



# Verzekeringen en Preventie

Infobulletin Nr. 1 Juni 2021

## In dit nummer

- Voorwoord Hans Stolwijk, directeur
- Cybercriminaliteit in 2020 toegenomen
- Schade? Wie is aansprakelijk?
- Goederen of gereedschappen gestolen uit uw bedrijfswagen?
- Klant aan het woord
- Trots op rapportcijfer 8,1
- Behoeftonderzoek 2021

## Voorwoord



**Hans Stolwijk**  
Directeur

Voor u ligt onze eerste nieuwsbrief van 2021. In dit nummer treft u zoals gebruikelijk weer informatieve artikelen aan over onze diverse soorten schadeverzekeringen. Aansprakelijkheid is en blijft een gevoelig en belangrijk onderwerp voor u als ondernemer. Want wie is er verantwoordelijk voor de aangebrachte schade? Uzelf omdat u de opdrachtnemer bent of de door u ingeleende zzp'er voor deze klus? Met het artikel op p3 geven wij u hierin meer duidelijkheid.

Een net zo'n belangrijk en gevoelig onderwerp is cybersecurity in welke vorm dan ook. De schade en het leed die hiermee wordt veroorzaakt is groot. Wist u dat u bij ons een cyberverzekering kunt afsluiten, die een groot deel van de (financiële) schade dekt indien het u overkomt?

Naast deze artikelen geven wij u ook tips om een inbraak in uw bestelwagen te voorkomen en een kijkje in de uitkomsten van ons jaarlijkse klanttevredenheids- en behoefteonderzoek.

Ik wens u veel leesplezier.

# Cybercriminaliteit in 2020 toegenomen

**Corona heeft een enorme impact op de maatschappij. Helaas ook op cybercriminaliteit. Het Openbaar Ministerie heeft laten weten dat in Nederland de cybercriminaliteit in 2020 met maar liefst 127 procent is gestegen.**

Bij Techniek Nederland Verzekeringen spreken we (helaas) ook steeds vaker leden die aangeven last te hebben van cybercriminelen. Bijna iedereen heeft wel eens een poging tot phishing, oplichting of andere vorm meegemaakt. Wanneer de criminelen succesvol zijn in hun werk, kan de schade aanzienlijk zijn.

Ook uw bedrijf kan weken stil komen te liggen, omdat uw gegevens na een hack zijn versleuteld. Of wellicht dacht uw boekhouder op "uw" verzoek met spoed een geldbedrag over te maken en kwam hij bedrogen uit.

## Risico's

Wij willen u waarschuwen dat de risico's aanzienlijk zijn en alleen maar zullen toenemen. Onderschat het niet en tref vandaag nog maatregelen. Denk hierbij aan:

- het checken van uw beveiliging;
- het checken van uw protocollen;
- en praat met uw medewerkers en geef hen duidelijke instructies om het risico te beperken.

## Cyberverzekering

Volgt onverhoopt toch een financiële schade, weet dan dat deze helaas niet is verzekerd op de traditionele verzekeringen. Bij Techniek Nederland Verzekeringen hebben wij passende verzekeringsoplossingen hiervoor. Neem geheel vrijblijvend contact op met één van onze accountmanagers in uw regio via <https://verzekeringen.technieknederland.nl/maak-een-afspraak>.

# Schade? Wie is aansprakelijk?

Als er een schade ontstaat, is het vaak lastig vast te stellen wie aansprakelijk is. Als de schade dan ook nog eens veroorzaakt is door een ingehuurd, flexibele arbeidskracht wordt het nog lastiger. Wij krijgen regelmatig telefoontjes van relaties die in een soortgelijke positie zijn beland. Aan de hand van een voorbeeld van een schade geven wij uitleg over dit onderwerp. Het betreft een schade (bij een klant) veroorzaakt door een ingehuurde zzp'er, die daarbij zelf ook schade oploopt.

