

zlm.

Maart 2022

MAGAZINE



Start het motorseizoen veilig

Motorrijder David geeft tips

Frank Lammers

vindt het onze plicht om welvaart te delen

Herstelbedrijven

zijn een verlengstuk van ZLM

INHOUD

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

De motorrijder op de voorkant van dit magazine draagt een speciale motorspijkerbroek.



PAG 6 **Uitgelicht**
Samenwerkende
reparateurs



PAG 11 **Mijn goede doel**
Frank Lammers steunt
de Sunday Foundation



PAG 12
Preventie
Start het motorseizoen
veilig



PAG 18 **In de spotlight**
Jaap Bouman is
verslingerd aan
de ligfiets



PAG 20 **ZLM.Uit**
Waterdunen
is meerdere
wandelingen waard



PAG 22 **De dag van...**
persoonenschade-
behandelaar
Marloes Kok



PAG 24 **Werk in uitvoering**
Novanet maakt
schade onzichtbaar

VOORWOORD



Liggen

Er zijn van die woorden die bol staan van de betekenissen. Of: woorden waar veel betekenissen in verstopt liggen. 'Liggen' is zo'n woord.

Een deel van ons werkgebied ligt achter de dijken en onder de zeespiegel. We kennen zowel in Zeeland als Brabant verschillende voorbeelden van overstromingen in het verleden. Sommigen liggen wat verser in het

geheugen dan anderen, maar als zo'n ramp gebeurt is er vaak veel schade. En dan komt de vraag al snel bovendien: wie vergoedt die schade?

Tot voor kort lag het niet in de lijn der verwachting dat enige verzekeraar deze schade vergoedde. Het ligt met name aan het Verbond van Verzekeraars dat er een eerste stap is gezet naar vergoeding van overstromingsschade (door falen van secundaire waterkeringen).

Onderzocht wordt of ook schade door overstroming van primaire waterkeringen in het verschiet ligt.

Mevrouw De Jong is helaas maar al te bekend met een hele andere betekenis van liggen: plat op haar gezicht. Gelukkig werd haar leed ietwat verzacht toen ze een splinternieuwe bril kon bestellen. Een ongeluk zit in een klein hoekje, zeker op de motor. Onze collega David geeft u tips om te voorkomen dat u met

uw motor op de weg komt te liggen. Gelukkig is er dan wel een verzekering die de eventuele schade dekt of repareert. Hoewel, dat repareren doen we natuurlijk niet zelf, daar hebben we prachtige bedrijven voor. Een heel netwerk aan bedrijven die u kunnen helpen, onafhankelijk waar uw woonplaats ligt.

Maar twee artikelen springen er toch wel uit als het gaat om liggen. Onze collega Marloes die hoog in de lucht liggend

over ons werkgebied en ver daarbuiten zweeft, maar ook de 80-jarige Jaap Bouman die al liggend vele kilometers wegtrapt.

Kortom, weer genoeg te lezen. En in welke houding u dat doet, dat is aan u! Als u er maar niet wakker van gaat liggen.

Marinus Schroevers,
algemeen directeur
marinusschroevers@zlm.nl

Nieuw Veiligheidspark

Wie weleens langs het ZLM-kantoor in Goes rijdt, heeft de bedrijvigheid vast al gezien. Er wordt al een poosje hard gewerkt aan het ZLM Veiligheidspark. Hier geven we vanaf eind 2022 onze eigen trainingen op het gebied van veiligheid.



Bij de bouw gaan we zo duurzaam mogelijk te werk. Daarom hergebruiken we materiaal zoveel mogelijk en isoleren we de muren bijvoorbeeld met gerecyclede spijkerbroeken. Onze medewerkers hebben hun versleten of te klein geworden exemplaren daarvoor ingeleverd. De realisatie van het Veiligheidspark staat gepland voor dit najaar. Lees meer op www.zlm.nl.

Veilig inloggen in Mijn ZLM

Wij zorgen ervoor dat uw gegevens veilig zijn bij ons. Daarom hebben we sinds 25 februari 2022 het inloggen in Mijn ZLM aangepast. Zodra u inlogt met uw e-mailadres en wachtwoord, ontvangt u een sms met daarin een code. U krijgt deze code op het bij ons bekende mobiele telefoonnummer. Vul deze code in en daarna komt u terecht in de Mijn ZLM-omgeving. Zo zorgen we ervoor dat uw account zo veilig mogelijk is. Kijk voor meer informatie op www.zlm.nl/veilig-inloggen.

Wat verandert er per 1 mei 2022?

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

Premie Inboedelverzekering en Woonhuisverzekering

Ieder jaar passen wij uw Inboedel- en Woonhuisverzekering aan op basis van het landelijke indexcijfer. In mei 2021 is landelijk ten onrechte een verlaging van de indexering van de inboedelverzekering doorgevoerd. Per 1 mei wordt deze volgens de CBS-index gecorrigeerd. Het resultaat daarvan is dat de indexering nu uitkomt op +12,4%. Daar staat tegenover dat we door goede resultaten de premie kunnen verlagen met maar liefst 10%.

Daardoor betaalt u niet 12,4%, maar 2,4% meer premie voor de inboedelverzekering. Ook de premie voor de Woonhuisverzekering gaat omhoog. De indexering is +7,5%. Deze stijging is gebaseerd op de kostenontwikkeling in de bouwsector.

Premie Rechtsbijstandverzekering

De premie van de Rechtsbijstandverzekering gaan we ook indexeren. Dit jaar stijgt de premie daardoor met +3,4%. Indexeren doen we jaarlijks aan de hand van de consumentenprijsindex van het CBS. Deze cijfers komen namelijk overeen met de loonontwikkeling van personeel. Want daar bestaat de schadelast bij de Rechtsbijstandverzekering voornamelijk uit: loonkosten van medewerkers en kosten voor advocatuur.

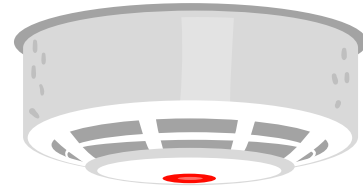


KORT NIEUWS

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

Verplicht per 1 juli

Heeft u al op elke verdieping in uw huis rookmelders hangen? Per 1 juli is het verplicht. Op onze site staan praktische tips en een instructievideo waar u op moet letten bij het ophangen van een rookmelder. Handig! Kijk voor meer informatie op www.zlm.nl/melders.



Minder diefstal van auto's en motoren

In 2021 zijn er landelijk 16% minder personenauto's gestolen dan in 2020. Dat is de grootste daling in 5 jaar. De coronamaatregelen, en in het bijzonder de avondklok, hebben daar waarschijnlijk aan bijgedragen. Ook alle andere motorvoertuigen worden minder gestolen. Daarnaast steeg het 'terugvind'percentage van de gestolen motorvoertuigen van 40% naar 45%. De kans dat een gestolen voertuig wordt teruggevonden, is het grootst binnen de eerste 24 uur.

SUV's in trek

Er werden in Nederland vorig jaar 5.404 personenauto's gestolen. Bij de personenauto's blijven SUV's favoriet bij autodieven. Zoals de Nissan Qashqai, Toyota RAV4 en C-HR en de Peugeot 2008 en 3008. Er werden 104 Qashqai's gestolen. De VW Golf blijft met 328 stuks de meest gestolen auto. De VW Polo volgt met 295 stuks en de Fiat 500 met 196 diefstallen.

Korting op uw premie

Vorig jaar kregen 140.000 van de 257.000 ZLM-klanten € 9,8 miljoen pakketkorting. Het gemiddelde bedrag per klant kwam neer op € 55,72. In juni van dit jaar keren we de pakketkorting weer uit. Iedereen die bij ons drie verzekeringen uit twee verschillende rubrieken heeft, waarvan minimaal één uit de rubriek Wonen, ontvangt 8% pakketkorting over de premie. Hoort u daar ook bij? Kijk voor de voorwaarden op www.zlm.nl/pakketkorting.



