

# zlm.

Maart 2021

## MAGAZINE



## Sfeervol Veere

*Een leuk dagje uit*

## We luisteren goed naar klanten

Onze kwaliteitscoördinator vertelt

## Weer op pad met de caravan

Handige tips voor een goede voorbereiding



## INHOUD

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Kort nieuws               | 4  |
| Vraag & antwoord          | 10 |
| U tevreden? Wij tevreden! | 14 |
| Kijkje in de keuken       | 16 |
| Zorgplicht                | 17 |
| Breinbreker               | 26 |
| Contact                   | 27 |



**PAG 6** *Uitgelicht*  
Goed luisteren naar  
onze klanten loont



**PAG 11** *Mijn goede doel*  
Schrijver en presentator  
Wim Daniëls gunt  
alle kinderen eerlijke  
kansen



**PAG 12**  
*Preventie*  
Weercodes en tips  
voor uw caravanreis



**PAG 18** *In de spotlight*  
Leonard Koppelaar  
en zijn poetsbedrijf  
Sleutelen aan  
Vermogen



**PAG 20** *ZLM.Uit*  
Een dagje  
sfeervol Veere



**PAG 22** *De dag van...*  
medewerker  
Technische Groep  
Han-Byul Dieleman



**PAG 24** *Werk in uitvoering*  
Harold van der Meer  
helpt met MEER

## VOORWOORD



### Wat is kwaliteit?

Wat is nu precies kwaliteit? Dat heeft volgens mij heel veel met passie te maken, maar daarover straks meer. Als je 'kwaliteit' intikt op Google, kom je van alles tegen. De één heeft het over een onderscheidend kenmerk of een standaard, de ander spreekt over de mate waaraan iets aan een norm voldoet. Wist u dat wij iemand in dienst hebben die de hele dag met kwaliteit bezig is?

Eigenlijk zeg ik het verkeerd: in feite zijn al onze medewerkers elke dag met kwaliteit bezig. Zeker als je kwaliteit uitlegt als het voldoen aan onze norm van klanttevredenheid. Die norm proberen we zelfs elke dag te overtreffen. Zodat u echt het gevoel heeft goed en deskundig geholpen te zijn.

Om onze medewerkers hierbij te helpen, hebben wij een kwaliteitscoördinator

in dienst. Hij is altijd op zoek naar verbeterpunten om u als klant nog meer het gevoel van tevredenheid te geven. Albèr geeft u een kijkje in de keuken hoe hij dat precies doet.

Maar kwaliteit gaat ook over producten: goede banden van de caravan bijvoorbeeld. Wij helpen u graag om met een kwalitatief goede caravan hopelijk toch weer op vakantie te kunnen gaan.

Ook onze verzekeringen zijn in zekere zin producten: de voorwaarden (de regels over wat wel of niet onder de dekking valt) moeten begrijpelijk en leesbaar zijn. Een hele uitdaging waar onze Rob een dagtaak aan heeft.

En wat denk je van de passie van Leonard Koppelaar voor zijn poetsbedrijf? Hij geeft mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans om te Sleutelen

Aan hun Vermogen (SAV). Kijk eens naar de foto's. Als je die blijde gezichten ziet en de passie waarmee ze hun werk doen, dan vind ik dat iets uitstralen waar we allemaal een voorbeeld aan kunnen nemen. Dat is kwaliteit!

Marinus Schroevers,  
algemeen directeur  
marinusschroevers@zlm.nl

## Voor de 11e keer op rij de beste

Met een totaalcijfer van 8,4 hebben wij de meest tevreden klanten van alle schadeverzekeraars. Daar zijn wij op onze beurt weer erg tevreden over. Zeker in deze coronatijd, waarin een groot deel van onze medewerkers vanuit huis werkt. We zijn getoetst op deze onderdelen:

- Vertrouwen
- Algemene tevredenheid
- Klantgerichtheid
- Deskundigheid
- Duidelijkheid
- Contact.

## Onderzoek Consumentenbond

Eind 2020 heeft de Consumentenbond weer haar jaarlijkse onderzoek naar schadeverzekeringen gepresenteerd in De Geldgids. In dit onderzoek wordt gekeken naar de premie maar ook naar de voorwaarden.

Onze Rechtsbijstandverzekering, Autoverzekering (WA en Beperkt Casco), Inboedelverzekering en Aansprakelijkheidsverzekering behoren tot de beste keuzes volgens het oordeel van de Consumentenbond.



## Wat verandert er per 1 mei 2021?

Begin april ontvangt u de factuur voor uw verzekeringen uit de rubrieken Wonen en Overig. Wat verandert er per 1 mei?

- De premie voor de Rechtsbijstandverzekering gaat omhoog. Dit komt door stijgende kosten voor het behandelen van rechtsbijstandschades.
- De premie voor de basismodule stijgt van € 120,- naar € 126,- per jaar voor samenwonenden en gezinnen.

Aanvullend op de basismodule hebben we de module Werk en de module Vermogen.

- De premie voor de module Werk stijgt van € 66,- naar € 76,- per jaar.
- De premie voor de module Vermogen stijgt van € 32,- naar € 37,- per jaar.
- Alleenwonenden betalen 10% minder voor alle modules.

Deze bedragen zijn exclusief assurantiebelasting.

### Uitgebreidere dekking

We verbeteren per 1 mei onze Inboedelverzekering en de Woonhuisverzekering. Wij breiden de dekking uit en maken de voorwaarden

duidelijker. Zo sluiten we beter aan bij uw wensen. We verhogen de minimumpremie voor de Inboedelverzekering. En we communiceren geen verzekerde bedragen meer bij onze Inboedel- en Woonhuisverzekering. Dit geldt als u garantie tegen onderverzekering heeft.

### Meer weten?

Lees in de rubriek Zorgplicht (pagina 17) meer over hoe belangrijk het is om garantie tegen onderverzekering te hebben. Meer informatie over de veranderingen leest u in de brief die u in april bij uw factuur ontvangt.



## KORT NIEUWS

ZLM praat u bij over van alles en nog wat op het gebied van verzekeringen en evenementen.

## Het coronavirus en de reis- en annuleringsverzekering

We kunnen ons goed voorstellen dat u momenteel vragen heeft over uw reis- en annuleringsverzekering vanwege het coronavirus. De belangrijkste vragen en antwoorden hebben wij voor u op onze site gezet. Blijf op de hoogte en kijk op [www.zlm.nl](http://www.zlm.nl).



### Ons fraudebeleid

De basis voor verzekeren is vertrouwen. Helaas is er een kleine groep mensen die het vertrouwen van verzekeraars misbruikt. Wij merken dat ook en vinden dit niet acceptabel. Daarom hebben wij een fraudebeleid. Onze fraudemedewerkers richten zich op het voorkomen en bestrijden van fraude.

Wat is fraude voor ons? Fraude betekent het opzettelijk misleiden van ZLM om zo onterecht een verzekeringsdekking, schadevergoeding, prestatie of dienstverlening te krijgen.

De volgende voorbeelden komen wij tegen:

- Mensen beantwoorden vragen op het aanvraagformulier en bij schade niet juist óf onvolledig.
- Mensen vertellen niet de waarheid als zij een schade melden.
- Na een aanrijding claimen mensen (ook) schade die er al voor de aanrijding zat.
- Bij een inbraak claimen mensen meer dan er daadwerkelijk gestolen is.
- Mensen vervalsen een factuur van een aankoop of reparatie als zij een schade claimen.

Vraagt u een verzekering aan en is iets niet helemaal duidelijk? Weet u niet wat wij met een bepaalde vraag bedoelen? Of weet u niet goed wat u precies moet doen bij een schademelding? Neem dan contact met ons op. Zo voorkomen we samen misverstanden.

## Duimen voor de ZLM Tour 2021

Op het moment dat dit magazine naar de drukker gaat, is het nog niet duidelijk of de ZLM Tour dit jaar door gaat. Dat hangt af van de coronamaatregelen. De data staan wel gereserveerd: 9 tot en met 13 juni. De ZLM Tour is onderdeel van de UCI ProSeries. Dit betekent dat de etappewedstrijd wordt ingedeeld direct onder de World Tourwedstrijden en de drie grote rondes: Giro d'Italia, Tour de France en La Vuelta. Een mooie tour dus. We hopen dat deze door kan gaan. Kijk voor meer informatie op [www.zlmtour.nl](http://www.zlmtour.nl).



## ZLM bouwt Veiligheidspark

Het terrein van ZLM Verzekeringen in Goes breidt uit! Naast de twee bestaande kantoren komt er een Veiligheidsgebouw met een mooi buitenterrein en veel groen. Daarmee krijgen we op ons eigen terrein ruimte om trainingen te geven. Verkeersveiligheidstrainingen zoals de caravantrainingen voor klanten, maar ook trainingen voor scholieren bijvoorbeeld.

