

**Dianne Bleeker oprichter van Bleeker Training & Advies**

# De onderbelichte kant van het prachtige vak schade-expert

*Dianne Bleeker oprichter van Bleeker Training & Advies, geeft al sinds 1991 trainingen op het gebied van communicatie, omgaan met agressie, fraudebewustwording en security awareness. Daarnaast is zij ook mediator. Vele bij het NIVRE (Nederlands Instituut van Register Experts) ingeschrevenen kennen haar van de OSV (Onderzoek en Sociale Vaardigheden) basiscursus en 'Psychologie van het schadespel', trainingen die zij inmiddels een aantal jaren geeft. Op verzoek van het NIVRE heeft zij de verdiepingscursus 'Weerbaar schaderegelen, met oog voor de klant en de expert' ontwikkeld. In onderstaand interview laat zij de onderbelichte kant van het vak schade-expert zien en haar wens om dit bespreekbaar te maken. Haar passie is ervoor te zorgen dat de schade-expert het mooie vak, een combinatie van kennis van techniek, communicatie en verzekeringsaspecten, leuk blijft vinden en met plezier blijft uitoefenen.*



*Dianne Bleeker: "Deelnemers aan deze trainingen zijn beter voorbereid en meer alert, zij lopen minder risico op ziekmelding of een burn-out. Positief dus voor zowel werkgevers als de schade-experts."*

Schade is een emotionele ervaring waarbij goede, snelle en deskundige hulp van een schade-expert gewenst is. Bleeker ontvangt steeds meer signalen van schade-experts dat zij tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden in bedreigende situaties terecht komen en een gevoel van onveiligheid ervaren bij huis- of locatiebezoek. Het doel van de trainingen is deelnemers bewust te maken van de risico's, die zij lopen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden als schade-expert en hen voor te bereiden hoe het beste te handelen wanneer zij in onveilige situaties belanden. Tijdens de trainingen wordt aandacht besteed aan de onderbelichte

kant van het vak schade-expert. Zij geeft de schade-expert het gevoel dat hij/zij niet alleen staat en zich begrepen voelt.

Het vak schade-expert bestaat al lang en het beroep is onderhevig aan veranderingen. Door de verharding in de samenleving wordt veel van de schade-experts gevergd. Veel experts voelen grote druk, omdat zij per dag minimaal een x-aantal schades moeten regelen en minder of geen tijd meer hebben om aandacht te besteden aan de emotionele ervaringen van degenen die schade hebben geleden. Zij komen in aanraking met alle lagen van de bevolking



Momentopname tijdens een sessie van 'De psychologie van het schadespel'.

en dan is flexibiliteit een van de noodzakelijke eigenschappen waarover een expert moet beschikken. Inspelen op een nieuwe onverwachte situatie komt dagelijks voor.

### PSYCHOLOGIE VAN HET SCHADESPEL

Om de NIVRE ingeschrevenen tips en trucs te bieden, heeft Bleeker Training & Advies op verzoek van het NIVRE twee trainingen ontwikkeld: 'De psychologie van het schadespel' en 'Weerbaar schade regelen'.

Om de kwaliteit van deze training te waarborgen, kunnen maximaal tien personen per cursus worden ingeschreven. Doel van deze training is op een effectieve manier onder spanning te communiceren en het ontwikkelen van de nodige vaardigheden om de 'angels' uit een lastig of moeizaam verlopend gesprek te halen. Het programma heeft een interactief en levensecht karakter, mede door het werken met een acteur. Verder komen in deze cursus de volgende onderwerpen aan bod: Herkennen van gedrag, omgaan met vervelende vragen, weerstand, emotie, agressie en spanning en hoe de ander te beïnvloeden. De schade-expert krijgt handvatten om met vervelende zowel fysieke als mentale ervaringen om te gaan en deze een plek te geven. Verder ontvangen zij veel praktische communicatie-tips om het schaderegelingsproces zo effectief mogelijk te laten verlopen. Trots is Bleeker op een opmerking van een directeur van een expertisebureau op LinkedIn die na het volgen van de training

## Schade is een emotionele ervaring waarbij goede, snelle en deskundige hulp van een schade-expert gewenst is

'Psychologie van het schadespel' zei: "Dit zou een verplichte training moeten zijn voor alle schade-experts."

### WEERBAAR SCHADEREGELEN, DE VERDIEPING

De behoefte aan een verdieping van de training 'Psychologie van het schadespel' wordt sterk gevoeld door de bevoegen trainster en coach Dianne Bleeker. Juist door de verharding van de maatschappij is het zeer gewenst om de schade-expert te ondersteunen en te helpen het fantastische vak met plezier te blijven uitoefenen, en te voorkomen dat de schade-expert 'omvalt'.