Weer een ZLM Tour in 2022!

Van 8 tot en met 12 juni staat de ZLM Tour op de planning. De beste wielrenners ter wereld draaien dan weer warm voor de Tour de France! De afgelopen twee jaar moesten we de Tour helaas annuleren vanwege alle coronamaatregelen. We zijn nu vol goede moed en gaan ervan uit dat het wielerevenement dit jaar wel door kan gaan.

ProSeries

De ZLM Tour staat op de kalender van de Internationale Wielervedstrijd (UCI) als onderdeel van de ProSeries. Hiermee valt de wedstrijd direct onder de UCI World Tour-kalender met koersen als Parijs-Roubaix, Amstel Gold Race en de drie Grote Rondes. Het etappeschema wordt binnenkort bekend gemaakt. De ritten gaan door Zeeland, Noord-Brabant en Limburg.

Wilt u mee als vip? Kijk dan op de achterkant van dit magazine.

Verdovende middelen en verkeer gaan niet samen

Het komt helaas nogal eens voor dat mensen die drugs of alcohol gebruikt hebben een ongeval veroorzaken. De schade die daardoor ontstaat is niet verzekerd als de bestuurder drugs of meer alcohol gebruikt heeft dan wettelijk is toegestaan. Dit geldt ook bij het gebruik van lachgas of als de bestuurder weigert mee te werken aan een onderzoek, zoals een adem- of drugstest. Rijden onder invloed is dus naast levensgevaarlijk ook financieel heel risicovol!



Schade vergoed bij overstroming

Vanaf 1 mei 2022 is schade veroorzaakt door overstroming van secundaire waterkeringen ook gedekt bij ZLM. Na alle wateroverlast in 2021, in onder andere Limburg, is dat een mooie ontwikkeling. Secundaire waterkeringen zijn waterkeringen die het land niet direct tegen het buitenwater beschermen. Ze beschermen vooral tegen overstroming door lokale en regionale wateren. Zoals keringen langs rivieren of kanalen.

Heeft u een ZLM Inboedel- en Woonhuisverzekering? Dan bent

u door deze uitbreiding voortaan ook verzekerd als u schade heeft door water dat uw woning binnenkomt doordat een dijk, kade of andere waterkering bezwijkt, overloopt of faalt.

Primaire waterkeringen

Schade door overstroming van primaire waterkeringen is niet verzekerd. Dit zijn waterkeringen die ons land beschermen tegen buitenwater uit de Noordzee, de Waddenzee, de grote rivieren en het IJssel- en Markermeer. Als hierdoor schade ontstaat kan dit zo groot zijn dat verzekeraars dit risico

niet kunnen dragen. Het Verbond van Verzekeraars gaat hiervoor samen met de overheid kijken of en hoe dat in de toekomst geregeld kan worden.

Wat betekent dat als er nu toch een grote overstroming van zo'n waterkering ontstaat? In dat geval kan de overheid de Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) van toepassing verklaren. Particulieren en bedrijven kunnen daarmee in aanmerking komen voor een tegemoetkoming in de geleden schade en de gemaakte kosten als gevolg van een ramp.

UITGELICHT

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

Samenwerken met vaste reparateurs biedt veel voordelen



‘Alleen het beste is goed genoeg voor onze klanten.’

De herstelbedrijven zijn echt een verlengstuk van ZLM

Als u een schade bij ons meldt, gaan we gelijk aan de slag om u te helpen. Het regelwerk is voor ons, het echt herstellen van de schade doet een herstelbedrijf. Daarom hebben we een groot netwerk met kwalitatief goede bedrijven waar wij graag mee samenwerken. Zij streven, net als wij, naar tevreden klanten.

Richard de Regt en Jordi Christiaanse hebben veel contact met de herstelbedrijven. Jordi is netwerkbeheerder bij ZLM voor bedrijven die schade aan inboedel en woonhuizen herstellen. Dat zijn bijvoorbeeld bouwbedrijven, glaszetters, schilders en installatiebedrijven. Richard is netwerkbeheerder voor reparateurs van voertuigen zoals autoschadeherstellers, maar ook bergers en opkopers.

Jordi: ‘Die bedrijven, we noemen ze kortweg ook wel reparateurs, zijn echt een verlengstuk van ZLM. Wij verwijzen onze klanten naar hen door. Daarom hebben we veel contact met ze. Op praktisch vlak, om te herstellen schades door te nemen. Maar ook om te bespreken wat onze standaard is. Want die is best hoog. Alleen het beste is goed genoeg voor onze klanten. Dus die kwaliteit verwachten we ook van onze reparateurs.’

Communicatie vinden we heel belangrijk

Richard: ‘We vinden het natuurlijk ten eerste belangrijk dat de schade netjes en snel gerepareerd wordt. Maar ook de communicatie moet goed zijn. Naar de klant en naar ons. Tijdens de schadeafhandeling blijven we contact houden met de klant en met de reparateur. We verlangen van onze reparateurs dat ze de klant steeds op de hoogte houden tijdens het herstelproces en dat ze dat op een duidelijke en vriendelijke manier doen. Dankzij de goede relatie die wij met onze reparateurs hebben, weten we goed wat we van elkaar verwachten.’

Lees verder



Jordi: 'Dat is ook fijn voor de klant. Die moet goed weten waar hij of zij aan toe is. Het gebeurt natuurlijk weleens dat er iets tegenzit. Dan gaat er bijvoorbeeld iets mis bij het herstellen van een schade. We kijken dan graag samen naar een oplossing.'

Niks voorschieten

Richard: 'Natuurlijk mag een klant zelf weten of de schade wordt gerepareerd door een herstelbedrijf waar wij een samenwerkingsverband mee hebben. Het is zeker niet verplicht. Maar het biedt wel veel voordelen. Zo vervalt het eigen risico in de meeste gevallen. En de financiële afwikkeling doen wij. De klant hoeft niks voor te schieten. Ook het regelwerk dat vaak komt kijken bij het herstellen van een schade doen wij. Bij kleine schades valt dat niet zo op. Maar heeft iemand bijvoorbeeld een auto-ongeluk gehad? Dan regelen wij niet alleen dat de auto gerepareerd wordt. We zorgen er bijvoorbeeld ook voor dat een berger de

auto komt wegslepen en we hebben contact met de eventuele wederpartij.' Jordi: 'Dat geldt ook bij schade aan inboedel en woonhuizen. Stel, er is brand bij iemand in huis. Dan kunnen wij heel veel regelwerk uit handen nemen. Soms zijn er dan wel vijf verschillende herstelbedrijven betrokken: een aannemer, een schilder, een glaszetter, een reinigingsbedrijf en een vloeren-specialist. Die zitten allemaal in ons netwerk en kunnen wij snel inschakelen. Dat scheelt de klant heel veel uitzoekwerk, stress en rompslomp.'

Haastige speed is goed

De snelle inzetbaarheid is één van de dingen die wij verwachten van onze herstelbedrijven. Op werkdagen moeten ze tijdens kantooruren bereikbaar zijn. En voor schademeldingen met spoed, 24 uur per dag, zeven dagen per week. Dat zijn wij bij ZLM ook. Dat moet ook wel, want sommige schades moeten direct hersteld worden.

Rode loper

De herstelbedrijven waar we mee werken zijn heel divers. In specialisme, in grootte maar ook wat betreft cultuur. Toch verwachten wij een bepaalde standaard van onze reparateurs. Daarom selecteren we de bedrijven met zorg.

Jordi: 'Van een kleine eenmanszaak kun je natuurlijk niet hetzelfde verwachten als van een bedrijf met twintig medewerkers. Daar houden we zeker wel rekening mee. Maar ze moeten allemaal voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen. Richard: 'We vinden het belangrijk dat we weten waar de klant terechtkomt. Is het bedrijf betrouwbaar, is de locatie goed bereikbaar, worden mensen vriendelijk te woord gestaan, is het pand netjes? De rode loper hoeft er niet letterlijk te liggen, maar wel figuurlijk!'



