

uit de **BRAND**

anders
afrekenen:
van 20.000 naar
2

overstap
SOS
INTER
NATIONAL

meer
mogelijk met
PAS
2010

2010 • JAARGANG 5 • NUMMER 1

Stichting Salvage
**KLAAR VOOR
DE TOEKOMST**

Stichting **Salvage**

verzekert snelle hulp na brand



FIJNE
feestdagen
EN EEN BRANDVEILIG
EN WATERDICHT
2011



**SOS INTERNATIONAL:
NIEUWE ALARMCENTRALE
SALVAGE**

2 Salvage werkt vanaf 1 januari samen met een nieuwe alarmcentrale: SOS International. Alles over de voorbereidingen en hoe kijken de medewerkers aan tegen Salvage en hulpverlening? “Het brengt een heel andere dynamiek met zich mee dan onze huidige opdrachtgevers.”



**“EEN NIEUWE CENTRALE
BRENGT NIEUWE IDEEËN
MET ZICH MEE”**

6 Frank Franse, bestuurslid van Salvage vertelt over hoe de Stichting Salvage gestaag werkt aan een onafhankelijke positie in het veld. De aanbesteding was een zwaar traject: er werd gedegen onderzoek gedaan naar alle partijen. SOS International kwam als beste uit de bus.



VAN 20.000 NAAR 2

10 20.000 nota's verstuurde Salvage naar verzekeraars per jaar. Een moloch aan werkzaamheden, aldus Salvage-voorzitter Kees Krijgsman en hij bedacht een manier waarop het efficiënter kan. Verzekeraars ontvangen straks alleen nog een voor- en nacalculatie. Nu de volmachten nog.



**“WE ZIJN NU DE BAAS OVER
ONS EIGEN SYSTEEM”**

14 Werkte de Stichting Salvage voorheen met systemen die draaien bij derden, vanaf januari heeft Salvage een eigen automatiseringssysteem waarin informatie over een schade op maat kan worden verwerkt en waarin meer data kunnen worden verzameld over schades. Dat laatste draagt ook bij aan een veiliger samenleving.

PARAPLU



Kees Krijgsman, onze voorzitter, zegt het heel treffend op bladzijde 12 “als Stichting hebben we onszelf opnieuw uitgevonden”. Zo voelt het wel voor ons dit afgelopen jaar, waarin we grote stappen hebben gezet om onder die paraplu uit te komen. Stappen die indrukken achterlaten: de verhuizing aan het begin van dit jaar naar een nieuwe stek in Apeldoorn, gevolgd door de aanbesteding van de Alarmcentrale activiteiten, de bouw van ons nieuwe Platform Automatisering Salvage, de nieuwe verrekenstructuur en de overgang naar SOS International. U leest erover in deze Uit de Brand die evenzo met een gloednieuwe uitstraling aan u wordt gepresenteerd. We zijn trots op wat we hebben neergezet en danken allen die ons daarbij hebben ondersteund.

Al deze veranderingen hebben maar één doel: Salvage efficiënter maken, betaalbaar houden en de tevredenheid bij de stakeholders verhogen. Verzekeraars, brandweer en Salvagecoördinatoren gaan hier als eersten iets van merken, maar ook de gedupeerde klant die sneller de best passende hulp kan krijgen als hij brand heeft gehad. Maatschappelijk gezien zijn we volgend jaar zover dat we veel meer informatie over branden kunnen leveren, wat interessant kan zijn met oog op preventie of productontwikkeling.

Ook al komen we als Stichting onder die paraplu vandaan, de paraplu blijft symbool staan voor bescherming. De Salvagecoördinatoren zijn op dat gebied onze ambassadeur, door hun zorg voor gedupeerden, door het nemen van beschermende maatregelen tegen vocht, roet, rook en andere schadeveroorzakende factoren. Daar zijn we goed in, dat houden we in stand.

Graag wil ik u allen danken voor de samenwerking in het afgelopen jaar. Ik wens u fijne feestdagen, een vrede-rijge jaarwisseling en een zinvol nieuw jaar.

Op de drempel van het oude jaar, blikken we vanonder de paraplu naar 2011, naar de toekomst.... wij zijn er klaar voor!

*Brenda Reinders
Directeur Stichting Salvage*

VERDER

- 13 De Brandweer over morgen. De brandweer is begonnen aan een cultuuromslag en heeft een visie geformuleerd tot 2040.
- 18 Mensen aan het werk: Marc Nieuwenhuizen en Hans de Hoog over het Salvagewerk in de praktijk.

SOS International: nieuwe alarmcentrale

“WE WILLEN EEN TOPDIENSTVERLENING LEVEREN NAMENS SALVAGE”

Alarmcentrale SOS International, gevestigd in Amsterdam-Zuidoost, staat al meer dan dertig jaar voor betrouwbare, actieve en (inter)nationale hulpverlening. Niet voor niets is deze organisatie door Stichting Salvage geselecteerd als partner. We namen alvast een kijkje en spraken enkele medewerkers over de werkzaamheden van SOS International.

Direct om de hoek bij station Amsterdam Bijlmer ArenA bevindt zich SOS International. De alarmcentrale waar Stichting Salvage vanaf 1 januari mee gaat samenwerken. Bij binnenkomst valt meteen de ontspannen sfeer op die er binnen het bedrijf heerst. In verschillende ruimten zijn medewerkers via allerlei innovatieve communicatiemiddelen druk bezig met het verwerken en aannemen van telefonische meldingen. Het gaat daarbij voornamelijk om het bieden van hulp aan verzekerden, vakantiegangers, leasrijders, rekeninghouders en senioren.

Tegen de stroom in

SOS International, een dochteronderneming van ASR, bestaat uit drie operationele afdelingen: frontoffice, mobiliteit en medisch. De betrokken medewerkers van deze drie afdelingen werken tezamen uit naam van maar liefst negentig opdrachtgevers. “Of het nu gaat om autopech op de A1, ziekte in het buitenland of het blokkeren van een bankpas: voor alle calamiteiten kunnen particulieren dag en nacht terecht bij een van de 245 medewerkers van SOS International”, vertelt accountmanager Hajrudin Smajilbegovic. Zijn collega

Coert van der Spaa, teammanager Front-office, vult hem aan. “Onze opdrachtgevers vertrouwen er vervolgens op dat wij de best passende hulp bieden aan hun klanten.” Het aantal klanten van SOS International is de afgelopen jaren sterk toegenomen. “Wij gaan tegen de economische stroom in”, zegt Van der Spaa. “We hebben een goede naam gekregen door de hoge kwaliteit die wij leveren. De manier waarop je je service verleent is iets waar je je tegenwoordig mee kunt onderscheiden. Wij doen dat in naam van de opdrachtgever, dus dat is voor ons extra belangrijk”.



aldus Van der Spaa. "Dat de Stichting Salvage ons uitgekozen heeft, is een teken dat we goed zijn in datgene wat we doen." SOS International heeft ruime ervaring met grote calamiteiten. Dat komt de samenwerking met Salvage ten goede. Inherent aan het werk van een alarmcentrale is dat er op ieder moment een calamiteit kan optreden. "Alleen al in 2009 heeft SOS International zes maal een team uitgezonden om de hulpverlening te coördineren na ernstige ongelukken in het buitenland", vertelt Smajilbegovic.

