

# WAAROM PERMANENTE EDUCATIE NIET ALLEEN ‘PUNTEN HALEN’ IS

**Klaas Brand en Susan Mogony (NIVRE) over kwaliteit, instroom, permanente educatie en de veranderende rol van de schade-expert**

De schade-expert is allang niet meer ‘meneer de expert’ die binnenkomt, beslist en vertrekt. Klanten zijn mondiger, schades complexer en de markt professioneler. Tegelijkertijd staat de expertisebranche voor forse vragen: hoe borg je kwaliteit, hoe houd je het vak aantrekkelijk voor nieuwe instromers en wat vraagt dat van opleiding en permanente educatie?



In een gesprek met Klaas Brand (voorzitter van het NIVRE-bestuur) en Susan Mogony (directeur NIVRE) gaat het over de professionele kanteling van het NIVRE, de groei van met name de branche Personenschade, de waarde van registratie en de spanning tussen ‘leverancier’ en ‘ketenpartner’.

## ‘VAN EEN CLUBJE NAAR EEN PROFESSIONELE STICHTING’

Klaas Brand werkt al meer dan dertig jaar in het expertisevak. Na zijn rechtenstudie rolde hij – zoals zovelen in de branche – min of meer vanzelf

de verzekeringswereld in. “Ik denk dat er weinig mensen zijn die op hun achttiende de ultieme behoefte krijgen om iets in de verzekeringen te doen”, zegt hij, met een glimlach. Inmiddels is hij werkzaam bij McLarens en heeft hij bij verschillende expertisebureaus gewerkt.

Zijn betrokkenheid bij het NIVRE groeide vanuit de sector. Hij zat eerder in het bestuur van ATV (Aansprakelijkheid/Technische Verzekeringen), was daar voorzitter en werd later gevraagd plaats te nemen in het stichtingsbestuur van het NIVRE. “Sinds eind 2021 ben ik voorzitter van het NIVRE-bestuur”, zegt Brand. Wat hem daarbij opvalt: de rol van bestuur en NIVRE-bureau is in de afgelopen jaren fundamenteel veranderd.

Waar het NIVRE ooit sterk leunde op bestuursleden die veel zelf uitvoerden, is het nu een stichting met een professioneel bureau. “In het begin hadden we het nooit over het bureau alsof het van onszelf was”, zegt Brand. “Nu gaan we veel meer naar een fase toe dat het NIVRE een stichting is met een eigen bureau, met een eigen directeur.” Het bureau zorgt voor uitvoering; het bestuur voor koers en kaders. “We zijn van een leuk ‘clubje’ inmiddels een professionele organisatie geworden.”

## ‘HET MOEST KANTELEN’

Die professionaliseringsslag is precies waar Susan Mogony, bijna vijf jaar geleden, voor werd aangenomen. Mogony kwam uit de wereld van beroepsorganisaties en verenigingen. Ze werkte onder meer in omgevingen rond vakbonden en was directeur bij de KNMvD, de beroepsorganisatie voor dierenartsen.

Bij het NIVRE trof ze een organisatie met een lange geschiedenis als kwaliteitsinstituut. Sinds begin jaren negentig registreert het NIVRE experts die aan bepaalde voorwaarden voldoen, met opleidingseisen en gedragsregels, kent het een klachtenroute en tuchtrecht. Maar de positie van het NIVRE in het veld stond onder druk. “Die titel – NIVRE Register-Expert – was prima”, zegt Mogony, “maar het was niet echt een behoefte.”

Nieuwe instroom bleef achter, experts werden ouder en de registratie had te weinig vanzelfsprekende waarde voor een nieuwe generatie. Dat moest anders. Niet door kwaliteit los te laten – integendeel – maar door die kwaliteit actiever en zichtbaarder te positioneren. “De kern moest blijven: onafhankelijkheid, kwaliteit en een stevig tuchtrechtelijk fundament. Om dat te doen heb je een professioneel bureau nodig dat verder gaat dan een secretariaat, zegt Mogony. En ook een bestuur dat veranderingen kan dragen, óók als die weerstand oproepen. “Dat was de grootste opgave in mijn eerste twee jaar.”