Richard de Regt bij een van de samenwerkende reparateurs

De voordelen voor u

Laat u de schade herstellen door een reparateur waarmee wij samenwerken? Dan heeft u veel voordeel:

- In de meeste gevallen vervalt het eigen risico.
- U hoeft niets voor te schieten.
- Wij regelen alles met de reparateur.
- De reparatie gebeurt snel.
- U heeft garantie op de reparatie.

Voordelig voor iedereen

Ook voor ZLM biedt een goed netwerk van herstelbedrijven veel voordelen. De werkprocessen verlopen daardoor soepel. Medewerkers weten gelijk wie ze kunnen benaderen om een schade te laten herstellen. We hebben reparateurs in heel Zeeland en Brabant: we kijken naar de postcode van de klant. In Oss schakelen we dus een ander bedrijf in dan voor iemand in Terneuzen.

Richard: 'Een vast netwerk helpt ook om de kosten beter in de gaten te kunnen houden. Het uitgangspunt is altijd dat

schade goed gerepareerd wordt. Wel tegen een eerlijke prijs. We maken daarom duidelijke afspraken over tarieven. Zo zorgen we dat we op een goed bedrag uitkomen voor beide partijen. De reparateur verdient een goede boterham, wij betalen niet te veel en beheersen daarmee de schadelast. Door al onze contacten kunnen we de tarieven goed vergelijken. Je ziet al snel wat redelijk is en wat niet. Zo kunnen we de premie laag houden. En dat is weer fijn voor de klant!'

JORDI CHRISTIAANSE, NETWERKBEHEERDER BIJ ZLM:

'We verwachten dat de reparateurs waarmee wij samenwerken vriendelijk, snel en goed zijn.'



VRAAG & ANTWOORD

LUCIEN MARTENS

is schadebehandelaar



Wat is verzekerd als ik schade heb door regen- en smeltwater?

Lucien antwoordt:

Komt het water plotseling en onverwachts uw huis binnen? En heeft u niet per ongeluk een raam, deur of luik open laten staan? Dan is de schade in uw woning verzekerd. Dus de schade die het gevolg is van het binnenkomende water. Bijvoorbeeld aan de meubels of de vloer. De oorzaak van de schade is niet verzekerd. De reparatiekosten van bijvoorbeeld een dak, dakgoot of regenafvoerpijp vergoeden wij dus niet.

Wilt u meer weten? Bel ons dan via 0113 - 238 777 of neem contact op met uw ZLM-adviseur.

NATHALIE VAN DER WEELE

is adviseur



Is mijn auto verzekerd als ik 'm uitleen?

Nathalie antwoordt:

Als iemand anders met uw toestemming in uw auto rijdt, bent u gewoon verzekerd voor eventuele schade. De autoverzekering is namelijk gekoppeld aan het kenteken. Of de schade gedekt is, hangt natuurlijk wel af van de dekking die u heeft gekozen. De allriskverzekering dekt bijna alle risico's, dus ook de schade aan uw auto. De WA-verzekering dekt alleen schade aan anderen.

Veroorzaakt iemand anders schade met uw auto? Dan kan dat wel gevolgen hebben voor uw opgebouwde schadevrije jaren. En dus uw korting. Het kan dan betekenen dat uw premie omhooggaat door de schade die iemand anders met uw auto heeft veroorzaakt.

Wilt u meer weten? Bel ons dan via 0113 - 238 880 of neem contact op met uw ZLM-adviseur.

BEAUDINE SCHEERS

is adviseur



Ben je verzekerd als je een aanrijding met een wild dier hebt?

Beaudine antwoordt:

Met een allrisk- en een WA beperkt casco-verzekering is de schade aan uw motorrijtuig gedekt als u bijvoorbeeld een hert of een fazant aanrijdt. U valt dan ook niet terug in schadevrije jaren. Met alleen een WA-verzekering is die schade niet gedekt. Dieren die in het wild leven, hebben namelijk geen eigenaar. Er is dan geen aansprakelijke partij.

Bel na een aanrijding met een wild dier altijd de politie (0900 - 8844). Ook als het dier niet blijft liggen. De politie schakelt een faunabeheerder in die het dier weghaalt of opspoort.

MIJN GOEDE DOEL

Frank Lammers

Vindt het onze plicht om onze welvaart te delen met de rest van de wereld

Acteur Frank Lammers heeft een druk jaar achter de rug. Hij was te zien in de populaire serie *Undercover*, natuurlijk in de reclamespotjes voor supermarktketen Jumbo en hij was samen met Guus Meeuwis de drijvende kracht achter de livestream-concerten van *The Streamers*. Toch vond hij het ook belangrijk om tijd vrij te maken voor het goede doel van zijn vriend Sander de Kramer: de Sunday Foundation.

Voor de kinderen in Sierra Leone

Frank: 'De Sunday Foundation is een kleine stichting die kansarme (wees)kinderen in Sierra Leone naar school helpt en mensen met een beperking een toekomst biedt. De foundation werkt samen met lokale mensen. Dus als ze een school bouwen, doen ze dat met een vaste aannemer die mensen van de lokale gemeenschap aanstuurt. Dat werkt. Zo creëer je trots en zorgzaamheid. De hulp is op maat en in de geest van de bevolking.'

'Ik vind het onze plicht om onze welvaart te delen met de rest van de wereld. Bovendien maakt geven gelukkig', vertelt Frank. 'Bij de Sunday Foundation weet je zeker dat iedere cent aankomt. Geen dure kantoren, geen salarissen, elke euro gaat naar

mensen die het harder nodig hebben dan wij. Voor zeven euro help je al een kind een heel jaar naar school.'

Ze gaan voor hun toekomst

Als ambassadeur steunt Frank de foundation waar hij kan. Zo is hij al een paar keer in Sierra Leone geweest. Samen met Sander, maar ook met Maïke Meijer, zijn tv-vrouw in de Jumbo-commercials. Frank: 'We hebben een school laten bouwen in een van de armste delen van het land. Die staat er nu en dat gaat geweldig.'

In Sierra Leone zijn de sporen van oorlog en Ebola nog goed te zien. Zo zijn er veel weeskinderen. Het komt regelmatig voor dat ze in de straatprostitutie werken om te overleven. De Sunday Foundation haalt ze daar uit door de kinderen in een beschermde omgeving een opleiding te bieden. Frank: 'Na die opleiding krijgen ze een startpakket om een eigen bedrijfje te beginnen. Bijvoorbeeld een kapsalon of cateringservice. Die meiden en jongens gaan voor hun toekomst. Ze weten: dit is mijn kans op een goede toekomst. Die kans pakken ze met beide handen aan. Dat is zo mooi.'

Ik geef de 1.000 euro aan:

de Sunday Foundation

ZLM doneert namens een bekende Zeeuw of Brabander 1.000 euro aan een goed doel. Frank Lammers schenkt zijn ZLM-euro's aan de Sunday Foundation. Kijk voor meer informatie op www.sundayfoundation.nl.



PREVENTIE

Controleer vooraf uw materiaal nauwkeurig

MOTOR

Start het nieuwe motorseizoen veilig

Het motorseizoen breekt weer aan. Ook ZLM-collega David kan niet wachten om zijn motor uit de garage te halen.' Hij deelt graag wat handige tips om het seizoen veilig te starten.

'Mijn Harley-Davidson is uniek. Ik ben er erg zuinig op. Ik poets 'm na elk ritje, hij staat in een droge, schone garage en ik bedek 'm met een stofhoes als ik hem een tijdje niet gebruik. Die stofhoes mag er nu af. Ik ga binnenkort weer lekker rijden!'

Weer even wennen aan elkaar

Is het motorrijden alweer even geleden, zorg dan dat u weer opnieuw went aan uw motor. Bijvoorbeeld door een korte rit te maken. Wees voorzichtig op de weg. Zeker na de winterperiode. Door de winterse weerinvloeden kan het wegdek op sommige plaatsen slechter zijn. Controleer vooraf ook uw materiaal, David vertelt waar u op moet letten.