We kiezen ervoor om bestaande gebouwen te verbouwen. Dat doen we circulair. Dat houdt in dat we zoveel mogelijk werken met materialen die we opnieuw gebruiken. We verwachten dat we het geheel begin 2022 in gebruik kunnen nemen. In de najaarseditie van dit magazine leest u daar meer over.



## Geen feest voor inbrekers

Afgelopen december hadden inbrekers het moeilijk. Uit claims bij verzekeraars blijkt dat het risico op een inbraak tijdens de feestdagen ruim vijftig procent hoger ligt dan op een gemiddelde 'normale' dag. Tijdens de feestdagen afgelopen december bleven we massaal thuis. Daar houden de dieven natuurlijk niet van.

Maar die voorkeur van inbrekers is wel iets om te onthouden. Ook voor andere feestdagen. Om inbraak te voorkomen zijn er een aantal dingen die u zelf kunt doen. Bekijk onze video op: [www.zlm.nl/nieuws/inbraak-voorkomen](http://www.zlm.nl/nieuws/inbraak-voorkomen).

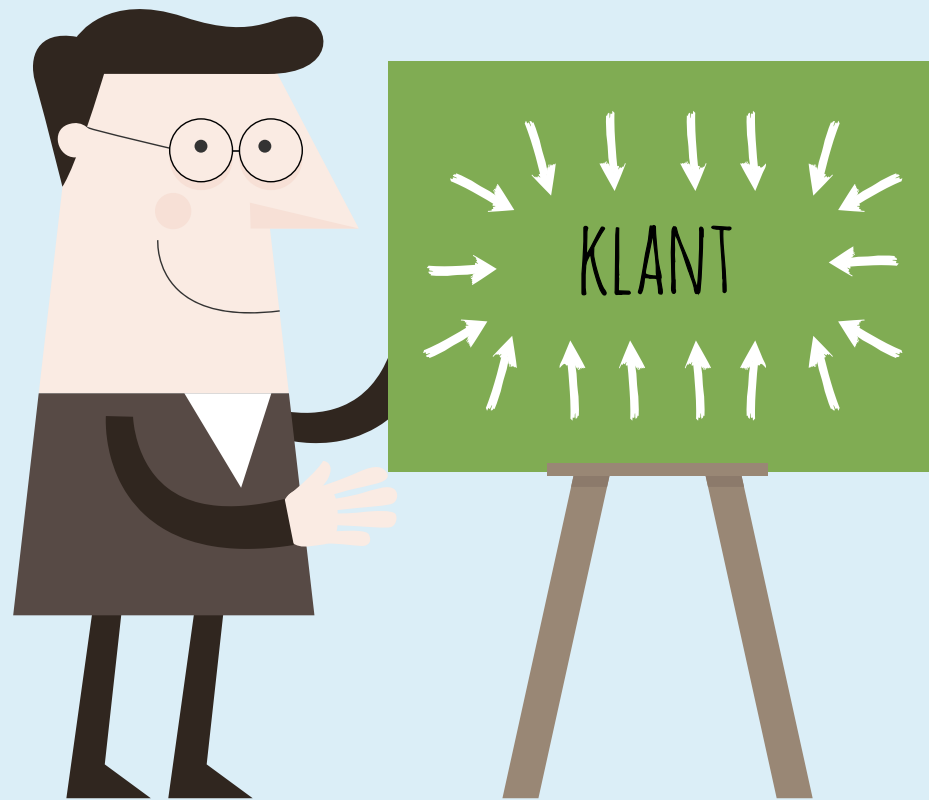


### Doe mee met e-Driver

Heeft u al een online training van e-Driver gevolgd? Wij vinden het belangrijk dat u veilig aan het verkeer deelneemt. Daarom is deze training gratis voor ZLM-klanten. Bekijk online heldere video's en beantwoord interessante vragen. Zo frist u uw kennis van de theorie en praktijk op. U beslist zelf wanneer u de trainingen volgt. Gewoon vanuit huis op de computer of tablet. Iedere zes weken voegt e-Driver nieuwe trainingen toe. Ook maakt u kans op leuke prijzen. Neem eens een kijkje en meld uzelf aan! Kijk op [www.zlm.nl/preventie/edriver](http://www.zlm.nl/preventie/edriver).

In deze rubriek lichten we een onderwerp dat op dit moment actueel is, uitgebreid toe.

# Door u blijven we leren en verbeteren



## Luisteren naar onze klanten loont

Misschien heeft u het ook al eens van ons ontvangen. Een korte vragenlijst nadat we uw schade hadden behandeld. Die vragenlijsten sturen we heel bewust. We willen namelijk graag weten wat u vindt van onze dienstverlening. Dat we ook actief iets doen met uw antwoorden, houdt kwaliteitscoördinator Albèr van Iwaarden goed in de gaten.

‘Dat klopt’, vertelt hij. ‘Het is geen geheim dat de tevredenheid van onze klanten op de eerste plaats staat. Dat doen we door persoonlijk te zijn en door goed te luisteren. Luisteren naar wat klanten ons vertellen. Signalen die medewerkers krijgen, bijvoorbeeld over dingen die onduidelijk zijn, koppelen ze terug naar hun teamleider. Met die opmerkingen doen we echt iets. Ook klachten die binnenkomen onderzoeken en behandelen we nauwkeurig. Een kritische blik van onze klanten geeft ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Een van onze andere doelen is namelijk om te blijven leren en te blijven verbeteren.’

### We houden vast wat goed gaat

Albèr: ‘Het liefst willen we natuurlijk graag van ál onze klanten weten wat ze van onze dienstverlening vinden. Zijn ze tevreden of niet? Wat zijn de verbeterpunten? Daarom nodigen we elk jaar tienduizenden klanten uit om mee te doen aan ons klantonderzoek. Dat kan zijn nadat wij een schade hebben afgehandeld of nadat de klant ons heeft gebeld. Dit onderzoek doen wij samen met het bedrijf CYS. Vorig jaar deden ruim 17.000 klanten mee aan het onderzoek. Dat waarderen we erg.’

‘De klanten geven ons een rapportcijfer en lichten dit cijfer toe. Natuurlijk kijken we naar het cijfer, maar nog belangrijker vinden we de uitleg. Dat zijn hele waardevolle reacties. We kijken dan niet alleen naar wat we kunnen verbeteren, maar zeker ook naar wat volgens de klant nu al goed gaat. Dat moeten we dus vasthouden.’

Lees verder 

### Blijven verbeteren

Bij Stichting Rechtsbijstand ZLM startte een paar jaar geleden de werkgroep Klanttevredenheid. Doel van de werkgroep is om de uitkomsten van het klantonderzoek te bespreken en daar verbeterpunten uit te halen. Ze hebben bijvoorbeeld het volgende verbeterd:

- Wij geven meer informatie over de afwikkeling van (auto)schades in het buitenland met een buitenlandse tegenpartij.
- In zaken waarin sprake is van medische aansprakelijkheid informeren we de klant nu in een overzichtelijk stappenplan over een inschatting van de inhoud en de duur van de afhandeling.
- Op onze website [www.rechtsbijstandzlm.nl](http://www.rechtsbijstandzlm.nl) hebben we de optie Veelgestelde vragen toegevoegd.

### Beginnen bij de basis

Albèr bekijkt niet alleen na afloop wat beter kan. Hij bekijkt het proces van begin tot eind. 'We moeten de kwaliteit waarborgen,' vertelt hij. 'Dat doe je niet

door achteraf van alles te repareren. Je begint juist bij de basis. Bij onze medewerkers. We doen er daarom alles aan om onze medewerkers deskundig en professioneel op te leiden. Ze volgen verschillende trainingen op het gebied van verzekeren. Maar ook op het gebied van communiceren. Elke nieuwe medewerker krijgt een correspondentie- en telefoontraining. Daarin leren ze om klanten op een klantvriendelijke, eigentijdse en begrijpelijke manier te woord te staan. We merken dat onze klanten dat waarderen.'

### Wij zijn liever duidelijk voor iedereen

Helder communiceren vinden we bij ZLM heel belangrijk. Onze tien schrijfcoaches bewaken dit elke dag. Zij coachen alle medewerkers in het klantgericht schrijven van brieven en e-mails. Eleonora Puijpe is één van die schrijfcoaches. 'Een afstandelijke en zakelijke zin als "Hierbij delen wij u mede dat ..." kom je in een brief of mail van ons niet tegen', vertelt ze. 'Wij kiezen er heel bewust voor om

onze klanten persoonlijk en vriendelijk te woord te staan. Aan de telefoon maar ook in brieven en e-mails. We korten bijvoorbeeld geen woorden af en gebruiken geen vaktaal. En we zijn allergisch voor ouderwetse en statige zinnen of woorden. Waarom zou je die gebruiken? Om indruk te maken?