Spanning en inspanning

Afgelopen voorjaar werd het eerste contact gelegd tussen beide bedrijven. De uiteindelijke 'strijd' ging tussen vier alarmcentrales. Smajilbegovic vertelt: "Een tendertraject werd opgestart waarin wij een aantal vragen moesten beantwoorden, een prijs neerlegden en als laatste een presentatie gaven over SOS International." De aanbesteding was spannend en inspannend tegelijk, zeggen de heren. "Salvage brengt een heel andere dynamiek met zich mee dan onze huidige opdracht-

gevers. Wij wilden de stichting graag als klant. Bovendien krijg je maar één keer de kans om de vragen te beantwoorden. Hier moet je heel zorgvuldig naar kijken en dat vergt de nodige inspanning", aldus Smajilbegovic. "Vervolgens moet je tijdens de presentatie in veertig minuten datgene overbrengen waarvan jij denkt dat de toehoorders dat graag eruit gelicht willen zien. En daarna is het weer in spanning afwachten totdat je de uitslag krijgt."



Op de werkvloer: "Het is zowel een verbreding als een verdieping op de frontoffice. Dat zorgt voor een positieve afwisseling van de werkzaamheden voor onze medewerkers."



Hajrudin Smajilbegovic en Oert van der Spaa: "Van belang is een flitsende start zodra de knop om gaat."



De overgang

Door de tijdsdruk is een goede samenwerking tussen SOS International en de Stichting Salvage van cruciaal belang. Deze samenwerking is gericht op de afstemming van de inrichting van het PAS, het automatiseringssysteem (zie ook het artikel op pagina 14) en op de werkprocessen bij de Salvage Alarmcentrale. Hiervoor is een uitgebreid implementatieplan opgesteld. De projectleider heeft de verantwoordelijkheid

voor het managen van de uitvoering. SOS International heeft veel ervaring met het implementeren van nieuwe processen en de bijbehorende applicaties. Maar ook met het aannemen en opleiden van grote groepen nieuwe medewerkers. Smajilbegovic: "De afgelopen jaren hebben wij enkele omvangrijke opdrachtgevers binnengehaald die een grote impact op ons bedrijf hebben gehad. De 'lerende houding' van de medewerkers maakt het mogelijk de

benodigde kennis en vaardigheden op korte termijn op het gewenste peil te krijgen. Om de overgang van de ene alarmcentrale naar de andere zo soepel mogelijk te laten verlopen, werken wij met een projectteam dat bestaat uit medewerkers van SOS International en één of twee medewerkers van de Stichting Salvage."

Beide heren verwachten veel van de samenwerking. Van der Spaa: "Het is zo-



Ria de Groot: "Het snelle schakelen en het tonen van empathie maken dit werk aantrekkelijk. Het geeft voldoening om mensen te helpen."



Tineke Popovic:
"De afwisseling maakt mijn werk interessant."

DE PRAKTIJK BIJ SOS INTERNATIONAL

Tineke Popovic werkt al ruim elf jaar op de frontoffice van SOS International. Ze geniet vooral van de diversiteit die het werk haar brengt. "Toen ik hier begon, was ik bijna de hele dag alleen maar bezig met het blokkeren van bankpassen." Tijdens het gesprek gaat haar telefoon. Popovic neemt de telefoon op uit naam van de opdrachtgever. Een man belt vanuit Genève. Er is ingebroken in zijn bus en hij vraagt zich af wat hij moet doen. Nadat Popovic hem heeft uitgelegd wat hem te doen staat, vervolgt ze: "De laatste twee jaar zijn er zo veel opdrachtgevers uit verschillende branches bijgekomen. Die afwisseling maakt mijn werk interessant." Haar collega Ria de Groot beaamt dit, maar in het begin moest ze wel even wennen. "Ik was postbode en moest wennen aan het binnen werken. Maar het is me tweehonderd procent meegevallen." Na 7,5 jaar bij SOS International heeft ook zij het nog steeds prima naar haar zin. "Het contrast tussen de verschillende situaties waar je mee te maken krijgt, het snelle schakelen en het tonen van empathie maken dit werk aantrekkelijk. Bovendien geeft het ook veel voldoening om steeds weer mensen te helpen." Deze voldoening sluit mooi aan bij de doelstellingen van Salvage.

wel een verbreding als een verdieping op de frontoffice. Dat zorgt voor een positieve afwisseling van de werkzaamheden voor onze medewerkers." Het is de bedoeling dat op 27 december de Salvage-applicatie 'live' gaat. De implementatie neemt nog heel wat werk in beslag. "Het raakt alle afdelingen in onze organisatie, maar het is ook een project van ons allen. De Stichting Salvage voelt zich betrokken bij onze organisatie. Ze verlenen alle medewerking,

dat is vrij uniek in dit stadium", aldus Van der Spaa. "Van belang is een 'flitsende' start op het moment dat de knop omgaat van de ene naar de andere alarmcentrale. Dat kan alleen als alle details kloppen. Wat dat betreft werken wij prima samen met de Stichting Salvage. We hebben er alle vertrouwen in dat we ook in dit geval weer een topdienstverlening neerzetten namens en met de Stichting Salvage."



Frank Franse: "We hebben criteria opgesteld die strenger zijn dan de eerdere. Bereikbaarheid en snelheid hebben we scherper neergezet."

Frank Franse, Salvage-bestuur

“EEN NIEUWE CENTRALE BRENGT NIEUWE IDEEËN MET ZICH MEE”

Door de professionaliseringsslag die de Stichting Salvage sinds enkele jaren maakt, groeide de wens haar huidige alarmcentrale aan de markt te toetsen. “Het klantbelang neemt een prominente plek in. Daar hoort een onafhankelijke kijk bij.” Via een aanbesteding haalde de organisatie de meest geschikte partijen uit de markt. SOS International kwam uiteindelijk als beste uit de bus.

Tekst: Dennis Mensink
Foto: John Bakker

De Stichting Salvage startte enige tijd geleden heel bewust met nadenken over de toekomst. Daarbij hoorde ook het bouwen van een eigen IT-systeem. “Verder hebben we objectief naar de alarmcentrale gekeken”, zegt Frank Franse, die als bestuurslid van de Stichting Salvage bij de aanbesteding betrokken was. “Het meest logische in dat geval is een aanbesteding te doen, zodat je goed in

de markt kijkt en partijen een eerlijke kans geeft een goed aanbod te doen.” De Stichting nam de meest voor de hand liggende partijen mee in het aanbestedingstraject. De partij waar ze tot op heden zaken mee deden, zat daar ook bij. Belangrijke selectiecriteria waren kennisniveau, financiële draagkracht van de organisatie, prijs en algehele kwaliteit van dienstverlening.

Continuïteit

Hoe verliep het traject? De Stichting gaf de partijen aan waar haar werkzaamheden uit bestaan en welke eisen daar voor een alarmcentrale uit voortkomen. “Dat gaat best diep”, stelt Franse. “Denk aan de tijd waarbinnen je een telefoontje moet beantwoorden. Dat klinkt misschien eenvoudig, maar een centrale wordt vooral bij nacht en ontij door de brandweer gebeld om

vervolgens andere partijen aan het werk te zetten ten dienste van de verzekeringsklant. Snelheid, kwaliteit en bereikbaarheid zijn erg belangrijk." Buiten deze praktische kant keek de Stichting Salvage ook sterk naar de bedrijfseconomische kant van de centrales. Hoe staat het bijvoorbeeld met de liquiditeit en de solvabiliteit? Dat zijn belangrijke zaken voor continuïteit. Maar ook de persoonlijke kant van samenwerken kreeg aandacht. Franse: "De partijen die na de eerste selectie overbleven, hebben we uitgenodigd om bij ons een presentatie te komen geven. Dat geeft je een goede indruk van het bedrijf buiten de papierwinkel om. Het is belangrijk het enthousiasme en de betrokkenheid van een partij te kunnen zien." De stichting gaf alle criteria waarden mee en kwam zo tot een score per partij, die een objectief beeld gaf van de kwaliteit van de bedrijven.