VIJF TIPS VAN DAVID

Tip 1. Inspecteer uw motorkleding en helm nauwkeurig.

'Goede en waterdichte kleding, schoenen en handschoenen zijn natuurlijk heel belangrijk voor een veilige rit. Werkt de sluiting van uw helm en zit het vizier nog goed?'

Tip 2. Bekijk de technische onderdelen goed.

'Doet de verlichting het nog? Controleer ook de richtingaanwijzers en de remlichten. Test voor uw rit of uw remmen nog goed werken. Heeft de accu nog voldoende spanning? Zo niet, laad de accu dan eerst helemaal op.'

Tip 3. Besteed aandacht aan de banden.

'Controleer ze op droogtescheurtjes, zorg voor de juiste bandenspanning en bekijk de profieldiepte. Twijfelt u? Dan zijn nieuwe banden altijd verstandig!'

Tip 4. Vul de vloeistoffen aan.

'Controleer alle vloeistoffen en vul deze als het nodig is aan. Bekijk ook de oliekeerringen en leidingen op lekkages. Zelf vervang ik altijd de olie en het oliefilter voor de winterstop. Maar het kan ook nu nog als u het nog niet heeft gedaan.'

Tip 5. Controleer de ketting.

'Loop de ketting de eerste keer na op klemmende schakels en de juiste spanning. Smeer de ketting vervolgens na elke rit. De ketting is dan nog warm en het vet komt overal goed tussen.'

AUTOSTOELTJES

Hoe gebruikt u een kinderzitje veilig?

- Zorg dat het zitje stevig vastzit in de auto.
- Vervoer kinderen zo lang mogelijk tegen de rijrichting in. Doe dat in ieder geval tot ze één jaar zijn. Schakel de airbag uit.
- Trek de gordels in het kinderzitje goed aan.
- Leid het schuine deel van de autogordel nooit onder de arm of achter de rug van uw kind langs.
- Zorg dat het hoofd van uw kind genoeg steun heeft. Het achterhoofd mag niet op de rand van de rugleuning van het stoeltje steunen. Het hoofd mag er ook niet bovenuit steken.

Bent u van plan om een kinderzitje aan te schaffen? Kijk dan op www.zlm.nl/kinderzitjes. Daar leest u tips waar u op moet letten.



Kinderen kleiner dan 1,35 meter moeten altijd in een kinderzitje zitten.



Doe altijd aangifte van fietsdiefstal.

FIETSENDIEFSTAL

Stop de fietsdief

Fietsdiefstal komt helaas veel voor. Is uw fiets gestolen? Doe altijd aangifte bij de politie. Dat kan online via de website van de politie, telefonisch via telefoonnummer 0900 - 8844 of bij een politiebureau in de buurt. Doet u aangifte? Dan vergroot u de kans om de gestolen fiets terug te vinden. Daarnaast kan het ervoor zorgen dat de dief wordt aangehouden en deze niet nog meer slachtoffers maakt.

Goed om te weten! Is uw fiets bij ons verzekerd? Dan moet u sowieso aangifte doen. Anders kunt u geen aanspraak maken op uw verzekering.

Kijk voor tips hoe u diefstal kunt voorkomen op www.stopfietsdiefstal.nu.

Wilt u meer verhalen van tevreden klanten bekijken, kijk dan op <https://gelukkig.zlm.nl>.

**U TEVREDEN,
WIJ TEVREDEN**



‘Ik ben zo vriendelijk geholpen!’

Eind vorig jaar viel Betsie de Jong op een vervelende manier. Ze struikelde over de keukendrempel en viel op de plavuizen. Plat op haar gezicht. Haar gezicht en bril waren flink beschadigd. Ze had niet verwacht dat de schade aan haar bril vergoed werd. Maar dat was wel het geval.



Remon is schadebehandelaar bij ZLM en hielp mevrouw de Jong om de schade aan haar bril te vergoeden. ‘Door

haar val in de keuken was de bril onherstelbaar beschadigd. Ik vond het erg vervelend voor haar, zeker omdat de bril haar gezicht zo had gehavend. Ik vroeg haar of ze de aankoopnota van de bril nog had. Daarop kon ik zien dat de bril nog niet zo oud was. Daarom ben ik voor de berekening van het schadebedrag uitgegaan van de nieuwwaarde van de bril. Dat bedrag kreeg ze van ons, met aftrek van het eigen risico van € 45,-.

Zo kon mevrouw de Jong snel een nieuwe bril kopen.’



Betsie de Jong: ‘Ik ben al meer dan dertig jaar verzekerd bij ZLM en declareer bijna nooit iets.

Toen ik mijn opticien vertelde dat mijn bril kapot was door een val, tipte hij me om eens aan de verzekering te vragen of deze schade gedekt was. Ik had niet verwacht dat dat zo was, maar tot mijn verrassing vertelde Remon dat dat wel het geval was. Hij heeft me ontzettend vriendelijk geholpen. Hij vroeg gelijk hoe

het met me ging. Nadat hij een foto van mijn beschadigde gezicht zag, ontving ik zelfs een bos bloemen met een beterschapskaartje!’

‘Aan mijn nieuwe bril moet ik nog wel wat wennen, maar dat is een kwestie van tijd. Over de afhandeling door ZLM was ik wel gelijk zeer te spreken. Ze krijgen van mij een dikke tien, wat een vriendelijke mensen werken daar!’

*Betsie de Jong
tevreden,
wij tevreden.*



Onder welke verzekering valt de dekking van deze schade?

De schade aan de bril van mevrouw de Jong valt onder de inboedelverzekering. De bril ging kapot toen ze er in huis mee viel.

Krijgt u de nieuwwaarde of dagwaarde terug?

Wij gaan bij de uitbetaling van schade meestal uit van de nieuwwaarde. We bedoelen hiermee de prijs van een nieuwe zaak van dezelfde soort en kwaliteit als de zaak die beschadigd is. In dit geval de bril.

Soms krijgt u de dagwaarde terug. Dat is de waarde die de zaak op het moment van de schade nog heeft. Als de dagwaarde minder dan 40 procent van de nieuwwaarde is, krijgt u altijd de dagwaarde terug. Dit geldt ook bij schade aan mobiele elektronica, een brom- of snorfiets, scootmobiel, zitmaaier, aanhangwagen, vaartuig of bij schade aan onderdelen en accessoires van een motorrijtuig of een vaartuig. Ook als een zaak niet wordt gebruikt waarvoor die eigenlijk bedoeld is, krijgt u de dagwaarde terug.

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

KIJKJE IN DE KEUKEN

Waarom worden niet alle schades vergoed?

Een inboedelverzekering sluit u af om uw bezittingen te beschermen. Zo zijn uw spullen verzekerd als er wat mee gebeurt. Zoals een bankstel, televisie of kostbare vaas. Maar dat betekent niet dat álles verzekerd is. Daarom valt het soms tegen als er iets met uw spullen gebeurt en de schade niet gedekt is. In andere gevallen valt het juist mee als blijkt dat iets onder de dekking valt wat u niet had verwacht. Hoe beoordelen de schadebehandelaars van ZLM of een schade vergoed wordt?

Hans Korstanje werkt als teamleider op de afdeling waar schademeldingen aan inboedel binnenkomen. Hij legt uit: 'Eerst kijken de schadebehandelaars wáár de schade is ontstaan. Want de inboedelverzekering is met name bedoeld voor schade aan losse spullen in huis. Dat we daardoor ook een kapotgefallen vaas vergoeden die de visite per ongeluk heeft omgestoten, verrast mensen bijvoorbeeld.'