We zijn liever duidelijk. Duidelijk voor iedereen. We realiseren ons namelijk goed dat niet iedereen hetzelfde taalniveau heeft. Iemand met het laagste taalniveau begrijpt vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen. Iemand met het hoogste taalniveau begrijpt alles wat hij of zij leest. Ook lange en moeilijke teksten. Het is de kunst om de tekst voor iedere lezer begrijpelijk te maken. Wij kiezen voor B1-taalgebruik. Dat is een prettig leesbaar niveau voor de meeste mensen. Zo zorgen we ervoor dat iedereen ons verstaat.'

## Zo verbeteren we onze dienstverlening

*We onderzoeken graag waarin we kunnen verbeteren. Dat doen we door elke klant waarvoor we een schade afhandelen een vragenlijstje te sturen. Daarin kunnen ze met een cijfer aangeven hoe de dienstverlening is befallen. Voor specifieke onderwerpen vragen we graag de mening van ons klantenpanel. Zij geven hun mening over verbeteringen of veranderingen die we willen doorvoeren. Heel fijn, al die mensen die meedenken. Dat waarderen we erg.*

## Wat vindt u?

Soms willen we over een specifiek onderwerp de mening van onze klanten weten. Daarom hebben we een klantenpanel. Dat bestaat uit duizend klanten. Zo'n twee tot vier keer per jaar vragen we deze groep mensen wat ze van een bepaald onderwerp vinden. Dat doen we via online vragenlijsten. Vorige maand bijvoorbeeld, hebben we het klantenpanel gevraagd wat ze verwachten van onze digitale dienstverlening. Op welke manier willen onze klanten het liefst contact met ons? Telefonisch of is een WhatsApp-bericht soms ook handig? En de factuur, ontvangt men die liever per post of e-mail? Er is tegenwoordig steeds meer mogelijk. Daarom onderzoeken we steeds wat past bij onze klanten en bij onze organisatie.

### Stapje extra

Maar we doen ook graag meer dan klanten verwachten. Als we horen dat iemand iets bijzonders heeft meegemaakt dan spelen we daar graag op in. Of dat nu iets vrolijks is, zoals een geboorte of huwelijk of iets vervelends zoals een ongeluk of tegenvaller. Iedereen krijgt graag aandacht voor dat soort dingen. Als wij iets kunnen doen om daar op een positieve manier aan bij te dragen, dan doen we dat graag. Soms zit 'm dat in de kleinste dingen. Bijvoorbeeld door te feliciteren als iemand een geboorte aan ons doorgeeft.' Het komt er steeds weer op neer dat goed luisteren en een persoonlijke benadering belangrijk zijn.



**ALBÈR VAN IWAARDEN,**  
**KWALITEITSCOÖRDINATOR:**

*'We willen graag van onze klanten horen waar ze tevreden over zijn, maar horen ook graag verbeterpunten.'*



## VRAAG & ANTWOORD

### LUCIEN MARTENS

is schadebehandelaar Varia



Worden reparatiekosten aan mijn dak altijd vergoed?

Lucien antwoordt:

Nee, dat is afhankelijk van de oorzaak van de schade. Heeft u schade in uw woning door regenwater dat via het dak naar binnen komt? Bijvoorbeeld omdat het dak lekt? Dan krijgt u de reparatiekosten van een dak, dakgoot of regenafvoerpijp niet vergoed, maar gevolgschade wel. Waait er door storm een dakpan weg? Dan krijgt u de reparatiekosten van het dak wel vergoed. Dit geldt ook voor andere weersinvloeden, zoals sneeuwdruk en inslag van hagelstenen. Voor stormschade heeft u altijd een eigen risico van € 150,-.

Heeft u nog vragen? Bel dan 0113 - 238 880 of neem contact op met uw ZLM-adviseur.

### ALEXANDRA DE JONGE

is personenschadebehandelaar Stichting Rechtsbijstand ZLM



Wat valt er allemaal onder de term letselschade?

Alexandra antwoordt:

Letselschade ontstaat wanneer iemand lichamelijk of geestelijk letsel oploopt door bijvoorbeeld een verkeersongeval, een bedrijfsongeval, een medische fout of mishandeling. Onder letselschade valt alle materiële schade. Zoals medische kosten, kosten voor huishoudelijk hulp, onderhoud van het huis, reiskosten voor artsenbezoek, verlies aan arbeidsvermogen, et cetera. Maar onder letselschade valt ook 'immateriële' schade. Dit wordt uitgekeerd in de vorm van smartengeld. Dat is een vergoeding voor pijn, leed en gemiste levensvreugde.

Wilt u hier meer over weten? Bel dan 0113 - 238 888 of neem contact op met uw ZLM-adviseur.

### ALINDA HAGE-METZ

is schadebehandelaar Motorrijtuigen



Wat is het verschil tussen kortingstreden en schadevrije jaren?

Alinda antwoordt:

De kortingstreden gebruiken wij om de korting op uw premie te bepalen. Dit is onze eigen ladder. De kortingstreden lopen van -5 tot +14 en hiermee kunt u tot 70% korting op uw premie opbouwen. Per jaar dat u schadevrij rijdt, krijgt u 1 kortingstrede erbij en per schade verliest u 4 kortingstreden.

De schadevrije jaren moeten wij bijhouden volgens een landelijk systeem. Hierin kunnen verzekeraars zien hoeveel jaren u daadwerkelijk schadevrij heeft gereden als u van verzekeraar wilt wisselen. De schadevrije jaren lopen van -5 tot 99 jaar. U verliest per schade 5 schadevrije jaren. Als u op 15 schadevrije jaren of meer staat, gaat u altijd terug naar trede 10.

## MIJN GOEDE DOEL

# Wim Daniëls gunt alle kinderen eerlijke kansen

Wim Daniëls is een hyperactieve duizendpoot. De in 1954 in Aarle-Rixtel geboren Brabander heeft 117 boeken geschreven over de meest uiteenlopende onderwerpen. Maar geeft ook lezingen, schrijfcursussen, staat in het theater, maakt tv-programma's (waaronder het uitstekend bekeken Het dorp), leidt vergaderingen en ga nog maar even door. Maar dit betekent niet dat hij geen tijd heeft om zich te bekommeren om wat er om hem heen gebeurt. Zo trekt hij zich het leed van jonge kinderen behoorlijk aan.

### Amara Foundation werkt kleinschalig

Om die reden heeft hij veel sympathie voor de Amara Foundation. Dat is een stichting uit Uden die sinds 2007 kansarme kinderen uit Kisumu ondersteunt, de op twee na grootste stad van Kenia. 'Moeten starten met een achterstand door het gezin waarin je opgroeit, is onacceptabel', vindt Wim.

De Amara Foundation heeft in Kisumu vier projecten, waarbij ook Nederlandse vrijwilligers betrokken zijn. Er zijn projecten op het gebied van therapie, sport en zorg. Bij het vierde project wordt

op kleine schaal hulp geboden aan volwassenen, zodat ze een zelfstandig bestaan kunnen opbouwen. Wim Daniëls: 'Amara Foundation werkt kleinschalig, ik geloof in de effectiviteit hiervan.'

### Huppelnederlands

Eigenlijk heeft Daniëls de pensioengerechtigde leeftijd al bereikt, maar 'stoppen' staat nog niet in zijn woordenboek. Hij bruist nog van de energie. 'Er liggen nog aardig wat boekideeën die ik wil uitwerken en dit voorjaar komen er twee nieuwe boeken uit: Huppelnederlands, over de vrolijkste woorden uit de Nederlandse taal. En Op vakantie!, over de geschiedenis van vakantie vieren.

Verder neem ik op dit moment een nieuwe tv-serie voor Omroep Max op. Deze serie is gebaseerd op vroegere 8mm-films van amateurfilmers. Daarnaast trekt de serie Het dorp zoveel kijkers dat er waarschijnlijk een vervolg komt. Maar ik ben ook voorzichtig bezig met het schrijven van liedjes. Dat is iets nieuws. Ik ben zelf weliswaar een beroerd zanger, maar ik wil ze laten uitvoeren door anderen. Ik verveel me dus zeker niet!

## Ik geef de 500 euro aan: Amara Foundation

ZLM doneert namens een bekende Zeeuw of Brabander 500 euro aan een goed doel. Wim Daniëls schenkt zijn ZLM-euro's aan Amara Foundation. Kijk voor meer informatie op [www.amarafoundation.org](http://www.amarafoundation.org).