Gedegen onderzoek

De aanbesteding bleek achteraf een behoorlijk zwaar traject. De stichting werkt met een beperkte bezetting, maar wilde desondanks een serieus en gedegen onderzoek doen naar de beste alarmcentrale. "We hebben zelf nogal wat keuzecriteria gesteld. Voor de beslissingen daarover zijn we als bestuur vaker bij elkaar geweest dan gewoonlijk. En het traject voor het nieuwe IT-systeem loopt er parallel aan. Dat zijn we aan het bouwen, samen met een externe partner, dus daar gaat ook veel tijd in zitten." De manier waarop de Stichting de aanbesteding inzette, vereiste niet alleen overleg, maar ook werkzaamheden buiten kantoor. "Zo hebben we vooraf ook bedrijven bezocht om er rond te kijken en voor-

SOS International had zich erg goed ingeleefd in het Salvage-werk

gesprekken te voeren", legt Franse uit. "De vier partijen die uiteindelijk in de aanbesteding mee zijn gegaan, waren daardoor zeer serieuze partijen. Het viel ons trouwens op dat alle betrokken partijen zich vol enthousiasme inzetten. Dat siert de branche." De stichting heeft ervoor gezorgd dat de partijen die afvielen duidelijke redenen meekregen waarom ze het niet zijn geworden. "Doordat we meetbare criteria stelden, konden we goed uitleggen waarom een partij het niet werd. Dat stelden ze zeker op prijs."

Combinatie van factoren

De Stichting Salvage heeft bewust voor een aanbestedingprocedure gekozen. "We zijn ons ervan bewust dat we een mooie partij zijn voor een alarmcentrale om als klant te hebben en alle alarmcentrales hebben connecties met verzekeraars namens wie wij onze dienstverlening doen. Naar mijn

idee kun je dus niet anders dan open en transparant te werk gaan in zo'n traject." De keuze voor SOS International komt volgens Franse door een combinatie van factoren. Het bedrijf kwam op het hoogste totaal aantal punten door goed te scoren op de verschillende onderdelen. Ze scoorden erg goed op kwaliteit en prijs. "Hoewel elk van de bedrijven zich professioneel toonde in de aanbesteding, had SOS International zich erg goed ingeleefd. Ze gaven bijvoorbeeld duidelijke en interessante ideeën over hoe ze mensen willen opleiden en de dienstverlening. We merkten al gauw een groot enthousiasme en een sterke wil om voor ons aan de slag te gaan."

Nieuwe ideeën

Het is met name de centrale van de brandweer die in de praktijk een klein verschil zal merken. Zij dienen immers een nieuw nummer van een nieuwe alarmcentrale te bellen, maar dat wordt goed geregeld. Daarnaast zullen de Salvagecoördinatoren, die het werk in het veld doen, contact hebben met SOS. Maar wat merken de aangesloten verzekeraars van de nieuwe samenwerking? "Naar mijn mening een nog betere dienstverlening in de keten. We hebben criteria opgesteld die strenger zijn dan de eerdere. Zo hebben we de bereikbaarheid en snelheid scherper neergezet. We willen er in ieder geval voor zorgen dat de kwaliteit die de stichting levert heel goed en professioneel blijft. Klanten geven onze service nu al een hoge waardering en waar het kan, zal de service straks nog beter zijn. Een nieuwe centrale brengt nieuwe ideeën met zich mee. SOS International is erg 'eager' daarin bij te dragen."

van **20.000** naar



De Stichting Salvage is volwassen geworden, een eigen kantoor, los van de VHD, en de professionaliseringslag gaat verder. Nu staat efficiënter factureren hoog op de agenda. Kreeg de stichting voorheen te maken met zo'n 20.000 (!) nota's per jaar die verrekend moesten worden na een schade, in 2011 wil men deze notastroom aan verzekeraars terugbrengen naar 2 per verzekeraar! Een voorcalculatie en een verrekening achteraf van de betaalde schade. Kees Krijgsman, voorzitter van de Stichting vertelt dat hoe dat kan.

Tekst: Edith Ufkes

SALVAGE-VOORZITTER **KEES KRIJGSMAN** OVER DE NIEUWE VERREKENSTRUCTUUR

Er was een dringende noodzaak om de verrekenstructuur grondig te veranderen, vertelt Kees Krijgsman op zijn werkkamer bij Allianz in Rotterdam. “Stel je eens voor, er is een brandschade geweest en er zijn allerlei werkzaamheden verricht: de getroffen familie is ondergebracht in een hotel, er is een ruit dichtgetimmerd, er zijn wat hand-en-spandiensten verricht door diverse leveranciers en vervolgens diende onze alarmcentrale deze nota's in bij de verzekeraars die de familie in de polisportefeuille hadden. Dan blijkt het bedrag van 22 euro niet overeen te komen met een eerder opgegeven bedrag en moet de boekhouding bij de verzekeraar aan het werk om een en ander uit te zoeken. En stel je dan voor dat de stichting zo'n 20.000 nota's per jaar verwerkt met een totaalbedrag van 6 miljoen euro. Welnu, ik hoop, denk ik, niet uit te leggen dat dit een moloch aan werkzaamheden oplevert dat niet alleen bijzonder inefficiënt werkt voor alle partijen, maar waardoor de Stichting ook nog eens bij discussies over rekeningen erg lang op haar geld moest wachten.”

Totale schadelast

20.000 nota's terugbrengen naar 2 per verzekeraar, een voorcalculatie en een verrekening achteraf. Dat houdt voor de stichting nog zo'n 2000 nota's op jaarbasis in, dat lijkt een bijzondere prestatie. Wat gaat er veranderen?

“We hebben als voorbeeld aangehouden de interne werkwijze bij Allianz en die bij

**“20.000 nota's
brengen wij terug
naar een
voor- en
nacalculatie”**

een aantal andere verzekeringsmaatschappijen.” We werken in de nieuwe situatie op basis van een voorschotstelsel voor de Salvagekosten waarin we tachtig procent nemen van de totale schadelast van de verzekeraar over de afgelopen twee jaar. Op basis van dat percentage maken we dan een inschatting van de kosten die we vervolgens vooraf in rekening brengen bij de verzekeraar. Zo kunnen we het aantal nota's terugschroeven. Verzekeraars krijgen zo twee maal een rekening, een aan het begin van het jaar en aan het eind van het jaar nog een nacalculatie. Dat werkt een stuk overzichtelijker. Het mooie is ook dat ze ook online toegang krijgen tot hun rekeningen en de status van de kosten. Zo blijven ze op de hoogte en houden ze grip op de gang van zaken.”

Unfair?