De oorzaak is belangrijk

Maar de oorzaak van de schade is ook belangrijk. Bij schade door diefstal, water of brand is het vaak wel duidelijk. Die schade is meestal gedekt, zoals verwacht. Maar gaat de strijkbout bijvoorbeeld stuk door kortsluiting? Dan valt dat niet onder de inboedelverzekering. En als iets kapotgaat door ouderdom of een technisch mankement ook niet. Hans: 'We moeten echt kijken naar de feiten. We hebben regelmatig mensen

aan de telefoon die bijvoorbeeld zeggen: 'Ik claim eigenlijk nooit iets, dan kunnen jullie dit toch wel vergoeden?' Of: 'Ik vertel nu eerlijk wat er gebeurd is, dan kunnen jullie er toch wel voor zorgen dat het onder de dekking valt?'

'Als we dat doen, dan wordt de premie voor iedereen een stuk hoger of zelfs onbetaalbaar. De premie is namelijk afgestemd op wat we vergoeden. Dus het is belangrijk voor al onze klanten dat we iedereen gelijk behandelen.'

Mooie meevaller

Toch is de dekking van de inboedelverzekering veel uitgebreider dan mensen meestal denken. Bijvoorbeeld wanneer er een kop koffie op de bank valt. Of als de vloerbedekking beschadigd is na een lekkage aan een leiding. Hans: 'Mensen zijn vaak verrast dat we die schade vergoeden. We houden dan wel rekening met het eigen risico en soms

met de ouderdom van datgene wat beschadigd is.'

'We hebben onze voorwaarden zo duidelijk mogelijk opgesteld', voegt Hans toe. 'Zodat het voor iedereen duidelijk is wat wel en niet onder de dekking van de verzekering valt. Iedereen kan die voorwaarden op de site lezen of bij ons opvragen.'

Alles nog eens nalezen

Wilt u de voorwaarden van uw verzekeringen nog eens nalezen? U vindt ze op www.zlm.nl/voorwaarden. Ontvangt u ze liever op papier? Bel ons dan gerust, we sturen ze graag naar u op. Ons nummer is 0113 - 238 880.



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

Hoe bouwt u korting op uw autopremie op?

Heeft u een autoverzekering afgesloten? Dan bouwt u per schadevrij gereden jaar 1 kortingstrede op. De korting op uw premie hangt af van het aantal opgebouwde kortingstreden. Zo krijgt u bij 1 kortingstrede 15% korting op de premie en bij 10 kortingstreden 70% korting op de premie. Dit noemen we ook wel de no-claimkorting.

Opbouwen is natuurlijk mooi, alleen kan het ook voorkomen dat u kortingstreden verliest. Bijvoorbeeld als u een ongeluk heeft gehad of als uw auto op een andere manier beschadigd is. Kunnen wij de kosten niet verhalen op iemand anders? Dan verliest u per schade 4 kortingstreden. De kortingstreden lopen van -5 tot +14 en hiermee kunt u tot 70% korting op uw premie opbouwen. Voor een aantal schadegebeurtenissen verliest u nooit kortingstreden. Bijvoorbeeld bij ruitschade, inbraak, brand, schade door weersinvloeden of een aanrijding met een dier.



Pas uw reisverzekering aan als u naar Aruba, Bonaire of Curaçao gaat

Onze reisverzekering bestaat uit een basisdekking. Hiermee bent u in Europa verzekerd voor onvoorziene uitgaven, medische kosten en schade aan uw bagage. Dat geldt voor de doorlopende en de tijdelijke reisverzekering. We merken regelmatig dat mensen die op reis gaan naar Aruba, Bonaire of Curaçao denken dat de basisdekking voldoende is. Maar voor die eilanden moet u de verzekering uitbreiden met een werelddekking. Alleen dan biedt de reisverzekering dekking.

Heeft u hier vragen over? Bel ons gerust. U bereikt ons op telefoonnummer 0113 - 238 880.

IN DE
SPOTLIGHT

Jaap Bouman

Is trots op: zijn High Racer,
een ligfiets van slechts elf kilo

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.

Jaap Bouman is verslingerd aan de ligfiets

Zestig jaar lang deed Jaap Bouman nauwelijks aan sport. Hij werkte hard, veel tijd en energie voor hobby's had hij niet. Maar toen zijn lichaam begon te protesteren, adviseerde de cardioloog hem meer te gaan bewegen. Hij vond zijn passie in fietsen, liggend welteverstaan. Inmiddels is de Goesenaar tachtig, traint hij nog drie keer in de week en hoopt hij het ligfietsen nog heel lang vol te houden.

In zijn werkzame leven was Jaap Bouman tropenarts en later homeopathisch arts. Na een lange werkdag plofte hij 's avonds meestal in een stoel. Te moe om er nog uit te komen voor iets leuks of nuttigs. Zijn hart zorgde ervoor dat hij meer in beweging kwam. Angina pectoris was de diagnose, een tekort aan zuurstof in het hart. De cardioloog raadde hem aan te gaan joggen, maar dat zag hij niet zitten. 'Ik dacht meer aan fietsen. In de consumentengids kwam ik een stukje tegen met de titel *Ligfietsen is ergonomischer dan zitfietsen*. Dat maakte me nieuwsgierig.'

Uitdagende viaducten

Jaap ging op onderzoek uit en schafte een Zephyr aan, een stalen ligfiets van dertig kilo. Alle begin is moeilijk, zeker voor een beginnende ligfietser van zestig jaar. Als Jaap thuiskwam van een klein rondje bij Goes met twee viaducten erin, konden ze hem uitwringen. Maar na een half jaar constateerde hij een enorme verbetering. Dat kleine rondje werd steeds groter, viaducten nam hij steeds

makkelijker en als klap op de vuurpijl voelde hij zich veel fitter. 's Avonds had hij zelfs nog energie om lekker in de tuin te werken. Dat was hem nog nooit overkomen! De Zephyr was wel erg zwaar, daarom verving Jaap deze voor een City Cruiser van 23 kilo. Ook dat was een hele vooruitgang.

Geen zadelpijn

Inmiddels was het Jaap meer dan duidelijk geworden dat hij met ligfietsen een uitstekende keuze had gemaakt. 'Met dezelfde energie ga je een stuk harder', legt hij uit. 'En je hebt geen last van zadelpijn, je zit namelijk in een comfortabel kuipstoeltje. Over de kop slaan kan niet, ook dat is prettig.'

Natuurlijk zijn er ook nadelen. Een ligfiets is geen stadsfiets, weet hij maar al te goed. 'Een ligfiets is langer dan een zitfiets, waardoor het moeilijker manoeuvreren is. Daar komt bij dat achteruitkijken lastig is. En dat je in het stadsverkeer minder goed zichtbaar bent omdat je lager zit, is natuurlijk ook geen

'Niets is beter dan lange fietstochten door de natuur.'