*Belangrijk vooraf: Een ingehuurde zzp'er, stagiair(e), een bij een collega of een uitzendbureau ingeleende kracht en/of vrijwilliger die in opdracht van een bedrijf de voor het bedrijf normale werkzaamheden verricht, wordt volgens het aansprakelijkheidsrecht gezien als een 'gewone' medewerker. In de sociale en fiscale wetgeving is dat niet het geval.*



## Tot slot

Maakt uw bedrijf ook wel eens gebruik van flexibele arbeidskrachten? Dan weet u dat u het risico loopt aansprakelijk te worden gesteld voor schade veroorzaakt door en opgelopen door deze flexibele arbeidskrachten. Bij Techniek Nederland Verzekeringen kunt u deze risico's verzekeren door een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Vraag de accountmanager in uw regio naar de mogelijkheden <https://verzekeringen.technieknederland.nl/maak-een-afspraken>.

## Voorbeeld

Een installatiebedrijf huurt een zzp'er in om bij een klant een cv-installatie te repareren. Tijdens de werkzaamheden trekt de zzp'er per ongeluk te hard aan de op de cv aangesloten waterleiding. De leiding schiet los en de zzp'er glijdt uit over de natte gladde vloer en komt ten val. Er is schade aan de cv-installatie, waterschade in de woning van de klant en de zzp'er heeft rugletsel. Wie is aansprakelijk?

### (1) Schade aan de klant

Zowel het installatiebedrijf als de zzp'er zijn aansprakelijk voor de waterschade in de woning en de schade aan de cv-installatie. De zzp'er is aansprakelijk, omdat hij te hard aan de leiding trok en het installatiebedrijf omdat de zzp'er in opdracht van het installatiebedrijf werkte aan de leiding. Voor schade door de gedragingen van medewerkers tijdens werkzaamheden is een werkgever aansprakelijk. Een zzp'er wordt als hij werkzaamheden in opdracht van een ander bedrijf verricht, gezien als een 'gewone' medewerker. Het gaat om wie de opdracht geeft en niet om aan wie er gefactureerd wordt. De zzp'er werkt in opdracht van het installatiebedrijf en dat maakt dat de het installatiebedrijf voor de daden van de zzp'er aansprakelijk is.

Daarnaast is het installatiebedrijf ook aansprakelijk te stellen, omdat hij de afspraak met de klant niet nakomt. Hij heeft beloofd de cv te repareren en niet om schade te veroorzaken.

*Conclusie: Zowel de zzp'er als het installatiebedrijf zijn aansprakelijk voor de schade. De klant mag zelf weten wie hij aansprakelijk stelt. Het installatiebedrijf en de zzp'er moeten onderling uitmaken wie de schade uiteindelijk zal vergoeden. Dat kan in een overeenkomst worden vastgelegd, maar die overeenkomst geldt alleen tussen het installatiebedrijf en de zzp'er.*

### (2) Schade aan de medewerker

Een werkgever moet te allen tijde zorgen voor veilige werk-omstandigheden. Als een medewerker ten val komt dan waren de werkomstandigheden (volgens de wet) kennelijk niet veilig genoeg en is de werkgever aansprakelijk voor de schade van de medewerker. De werkgever kan proberen zich te beroepen op opzet of bewust roekeloos gedrag van de medewerker op het moment van de schade, maar dat lukt meestal niet.

*Conclusie: Het installatiebedrijf is aansprakelijk voor de letselschade die de zzp'er heeft opgelopen.*



## Goederen of gereedschappen gestolen uit uw bedrijfswagen?

Aan dit onderwerp hebben we al eerder aandacht besteed. Helaas zijn de diefstallen nog steeds aan de orde van de dag. Mocht het u overkomen, dan helpen wij u graag om zo snel mogelijk weer aan de slag te kunnen. Wat moet u weten en doen?

Bij Techniek Nederland Verzekeringen kunt u tegen diefstal van goederen en/of gereedschappen twee soorten verzekeringen afsluiten: de 'eigen vervoersverzekering' en de 'Transport/Montage'.

### Meldplicht verzekerde

Uw bedrijfswagen is leeg na inbraak. U moet hiervan melding maken bij uw verzekeraar over de schade. U dient aannemelijk te maken wat er in de bus aanwezig was tot aan de diefstal en wat er nu gestolen is. Dit kan met bonnetjes of aankoopbewijzen, maar foto's kunnen ook een beeld geven van de inhoud.