## PREVENTIE

Gebruik eerst de ruimte  
in uw auto om bagage  
mee te nemen

## CARAVANTRAINING

## Veilig op pad met de caravan

Positief denken: dit jaar komen de caravans weer uit de stalling. En kan iedereen weer lekker op pad. Rijden met een caravan vraagt bepaalde vaardigheden van de bestuurder. Een paar keer per jaar bieden we daarom caravantrainingen aan. Op het moment dat dit magazine naar de drukker gaat, weten we nog niet of en wanneer de trainingen doorgaan dit jaar. Dat hangt af van de coronamaatregelen. Marien Verhage is een van de ZLM-instructeurs die de trainingen verzorgt. Hij deelt graag alvast wat tips met u.

‘Veel mensen die de training volgen, hebben al vele vakanties met de caravan achter de rug. Toch leert iedereen weer wat. Een veilige caravanreis begint met een goede voorbereiding. Leg bijvoorbeeld een briefje in de auto met daarop de hoogte, breedte en het gewicht van de caravan. Maar ook met daarop hoe lang de caravan en de auto samen zijn. Zo kom je bij een tunneltje of wegversmalling niet voor vervelende verrassingen te staan. Zorg ook voor een goede belading. Gebruik eerst de ruimte in uw auto om bagage mee te nemen. Gebruik daarna pas de opbergruimte van uw caravan. Leg zware spullen altijd laag en dichtbij de as. Zorg ervoor dat de spullen niet gaan schuiven. En leg lichte spullen in de bovenkastjes.’

### Kogeldruk, trekkracht en banden

‘Let ook op de maximale trekkracht van de auto’, waarschuwt instructeur Marien. ‘En houd rekening met de maximale kogeldruk. De regels hierover staan op uw kentekenbewijs. Ook de banden zijn van groot belang. Zorg altijd voor voldoende profiel op de band, minimaal twee millimeter. En controleer de bandenspanning. Zo voorkomt u een klapband. U vindt de juiste bandenspanning boven op het wiel, op het wielscherm of in het instructieboekje. Voor de meeste banden is drie bar genoeg.’

‘Vervang uw banden op tijd. Ook als u denkt dat ze nog niet versleten zijn, kunnen er scheurtjes of andere beschadigingen in zitten. Controleer daarom regelmatig de leeftijd. Dat doet u door de viercijferige DOT-code op uw band te bekijken. De laatste twee cijfers geven het jaartal aan waarin uw banden zijn gemaakt. Is de band ouder dan zes jaar? Dan neemt de kans op een klapband toe. Koopt u nieuwe banden? Controleer deze code dan ook. Dan weet u zeker dat ze nieuw zijn!’

### Wilt u meer weten?

Kijk dan op [www.zlm.nl/nieuws/veilig-op-weg-met-de-caravan](http://www.zlm.nl/nieuws/veilig-op-weg-met-de-caravan).

Bent u benieuwd naar onze caravantrainingen? Zie [www.zlm.nl/caravantraining](http://www.zlm.nl/caravantraining).

## E-BIKE

## Het gewicht van uw e-bike

Het voorjaar komt er weer aan. Tijd om lekker buiten te zijn. Aan het aantal nieuwe fietsverzekeringen zien we dat veel mensen zin hebben om eropuit te trekken met de fiets. Het aantal nieuw verzekerde e-bikes is opvallend hoog. Gaat u ook een nieuwe e-bike kopen? En bent u van plan om die vaak met de fietsendrager te vervoeren? Let dan bij de aanschaf ook op het gewicht van de fiets. Elektrische fietsen zijn namelijk al zwaarder door de accu.

Kijk voor meer tips op: [www.zlm.nl/aanschaf-ebike](http://www.zlm.nl/aanschaf-ebike)

Lekker op stap met de elektrische fiets

## KLEURCODES KNMI

## Code rood: pas op!

Wat betekenen de kleurcodes van het KNMI? En wanneer moet u extra alert zijn?

- Groen** Groen is goed nieuws. Dan is er niets aan de hand. Het kan natuurlijk wel regenen of waaien, maar er zijn geen gevaarlijke situaties.
- Geel** Het weer kán gevaarlijk zijn, maar bij code geel is er nog niet veel aan de hand. Wees wel alert bij buitenactiviteiten.
- Oranje** Het weer is gevaarlijk en ongewoon. Code oranje wordt afgegeven als de kans op extreem weer zestig procent of meer is. Extreem weer is bijvoorbeeld flinke sneeuw of ijzel, onweer, regen of windstoten. Het weer kan dan grote schade veroorzaken. Berg uw eigendommen in de tuin uit voorzorg op. Bent u onderweg? Pas dan uw rijstijl aan.
- Rood** Bij code rood is de kans op extreem weer erg groot (90%). Omvallende bomen en hijskranen kunnen gevaarlijke situaties tot gevolg hebben. Ga liever niet de weg op. Hoeft u niet per se de deur uit, wacht dan tot het weeralarm is ingetrokken. Bent u al onderweg? Pas dan uw rijstijl aan of breng uw voertuig op een veilige plaats tot stilstand.

Let op: het blijven voorspellingen! Het kan dus voorkomen dat een code wordt afgegeven en dat het weer achteraf mee- of tegenvalt.

Slecht weer  
op komst?  
Wees alert!



## U TEVREDEN, WIJ TEVREDEN

Wilt u het hele verhaal van meneer Vleugel zien? Bekijk de video op <https://gelukkig.zlm.nl>



# ‘Gelukkig werd het onderhoud aan mijn huis tijdelijk overgenomen.’

Een vrachtwagen die te laat stopte, reed achterop de auto van meneer Vleugel. Een operatie aan zijn schouder was het resultaat. Hierdoor kon hij het onderhoud aan zijn Noorse houten huis tijdelijk niet meer zelf doen.



**Tessa** werkt als personenschadebehandelaar bij Stichting Rechtsbijstand ZLM. Ze heeft meneer

Vleugel bijgestaan. ‘Meneer had eerst alleen de schade aan zijn auto bij mijn collega’s gemeld. Pas later bleek dat hij ook ernstig letsel aan zijn schouder had. Hij moest geopereerd worden en maakte zich zorgen over het schilderwerk aan zijn huis en het onderhoud aan zijn tuin. Normaal deed hij dat zelf, maar dat kon nu niet meer. Ik heb hem geholpen om ook deze schade vergoed te krijgen. Dat valt onder onze service verhaalsbijstand. Het was gelijk duidelijk dat de wederpartij schuldig was aan het

ongeluk. Daarom hebben we de letselschade en de schade aan meneer zijn auto verhaald op die partij.’

### Geen zorgen

‘Ik heb zijn zorg over het schilder- en onderhoudswerk weggenomen door een schilder en tuinman voor hem te regelen. Verder heeft hij een bedrag aan smartengeld ontvangen. Dat is een vergoeding voor de pijn die hij had, het ongemak en de gemiste levensvreugde. Als je op deze manier contact hebt met een klant, is dat vaak langdurig en intensief. Zo leer je iemand best goed kennen. Het geeft dan veel voldoening als je diegene kunt helpen.’



**Meneer Vleugel:** ‘Ik was zo opgelucht dat dit allemaal voor me werd geregeld. Het was al vervelend genoeg

dat ik weinig kon en pijn had. Normaal schilder ik elk jaar een deel van mijn Noorse huis. En mijn tuin heeft wekelijks onderhoud nodig. Ik was verrast dat ZLM ook dat voor me kon oplossen. Tessa van ZLM heeft me op een erg prettige manier geholpen. We hebben veel contact gehad. Ze was altijd belangstellend en heeft de juiste mensen ingeschakeld. Inmiddels kan ik bijna alles weer zelf. Het gaat goed met me.’



Meneer  
Vleugel  
tevreden,  
wij tevreden.

**Heeft u ook  
een keer schade?**  
Dan helpen we u  
graag. Persoonlijk,  
goed en snel.

### Wat is verhaalsbijstand?

Verhaalsbijstand is een gratis service waarbij wij Stichting Rechtsbijstand ZLM opdracht geven uw schade vergoed te krijgen. Het gaat hierbij om schade die ontstaat als u deelneemt aan het verkeer. Of als uw motorvoertuig geparkeerd staat. Heeft u (letsel)-schade en is een ander hiervoor aansprakelijk? Dan kunt u uw schade verhalen op de veroorzaker. Dat is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan. Daarom doet Stichting Rechtsbijstand ZLM dit voor u.

### Hoe schakelt u Stichting Rechtsbijstand ZLM in?

U meldt uw schade bij ZLM Verzekeringen. Online of telefonisch. Wij beoordelen uw schade. Is er een redelijke kans om uw schade met succes te verhalen op de wederpartij? Dan geven wij Stichting Rechtsbijstand ZLM opdracht om de schade voor u in behandeling te nemen. U kunt niet zelf rechtstreeks verhaalsbijstand vragen.



