonisch contact opgenomen met de melder. Tijdens het telefoongesprek blijkt dat het probleem al is opgelost.
- **Doorverwijzing:** als bemiddeling niet mogelijk is en men duidelijkheid wil in de vorm van een bindende uitspraak, dan verwijst het klachtenloket door. Het klachtenloket beoordeelt niet of de zaak een kans van slagen heeft en er wordt ook geen mening gegeven over het gedrag of handelen van de partijen. Of de betrokken partij ook daadwerkelijk de stap zet naar de tuchtcommissie is niet bekend, aangezien er geen communicatie is tussen het klachtenloket en de tuchtcommissie.
- **Bemiddeld:** vanuit het klachtenloket is er bemiddeld tussen de partijen.
- **Terugverwezen naar de schade-expert:** deze afsluitreden wordt gebruikt als er nog geen klacht is ingediend bij de betrokken expert. De medewerkers van het klachtenloket voorzien de klager van informatie en advies mocht dat nodig zijn. Hierdoor kan de melder gericht vragen stellen of de klacht beter formuleren.
- **Dubbele invoer:** het komt voor dat zaken abusievelijk dubbel worden ingediend. Zodra dit duidelijk is wordt de zaak afgedaan als dubbele invoer.



hoofdstuk 7

HET REGISTER

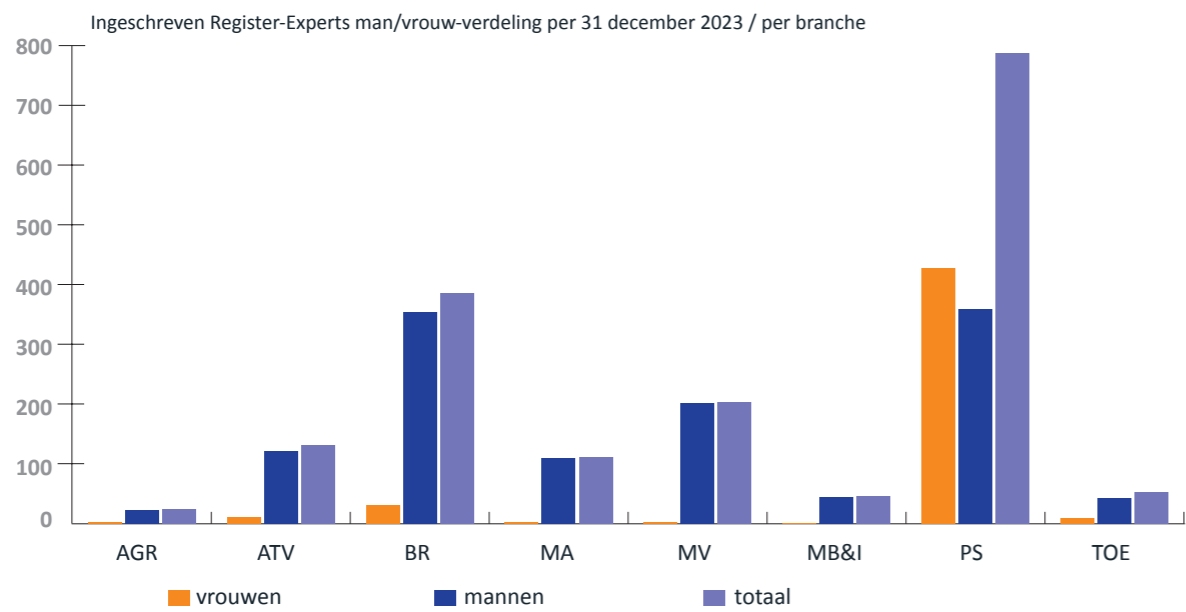
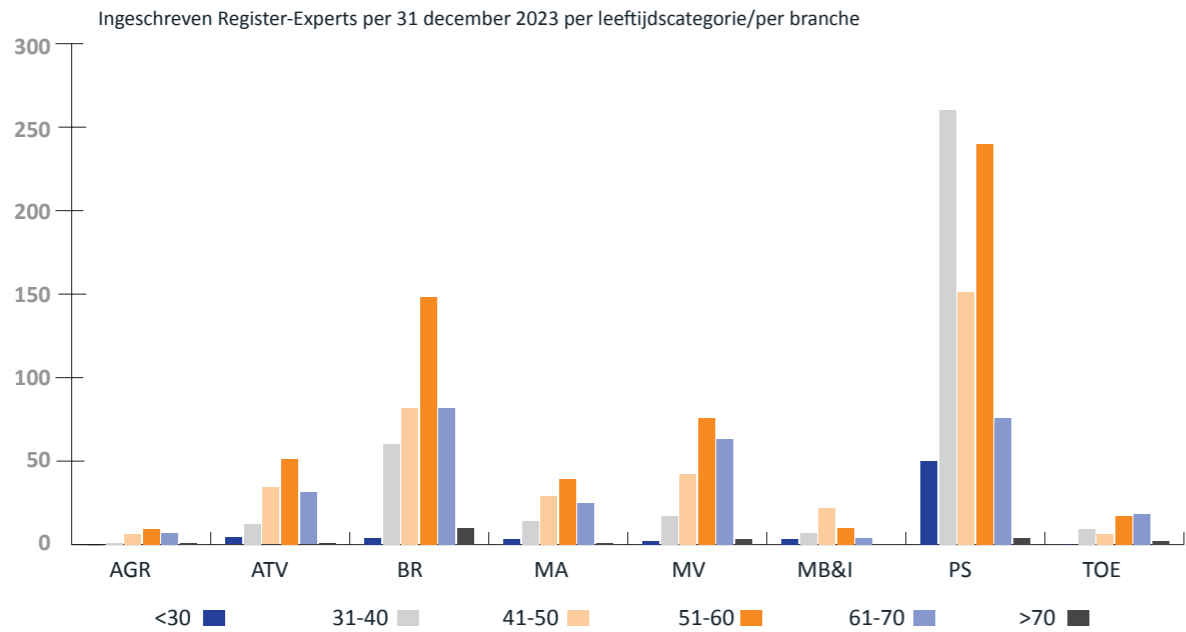
Het NIVRE beheert het Register van Experts dat een kwaliteitskeurmerk biedt en de professionaliteit van de ingeschreven deskundigen op het gebied van schade-expertise waarborgt.