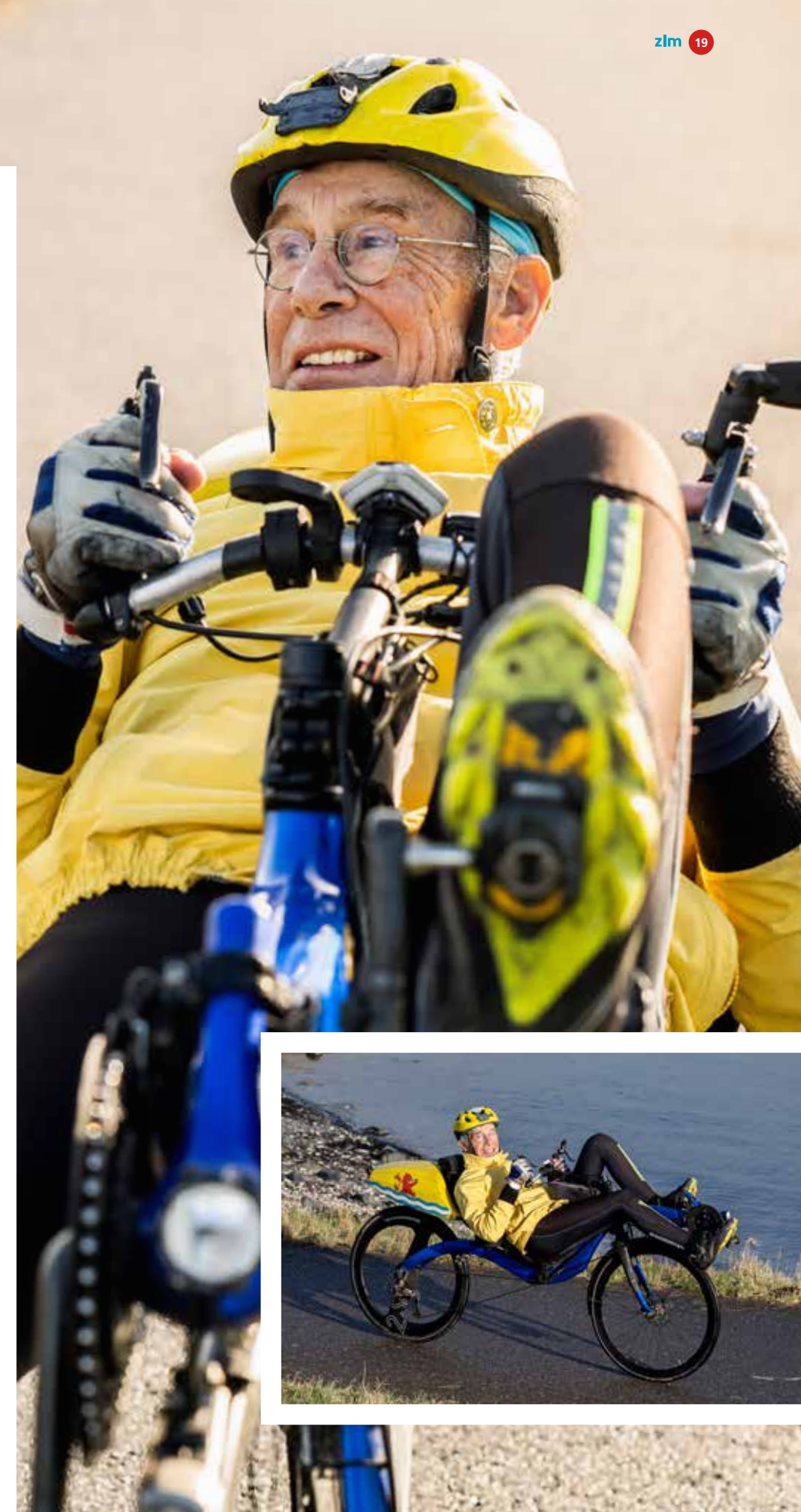
pré. Maar als het gaat om het maken van lange tochten door de natuur, dan is er niets beter dan de ligfiets.'

Parijs-Brest-Parijs

Het fanatisme nam jaar na jaar toe, zeker toen Jaap in een tijdschrift over ligfietsen iets las over Parijs-Brest-Parijs. Dat is een toertocht van 1.200 kilometer die je binnen negentig uur moet afleggen. Onderaan het artikel stond een zinnetje dat de fietser-opleeftijd met een brede glimlach citeert: 'Als u dit wat lijkt, moet u nú beginnen met trainen want over twee jaar is er weer een editie.' Dat was niet tegen dovemansoren gezegd. Hij kocht in Middelburg bij ligfietspecialzaak M5 een nog veel lichtere - en dus snellere - fiets, een High Racer van carbon en met een tweespaaksachterwiel. Slechts elf kilo schoon aan de haak.

Veruit de oudste

Inmiddels is hij drie keer in de monstertocht Parijs-Brest-Parijs van start gegaan. In 2011 slaagde hij in zijn missie. De twee daaropvolgende keren, in 2015 en 2019, stuitte hij op lichamelijke beperkingen. Jaap was één van de oudste deelnemers, en met voorsprong de oudste Nederlander. Onderweg constateerde hij dat hij de vereiste gemiddelde snelheid niet haalde. Hij moest opgeven. Een teleurstelling natuurlijk, maar die heeft hij inmiddels goed verwerkt. 'Ik blijf lekker doorgaan', zegt de Goesenaar vrolijk. 'Twee keer per week stap ik op de fiets en één keer per week ga ik naar de sportschool. Ik heb als stelregel: als ik 10% van de tijd in beweging ben, heb ik daar 90% van de tijd plezier van. Tijdens mijn beweegtijd geniet ik ook. Ik heb dus 100% plezier!'





Natuurbeschermingsorganisatie Het Zeeuwse Landschap vond inspiratie voor Waterdunen in Noord-Frankrijk, aan de monding van de Somme. Daar merkten ze dat de recreatie steeds verder oprukte en dat dat ten koste ging van de natuur. Rond 1970 werd er een flink stuk landbouwgrond omgezet in een zilt natuurgebied. Trekvogels vonden er een oase van rust, net als vele duizenden natuurliefhebbers.

Schorren, geulen en polders

Met het gebied in Frankrijk in het achterhoofd ging in 2012 bij Breskens de eerste spade de grond in. In de loop van de jaren werd het gebied stukje bij beetje ontwikkeld. De Waterdunen van nu lijken sterk op de streek uit de voorgaande eeuwen. De mens voerde er een

uitputtende strijd tegen de natuur. Er werden polders aangelegd die de zee bij stormvloed weer genadeloos wegvaagde. De kuststrook van Zeeuws-Vlaanderen, België en ook Noord-Frankrijk bestond uit zich voortdurend verplaatsende schorren, geulen, slikken, polders en eilandjes. Om Waterdunen zout te houden, legde men een zogenoemde duiker aan. Zo kan het zeewater het gebied twee keer per dag in- en uitstromen.

Nergens anders in Europa

Er zijn drie wandelroutes. De vogelroute van 5,5 kilometer, de zeekraalroute van 4,5 kilometer en de golfroute van 9 kilometer. Je kunt ze ook combineren. Thijs Soeting uit Groede gidst toeristen namens Het Zeeuwse Landschap door

en langs Waterdunen. Hij komt er bijna dagelijks en geniet er keer op keer van. 'Het meest bijzondere vind ik dat tegengestelde belangen het gebied mogelijk hebben gemaakt', legt hij uit. 'De dijk moest versterkt worden, er kwam een lobby op gang voor meer natuur én de recreatiesector wilde zich hier vestigen. Je houdt het niet voor mogelijk, maar dat is allemaal gelukt. Ik leef mee met de boeren die hun grond hebben moeten afstaan, maar er is hier wel iets ontstaan wat je in heel Europa verder nergens tegenkomt.'

Thijs neemt zijn gasten graag mee naar de proefboerderij voor oesters, die ook een plekje in het gebied heeft gekregen. De proefvelden moeten uitwijzen waar en hoe de oester het beste groeit.



ENTREE WALENDIJK



Waterdunen is meerdere wandelingen waard

Nieuw natuurgebied open voor publiek

De meeste natuurgebieden doen er honderden, zo niet duizenden jaren over om tot volle ontwikkeling te komen. Dat geldt niet voor Waterdunen in Zeeuws-Vlaanderen. De eerste plannen om een natuurgebied aan te leggen tussen Breskens en Nieuwvliet-Bad ontstonden rond 2000. Afgelopen winter werd het gebied geopend voor publiek. Waterdunen is in korte tijd een eldorado voor vogels geworden, maar ook voor natuurliefhebbers. Je kunt er prachtig wandelen!



DE PROEFBOERDERIJ VOOR OESTERS

Er zitten bijzondere experimenten tussen. 'Op één van de locaties zitten de oesters in mandjes, die ronddraaien als het water opkomt of afgaat. Zo worden de oesters in een handige ronde vorm geslepen.'