## KIJKJE IN DE KEUKEN

# Begrijpelijke en leesbare voorwaarden

Bij elke verzekering hoort een voorwaardenpakket. Waaraan moeten u, wij en de schade voldoen zodat schade gedekt is? In de voorwaarden leest u waarvoor u verzekerd bent en wat u van ons kunt verwachten. Hoe ontstaan deze voorwaarden? En wanneer veranderen we deze?

Rob Bartels is productcoördinator bij ZLM. Hij heeft de afgelopen periode gewerkt aan veranderingen in de voorwaarden van zowel onze Inboedelverzekering als de Woonhuisverzekering. Deze gaan in per 1 mei dit jaar. Hij vertelt hoe zo'n proces verloopt.

### Wat is duidelijk, wat is onduidelijk?

'Teamleiders van teams die veel klantcontact hebben, koppelen aan mij terug wat ze van klanten horen. Waar zijn ze tevreden over en waarover niet? Wat is duidelijk, wat is onduidelijk? Dat blijkt ook uit de uitkomst van onze klantonderzoeken. Als we daar dingen in zien die we kunnen verbeteren, onderzoeken we of dat kan.

Soms hoeven we alleen in de tekst iets duidelijker uit te leggen. Andere keren houdt de verbetering meer in. We houden alle ontwikkelingen goed bij, ook die in de landelijke wet- en regelgeving en bij andere verzekeraars. Zo kunnen we overal

goed op inspelen. Een verandering invoeren gaat natuurlijk niet zomaar. We zoeken alles heel goed uit en kijken alles goed na. Als het nodig is, laten we het ook juridisch en door de herverzekeraar toetsen.'

### We maken het overzichtelijker

De nieuwe voorwaarden van de Inboedel- en Woonhuisverzekering gaan in per 1 mei. Rob: 'De dekking van deze verzekeringen was al uitgebreid, maar niet zo overzichtelijk. In de voorwaarden staat nu nog een lange lijst met wat wel en niet verzekerd is. Dat noemen we insluitingen en uitsluitingen. Daardoor is het voor klanten soms niet duidelijk genoeg wat nu wel en wat niet onder de dekking valt. We hebben gekeken hoe we dat overzichtelijker kunnen maken.'

'Straks werken we met alleen nog uitsluitingen. Dus: veel schades zijn gedekt, er zijn natuurlijk nog wel uitzonderingen of uitsluitingen.

Die uitsluitingen, dingen of oorzaken die niet gedekt zijn, staan in een overzichtelijke lijst. We denken dat we zo nog beter aan de verwachting van onze klanten gaan voldoen.'

### Meer informatie over onze voorwaarden

Elk jaar op 1 mei gaan de veranderingen in voor de verzekeringen uit het pakket Wonen en Overig. De veranderingen voor het pakket Vervoer gaan altijd in per 1 januari. Ruim voor die tijd ontvangt u altijd een brief met daarin alle informatie.

De voorwaarden van al onze verzekeringen vindt u terug op [www.zlm.nl](http://www.zlm.nl). Natuurlijk mag u ons ook bellen. Krijgt u de voorwaarden van een verzekering liever op papier? Dan sturen we die per post naar u toe.



Als verzekeraar zien we het als onze plicht om u juist en volledig te informeren. We wijzen u graag op actuele ontwikkelingen op verzekeringsgebied.

## ZORGPLICHT

# Goed om te weten

### Zorg voor garantie tegen onderverzekering

Sluit u een verzekering af of verandert u uw verzekering, dan is het belangrijk dat u de juiste waarde van uw woonhuis of inboedel opgeeft.

Is de waarde van uw inboedel of woonhuis hoger dan het bedrag waarvoor u verzekerd bent? Dan bent u onderverzekerd. Bij schade zijn de gevolgen daarvan groot. U loopt namelijk het risico dat u niet alle schade vergoed krijgt. Voorkom dat! Door uw verzekering af te sluiten met een garantie tegen onderverzekering. Dat doet u door de ZLM herbouwwaarde- en inboedelmeter in te vullen. Hiermee is uw woonhuis en inboedel tegen het juiste bedrag verzekerd. Op uw polisblad ziet u of u garantie tegen onderverzekering heeft.

Kijk voor meer informatie op [www.zlm.nl/garantie](http://www.zlm.nl/garantie).



### Directe schadeafhandeling met een WA-dekking

Per 1 juli van dit jaar verandert er landelijk iets in de behandeling van materiële schade aan particuliere personenauto's. Het gaat om voertuigen met een WA of WA + beperkt casco dekking. Verzekeraars beoordelen vanaf deze datum zelf de aansprakelijkheid na een aanrijding met een ander motorvoertuig met een Nederlands kenteken. De verzekeraar neemt een standpunt in dat bepaalt of u de schade wel, niet of deels uitgekeerd krijgt. Tot nu toe moest een benadeelde dit bij de meeste verzekeraars zelf regelen met de aansprakelijke partij of had men hiervoor een verkeersrechtsbijstandverzekering afgesloten.

### Wat verandert er voor u?

In de aanmelding van nieuwe schades verandert er helemaal niets. U kunt de schade gewoon bij ons aanmelden, zoals u gewend was. U krijgt voortaan alleen eerder een standpunt over de vergoeding van uw schade als deze onder de regeling valt. Schades die niet onder de regeling vallen, kunt u ook nog steeds bij ons aanmelden. Deze schades behandelen wij ook voor u. Het gaat dan om schades waarvoor iemand anders aansprakelijk is en u gewond bent geraakt of uw voertuig beschadigd is.



IN DE  
SPOTLIGHT

**Leonard Koppelaar**  
is trots op: zijn poetsbedrijf  
Sleutelen aan Vermogen (SAV).

*In deze rubriek staat iedere keer iemand 'in de spotlight' met iets waar hij of zij trots op is. Een vervoermiddel, een (vakantie)huis of hobby bijvoorbeeld. Heeft u een bijzonder verhaal en wilt u dat aan ons vertellen? Mail dan naar [redactie@zlm.nl](mailto:redactie@zlm.nl).*

## 'We zijn enorm trots op ons leer-werkbedrijf.'

Het is pauze en Edward geniet stralend van een kopje koffie en een stukje taart. Zijn baas is jarig en dat maakt hem nóg wat vrolijker. Sinds deze zomer werkt Edward bij poetsbedrijf SAV aan de Houtkade in Goes en dat heeft zijn leven enorm verrijkt. 'Na het werk moet ik hem soms naar huis sturen omdat hij het zo naar zijn zin heeft', zegt zijn jarige baas Leonard Koppelaar.



Leonard Koppelaar en zijn vrouw Lizette zijn de drijvende krachten achter het poetsbedrijf. Na vele banen in de commerciële wereld, kwam Leonard in de zorg terecht. Daar ontdekte hij dat er meer op de wereld is dan veel geld verdienen. Bij zijn werk in een kringloopwinkel met mensen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben, kwam hij in contact met een man die helemaal gek van auto's was. Dat zette Leonard aan het denken.

Zo kwamen hij en Lizette, die al 25 jaar in de zorgsector werkte, op het idee om een autopoetsbedrijf te beginnen. Waar mensen die niet makkelijk aan een baan kunnen komen aan de slag kunnen. Een leer-werkbedrijf dus, oftewel een sociale onderneming. 'Je hebt in Nederland misschien wel 500 zorgboerderijen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt', legt Leonard uit. 'Maar niet iedereen vindt het leuk om daar te werken. Ik heb gekeken wat er nog niet was. Dat was bijvoorbeeld een autopoetsbedrijf.'

### Sleutelen aan Vermogen

Het van de grond krijgen van zijn bedrijf, was geen kleinigheid. Er zijn duizenden boeken geschreven over ondernemen, maar dit plan paste in geen enkel vakje. 'We moesten zelf het wiel uitvinden', kijkt Leonard terug. Maar het lukte wel. In 2016 realiseerden hij en Lizette hun droom, met veel eigen geld en hulp van relaties. Ze noemden hun bedrijf Sleutelen aan Vermogen, afgekort SAV. Omdat het schoonmaken van auto's alleen niet voldoende inkomsten opleverde, breidden ze hun aanbod uit met het schoonmaken van onder meer motoren, campers en caravans. Maar mensen kunnen er ook terecht voor het wisselen of opslaan van banden, fietsreparaties en voor het opknappen van meubels.