Toen Krijgsman dit voorstel met de afdelingscommissie Brand had bedacht, had hij eigenlijk de werkwijze van het Waarborgfonds Motorvoertuigen voor ogen. “Zij nemen één uitgangspunt voor alle partijen waarover ze de kosten omslaan, namelijk per voertuig. Helaas bleek dit niet mogelijk voor de brandmarkt waar wij mee te maken hebben. Een verzekeraar als HDI Gerling bijvoorbeeld, richt zich vooral op de industrie. Zij hebben te maken met een groot industrieel premievolume en zijn veel minder actief in de particuliere markt. Het zou dus unfair zijn wanneer zij Salvagekosten in rekening gebracht zouden krijgen over dit premievolume. Vandaar dat we er *niet* voor hebben gekozen om naar het premievolume te kijken per bedrijf en daar een percentage of promillage van te nemen, maar een verrekening van de werkelijke Salvagekosten per maatschappij.”

Volmachten niet

Het Verbond van Verzekeraars staat inmiddels achter de nieuwe verrekenstructuur, ook is de nieuwe werkwijze afgestemd met het FOV (Onderlinge Verzekeraars). De volmachten zullen voorlopig nog niet meewerken aan de nieuwe verrekenmethode. Krijgsman wijt dit aan de spanningen tussen de verschillende partijen, maar noemt de houding vooralsnog “een *canard* vanuit efficiency-oogpunt”. “We gaan alsnog proberen om tot een vergelijk te komen.” Hoe verklaart de voorzitter deze houding?

“Misschien is het angst voor verandering. Het is voor de stichting een enorme vooruitgang als het gaat om efficiency en het gaat om kleine bedragen. De zorgen van de volmachten zouden wij moeten kunnen wegnemen.

Kees Krijgsman somt de voordelen van de nieuwe verrekenmethode op: “Wij kunnen de kosten enorm omlaag brengen als alle verzekeraars, volmachten en onderlingen volgens de nieuwe structuur gaan werken. Ik spreek dan alleen al over tweeënhalve ton die wij als Salvage aan regiekosten kunnen besparen. Ik ben wel wat teleurgesteld over de houding van de volmachten, maar wij gaan in ieder geval volgend jaar met elkaar in gesprek.”

Onafhankelijk

Ondanks de nog te nemen obstakels kijkt voorzitter Krijgsman met vertrouwen naar de toekomst:

“Onze stichting heeft zichzelf opnieuw uitgevonden de afgelopen tijd. Eerder waren we nog sterk gelieerd aan de VHD maar we hebben onze activiteiten van deze hulpdienst losgemaakt. We hebben nu ons eigen kantoor, we zijn volledig onafhankelijk. De tevredenheidsscore over de diensten is nog steeds bijzonder hoog. De Stichting Salvage is volwassen geworden.”



Kees Krijgsman: “Onze stichting heeft zichzelf opnieuw uitgevonden de afgelopen tijd.”

Kees Harland (*Nationale Nederlanden*)

“NIEUWE STRUCTUUR BRENGT KOSTEN OMLAAG”

De nieuwe verrekenstructuur die de Stichting Salvage hanteert voor aangesloten schadeverzekeraars moet een verbetering betekenen voor beide partijen. In de oude situatie stuurde Salvage, dat met een budget werkte van zo’n 1.000 euro per melding, een gespecificeerde rekening naar de verzekeraar. Dit was een rekening per schademelding, wat inhield dat er per kalenderjaar zo’n 20.000 nota’s per jaar de deur uitgingen, allemaal voor relatief kleine bedragen. Het gevolg: de verzekeraars moest al deze individuele bedragen uitzoeken en boeken. Voor de verzekeraar een tijdrovende en dure klus, terwijl de Stichting Salvage telkens lang moesten wachten op de betaling. Wat vindt een verzekeraar van de structuur? We vroegen het Kees Harland, directeur Verzekeringstechniek bij Nationale Nederlanden. Hij hielp als directeur Verzekeringstechniek

mee aan het ontwikkelen van het nieuwe model. “Niet alleen voor de verzekeraar brengt het een voordeel met zich mee, maar ook voor Salvage. Zij hoeven minder rekeningen te sturen en kunnen een groot deel van hun geld, maar liefst tachtig procent, vooraf in één keer innen. Een nadeel dat ik voor verzekeraars kan bedenken, is een stukje renteverlies omdat ze moeten voorfinancieren. Dit moet je echter afzetten tegen de besparing die ontstaat door minder administratieve handelingen.”

Harland: “De kosten die Salvage maakt, rekent zij door aan verzekeraars. Elke besparing voor Salvage is er ook één voor de verzekeraars. Dus in principe klopt de stelling wel.” Als samenwerkende partners is het gedeelde doel uiteindelijk om de kosten van de hulpverlening overzichtelijk te houden en te beperken

waar mogelijk, vindt hij. “De meeste mensen kennen de Stichting Salvage niet. Dat is ook niet zo vreemd, want daarvoor moet je eerst brand hebben gehad. Maar toch is het een unieke dienst in Europa. Wij zijn eigenlijk het enige land waar zo’n hulpdienst voor zowel de gedupeerde als de verzekeraar beschikbaar is. Wanneer ergens een brand uitbreekt, dan staat er direct iemand van Salvage op de plek des onheils. En dat allemaal vanuit de gedachte dat je de gedupeerde moet bijstaan én dat je onnodige kosten altijd moet voorkomen. De nieuwe verrekenstructuur draagt daaraan bij door de kosten van het betalingsverkeer te verlagen. Daarom past deze zeer goed in de gezamenlijke filosofie van de Stichting Salvage en ons als schadeverzekeraars.”

BRANDWEER MAAKT ZICH KLAAR VOOR DE TOEKOMST

Nadruk op preventie en netwerken leidt tot nieuwe cultuur



De brandweer maakt zich op voor de toekomst. In de beleidsvisie *De Brandweer over morgen* blikt een team van brandweermensen uit verschillende regio's vooruit op een nieuwe werkwijze en rol van de brandweer in 2040. Deze wordt door de brandweer aangeduid als "een strategische reis" waarmee een lang traject wordt aangeduid dat moet leiden tot een cultuuromslag: van een ouderwets gestuurd apparaat naar een nieuwe organisatie en een nieuwe inbedding van de brandweer in de veilige samenleving van de toekomst. In de toekomst zal de brandweer een nieuwe rol krijgen in de samenleving. Zij spreekt in dit verband van een 'continuïteitsconcept': de brandweer als medebeschermer van de maatschappelijke continuïteit (lees: een veilige samenleving).

Preventie

René Hagen, lector Brandpreventie, in de beleidsnotitie *Brandweer over morgen*: "De brandweer zit al jaren tegen de grenzen van haar repressieve mogelijkheden aan. De kosten van de brandweer rijzen de pan uit maar het aantal slachtoffers als gevolg van brand neemt niet of nauwelijks af." De oplossing moet worden gezocht in preventie en niet in debatten over korte opkomsttijden en veiliger inzetprocedures, aldus Hagen. De preventie kan een succes worden wanneer fabrikanten milieuvriendelijke brandvertragende en brandveilige materialen gebruiken voor meubels.

De eerste tekenen in dat verband zijn gunstig, er is bindende regelgeving aangenomen door het Europees parlement over brandveilige televisietoestellen.

Drenthe of Rijnmond?

Een andere ontwikkeling die ten gunste komt van de brandpreventie is het aanbieden van betaalbare woningsprinklers. Architecten, woningcorporaties en natuurlijk ook de burgers zelf zouden daaraan mee moeten werken. Deze visie past geheel bij de cultuuromslag die de brandweer voor de 21e eeuw zich voor ogen heeft. Hierin werkt de brandweer nauw samen met woningcorporaties en verzekeraars als het gaat om brandpreventie. Directeur Schade Leo de Boer van het Verbond van Verzekeraars: "Verbetering van brandveiligheid levert grote maatschappelijke winst op in termen van minder slachtoffers, minder economische schade en wellicht kortingen op verzekeringspremies."