Het aantal ingeschrevenen is ook in 2023 weer gegroeid wat een positief signaal is voor de branche want het laat zien dat er een groeiende behoefte is aan kwaliteit en deskundigheid op het gebied van schade-expertise.

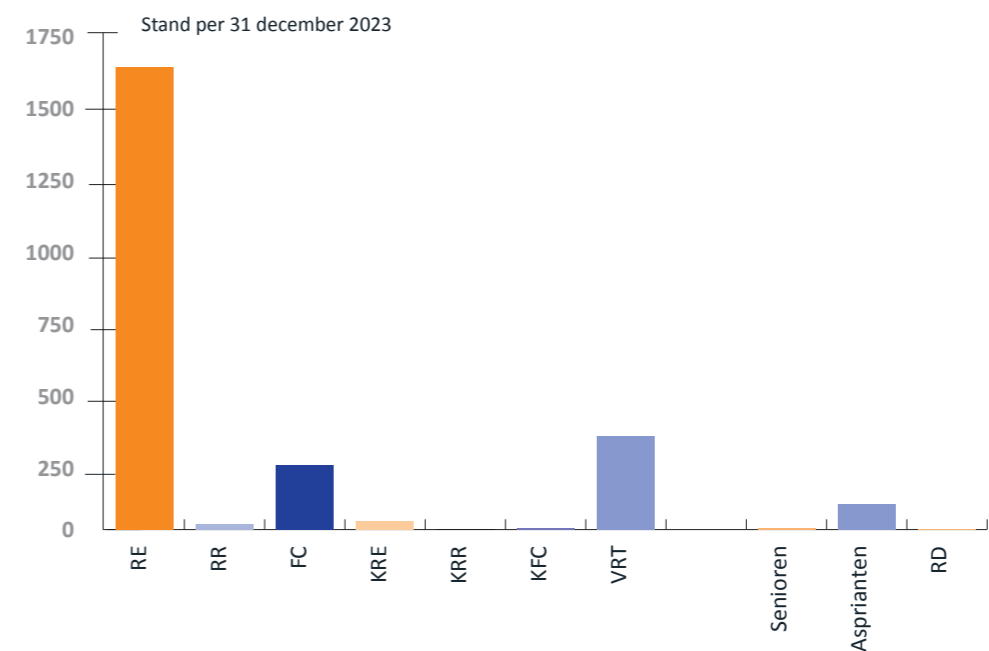
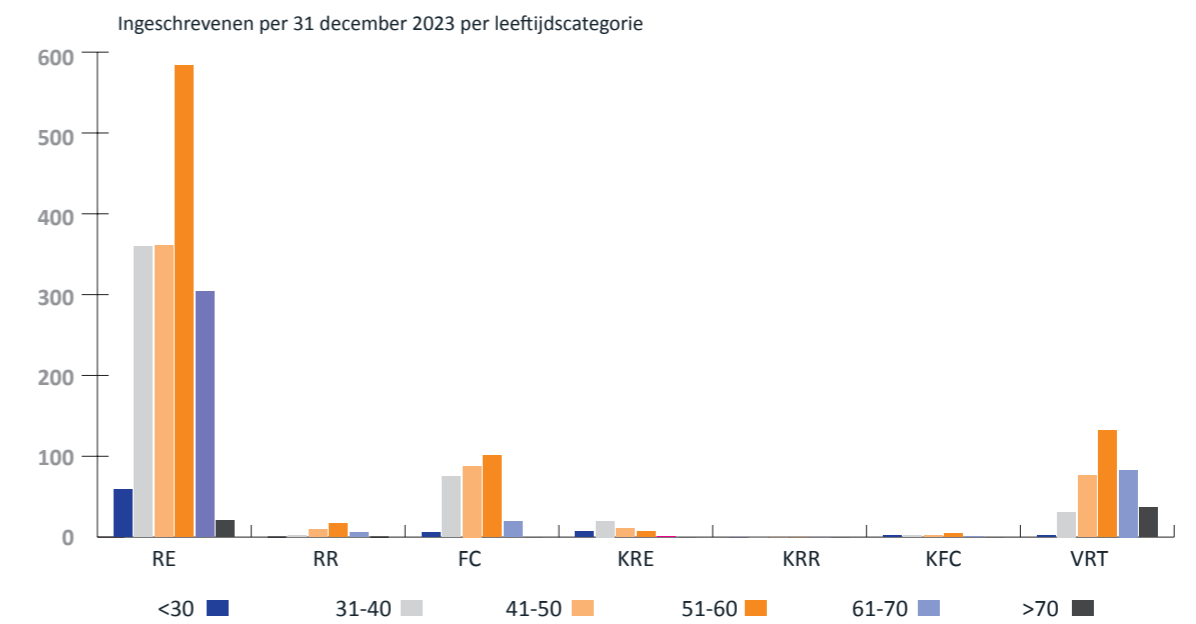
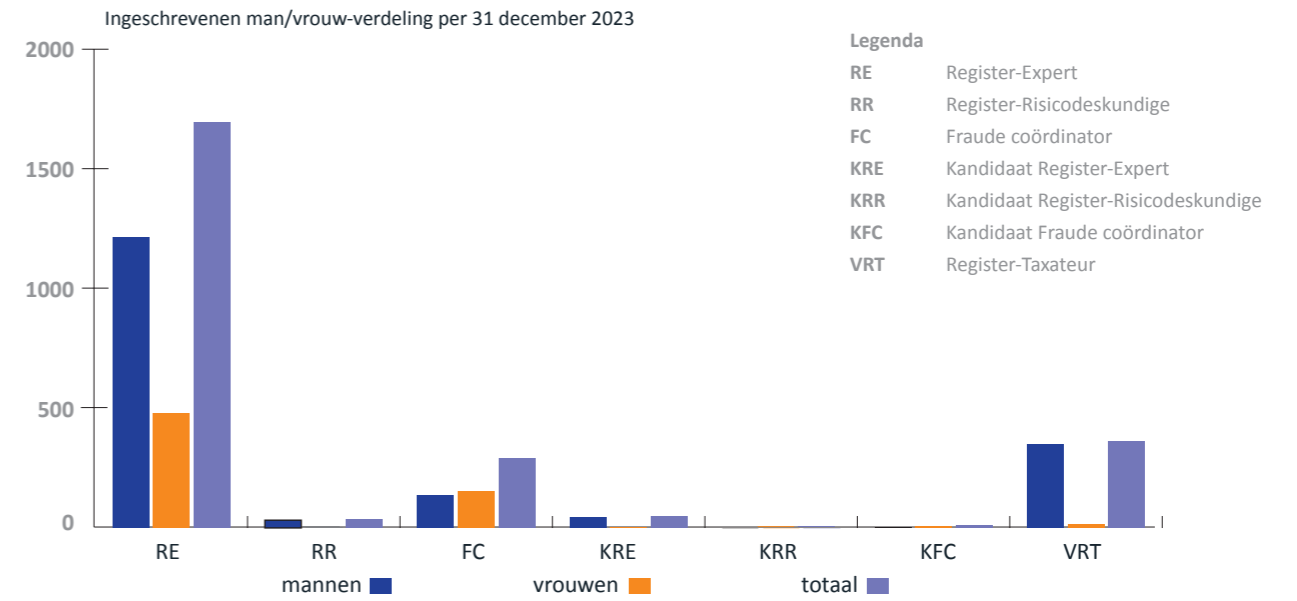
“
Groeiende
behoefte aan
kwaliteit en
deskundigheid