### Vuile handen om thuis te laten zien

Sinds de opening horen Leonard en Lizette tot de gelukkigste mensen van Goes. Ze zien hun werknemers helemaal opbloeien en genieten daar enorm van. Leonard: 'Die gasten vinden het heerlijk

om te werken. Ze willen vuile handen hebben en die thuis laten zien. Als bewijs dat ze hard hebben gewerkt. En echt, ze kunnen ook goed werken. Hun beperkingen vallen hier helemaal weg.'

**'Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt poetsen hier aan auto's, caravans en motoren.'**

Regelmatig ziet Leonard de verbazing in de ogen van klanten als ze hun opgeknapte voertuig terugzien. Dat ziet er altijd fantastisch uit. Veel beter dan ze ooit verwacht hadden. 'Er wordt hier gewoon professioneel gewerkt', stelt Leonard nuchter vast. 'Die gasten moeten zich door hun beperking elke dag opnieuw bewijzen. Elke dag beginnen ze met een 1-0-achterstand. Maar wat mij betreft staan ze steeds met 1-0 voor. Omdat ze zo enorm gedreven zijn om er iets moois van te maken. Je ziet ze boven zichzelf uitstijgen.'

### Plezier in het leven

Edward is een van de mannen die voor die goede resultaten zorgt. Lange tijd, wel een jaar of negen, kon hij helemaal niets omdat hij zwaar onder de medicijnen zat. Nadat hij besloot daarmee te stoppen, bloeide hij op. Na wat omzwervingen kwam hij bij SAV terecht. 'Op woensdag 2 juli 2020 om precies te zijn', weet Edward nog maar al te goed. 'Die dag zal ik nooit vergeten. Sindsdien heb ik weer plezier in het leven. Eerst werkte ik twee dagen per week, nu de volle vijf. Schoonmaken is mijn hobby. Ik hoop dat hier nog heel lang te blijven doen.'

Zo denken Leonard en Lizette er ook over. Tot in lengte van jaren willen ze dit werk blijven doen. Maar er mogen wel wat dingen veranderen. 'We willen graag nog wat groeien, zodat we een begeleider in dienst kunnen nemen', is een van de toekomstvisies van Leonard. 'Nu hebben we het erg druk omdat we zo iemand niet kunnen betalen. Veel vrij nemen zit er daarom nu niet in', legt hij uit. 'En af en toe hebben ook wij wat rust nodig.'



Leonard en Lizette Koppelaar

We zouden daarom blij zijn met wat meer klanten. Mensen die hun auto hier laten schoonmaken en op deze manier een steentje bijdragen aan de maatschappij. Maar, benadrukt hij, 'We willen hier niet rijk van worden. We hoeven geen villa en een dikke auto. Onze rijkdom loopt op de vloer.'

Kijk voor meer informatie op  
[www.poetsbedrijfsav.nl](http://www.poetsbedrijfsav.nl)

Every dream begins with one step



DE GROTE KERK



Veere telt ongeveer 1600 inwoners. Wie het Walcherse stadje vanuit de verte ziet liggen, zou denken dat het groter is. Hoog boven de huizen torent een immense kerk uit waarin met gemak al die inwoners een plekje kunnen vinden. Veere heeft die enorme kerk en nog veel meer prachtige gebouwen te danken aan het roemrijke verleden. Met name aan de handel met de Schotten. Op het hoogtepunt van zijn welvaart, in de 17e eeuw, stonden er maar liefst 750 huizen binnen de stadswallen. Nu zijn dat er nog 300.

De basis voor de goede banden met Schotland werd in 1444 gelegd. Toen trouwde Wolfert VI van Borselen met de Schotse koningsdochter Mary Stuart.

Wolfert kwam uit Veere en was stadhouder van Holland, Friesland en Zeeland en admiraal van de Nederlanden. Dankzij dat huwelijk kwam de handel op gang. Met als hoogtepunt de overeenkomst in 1541 dat Veere de exclusieve 'stapelplaats' van Schotse wol werd.

In 1600 waren 300 van de 3000 inwoners Schots. Zij kregen allerlei speciale rechten. Ze hoefden bijvoorbeeld geen accijnzen op bier en wijn te betalen. Van 1613 tot 1795 konden ze in een eigen herberg goedkoop drinken.

#### Schotse huizen

De Grote Kerk met zijn dikke, plumpe toren, is een van de monumenten die

herinneren aan die gouden tijd. Al wandelend door de kleine straatjes en over de kaai kom je er nog veel meer tegen. Op het kleine marktje staat bijvoorbeeld het stadhuis met zijn slanke toren. Om de hoek, op de kaai, zie je de twee zogenoemde Schotse huizen. Met hun zandstenen gevels kijken ze uit over de jachthaven.

Het is heerlijk wandelen in Veere. Na een poosje kriskras snuffelen ben je overal wel geweest. Tijdens de wandeling kom je allerlei leuke winkeltjes tegen. Een snoepwinkeltje, een antiquair, een winkeltje met mineralen en sieraden, De Schapekop met veel kleding en zaakjes met allerlei snuisterijen. Neem ook eens de tijd om op een bankje te zitten en te



OMA'S SNOEPWINKELTJE



LEUKE WINKELTJES EN TERRASSEN



HET TERRAS VAN DE WERF



DE CAMPVEERSCHE TOOREN

# Sfeervol Veere

*biedt plezier aan liefhebbers van geschiedenis, winkelaars en wandelaars*

Wie ooit in Veere is geweest zal het beamen. Het sfeervolle oude stadje is zeker de moeite waard om eens te bezoeken. Je ziet er in een notendop een groot deel van de Nederlandse geschiedenis. Het is prachtig gelegen aan het Veerse Meer en heeft mooie gebouwen, veel horeca en leuke winkeltjes.



DE KAAI



ZICHT OP HET VEERSE MEER

De vele monumenten herinneren aan gouden tijden.

genieten van de rust. Bijvoorbeeld op de Torenwal, de 'boulevard' van Veere. Je hebt er een fantastisch uitzicht over het Veerse Meer.

#### Tachtigjarige Oorlog

Veere heeft te veel leuke plekjes en oude gebouwen om op te noemen. Maar twee dingen laten we niet onvermeld: de Campveersche Tooren, op de kop van de jachthaven. En dan is er over het witte bruggetje over de jachthaven nog een heel apart bouwwerk: de Stenen Beer ... Het is de tunnel tussen de stad en de bolwerken. Hij is nog steeds open en leidt naar een mooie wandelroute langs het Veerse Meer en door het Veerse Bos. Dit bouwwerk heeft Veere te danken aan de Spanjaarden en de Fransen. In de

Tachtigjarige Oorlog legden de Spanjaarden de eerste bolwerken aan. Die werden een paar eeuwen later door Napoleon uitgebreid. Veere werd een militair bolwerk, compleet met kazernes, arsenalen, een buskruitmagazijn en een hospitaal.

Op de terugweg is het raadzaam om het vochtverlies aan te vullen op het Beste terras van Nederland bij Restaurant De Werf. Daar varen de boten bijna over je schoenen en heb je een schitterend uitzicht over de 'skyline' van Veere. Een mooi moment om alle belevenissen van de dag nog eens door te nemen.

## Actie

Komt u eten bij de Werf? Dan bieden zij u op vertoon van deze pagina een gratis aperitief aan. Deze actie is geldig tot 1 november 2021 voor maximaal twee personen bij een diner.

Tijdens een eventuele sluiting door corona, kunt u helaas geen gebruik maken van deze aanbieding.



## DE DAG VAN...

# Han-Byul Dieleman

## 'Het is een gekke tijd, maar ook thuiswerken went.'

Han-Byul is met haar twintig jaar op dit moment de jongste ZLM-medewerker. Sinds 2018 werkt ze in het Team Technische Groep. En met veel plezier. Samen met haar collega's regelt ze de expertises om schade aan auto's, scooters, brommers, caravans en campers vast te stellen. Een hectische baan waarbij je wel tegen stress moet kunnen.

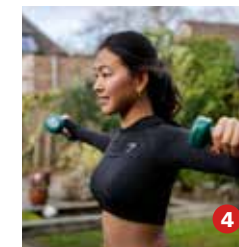
Han-Byul: 'In ons team komen de schademeldingen binnen. Wij helpen de klant aan de telefoon. Vervolgens schakelen we één van onze vijf schade-experts in. Zij gaan naar de klant of de reparateur toe om de schade te beoordelen.'

De ZLM-alarmcentrale valt ook onder het Team Technische Groep. Als een auto niet meer verder kan rijden na een ongeval, schakelen zij een berger in. Allriskverzekerden kunnen ook rekenen op pechhulp in het buitenland. 'Die hectische periodes, vaak tijdens schoolvakanties, vind ik prettig om in te werken,' vertelt Han-Byul. 'Je kunt dan echt iets voor iemand betekenen. Voor een klant die na een aanrijding in Duitsland langs de kant van de weg staat bijvoorbeeld. Sommige mensen weten op zo'n moment echt niet wat ze moeten doen. Het is aan ons om dan rustig te blijven en te zorgen dat die persoon goed geholpen wordt.'