Zilverreigers en zeebaars

Natuurlijk gaat gids Thijs ook op visite bij de vogels. De meeste bivakkeren op de speciaal voor hen aangelegde eilanden. Het hele jaar zijn er onder meer schol-eksters, bergeenden, zilverreigers en brandganzen te bewonderen. In de winter zijn er enorme zwermen ganzen. In de zomer broeden er duizenden sterns, zwartkopmeeuwen, kokmeeuwen, kluten en andere vogels. En wat veel mensen niet weten: in de kreken zitten krabben, garnalen en schelpdieren en er zwemt enorm veel vis. Zeebaars, dikkopjes,

harders, noem maar op. De vogels zijn er blij mee. De eerste zeearenden zijn zelfs al gezien!

Volop in ontwikkeling

Langzaam maar zeker ontwikkelt Waterdunen zich verder. De getijden-duiker is in 2019 aangelegd, de zilte natuur werkt sindsdien hard om steeds dominanter te worden. Aan de westkant, waar één van de twee parkeerterreinen is, wordt nog een ontvangstruimte gebouwd. Aan de noordkant, achter de aangelegde duinen, is begonnen met de aanleg van het recreatiegebied met een camping en woningen.

Wie van wandelen of natuur houdt, moet zeker eens komen kijken. En misschien wel meerdere keren, want



DE VOGELKIJKHUT VANUIT BINNEN GEZIEN

'Je houdt het niet voor mogelijk, maar het is allemaal gelukt.'

Actie

Voor of na uw wandeling bent u van harte welkom in restaurant Schoneveld bij Breskens. Op vertoon van deze pagina ontvangt u 20% korting op uw lunch of diner. Deze actie loopt tot 15 november 2022. www.restaurant-schoneveld.nl

de Waterdunen van 2022 zullen er waarschijnlijk heel anders uitzien dan de Waterdunen van, laten we zeggen, 2030! De toegang is gratis. Naast georganiseerde wandelexcursies zijn er ook fietsexcursies rond het gebied.

Kijk voor meer informatie op www.waterdunen.com en www.hetzeeuwselandschap.nl/waterdunen.

DE DAG VAN...

Marloes Kok

'Heerlijk om zo in de lucht te zweven!'

Marloes Kok heeft een spectaculaire hobby, ze doet aan zweefvliegen. Vorig jaar was ze zo'n honderd keer in de lucht. Dit jaar waarschijnlijk nog vaker, want sinds kort heeft ze haar bevoegdheid als instructeur. Maar Marloes zit niet altijd met haar hoofd in de wolken. Bij ZLM werkt ze als personenschadebehandelaar en staat ze slachtoffers van een ongeval bij.

Marloes: 'Mijn eerste vlucht maakte ik toen ik twee jaar oud was. Ik mocht toen al mee met mijn vader. Ik heb de liefde voor het zweefvliegen echt van hem meegekregen. En ik heb mijn liefde trouwens ook gevonden via het zweefvliegen. Op de vereniging ontmoette ik mijn vriend Marcel.'

Bloemkoolwolkjes

Toen ze veertien werd mocht Marloes alleen vliegen. Je valt dan nog onder de bevoegdheid van je instructeur. Die bekijkt of je eraan toe bent, of je genoeg vliegrechts hebt gemaakt en of het weer goed genoeg is. Bij regen en harde wind vlieg je bijvoorbeeld niet. Marloes: 'Het weer speelt een grote rol bij zweefvliegen. De beste omstandigheden heb je als je van die bloemkoolwolkjes ziet. Dan is er veel thermiek; warme opstijgende lucht. Je moet in die thermiek vliegen om hoger te komen. Net als een roofvogel en een meeuw. Boven de wolken kom je dus niet, daar is geen thermiek meer. Boven een parkeerplaats of stad is veel warme opstijgende lucht, daar kun je dus goed vliegen. Boven water juist niet. Als je pech hebt, vlieg je maar vijf minuten. Maar je kunt ook wel zeven uur in de lucht blijven. Ik ben zelf weleens naar Noord-Frankrijk gevlogen.'

'Vooraf bereid je dat natuurlijk goed voor. Ik doe dat met een speciale site voor luchtvaartmeteo. Daarop staat hoe hoog de wolkenbasis is en of er regen wordt verwacht. Verder moet je rekening houden met het luchtruim. In militaire gebieden en bij grote

'Ik vloog als een vogel in de lucht naar Noord-Frankrijk.'



1. Boven Zeeuws Vlaanderen
2. Aan het werk bij ZLM
3. Marloes heeft al veel vliegervaring
4. Ze vloog al jong mee met haar vader
5. Ook motorrijden is een hobby
6. Weer veilig aan de grond



vliegvelden zoals Brussel en Schiphol mag je bijvoorbeeld niet vliegen.'

Als een vogel in de lucht...

Marloes: 'Op mijn zestiende heb ik mijn brevet gehaald. Dan moet je verschillende theorie- en praktijkexamens doen. Tijdens de theorielessen leer je bijvoorbeeld over luchtvaartwetgeving, meteorologie en navigatie. Tijdens het praktijkexamen moet je dat geleerde toepassen en laten zien wat je vaardigheden zijn. Vorig jaar heb ik het diploma gehaald om zelf les te geven. Ik ben nu dus instructeur. Ik vlieg bij de Eerste Zeeuws-Vlaamse Aero Club in Axel. Het is een hele gezellige club, waar ook een verenigingscamping bij hoort. Ik kom er al mijn hele leven en voel me er als een vogel in de lucht.'

Marloes: 'Het is een heerlijke sport om te doen. De start geeft echt een adrenalinekick. Binnen een paar seconden word je door de lier met honderd kilometer per uur de lucht in geholpen. Zodra ik die loskoppel, begint de rust. Het is heel stil omdat je geen motor gebruikt. Het liefst vlieg ik over de Westerschelde, dan heb je echt een schitterend uitzicht.'

...én met beide benen op de grond

Bij ZLM staat Marloes met beide benen op de grond. Ze werkt als personenschadebehandelaar en heeft contact met slachtoffers die door een ongeval letsel hebben opgelopen. Dat kan klein lichamelijk letsel zijn, maar soms zijn het situaties die veel impact hebben op het slachtoffer. Bijvoorbeeld wanneer iemand door het ongeval (tijdelijk) niet meer kan werken, zijn huis niet meer kan schoonmaken of als er zelfs sprake is van blijvend letsel en de persoon in een rolstoel terechtkomt.

Marloes: 'Ik doe er alles aan om slachtoffers van een schadeongeval zo goed mogelijk bij te staan. Ik regel de afhandeling van de schade en houd contact met het slachtoffer of met de belangenbehartiger. Ik krijg vaak dankbare reacties. Je weet dat je dan echt iets bijdraagt aan iemands herstel. Dat geeft veel voldoening.'

Novanet maakt schade onzichtbaar

Mes snijdt aan vele kanten als herstelbedrijf voor ZLM in actie komt

Bijna iedere schade kan gerepareerd worden. Het is misschien een wat gewaagde uitspraak, maar schadeherstelbedrijf Novanet maakt het wel waar. 'Wij kunnen alles repareren', verklaart commercieel directeur Robert de Keijzer. 'En als het gerepareerd is, zie je er meestal niks meer van.' Novanet kwam vorig jaar 250 keer in actie om schade bij ZLM-verzekerden te verhelpen. Bijna iedereen was verrast over het resultaat.



Novanet werkt al vele jaren samen met ZLM. Het schadeherstelbedrijf heeft zijn hoofdvestiging weliswaar in Utrecht, maar de zeventig medewerkers wonen en werken in het hele land. Met 'spotrepair' repareren ze op een slimme manier oppervlakkige beschadigingen aan vloeren, aanrechtbladen en deuren. Ook repareren ze kozijnen en ze zijn gespecialiseerd in keukenherstel.

in 2010 directeur werd, ging het roer toch flink om. 'We konden heel veel repareren, maar blonken nergens echt in uit', kijkt hij terug. 'En dat was wat we juist wel wilden.'