## GROEI IN REGISTER, MET NAME PERSONENSCHADE

Volgens Mogony begint die omslag zichtbaar resultaat op te leveren. “We zien echt groei in het Register, met name in de branche Personenschade.” In andere branches ziet het NIVRE stabiliteit of lichte groei; “nauwelijks afname meer”.

Die ontwikkeling hangt niet alleen samen met strategie, maar ook met verschuivingen in de markt. Brand schetst hoe de samenstelling van het NIVRE door de jaren heen veranderde. Waar het instituut ooit vooral leunde op de branches Property en een deel Aansprakelijkheid – “dat waren de backbones” – is Personenschade inmiddels het grootste segment. “Meer dan 50 procent van de ingeschrevenen zit in de letselhoek. En dat groeit gestaag.”



Susan Mogony

Er speelt ook een structurele prikkel. Letselbureaus die voor verzekeraars werken willen het keurmerk behouden en daar hoort een eis bij. “Dan moet minimaal 50 procent van je experts NIVRE Register-Expert zijn”, zegt Brand. “Nieuwe mensen zijn nog geen NIVRE-re, dus moet je ook weer ervaren mensen binnenhalen om nieuwe instroom mogelijk te maken.” Dat maakt de personele puzzel complex.

## PERMANENTE EDUCATIE: VERPLICHT ÉN ONDERWERP VAN VERBETERING

Een belangrijk instrument voor kwaliteitsborging is permanente educatie (PE). Het systeem is concreet: “In twee jaar tijd moet je 20 punten behalen”, legt Mogony uit. Tegelijkertijd groeit de discussie over de kwaliteit van die punten. “Soms zijn er vraagtekens bij de inhoudelijke waarde van PE.”

Het NIVRE wil daarom scherper toetsen: niet alleen voldoende punten, maar ook relevante inhoud. Brand onderstreept dat gekscherend met een voorbeeld: vroeger kon je met relatief lichte activiteiten nog punten verzamelen. “Voor kantklossen voor beginners was het misschien best ingewikkeld om PE-punten te krijgen, maar als je je best deed, kon het nog wel.” Die tijd is voorbij.

De druk komt inmiddels van drie kanten. Ten eerste moeten experts punten halen om hun registratie te behouden. Ten tweede willen experts daadwerkelijk leren en zich ontwikkelen. “De gemiddelde expert wil erg graag ontwikkelen”, zegt Brand. Ten derde willen werkgevers alleen investeren in scholing die iets oplevert. “De werkgever betaalt de PE-registratie en zegt:



Klaas Brand

het moet wel toegevoegde waarde hebben, want ik ben ook mijn schade-expert een paar uur kwijt.”

PE-aanvragen worden beoordeeld door het bureau en waar nodig door branchebesturen of commissies. Mogony ziet dat die commissies zich steeds actiever buigen over kwaliteit. Tegelijk benoemt ze het spanningsveld: hogere eisen roepen weerstand op. Dan moet je ook alternatieven bieden. En daaronder ligt een fundamentele vraag: mag iemand die zich bewust niet verder wil ontwikkelen in het Register blijven?

### INSTROOM: ‘EEN STEVIGE KLUS’

Het gesprek komt vanzelf bij de vraag die de hele branche bezighoudt: waar komen nieuwe experts vandaan? De aanwas is klein. Mogony herkent dat en wijst op een hardnekkig beeldprobleem. Veel jongeren zien verzekeringen als een ‘saai wereld’, met weinig maatschappelijke betekenis. Terwijl het vak juist een duidelijke maatschappelijke component heeft: “Hoe borg je dat mensen krijgen waar ze recht op hebben om schade te kunnen herstellen?”

De expertfunctie vraagt bovendien veel. Mogony noemt het een zelfstandige rol waarin inhoudelijke kennis moet samengaan met communicatie, onafhankelijkheid en integriteit. “Je staat vaak alleen ‘daar buiten’ en moet verwachtingen managen, rapporteren en oordelen. Je moet van goeden huize komen.”