### Repatriëring naar Nederland

'Wij regelen ook de repatriëring: mensen terugbrengen naar Nederland. Bijvoorbeeld als iemand ziek wordt. Zo hebben we aan het einde van de zomervakantie een echtpaar geholpen om terug te komen vanuit Zuid-Frankrijk. Ze hadden een ongeval gehad met de auto. Die was zo ernstig beschadigd dat ze er niet verder mee konden rijden. Het zoeken naar een vervangende auto was een lastige klus omdat er in die periode weinig auto's beschikbaar waren. Gelukkig hebben we het echtpaar goed kunnen helpen.

'Het is aan ons om rustig te blijven en te zorgen dat iemand goed geholpen wordt.'



1. Thuis aan het werk
2. Lekker kokkerellen
3. Han-Byul is ook ons covermodel
4. Thuis fitnesssen gaat prima
5. Zelf sushi maken
6. Fotograferen voor Instagram



Verder was het afgelopen zomer veel rustiger dan anders. Ik ben benieuwd hoe het komende zomer zal zijn.'

### Gekke tijd

Han-Byul is ook benieuwd hoe haar werk er de komende tijd uitziet. Net als veel collega's heeft ze de afgelopen periode veel vanuit huis gewerkt. 'Het is echt een gekke tijd,' vertelt ze daarover. 'Klanten merken er denk ik niet echt iets van dat ik ze vanuit huis help. Ik heb thuis gewoon een werkkamer. Ik zit daar prima aan het bureau dat ik van ZLM kreeg. Ik heb alle middelen om goed te kunnen werken en ik kan in alle benodigde systemen.'

'Toch is het gek om de hele dag alleen te zitten. Normaal, als we op kantoor werken, maak je af en toe eens een praatje. En in de pauze lunchen we samen. Nu ga ik maar een rondje wandelen tussen de middag en af en toe bel ik een collega om even iets te overleggen. Ik hoop dat alles snel weer normaal wordt. Veel gezelliger!'

### Appeltaart

Haar collega's missen haar lekkere cakes en appeltaarten. Want die maakt ze graag. Net als sushi of een smakvolle pasta. Als Han-Byul niet aan het werk is, staat ze namelijk graag in de keuken. In de sportschool is ze ook vaak te vinden. 'Na m'n werk fiets ik vaak nog even langs de sportschool om te fitnesssen. Vorig jaar heb ik zelf wat fitnessmateriaal gekocht zodat ik thuis aan de slag kan. Dat gaat op zich natuurlijk prima. Maar dingen samendoen met anderen vind ik veel leuker.'

### Even lachen!

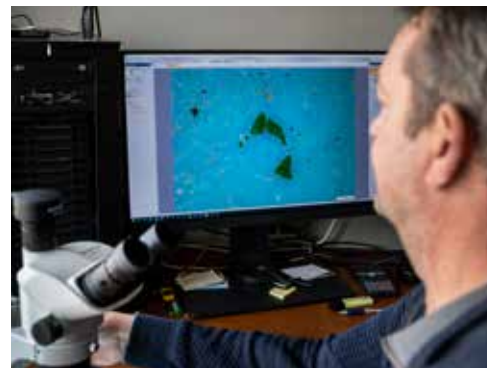
'Met vriendinnen ga ik nu lekker vaak naar buiten. Op het moment maak ik foto's en video's voor Instagram. Met een schoenenproducent heb ik de afspraak dat ik schoenen voor ze promoot. Dat vind ik superleuk om te doen. Ik zoek een leuke locatie uit, ga daarheen met een paar schoenen en een vriendin en maak dan mooie beelden die ik online zet. In ruil daarvoor mag ik de schoenen houden. Ideaal voor een modeliefhebber zoals ik!'



# Harold van der Meer helpt ZLM met MEER

## *Een detective in schade aan voertuigen*

Dat we Harold van der Meer een deskundige noemen, is volkomen terecht. De geboren Groninger is de enige in Nederland die alle diploma's heeft op het gebied van microscopisch onderzoek naar schades bij voertuigen. Om die reden heeft hij het behoorlijk druk. 'Ik maak lange dagen', legt hij uit. 'Ik werk voor veel autoverzekeraars in Nederland. Verder krijg ik opdrachten van advocatenkantoren en letselschadebureaus.'



Een van de belangrijkste materialen die Van der Meer gebruikt bij zijn onderzoek is Spurfix. Dat is een doorschijnende kleefolie waarmee iemand sporen kan afnemen op de plek van de schade. Aan de hand van deze sporen kan Van der Meer in veel gevallen vaststellen of de schade door een onbekend gebleven motorvoertuig is veroorzaakt. Want dat is de eis van het Waarborgfonds om claims in behandeling te nemen.

Onze eigen schade-expert speelt een belangrijke rol bij het aanleveren van de folies. Hij neemt met de Spurfix-folie monsters van de sporen die op het voertuig achtergebleven zijn. Ook maakt hij foto's van de schade en meet de hoogtes op. De foto's en andere gegevens van het voertuig stuurt hij digitaal op, de folies gaan per post naar Van der Meer.

Een paar keer per maand melden klanten schade waarvan niet bekend is wie die heeft veroorzaakt. Gaat het om schade aan een voertuig? Dan schakelen we regelmatig Harold van der Meer van het bureau MEER Onderzoek in. Hij onderzoekt hoe schade aan voertuigen is ontstaan. Meestal gaat dat om beschadigingen die mensen terugvragen bij het Waarborgfonds motorverkeer.

### **Beton of kunststof?**

Op zijn kantoor onderzoekt Van der Meer onder een microscoop welke niet-eigen materialen op het voertuig zijn achtergebleven. En van welk object die kunnen zijn. 'Meestal zie ik dat sporen van het ene op het andere voertuig zijn overgedragen. Daarmee kan ZLM het dossier compleet maken voor verdere afwikkeling. Maar het gebeurt ook regelmatig dat ik resten vind van betonnen of kunststof paaltjes of van een muur. Dan is mijn advies natuurlijk anders', aldus Van der Meer. Het is uiteindelijk aan de verzekeraar om gevolgen aan de ingediende claim te koppelen.

### **Dat is nog maar de vraag**

De Spurfix-deskundige kan niet altijd een duidelijk advies uitbrengen. Van der Meer geeft een voorbeeld: 'Soms zit er zinkoxide op de folie. Dat kan van een lantaarnpaal zijn, van een vangrail, maar bijvoorbeeld ook van een aanhangwagen. En als het van een aanhangwagen zou zijn, is het nog maar de vraag of die gekoppeld was aan een voertuig toen de schade werd veroorzaakt. In dit geval spelen ook bijvoorbeeld de plaats en de hoogte van de schade een rol. Daarom zijn ook de foto's die de verzekeraar

*'Het gebeurt regelmatig dat ik resten aantref van betonnen of kunststof paaltjes of van een muur.'*

meestuur belangrijk bij het onderzoek. Je begrijpt dat ik in zo'n geval niet altijd honderd procent uitsluitel kan geven. Dat zet ik in mijn advies naar de verzekeraar.'

Soms stelt Van der Meer voor om nog wat verder onderzoek te doen. Infrarood-onderzoek is een mogelijkheid. Of onderzoek onder een elektronenmicroscoop. Hiermee kan hij de chemische samenstelling van de materialen onderzoeken en daarmee de waarschijnlijke herkomst bepalen. Dit soort machines zijn erg kostbaar en Van der Meer heeft ze niet zelf. Dat kan dus veel extra geld kosten. Om die reden ziet de verzekeraar of de verzekerde er soms van af.

### **Kop-staartbotsing**

Het onderzoek met de folie neemt de meeste tijd van de onderzoeker in beslag. Hij doet daarnaast ook nog ongevallenonderzoek en letselschadeonderzoek. Meteen na het interview met ZLM moet hij naar Groningen voor onderzoek naar een kop-staartbotsing. De centrale vraag is hierbij: hoe hard reed de auto die op de andere auto inreed? Het beantwoorden van deze vraag vereist veel kennis van autotechniek. Maar dat is Van der Meer wel toevertrouwd.



BREINBREKER

PUZZEL MEE EN MAAK KANS OP LEUKE PRIJZEN

Stuur een e-mail met de oplossing onder vermelding van uw naam en adres naar [breinbreker@zlm.nl](mailto:breinbreker@zlm.nl) of ga naar [zlm.nl/breinbreker](http://zlm.nl/breinbreker). Stuur uw oplossing in vóór 1 juni 2021.