**Tip:** Zorg ervoor dat u bij aankoop van goederen of gereedschappen direct een foto maakt en opslaat.

Bij de behandeling van uw schade zal gevraagd worden naar de leeftijd van de goederen en/of gereedschappen. Lagen er in uw bus nieuwe cv-ketels die u die dag moest afleveren, dan zal de verzekering 100 procent vergoeding uitkeren. Maar houdt bij gereedschappen rekening met een

afschrijving. Wanneer deze bijvoorbeeld 4 jaar oud zijn, kan het gebeuren dat u de helft van de aanschafwaarde vergoed krijgt. Na 5 jaar kan zelfs de dagwaarde aangehouden worden. Houdt daar rekening mee!

**Tip:** Het is voor de verzekeraar ook belangrijk dat de goederen of gereedschappen gestolen zijn uit de bus. En niet bijvoorbeeld van het dak of uit de aanhanger. In dat laatste geval is uw uitkering niet zeker. Daarnaast dient de bus natuurlijk goed te zijn afgesloten.

### Aangifte bij de politie

Tenslotte dient u aangifte te doen bij de politie van de diefstal. De verzekeraar zal hier om vragen.

Mocht u nog geen verzekering hebben op dit gebied, maar na het lezen van dit artikel er wel graag één willen? Neem dan contact met ons op via 088 543 27 17 of stuur een e-mail naar [verzekeringen@technieknederland.nl](mailto:verzekeringen@technieknederland.nl).

**Mathieu Frijters** (links)  
eigenaar Installab  
uit Bergen op Zoom



**Vertel eens iets over jezelf en het bedrijf?**

‘Installab is een totaalinstallateur en voornamelijk actief in de vrije nieuwbouwsector. Hier voorzien wij jaarlijks tientallen woningen van zowel e- als w-installaties. Door onze brede inzetbaarheid zijn wij flexibel en fungeren wij als hét aanspreekpunt voor alle installaties. Ook bieden wij verschillende duurzame oplossingen voor particulieren, waarbij de focus ligt op het installeren van zonnepanelen en airco’s. Wij gaan graag mee met de tijd. Sinds dit jaar staan er twee jonge ondernemers met een frisse blik aan het roer. De aanwezige kennis en kunde van de oudere generatie vormt hierbij dé basis voor de toekomst. Samen zetten wij alles op alles om de wensen van onze klanten te realiseren.’

**Hoe ben je met ons in contact gekomen?**

‘Toen het bedrijf nog van mijn ouders was, en ik net kwam kijken, zaten we met een deel van onze verzekeringen al bij jullie rechtsvoorganger UNETO-VNI Verzekeringen. Ik heb later een totaalplaatje gemaakt van de kosten en ben toen volledig overgestapt. Later, bij de bedrijfsovername van ouders op zoons, heeft Frans Gijzen - onze persoonlijke accountmanager - mij heel netjes geholpen en begeleid om als zelfstandige goed verzekerd te zijn.’

**Welke verzekeringen heb je bij ons afgesloten?**

‘In eerste instantie waren het alleen de brand-, transport-, montage- en aansprakelijkheidsverzekering. Alle autoverzekeringen zijn er daarna bijgekomen, inclusief de inzittendenverzekering en extra dekking voor gereedschap dat in

de bussen ligt. De meest recente die we hebben afgesloten is de AOV-verzekering.’

**Wat heeft je doen besluiten klant bij ons te worden?**

‘Door het grote marktaandeel dat jullie in de branche hebben, zijn de meeste voorwaarden en premies gunstiger dan bij andere verzekeraars. En daar plukken wij de vruchten van. Ik vind tevens het grote aanbod aan verzekeringen en het hebben van één aanspreekpunt een enorm voordeel.’

**Wat verwacht je van je verzekeringsadviseur?**

‘Het belangrijkste vind ik dat wij volledig ontzorgd worden van de wirwar aan mogelijkheden, waardoor wij ons gewoon kunnen focussen op daar waar wij goed in zijn. Daarbij verwachten we op de hoogte gehouden te worden van alle ontwikkelingen. Het totale servicepakket dus.’