Ook organisatorisch gaat de brandweer anders samenwerken, netwerken met partners is daarin het speerpunt. De brandweer wordt nu nog aangestuurd vanuit de gemeente. Maar wellicht gaat dat veranderen nu Nederland in 25 Veiligheidsrisico's is ingedeeld. "De brandweer werkt in de regio Amsterdam-Amstelland al samen met zes gemeentes en ze krijgt haar geld dus uit de potten van die zes gemeentes, maar er zijn ook regio's met 31 gemeentes. Daar moeten 31 gemeente-

raden hun fiat geven aan de begroting. Die willen daar ook iets voor terugkrijgen in de vorm van brandweezorg en crisisbeheersing. Het is dus niet verwonderlijk dat de brandweer streeft naar een landelijke samenwerking," aldus Ricardo Weewer in *Expertise Magazine*. Netwerken en samenwerken wordt belangrijk voor de brandweer. Het Drentse platteland heeft bijvoorbeeld een andere behoefte aan hulp van de brandweer dan de regio Rijnmond.

Medische noodgevallen

De samenwerking zou als het aan burgemeester Amy Koopmanschap van de gemeente Diemen ligt, nog verder moeten gaan. "In mijn ogen werken politie, brandweer en ambulancezorg nog te veel naast elkaar. Ik verwacht dat de grenzen tussen deze afzonderlijke kolommen geleidelijk zullen vervagen. De brandweer gaat ook steeds meer een belangrijke rol vervullen bij medische noodgevallen."

Op de strategische reis naar 2040 heeft de brandweer een tussenstop gepland in het jaar 2015. Dan moet in ieder geval het brandveilig leven goed tussen de oren zitten bij alle betrokkenen in de samenleving. De nadruk ligt hierin op het voorkomen en beheersbaar maken van branden en incidenten, in plaats van op de bestrijding. Ook vindt er dan een herijking plaats van de plannen tot 2040. Wordt vervolgd dus....



Tilburg. Door het vastleggen van informatie wordt de veiligheid niet vergroot maar het maakt mensen bewuster van wat hun kan overkomen.

Nieuw automatiseringssysteem PAS2010

“WE ZIJN NU DE BAAS OVER ONS EIGEN SYSTEEM”

PAS2010, het nieuwe automatiseringssysteem van de Stichting Salvage, brengt een grote verandering met zich mee. Voor het eerst heeft de stichting straks een eigen systeem, met als gevolg meer onafhankelijkheid, efficiëntie en nieuwe mogelijkheden. PAS2010 hoort bij deze tijd waarin de Stichting zo goed mogelijke, efficiënte en betaalbare dienstverlening wil geven.

Tekst: Koos Plegt

Foto's: VDC Fotografie en Sander Kwakernaak

Misschien is het wel de belangrijkste mijlpaal in het bestaan van de Stichting Salvage: met de invoering van het nieuwe automatiseringssysteem PAS2010 werkt de Stichting namelijk voor het eerst volledig onafhankelijk van systemen die draaien bij derden. Juist in de drukke feestmaand december, met al het brandgevaar van kerstverlichting, open haarden en vuurwerk, moet PAS2010 direct al zijn waarde bewijzen. De stichting heeft veel vertrouwen in het systeem. “Wij zijn een kleine stichting met een groot netwerk. Feitelijk huren we alle diensten waar we gebruik van maken in”, zegt Geerlof van Loo, beleidsmedewerker van Salvage. “We worden voor vijf- tot zesduizend branden per jaar ingeschakeld. We maken gebruik van

de alarmcentrale, de Salvagecoördinator en schadestopbedrijven als externe partijen.” Tot nu toe werd alle informatie vastgelegd in het automatiseringssysteem van de alarmcentrale, onder meer als basis voor het verwerken van het rapport van de Salvagecoördinator. “Het nieuwe PAS2010 werkt niet alleen voor ons, maar is een basissysteem voor een groot aantal partijen.”

Niet ingewikkeld wel specifiek

Waar de Stichting Salvage vaak tegenaan liep, was juist deze uniformiteit van het oude basissysteem. Van Loo: “Ons proces is niet ingewikkeld, maar wel vrij specifiek. Aanpassingen van onze kant hadden veelal een grote impact op het systeem van de alarmcentrale. Daar liepen we vaak tegen-

aan. Daarom rees de vraag of het niet verstandig was zelf iets te laten ontwikkelen.” Dit moest een systeem zijn dat goed aan zou sluiten op zowel de eigen wensen als die van de stakeholders, zoals de schadeverzekeraars. Na een vooronderzoek door een externe adviseur is Salvage gestart met het vergelijken van een aantal aanbieders op de markt voor dergelijke rapportagesystemen. Uit deze markt oriëntatie kwam een drietal leveranciers naar voren. Salvage trok hun referenties na en vroeg om een presentatie van deze partijen, op basis van de eigen wensen en behoeften. Van Loo: “Hieruit kwam het systeem van EURO-motive als meest geschikt voor de wensen die wij hadden, naar voren. Een modulair systeem, dat voor ons bestaat uit standaardcomponenten

“Het Verbond van Verzekeraars en de Onderzoeksraad voor Veiligheid hebben ons gevraagd om meer cijfermateriaal aan te leveren”

met op specifieke gebieden voor ons gemaakt maatwerk, zodat het perfect aansluit op onze werkzaamheden.”

Euro-motive

De ruime ervaring met claimshandling en claimsmanagementsystemen is een belangrijke reden dat de Stichting Salvage voor het systeem van EURO-motive heeft gekozen. De basis van PAS2010 is dan ook het standaard-claimsmanagementsysteem van de softwareleverancier. Een flexibel systeem, geschikt voor duizenden soorten claims. Hier zijn enkele zaken die specifiek aansluiten op de behoefte van Salvage aan toegevoegd. Willem van der Velden is als directeur van EURO-motive nauw bij het ontwikkelen van het systeem betrokken. “PAS2010 selecteert en alarmeert de coördinator. Het is het systeem waarin alle informatie over de calamiteit wordt vastgelegd en dat de registratie en betaling van declaraties van de opgeroepen bedrijven organiseert”, legt Van der Velden uit. De uitdaging van een goed claimshandlingsysteem is om verwerking en betaling van declaraties te versnellen. “Iemand die een declaratie indient, wil snelle en complete betaling. Een verzekeringsmaatschappij wil echter uitsluitend betalen wat na controle volgens de polisgegevens bij zijn klant hoort. Dat komt er in de praktijk op neer dat de betaling niet altijd snel en volledig is. Ons claimshandlingsysteem ondersteunt het proces op twee fronten, zowel bij de verhoging van de procesefficiëntie als bij verbetering van de beoordeling van de declaraties.”