Geen internet? Stuur dan een kaartje met het goede antwoord naar: ZLM Verzekeringen Postbus 70, 4460 BA Goes onder vermelding van Breinbreker en uw naam en adres.

De winnaars ontvangen persoonlijk bericht. Over de uitslag kan niet worden gecorrespondeerd. De prijzen zijn niet inwisselbaar.

PRIJSWINNAARS november 2020

- 1e prijs: mevrouw T. Daled-Verplanke (Oostburg)
- 2e prijs: meneer H. Koopmanschap (Oosterhout)
- 3e prijs: mevrouw M. van der Vleuten (Somerens)

1<sup>e</sup> PRIJS  
Garmin  
Forerunner  
455 Zwart



2<sup>e</sup> PRIJS  
E-reader  
Kobo Clara



3<sup>e</sup> PRIJS  
Bijenkorf  
cadeaucard  
t.w.v. € 100,-



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|

|                       |                       |                   |                |                  |            |              |                          |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|----------------|------------------|------------|--------------|--------------------------|
| ZUID-EUROPEAAN        | 8                     | NAUW              | GELOFTE        | SOMBERE          | RIB VAN    | MILITAIRE    | JACK                     |
|                       |                       |                   | GRIEKSE LETTER | STEMMING         | EEN DAK    | TOCHT        | NOOT                     |
|                       |                       |                   |                | OLM              |            | PAPEGAAI     |                          |
|                       |                       |                   |                | INDIVIDU ALITEIT |            | KRUIDERIJ    | 4                        |
| KLEUR                 |                       | VROUW. OPPERWEZEN |                |                  | WOONPLAATS |              |                          |
|                       |                       | ROMPSLOMP         |                | 11               |            |              |                          |
| DAAR                  |                       |                   | OUDER          | BEKENDE          |            |              | ZANGNOOT                 |
| WINTER-SPORT-DOCUMENT |                       |                   |                | SPORT-ARTIKEL    | 9          |              |                          |
|                       |                       |                   |                |                  | PEULVRUCHT | BUISLAMP     | MIJ                      |
| 1                     |                       |                   |                |                  |            | HOOFD-DEKSEL | MINERAAL                 |
| RAAMSCHERM VAN GAAS   | MAMA                  |                   | KEEP           |                  |            | GESTEENTE    | ONBEPAALD VOORNAAM WOORD |
|                       | EENHEID VAN WEERSTAND |                   | KLAAR          |                  |            | BLAD         | 10                       |
|                       |                       | POSE              |                |                  | WILD ZWIJN |              | ZOOGDIER                 |
|                       |                       | NOOT              | 3              |                  | LEKKERNIJ  | 6            |                          |
| SEMI                  |                       |                   |                | GELEERD PERSOON  |            | VAT          | 5                        |
| KONINGIN-REGENTES     |                       |                   |                |                  |            |              | 7                        |
|                       |                       |                   | KUNSTWERK      |                  | HAAKSTEEL  |              |                          |
|                       |                       | 2                 |                |                  |            |              |                          |

SUDOKU

Vul het diagram zo in dat in elke rij, in elke kolom en in elk blok van 3 x 3 vakjes de cijfers 1 tot en met 9 slechts één keer voorkomen. De oplossing van deze twee puzzels vindt u op [www.zlm.nl/sudoku](http://www.zlm.nl/sudoku).

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   | 1 |   |   | 7 |   |   |
| 7 | 5 |   |   |   | 6 |   |   |   |
|   |   | 2 |   |   | 3 |   |   |   |
|   |   | 4 | 3 | 6 | 7 |   |   |   |
|   | 2 |   |   |   | 4 | 5 |   |   |
|   |   |   |   | 9 | 5 |   | 8 |   |
|   | 1 | 5 |   |   |   | 2 |   | 7 |
| 4 | 6 |   |   |   |   |   |   | 5 |
|   |   |   |   |   |   | 9 | 4 |   |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   | 2 | 4 | 6 |   |   | 1 |   |   |
| 5 |   |   | 1 |   |   |   | 4 | 6 |
| 1 |   |   |   | 7 | 8 |   |   |   |
|   | 9 |   |   | 8 |   |   |   |   |
| 2 |   |   |   | 4 | 6 |   |   | 7 |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   | 3 |   | 5 |   |   | 2 |   |
|   | 4 |   | 7 | 3 | 2 |   |   |   |
|   | 8 |   |   |   |   |   |   |   |

CONTACT

ONZE ADVISEURS

Don Risicobeheer  
Karreveld 2a, 4371 GA Koudekerke  
0118 - 615 151  
[info@donrisicobeheer.nl](mailto:info@donrisicobeheer.nl)  
[www.donrisicobeheer.nl](http://www.donrisicobeheer.nl)

Assurantiekantoor Boidin & Vinke  
Markt 14, 4501 CK Oostburg  
0117 - 452 355  
[info@boidinvinke.nl](mailto:info@boidinvinke.nl)  
[www.boidin.nl](http://www.boidin.nl)

Boidin verzekeringen  
Absdaalseweg 53, 4561 GE Hulst  
0114 - 312 220  
[info@boidin.nl](mailto:info@boidin.nl)  
[www.boidin.nl](http://www.boidin.nl)

Frank Huibregtse  
Regio Zeeland  
0113 - 238 840

Bijdevaate Verzekeringen  
Grachtweg 23, 4301 KJ Zierikzee  
0111 - 453 100  
[verzekeringen@bijdevaate.nl](mailto:verzekeringen@bijdevaate.nl)  
[www.bijdevaate.nl](http://www.bijdevaate.nl)

Verbrugge Assurantiën  
Gangboord 2,  
4941 RE Raamsdonksveer  
0162 - 512 924  
[info@verbrugge.com](mailto:info@verbrugge.com)  
[www.verbrugge.com](http://www.verbrugge.com)

Boidin Assurantiën  
Rooseveltlaan 6, 4536 GZ Terneuzen  
0115 - 614 982  
[terneuzen@boidin.nl](mailto:terneuzen@boidin.nl)  
[www.boidin.nl](http://www.boidin.nl)

Frits Joesse  
Regio West-Brabant  
0113 - 238 840

Overbeeke  
Oudelandsestraat 9, 4691 BJ Tholen  
088 - 730 77 50  
[info@overbeeke.nl](mailto:info@overbeeke.nl)  
[www.overbeeke.nl](http://www.overbeeke.nl)

Jos Burgers  
Regio Zuid- en Oost-Brabant  
0113 - 238 840

Tim Schonck  
Regio Noord- en Oost-Brabant  
0113 - 238 840

ZLM VERZEKERINGEN

Cereshof 2, 4463 XH Goes  
Postbus 70, 4460 BA Goes  
[info@zlm.nl](mailto:info@zlm.nl)  
[www.zlm.nl](http://www.zlm.nl)

[zlmverzekeringen](https://www.facebook.com/zlmverzekeringen)  
 [zlmverzekeringen](https://twitter.com/zlmverzekeringen)

Advies & Acceptatie 0113 - 238 880  
Schadeservice Motorrijtuigen 0113 - 238 888  
(24 uur per dag bereikbaar)  
Algemeen nummer 0113 - 238 000

ZLM Magazine is bestemd voor alle relaties van ZLM Verzekeringen.  
31e jaargang, maart 2021.

Redactie: Esther Veldhuizen, Hubèr Rentmeester, Emerence van Wingen, Ingeborg Staps, Michelle Laan, Thomas Verdonk, Roxanne Keerssemeeckers, Marcel Mol, Michelle l'Annee de Betrancourt, Michelle Laan, Peter Pals.  
Tekst: Esther Veldhuizen, Koen de Vries. Fotografie: Vincent van den Hoogen, Shutterstock, Ymke Frijters, Huibert van den Bos, Ben Biondina, Agnes Levinga en Marcelle Davidse.  
Opmaak: Pascal de Meulmeester Druk: DRD Support Oplage: 225.000  
E-mailadres redactie: [redactie@zlm.nl](mailto:redactie@zlm.nl) Bezorgklachten: 0113 - 238 273





*Lees de verhalen van deze tevreden klanten op [www.zlm.nl/gelukkig](http://www.zlm.nl/gelukkig)*

**11** De meest  
jaar tevreden  
klanten



Opnieuw de beste verzekeraar van Nederland.  
En dat voor de elfde keer op rij. Daar zijn we trots op!

Het klanttevredenheidsonderzoek van het Verbond van Verzekeraars bewijst het opnieuw: ZLM heeft de meest tevreden klanten van alle verzekeraars.

Met een gemiddelde score van **8,4**

Retour: ZLM Verzekeringen, Cereshof 2, 4463 XH Goes

Port Betaald  
Port Payé  
Pays-Bas



**zlm.** u tevreden,  
verzekeringen wij tevreden