Brand schetst hoe de praktijk zwaarder is geworden. Waar je een schade vroeger nog ‘even over de vakantie heen’ kon tillen, is het besef gegroeid wat dat voor een klant betekent. “Dan wacht iemand drie weken langer op herstel van de schade of schade-uitkering. Dat is niet meer acceptabel.”

Schades zijn complexer geworden, net als rapportage en communicatie. “Alles wordt ingewikkelder en de klant mondiger.” Mogony herkent dat. “Je hoeft maar te googelen of AI te gebruiken en je weet ongeveer wat je kunt verwachten.” Een afwijkende uitkomst wordt niet vanzelf geaccepteerd. Ze vergelijkt het met de zorg: “Je googelt je klachten en zegt tegen de arts: “Schrijf die antibiotica maar voor.” De informatie-asymmetrie is kleiner, de uitlegplicht groter

### CONTRA-EXPERTISE EN BELANGENBEHARTIGERS: EEN ANDER SPEELVELD

Een zichtbaar gevolg is de toename van tegenpartijen in dossiers. Mogony benoemt het expliciet; Brand bevestigt het. Bij property en met name in letselzaken, waar belangenbehartigers inmiddels in “80 tot 90 procent van de dossiers” betrokken zijn.

Dat verandert het speelveld. “Dan heb je twee professionals tegenover je”, zegt Brand. Het vraagt andere vaardigheden, andere communicatie en strakkere positionering binnen regels en normen. De kern blijft: “De klant moet krijgen wat hij conform de polis heeft afgesproken en waar hij dus recht op heeft.”

De discussie raakt ook verdienmodellen. Brand herinnert aan de ANWB Smartegeldgids. Vroeger kon je een bedrag opzoeken en was iedereen tevreden. “Als je daar nu mee aankomt, word je vreemd aangekeken.” Personenschade is juridisch, economisch en emotioneel complexer geworden.

Mogony benadrukt die emotionele lading. Bij ernstig letsel gaat het niet alleen over geld, maar over toekomst en identiteit. “Iets wat iemand was, kan hij of zij niet meer worden.” Dat is onvergelijkbaar met een auto of woning, waar waarde beter te bepalen is.

### ‘KWALITEIT MAG NOOIT VERLOREN GAAN’

Aan het einde van het gesprek zijn Brand en Mogony eensgezind. Wat er ook verandert, de kern mag niet verdwijnen. “Kwaliteit”, zegt Mogony opnieuw, “zowel vakinhoudelijk als in vaardigheden.” Ze wijst op nieuwe ambities, zoals verplichte modules rond AI, en op het tuchtrecht. “De kwaliteitsnormen moeten niet impliciet door tuchtzaken worden bepaald. Dat moet het vak zelf doen. Het tuchtrecht is het vangnet voor excessen.”

Ze verwijst ook naar de NIVRE-Basisopleiding, gestart twee jaar geleden. Die vormt de eerste stap richting het vak, met veel aandacht voor vaardigheden zoals communicatie. Daarna volgen de vakinhoudelijke route, gedragsregels, tuchtrecht en permanente educatie. “Als je dat verliest, verlies je je basis.”

Brand sluit aan met een fundamentele vraag: voor wie doe je dit werk? “Als je dat kwijtraakt, wordt het heel gek.” Geld verdienen is noodzakelijk, maar mag nooit het enige kompas zijn. “Je moet elke dag weten waarom je dit doet en voor wie.”

Hij ziet ook vooruitgang. Waar klanten vroeger maar moesten hopen op een goede expert, is de basis nu veel gelijkjer getrokken. Tegelijk blijft schadebehandeling geen exacte wetenschap. “Een schade wordt nooit mathematisch.” Twee experts zullen zelden exact dezelfde uitkomst hebben. Juist daarom zijn professionaliteit, onderbouwing en transparantie essentieel. <