Selectie Salvagecoördinator

De verwerking van claims is slechts een van de functies van PAS2010. Van der Velden: “Dit is voor de Stichting Salvage maar een klein onderdeel van het werk. De voornaamste activiteit is het coördineren van schadebeperkende maatregelen bij calamiteit. Daarom is het automatisch selecteren van de juiste Salvagecoördinator op basis van locatie, expertise en beschikbaarheid ook een belangrijke taak van PAS2010. En vervolgens verwerkt het systeem alle gegevens over de calamiteit, zodat alle verschillende belanghebbenden deze later kunnen gebruiken.” PAS2010 staat als veelzijdig en klantspecifiek systeem niet op zichzelf. Het standaardplatform van Euro-motive vormt ook de basis voor andere systemen. Bijvoorbeeld CARculate, het claimshandlingsysteem voor declaraties van autoruitherstellers naar verzekeraars en leasemaatschappijen, en GRIP, het systeem van Glasgarant, een samenwerkingsverband voor glasschade van verschillende verzekeraars. PAS2010 moet lang mee kunnen. Van der Velden: “Het maakt gebruik van ons standaard-platform dat we voor al onze systemen inzetten en dat voortdurend up-to-date is. De architectuur is bovendien zodanig dat nieuwe eisen en wensen met een minimale inspanning aan het platform toe te voegen zijn.”

Minder omslachtig

Het nieuwe systeem geeft het onafhankelijk kunnen handelen van de Stichting Salvage een nieuwe dimensie. Van Loo: “Wij zijn nu feitelijk de baas over ons systeem. Het be-



Willem van der Velden (Euro-motive): “PAS2010 selecteert en alarmeert de coördinator.”

heer lag eerst bij de alarmcentrale, maar nu bij ons. Dit geeft onder meer bij de uitvoer van informatie meer mogelijkheden. Het is een web-based programma, waardoor de informatievoorziening aan verzekeraars verbetert. Bijvoorbeeld door een automatische mail naar een verzekeraar, direct na een brandmelding.” Het is slechts een van de vele voordelen. In het nieuwe systeem kan de Salvage-coördinator bijvoorbeeld ook rechtstreeks zijn rapport en foto's uploaden. Vroeger gingen deze foto's vaak eerst nog naar de alarmcentrale en daarna pas naar Salvage, vaak ook nog per fax. Straks tikt de coördinator zijn rapport rechtstreeks in het hart van het systeem. “Veel minder omslachtig, en daar komt bij dat de schadeverzekeraar, voor ons een belangrijke stakeholder, op ieder moment kan kijken naar de informatie over zijn klant in ons systeem.”

Voorsprong weer terug

Van Loo vergelijkt de nieuwe situatie wel eens met hoe de Stichting Salvage begon in het oprichtingsjaar 1986. “Toen was de coördinator nog de enige met een mobiele telefoon en daarmee de best geïnformeerde persoon in de keten, maar dit is nu wel anders. De verzekeraar is veelal eerder op de hoogte van de brand dan de Salvage-



Geerlof van Loo (Stichting Salvage): "Het nieuwe PAS2010 werkt niet alleen voor ons, maar is een basissysteem voor een groot aantal partijen."

coördinator. Met het nieuwe systeem keert de voorsprong weer terug. De verzekeraar kan direct in actie komen om samen met zijn klant de schadeafhandeling snel op te pakken op basis van de feiten, vaak ondersteund door foto's in het nieuwe systeem." Maar er zijn meer voordelen. Doordat er minder schakels zijn in de registratie is de kans op fouten kleiner. Bovendien is het proces door het kleinere aantal schakels beheersbaarder qua kosten en neemt de snelheid van de informatievoorziening voor alle partijen toe."

Ook voor de partijen waar Salvage mee werkt is er het een en ander veranderd. Vooral voor de alarmcentrale en de Salvagecoördinator. De handling voor de alarmcentrale vermindert en de coördinator heeft rechtstreeks toegang tot het systeem. De kans op fouten verkleint en de snelheid van het proces neemt toe. Alleen voor de derde partij, de schadestopbedrijven, verandert er nu nog weinig. "Maar in de nabije toekomst willen we kijken naar de mogelijkheden om met hulp van dit systeem ook deze samenwerkingspartner er de toegang toe te verlenen. Je kunt dan ook gaan denken aan de mogelijkheid digitaal te kunnen factureren. Maar dat is stap twee", zegt Van Loo. "We kijken om te beginnen naar de verzekeraars.

Want we zijn door hen opgericht en het zijn onze belangrijke stakeholders." Daarnaast wil Van Loo nog een extra punt aanstippen: "Er zijn ons de afgelopen jaren van verschillende kanten vragen gesteld om meer en beter cijfermateriaal te leveren, onder meer door instanties als het Verbond van Verzekeraars en de Onderzoeksraad voor de Veiligheid. Of wij konden bijhouden of bepaalde typen branden vaker voorkwamen dan andere, bijvoorbeeld. Of dat een oorzaak van veel branden misschien wel voortkwam uit een bepaald type en merk elektrisch apparaat. Veel makkelijker dan voorheen kunnen we daar nu aan meewerken. De aanpassing aan een individuele wens is minder omslachtig dan voorheen met de invoering van ons eigen systeem."

Onze buurt veilig

Het toepassen van de techniek van PAS2010 is een voorbeeld hoe het professionaliseren van gegevensbeheer risico's meer inzichtelijk maakt. Een ander voorbeeld is het project 'Onze buurt veilig', dat onveilige situaties in een wijk aanpakt. Het is een pilotproject van Interpolis, dat sinds een jaar draait in de Tilburgse wijken Het Zand en De Besterd. De samenwerking met politie, gemeente, Interpolis en Rabobank als maatschappelijke partners behelst onder meer een sms-dienst voor onveilige situaties en het digitale meldpunt onzebuurtveilig.nl, dat ook als discussieforum voor buurtbewoners dient. Dertien procent van de wijkbewoners heeft inmiddels actief op het project gereageerd door aan de hand van tips hun woning veiliger te maken. "Een mooie score, die ons ook positief verrast heeft," zegt Sjak van Nieuwkuijk, namens Interpolis een van

de projectgroeleden. "Wij willen als Interpolis meer nadruk leggen op het speerpunt preventie. Op deze manier kunnen wij wijkbewoners activeren om daar een bijdrage aan te leveren. Het effect voor verzekeraars is positief, daarin valt wel een vergelijking te trekken met het systeem van de Stichting Salvage." Een andere overeenkomst die hij noemt is dat ze op termijn willen naar meer en betere managementinformatie. Mogelijk kan de Stichting daar nog een rol in spelen. Wat gebeurt er in de wijk op het gebied van veiligheid en veiligheidsgevoel? "Het is overigens niet zo dat door het vastleggen van informatie de veiligheid direct vergroot wordt", zegt hij erbij. "Maar indirect wel. Het maakt mensen bewuster van wat hun kan overkomen, waardoor ze eerder iets preventiefs gaan ondernemen. Dat doe je door informatie vast te leggen en te delen."

Voor Salvage blijft het oude systeem nog een maand draaien naast PAS2010. De bedoeling is om in januari alle data uit het oude systeem over te nemen. Van Loo: "We moeten een conversieslag maken. Aan het eind van de maand moet die gereed zijn." De overgang naar het nieuwe systeem is een enorme verandering, waar de medewerkers erg enthousiast over zijn, zegt Van Loo. "Het proces is uitdagend. Heel veel dingen gebeuren er tegelijk en daar komt bij dat december ook de drukste tijd is. Al die brandgevaarlijke toestanden van deze maand én een nieuwe alarmcentrale én een nieuw automatiseringssysteem, dat is wel een uitdaging." Vooralsnog zijn de eerste tekenen goed, zegt de beleidsmedewerker. "De betrokkenen zijn enthousiast, maar het zal voor ons wel geen kerstrees worden dit jaar."