Het doel van deze training is schade-experts bewust te maken van de risico's, die zij lopen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden en hen voor te bereiden hoe het beste te handelen bij grensoverschrijdend gedrag. In een toelichting op de nieuwe training stelt het NIVRE: 'Steeds vaker ontvangt het NIVRE signalen van experts dat zij regelmatig te maken hebben met een gevoel van onveiligheid bij huis- of locatiebezoek. Het gaat daarbij onder andere om experts die tijdens een schaderegeling onheus bejegend of bedreigd worden of in andere onveilige situaties moeten werken. Ook de hoeveelheid aan 'zware' gesprekken, bijvoorbeeld een schadeafhandeling van iemand die een dierbare heeft verloren. Tot nu toe was er niets geregeld om de experts daarin te begeleiden. Wij zijn heel content dat er nu een verdiepingstraining is ontwikkeld'.

Tijdens de interactieve eendaagse training komen de volgende onderwerpen aan bod: voorbereiden huisbezoek, veilig huisbezoek, grensoverschrijdend gedrag en weer naar huis. Bovendien wordt aandacht besteed aan de druk die bijvoorbeeld brandschade-experts voelen door de strakke planning en daardoor nauwelijks tijd hebben om met gedupeerden te praten.

"Zij moeten immers een minimaal aantal schades per dag bezoeken en regelen. Er is dan nauwelijks tijd om aandacht te besteden aan de emoties van de schadelijgende partij of die van henzelf. Een waterschade in je huis door een wasmachine. Hoe klein ook. Iemand's spullen zijn beschadigd en dat brengt emoties met zich mee en ieder persoon gaat daar op zijn eigen wijze mee om. Na een inbraak kunnen mensen angstig worden en durven zij niet meer alleen thuis te zijn of te slapen. En hoe ga je als schade-expert om met een schipper van een privé-schip die na een aanvaring geen werk, huis en inkomen meer heeft?", aldus Bleeker, volgens wie er zelfs schade-experts zijn die hun auto een paar straten verderop parkeren, omdat de schade-expert de te bezoeken locatie niet vertrouwd. "Door de auto verder weg te zetten, hoopt de expert



## ...alsof er een juk van mijn schouders valt ..

minder bekend te worden op de locatie of verwacht dat er iets met de auto gebeurt, zoals een band lek steken.”

Na grote rampen zien de schade-experts tijdens hun werk veel leed en ellende. Politie, brandweer en hulpverleners worden in zulke gevallen vaak voldoende ondersteund, maar de schade-expert niet. De ene schadelijdende partij kan de ontstane emoties beter handelen dan de ander. Vaak voelt de consument zich niet gehoord en wordt ongeduldig. De schade-expert moet hier natuurlijk oog voor hebben en de schadelijdende partij zo veel mogelijk op weg helpen teneinde escalatie te voorkomen.

### VOORBEELDEN VAN BEDREIGENDE SITUATIES

Bleeker noemt enkele voorbeelden van bedreigende situaties. “De schade-expert belt aan, een grote man met twee honden opent de deur. De expert denkt bij zichzelf: “Ga ik hier naar binnen? Is dit veilig? Waarom positioneert deze man zijn honden hier?” Soms gaat de deur achter de schade-expert dicht en wordt op slot gedraaid met de woorden: *‘Pas als jij de schade goed regelt, doe ik de deur van het slot’*. Wat doe je? Hoe ga je met deze situaties om?”

Op 15 november heeft de eerste verdiepingsbijeenkomst ‘Weerbaar schaderegelen met oog voor de klant en de expert’ plaatsgevonden. Bleeker vindt het geweldig dat de deelnemers aan de trainingen open zijn en zich kwetsbaar durven opstellen. “De acteur en ik hebben gezien dat er mensen echt geraakt worden als we stilstaan

bij de gebeurtenissen die een expert meemaakt. Dat het fijn is als er een luisterend oor is en je dezelfde emotie / frustratie, boosheid herkent bij je collega. En dat het prettig wordt ervaren om dat gedrag nog eens te oefenen en praktische tips mee te krijgen. Het mooiste compliment kwam van een expert die na afloop zei: *‘alsof er een juk van mijn schouders valt.’*”

Door haar jarenlange ervaring is Bleeker goed in staat om de vaak diep weggestopte emoties van de deelnemers naar boven te krijgen. Zij zorgt met haar kennis, kunde en ervaring ervoor dat de schade-expert sterker in zijn/haar schoenen staat en weerbaarder wordt. “Uiteraard blijven alle details, die tijdens de trainingen naar boven komen privé. De deelnemers beloven dat zij privacygevoelige informatie niet delen met de buitenwereld”, aldus Bleeker.

### VOORDELEN

Deelnemers aan deze trainingen zijn volgens Bleeker beter voorbereid en meer alert, zij lopen minder risico op ziekmelding of een *burn-out*. “Positief dus voor zowel werkgevers als de schade-experts. De werkgevers, expertisebureaus, onderzoeksbureau en verzekeraars zorgen met deze trainingen voor het welzijn van hun personeel. Na deze cursus is de schade-expert prima in staat om alert te zijn op bedreigende situaties en deze zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht er toch nog sprake zijn van een onveilige situatie, dan heeft de expert de nodige tips en trucs hoe zich uit deze situatie te redden. ■



**VOORSPELBAAR**  
schadeherstel zoals het bedoeld is

**M+** MAINPLUS  
SCHADEHERSTEL