7.1 OPBOUW VAN HET REGISTER

Cijfers, opbouw branches, leeftijd, man/vrouw, verloop, nieuw geregistreerden



- Legenda
- | | | | |
|-----|------------------------------------|------|-------------------------|
| AGR | Agrarisch | MV | Motorvoertuigen |
| ATV | Aansprakelijkheid/Technische Varia | MB&I | Monitoring Bouw & Infra |
| BR | Brand | PS | Personenschade |
| MA | Marine | TOE | Toedrachtonderzoek |



7.2 GELIEERDE REGISTERES

Het NIVRE beheert drie gelieerde registers, te weten het Register Coördinator Fraudebeheersing (RCF), het Register van Risicodeskundigen en het Register VRT - Verenigd Register van Taxateurs. Alle ingeschrevenen in deze gelieerde registers vallen onder het tuchtrecht. Het Register Coördinator Fraudebeheersing (RCF) en het Register van Risicodeskundigen zijn te vergelijken met de branches van het NIVRE, zoals schade-experts en toedrachtonderzoekers. Het Register VRT daarentegen is een aparte stichting waar het NIVRE uitsluitend de administratie rondom het beheer van het register van VRT voor verzorgt.

Register Coördinator Fraudebeheersing (RCF)

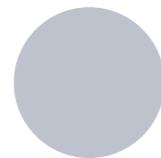
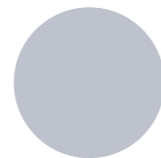
Met dit register wordt de kwaliteit in de fraudeaanpak door financiële instellingen naar een hoger plan getild en de functie van Coördinator Fraudebeheersing verder geprofessionaliseerd. Coördinatoren Fraudebeheersing die werkzaam zijn bij een organisatie binnen de financiële dienstverlening en aan de gestelde eisen van kwaliteit, opleiding en permanente educatie voldoen, kunnen zich laten inschrijven in het Register Coördinator Fraudebeheersing. Na inschrijving mogen zij de beschermde titel rcf voeren.

Bestuur

Sjoerd Rennings – voorzitter
Dennis Beets
Daan Gatsonides
Remco Mous
Rob Pamboer
Roelof Visscher – adviseur Verbond van Verzekeraars

Onderscheidingen

Ook aan leden van het gelieerde register RCF zijn onderscheidingen uitgereikt. Kitty Koning en Paul Engelsman mochten vanwege hun bijzondere inzet een sculpture in ontvangst nemen, voormalig voorzitter Goos Kroeze een zilveren insigne.



Register van Risicodeskundigen

Het NIVRE beheert het Register van Risicodeskundigen. De titel NIVRE Register Risicodeskundige, NIVRE-rr, is een erkenning van de kwaliteit van de risicodeskundige die de risicodeskundige op persoonlijke basis mag voeren.

VRT – Verenigd Register van Taxateurs

Het VRT is vanaf 1 juli 2021 een gelieerd register van het NIVRE. Het VRT is een zelfstandige stichting, heeft een eigen bestuur, reglementen en inschrijvingseisen, maar werkt op enkele gebieden waaronder opleidingen met het NIVRE samen. Taxateurs die ingeschreven zijn in het VRT-register mogen de beschermde titel VRT voeren.

De in het VRT ingeschreven taxateurs houden zich bezig met taxaties voor verzekeringsdoeleinden, taxaties ten behoeve van de successieaangifte en onderlinge verdeling alsook schade-taxaties.

Bestuur

Joost Vink – voorzitter
Sander Dronkers – penningmeester (sector Brand)
Pieter Bakker – sector Brand
Arnold van den Berg – sector Agrarisch
Johan Davelaar – sector Motorvoertuigen
Ralph van den Heuvel – sector Marine
Johan Weber – sector Brand
Edel van Utenhove – sector Kunst





N/VRE

Adres: Boompjes 251

3011 XZ Rotterdam

Telefoon: 010 242 8555

E-mail: nivre@nivre.nl

WWW.NIVRE.NL