“LUISTEREN EN TEGELIJK DE HANDEN UIT DE MOUWEN”

Salvage is niet voor iedereen weggelegd. Meeleven met mensen, de situatie invoelen, begrijpen en tegelijk de schade regelen, beredderen, onderdak bieden. Salvagecoördinatoren komen midden in de nacht bij een brand, met soms dodelijke slachtoffers. Hoe regel je de zaak en hoe hou je het hoofd koel. Marc Nieuwenhuizen, schade-expert bij Lengkeek, Laarman en de Hosson, en Hans de Hoog, directeur bij Lengkeek, over de bijzondere eisen die aan de Salvagecoördinator worden gesteld.

Tekst: Edith Ufkes
Foto's: John Bakker

MARC



Marc Nieuwenhuizen

“Je wordt enorm gewaardeerd”

“Normaal gesproken een net pak aan maar ja, ik heb Salvagedienst en dan trek ik meestal een oude spijkerbroek aan met een overhemd. Ik kan op zo'n dag tijdens mijn dienst niet inschatten waar ik in terecht kom.” Marc Nieuwenhuizen (36) is Salvagecoördinator sinds 2002. In het dagelijks leven werkt hij als schade-expert bij expertisebureau Lengkeek, Laarman en De Hosson in Amsterdam. Het onvoorspelbare in het werk van de Salvagecoördinator is een van Nieuwenhuizens drijfveren om zich, naast zijn werk als schade-expert bij Lengkeek, beschikbaar te stellen voor het Salvagewerk. Maar nog belangrijker vindt hij het om mensen een schouderfunctie te bieden na een brand of een grote waterschade. “Iedere situatie is natuurlijk anders, maar de slachtoffers van de brand waarderen de hulp enorm. Wanneer je midden in de nacht bij een brand aankomt en de brandweer heeft zijn werk gedaan dan staan de mensen daar. Soms hebben ze helemaal niets meer. Alle hulp die je kunt bieden is dan ontzettend belangrijk voor ze: onderdak regelen voor de nacht, bluswater laten wegzuigen, enzovoorts. Verder zijn we echt onafhankelijk, we treden op in naam van alle verzekeraars. We kunnen in ons werk laten zien wat de polis waard is en waar mensen al die jaren de premie voor hebben betaald.”

Nieuwenhuizen heeft een enkele keer meegemaakt dat de hulp minder werd gewaardeerd. “Dat was een vervelende situatie in Gouda. Ik ging naar een brand in een flat en toen ik mijn auto had geparkeerd bespeurde ik al een dreigende sfeer. Dat had niets te maken met de brand of de slachtoffers maar wel door de omstanders. Toen ik terugkwam, was mijn hele auto leeggehaald. Dat vond ik echt verschrikkelijk, je komt daar om mensen in een noodsituatie te helpen.” Het is bij deze ene keer gebeven dat een Salvageklus zo vervelend afliep. “Mensen zijn altijd blij als je komt. Anders is het wanneer er dodelijke slachtoffers zijn. “Wat mij echt heeft aangegrepen was een voorval in Den Haag. Een gezin was afgesloten van het gas en kookte op een gasfles. Een heel onveilige situatie en de gasfles ontplofte. Ik moest toen de man opvangen die in dat huis woonde terwijl zijn vrouw en dochter waren omgekomen bij de explosie. Heel schrijnend was dat. Samen met de woningbouwvereniging hebben we daarna het pand laten dichttimmeren. Dat blijft je wel bij, ja.” De Stichting Salvage biedt de coördinatoren de mogelijkheid om na een aangrijpende gebeurtenis maatschappelijk werk aan of, indien nodig, psychologische hulp. Nieuwenhuizen heeft daar nog nooit gebruik van gemaakt. “Dat heb ik niet nodig denk ik. Wel zou ik wel eens willen weten hoe het verder is gegaan met sommige mensen die ik heb geholpen of hoe mensen de hulp hebben ervaren.”



HANS

Hans de Hoog:

“Het moet niets nieuws voor je zijn”

Niet iedereen kan in aanmerking komen voor het werk van Salvagecoördinator. Het vermogen om de handen uit de mouwen te steken is uiteraard een harde eis. Het overzicht hebben en houden, het inschatten van de situatie over hoe de zaak redder moet worden, is eveneens een zeer belangrijke eigenschap van de Salvagecoördinator. “Het is een bijzondere functie, aldus Hans de Hoog, directeur bij Lengkeek, Laarman en De Hosson. “Ieder zichzelf respecterend expertisebureau biedt deze dienst aan, naast de reguliere schadeafhandeling.”

Schade-experts zijn, volgens De Hoog, bij uitstek geschikt voor het werk als Salvagecoördinator. “Ze zijn de dynamiek gewend van een brandshade, voor hen is het dagelijkse routine en dat is belangrijk.” Maar er is meer: ook als het om persoonlijke eigenschappen gaat, zijn schade-experts goed in de functie van Salvagecoördinator. “Het komt aan op goede sociale vaardigheden. Je moet involgend vermogen hebben en tegelijk

het overzicht houden om de zaak vlot te kunnen regelen.” Een behoorlijke emotionele intelligentie is cruciaal.

“Je kunt niet bij een brand naar binnen stormen en meteen beginnen met de reconditionering,” aldus Hans de Hoog, “je moet mensen eerst laten vertellen, zo kom je meteen ook meer te weten over de toedracht en de oorzaak. Dan begin je met het beperken van de schade.” Het werk komt ook aan op ervaring. “In ieder geval kandidaat-register-experts met minimaal drie jaar ervaring als schade-expert komen voor de job in aanmerking. Het moet niets nieuws voor je zijn. Een afgeronde Salvageopleiding is tevens noodzakelijk. Een goede arbeidsethos is dan ook van belang: je moet makkelijk weg kunnen van huis, zodat je er binnen een uur kunt zijn wanneer je dienst hebt.”

De vergrijzing onder schade-experts raakt uiteraard ook de Salvagecoördinatoren. Hans de Hoog erkent het probleem. “Schade-expertise is een vak waar je in blijft hangen: oudere experts houden plekken bezet waardoor er weinig doorstroom is van jongere experts. Ook is het werk relatief onbekend bij jongeren. Het NIVRE (het Nederlands Instituut van Register-Experts, red.) zou een rol kunnen spelen bij het onder de aandacht brengen van het vak bij onder andere hbo-studenten.”

GECERTIFICEERDE SCHADESTOPBEDRIJVEN

* Eenvoudig ** Complex *** Specialistisch

DRENTH

Arepa Benelux B.V.

Rabroekenweg 7
7942 JE
MEPPEL
0522-259922
033-4535030
** **

Schoonmaakbedrijf Luinge B.V.

Einsteinweg 4
7741 KP
COEVORDEN
0524-512889
0524-512889
*

Eresd B.V.

W.A. Scholtenstraat 91
9403 AJ
ASSEN
0900-3737332
06-23553645
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Marconistraat 11C
7903 AG
HOOGVEEN
0528-231255
0800-3656267
** **

FLEVOLAND

Dolmans Calamiteiten
Diensten
Antennestraat 25
1322 AL
ALMERE
0800-3656267
0800-DOLMANS
** **

FRIESLAND

Recontec B.V.

De Loads 3
8447 GP
HEERENVEEN
0513-684014
0900-7326832
** **

Eresd B.V.

Edisonstraat 21
8661 NA
HARLINGEN
0900-3737332
06-23553645
** **

Eresd B.V.