**Wat heeft Techniek Nederland Verzekeringen tot nu toe voor je betekend?**

‘Jullie voldoen eigenlijk volledig aan onze verwachtingen en wensen. We zijn goed begeleid bij de bedrijfsovername en geïnformeerd over alle mogelijkheden. Helaas hadden wij de pech dat recent één van onze bedrijfsbussen werd opengebroken, maar hierdoor hebben jullie wel gelijk jullie meerwaarde laten zien. En, dat is goed gelukt!’

**Welk cijfer geef je ons?**

‘Een mooie 9. Wij zijn zeer tevreden!’

Onderzoek geeft inzicht!

## Trots op rapportcijfer 8,1



Ook eind 2020 hebben we een klanttevredenheidsonderzoek uit laten voeren door Integron. De belangrijkste resultaten uit het onderzoek zijn het algemene rapportcijfer en de Nett Promotor Score (NPS). De NPS is het percentage klanten dat aangeeft je bedrijf bij anderen te willen promoten, min degene die dat niet zullen doen. Het percentage klanten dat hierin neutraal is, telt niet mee.

Het rapportcijfer ligt net iets hoger dan vorig jaar (8,0) en, net als bij het vorige onderzoek, hoger dan het landelijk gemiddelde voor financiële dienstverleners (7,6). 'Uiteraard

zijn wij daar best trots op', aldus directeur Hans Stolwijk. Op nagenoeg alle onderdelen (accountmanagement, binnen-dienst, schadebehandeling, informatieverstrekking en waarde voor uw geld) scoren wij een 7,5 of hoger. Het cijfer voor onze klachtenafhandeling is het meest gestegen van een 4,4 naar een 6,1. Het is een continue verbeter proces, waaraan we keihard blijven werken.

We blijven jaarlijks dit waardevolle onderzoek uitvoeren onder onze relaties. Hopelijk doet u volgend jaar ook mee!

## Behoeftesonderzoek 2021

Begin 2021 heeft Inforesult voor ons een behoeftesonderzoek gedaan onder de leden. Van de 3.918 aangeschreven leden hebben er 635 gereageerd. De vragen die in het onderzoek centraal stonden waren in hoeverre het lid op verzekeringsgebied digitaal werkt en in welke producten hij/zij interesse heeft.

### De uitkomsten

#### Digitaal werken:

- 55% beheert zijn verzekeringen (deels) online.
- 68% sluit alleen verzekeringen af via persoonlijk contact, 30% zowel online als via persoonlijk contact en 2% alleen online.

#### Producten:

- 60% heeft geen overlijdensrisicoverzekering afgesloten voor zijn partner en 95% geen compagnonsverzekering.

4% overweegt een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten binnen nu en 2 jaar en 2% een compagnonsverzekering. 50% daarvan overweegt deze bij Techniek Nederland Verzekeringen af te sluiten.

- 9% zou voor het afnemen van een bedrijfskrediet zeker bij Techniek Nederland Verzekeringen aankloppen, 33% misschien. Belangrijkste criteria zijn prijs en voorwaarden.
- 12% zou voor het afnemen van autolease zeker Techniek Nederland Verzekeringen overwegen, 30% misschien. Belangrijkste criteria zijn ook hier prijs en voorwaarden.

Wij willen de leden die meegedaan hebben aan het onderzoek bedanken. Met deze kennis gaan we aan de slag om onze dienstverlening en producten nog beter op de kaart te zetten voor de leden van Techniek Nederland.

### Colofon

De nieuwsbrief is een uitgave van Techniek Nederland Verzekeringen voor de leden van Techniek Nederland en verschijnt drie keer per jaar. Voor meer informatie over de onderwerpen in deze nieuwsbrief kunt u contact opnemen met de Binnendienst op T 088 543 27 17 of E [verzekeringen@technieknederland.nl](mailto:verzekeringen@technieknederland.nl). Eindredactie en coördinatie - Afdeling Media, Service & Productie. Hoewel aan de samenstelling van deze uitgave de grootste mogelijke zorg is besteed, kunnen de uitgevers geen aansprakelijkheid aanvaarden voor (de gevolgen van) eventuele onjuistheden of het ontbreken van informatie.