Drie disciplines

Novanet ging zich toeleggen op drie disciplines. Ten eerste op 'spotrepair'; het slim repareren van oppervlakkige beschadigingen aan vloeren, deuren, aanrechtbladen en soortgelijke zaken. Ten tweede richtte Novanet zich op het repareren van kozijnen. Denk aan het herstellen van inbraakschade en het vervangen van sloten en rubbers. En ten derde specialiseerde Novanet zich in keukenherstel. 'Er was geen bedrijf in Nederland of België dat dat destijds landelijk aanbood. Al bij een kleine schade werd een hele nieuwe keuken gedeclareerd. Dat hoeft niet meer. Wij kunnen alle onderdelen van alle keukens vervangen. Van alle merken, alle kleuren, hoe oud de keuken ook is. Dat komt omdat we de onderdelen zelf maken als ze niet meer leverbaar zijn', legt Robert uit.

Kleine revolutie

Zijn nieuwe aanpak slaagde en zorgde voor een kleine revolutie in de wereld van schadeherstel. Niet alleen omdat het kosten bespaart, maar ook omdat het milieuvriendelijk en klantgericht is. 'Achter elke schade zit een verhaal', legt de Novanet-directeur uit. 'En elke gedupeerde gaat daar anders mee om. Wij passen onze hulp zoveel mogelijk aan de wensen van de klant aan. Soms moeten we iemand overtuigen dat repareren beter is dan vervangen, maar dat komt niet zo vaak voor. En als dat wel zo is, overtreffen we vaak de verwachtingen.'

Herstelmeesters

Robert vertelt dat het niet makkelijk is om zo'n gespecialiseerd bedrijf op te zetten en draaiende te houden. Er zijn namelijk geen opleidingen voor dit soort gespecialiseerde beroepen. 'Dat doen we daarom zelf', zegt Robert, die zijn werknemers weleens de titel "herstelmeesters" meegeeft. 'We doen dat in onze hoofdvestiging in Utrecht. We werken door heel Nederland en België en zijn inmiddels in beide landen het grootste reparatiebedrijf. Het duurt soms een jaar voordat iemand echt productief is en drie tot vier jaar voordat het een allrounder is.'

'Wij passen onze hulp zoveel mogelijk aan de wensen van de klant aan.'

Lakken en lijmen

Natuurlijk volgt Novanet de ontwikkelingen in de reparatiemarkt op de voet. Maar ze zijn zelf ook druk met innovaties, vertelt de directeur. Bijvoorbeeld op het gebied van lak en lijmen. 'We werken nu nog veel met tweecomponentenlakken, omdat die snel en heel goed drogen. Maar op termijn moeten we overgaan op watergedragen lakken. Liefst zo snel mogelijk. Aan de ene kant vanuit milieu-oogpunt, maar ook voor het welzijn van onze herstelmeesters. Samen met fabrikanten zijn we volop bezig die lakken te ontwikkelen.'



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 of ga naar zlm.nl/breinbreker. Stuur uw oplossing in vóór 1 juni 2022.

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, telefoonnummer en adres.

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

PRIJSWINNAARS november 2021

- 1e prijs: G.J. Bilkert, Roosendaal
- 2e prijs: J. Havermans, Hooge Zwaluwe
- 3e prijs: J. Plasschaert, Axel

1^e PRIJS

Platenspeler House of Marley Stir It Up Wireless



2^e PRIJS

Dinercadeau twv € 150



3^e PRIJS

Stoov warmtekussen 45x60 cm



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

DWAAS	↘		VOORTEKEN (LAT.)	↘		TV-ZENDER	↘		REISLEIDER	↘		REGELMAAT	↘	VERTRAGING	↘		TIJDELIJK GEBRUIK
BUNKER		10	ONMIDDELIJK NADAT	↘					LAND IN AZIË	→				WERVEN	↘		
	↘		↘					6	LATER	↘							
TOGA	→					POLITIEKE PARTIJ	→		↘			VROUW	→				
LEDIKANT						KRENG						SPORT		4			
↘			LATER	→		↘			HOUTSOORT	→			↘			DOPHEIDE	
			GRONDBEZIT									3					
MINERAAL	NOOT	→	↘		KORENHALM	→					VULKAAN OP SICILIË		NEDERLANDSE NORM	→		↘	
	RUW				GEVOEL											2	
↘	↘				↘				GRAVER	→	↘						
					7				HUID	↘							ZOEN
ZEEVOGEL		NOOT	→			VERBOD	→	↘					BROOD	→		↘	
		VOGEL				BIJWOORD			8				RONDHOUT				
↘	↘					↘							↘				
			MEEUW-ACHTIGE	→							ONTVANGST-BEWIJS	→	1				9
UITGELATEN	→				5						TROPISCHE VRUCHT	→					

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.

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

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

CONTACT

ONZE ADVISEURS

DON Risicobeheer
Karreveld 2a, 4371 GA Koudekerke
0118 - 615 151
info@donrisicobeheer.nl
www.donrisicobeheer.nl

Assurantiekantoor Boidin & Vinke
Markt 14, 4501 CK Oostburg
0117 - 452 355
info@boidinvinke.nl
www.boidin.nl

Boidin verzekeringen
Absdaalseweg 53, 4561 GE Hulst
0114 - 312 220
info@boidin.nl
www.boidin.nl

Frank Huibregtse
Regio Zeeland
0113 - 238 840

Bijdevaate Verzekeringen
Grachtweg 23, 4301 KJ Zierikzee
0111 - 453 100
verzekeringen@bijdevaate.nl
www.bijdevaate.nl

Verbrugge Assurantiën
Gangboord 11,
4941 RE Raamsdonksveer
0162 - 512 924
info@verbrugge.com
www.verbrugge.com

Boidin Assurantiën
Rooseveltlaan 6, 4536 GZ Terneuzen
0115 - 614 982
terneuzen@boidin.nl
www.boidin.nl

Frits Joesse
Regio West-Brabant
0113 - 238 840

Overbeeke
Oudelandsestraat 9, 4691 BJ Tholen
088 - 730 77 50
info@overbeeke.nl
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
www.zlm.nl

zlmverzekeringen
 zlmverzekeringen

Advies & Acceptatie	0113 - 238 880
Schadeservice Motorrijtuigen	0113 - 238 888 (24 uur per dag bereikbaar)
Schadeservice Woonhuis/Inboedel	0113 - 238 777 (24 uur per dag bereikbaar)
Algemeen nummer	0113 - 238 000

ZLM Magazine is bestemd voor alle relaties van ZLM Verzekeringen.
32e jaargang, maart 2022.

Redactie: Esther Veldhuizen, Hubè Rentmeester, Emerence van Wingen, Marcel Mol, Michelle l'Annee de Betrancourt, Lieselotte Overdevest, Michelle Laan.
Tekst: Esther Veldhuizen, Koen de Vries.
Fotografie: Vincent van den Hoogen, Shutterstock, Marcel van Dijk, Marcel Klootwijk, Martijn Gijsbertsen, Jaap Beyleveld.
Opmaak: Pascal de Meulmeester **Druk:** DRD Support **Oplage:** 225.000
E-mailadres redactie: redactie@zlm.nl **Bezorgklachten:** 0113 - 238 273



**ALS VIP MEE NAAR
DE ZLM TOUR**

**8-12
JUNI
2022**

**WARMDRAAIEN
VOOR
DE TOUR**

Van 8 tot en met 12 juni vindt de ZLM Tour plaats. Een vijfdaags wielerevenement waar wij trotse hoofdsponsor van zijn. De toppers uit de wielwereld bereiden zich vijf dagen voor op de Tour de France. Als vip maakt u een etappe van dichtbij mee. Meld u voor 30 april aan via zlm.nl/zlmtour. De winnaars ontvangen uiterlijk 13 mei bericht. Kijk voor meer informatie over de wedstrijd op www.zlmtour.nl.

Retour: ZLM Verzekeringen, Cereshof 2, 4463 XH Goes

Port Betaald
Port Payé
Pays-Bas



zlm.
verzekeringen

**u tevreden,
wij tevreden**