Hidalgoweg 6d
8938 BA
LEEUWARDEN
0900-3737332
06-23553645
** **

Polygon Nederland B.V.

Businesspark Friesland
West 37A
8466 SL
HEERENVEEN
0513-640556
0800-6868377
*

Schoonmaakbedrijf

Vlietstra B.V.

Harlingerweg 49
8801 PA
FRANEKER
0517-393847
06-53298294

** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Jupiter 2B
8448 CD
HEERENVEEN
0513-683573
0800-DOLMANS
** **

GELDER- LAND

ACI Reconditionering & Schadeherstel B.V.

Polderweg 13
4005 GA
TIEL
0344-635851
0344-578989
** **

All-Net B.V.

Dijkgraaf 7
6921 RL
DUIVEN
026-3115000
026-3115000

Casander + Guliker B.V.

Edisonstraat 18
3861 NE
NIJCKER
033-2450204
033-2450204
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Curaçao 21
7332 BL
APELDOORN
055-5410310
0800-DOLMANS
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Molenweg 1
6679 AP
NIJMEGEN
024-3734199
0800-DOLMANS
** **

Polygon Nederland B.V.

Hooiland 1
6666 MJ
HETEREN
0172-421600
0800-6868377
*

TSB B.V.

Dodewaardlaan 8
4006 EA
TIEL
0344-618630
0344-618630
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Grutbroek 43
7008 AL
DOETINCHEM
0314-361144
0570-519205
** **

GRONINGEN

Polygon Nederland B.V.

Stavangerweg 7
9723 SC
GRONINGEN
050-5498432
0800-6868377
*

Schoonmaakbedrijf Tienstra B.V.

Rouaanstraat 18
9723 CD
GRONINGEN
050-5411464
050-5411464
** **

Schoonmaakbedrijf

Vlietstra B.V.
Neutronstraat 13
9743 AM
GRONINGEN
050-3182020
06-53298294
** **

LIMBURG

Belfor Nederland B.V.

Breukerweg 182
6412 ZL
HEERLEN
045-5233133
0900-43214321
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Trambaan 17
6101 AJ
ECHT
0475-410024
0800-DOLMANS
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Weerterveld 45
6231 NC
MEERSSEN
043-3611459
0800-DOLMANS
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Willem Barentszweg 4B
5928 LM
VENLO
077-4642800
0800-DOLMANS
** **

Schoonmaakbedrijf R.

Janssen
Parijsboulevard 305
6135 LJ
SITTARD
046-4527089
046-4517878
** **

Koenders Multi Care

Industriestraat 17
6135 KE
SITTARD
046-4518880
06-53112406
** **

MOC B.V. Elsloo

Business Park Stein 112
6181 MA
ELSLOO
046-4373625
046-4362861
*

Polygon Nederland B.V.

Albert Thijsweg 15
6471 WX
KERKRADE
0172-421600
0800-6868377
*

NOORD- BRABANT

Arepa Benelux B.V.

Robijnborch 5
5241 LK
ROSMALEN
073-5230115
033-4535030
** **

Belfor Nederland B.V.

Ekkersrijt 4311
5692 DJ
EINDHOVEN (SON)
0499-494160
0900-43214321
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
De Grote Beer 25
5215 MR
DEN BOSCH
073-6871010
0800-DOLMANS
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Esp 260B
5633 AC
EINDHOVEN
0800-3656267
0800-DOLMANS
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Nautilusstraat 61
5015 AN
TILBURG
013-5499299
0800-DOLMANS
** **

MOC B.V. Mierlo

Industrieweg 3
5731 HP
MIERLO
0492-663855
0492-660998
*

Polygon Nederland B.V.

Canadaweg 32B
4661 PZ
HALSTEREN
0172-421600
0800-6868377
** **

Polygon Nederland B.V.

Kleine Dreef 59
5504 LG
VELDHOVEN
040-2953063
0800-6868377
** **

Recontec B.V.

Ekkersrijt 4311
5692 DJ
EINDHOVEN
0499-490989
0900-73268832
** **

SIS Schoonmaak B.V.

Wardestraat 24
5388 PP
NISTELRODE
0412-617012
0412-617012
*

Technon Service B.V.

Koperslagerstraat 35
5405 BS
UDEN
0413-254398
06-53704459
** **

Holland Herstel Groep/ Ureco B.V.

IABC 5260A
4814 RD
BREDA
076-5246013
0800-4448732
** **

Holland Herstel Groep/ Ureco B.V.

Frontstraat 1A
5405 AK
UDEN
0413-335326
0800-4448732
** **

NOORD- HOLLAND

Belfor Nederland B.V.

Hazenkoog 37A
1822 BS
ALKMAAR
072-5671467
0900-43214321
** **

Belfor Nederland B.V.

Hogeweselaan 119
1382 JK
WEESP
0294-416151
0900-43214321
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Drachmeweg 2
2153 PA
NIEUW-VENNEP
0252-676250
0800-DOLMANS
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Fluorietweg 31b
1812 RR
ALKMAAR
072-5402377
0800-3656267
** **

Meyer Specialistische

Reiniging B.V.
Snelliusstraat 1
1704 SW
HEERHUGOWAARD
072-5714507
072-5714507
*

Polygon Nederland B.V.

Gyroscopweg 114
1042 AX
AMSTERDAM
020-6135389
0800-6868377
*

Polygon Nederland B.V.

De Corantijn 18M
1689 AN
HOORN
0172-421600
0800-6868377
*

Recontec B.V.

Hogeweselaan 119
1382 JK
WEESP
0294-414201
0900-73268832
** **

Ruitenheer B.V.

Calamiteitendienst
Keienbergweg 7
1101 EZ
AMSTERDAM
020-6975560
0800-RUITENHEER
** **

VKS B.V.

Vrijheidsweg 8
1521 RR
WORMERVEER
075-6213041
075-6213041
** **

OVERIJSSSEL

Bos Reconditionering

Westermaatsweg 9
7557 BW
HENGLO
074-2567182
074-2567182
*

Euro Cleaning B.V.

Marssteden 62
7547 TD
ENSCHEDÉ
053-4283500
053-4283500
** **

Kalshoven Specialistische

Reiniging B.V.
Ternatestraat 9
8022 NL
ZWOLLE
0529-431207
0529-431207
*

Polygon Nederland B.V.

Marconistraat 35
7575 AR
OLDENZAAL
0541-535020
0800-6868377
*

Polygon Nederland B.V.

Marconistraat 4A
8013 PK
ZWOLLE
038-4604485
0800-6868377
** **

Schoonmaakbedrijf

Vlietstra B.V.
George Stephensonstraat 30
8013 NK
ZWOLLE
038-4607935
06-53298294
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Maagdenburgstraat 14
7421 ZC
DEVENTER

0570-519205

0570-519205
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Aquamarijnstraat 129
7554 NP
HENGLO
074-2567728
0570-519205
** **

UTRECHT

Arepa Benelux B.V.

Zilverstraat 31
3821 AJ
AMERSFOORT
033-4535030
033-4535030
** **

DCN Damage Control

Nederland
Neonweg 13 B
3812 RG
AMERSFOORT
033-4507272
0800-0220405/06-
21863624
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Ariane 4
3824 MB
AMERSFOORT
0800-DOLMANS
0800-DOLMANS
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Wormerveerweg 5
3401 MN
IJSELSTEIN
030-6888520
0800-DOLMANS
** **

Polygon Nederland B.V.

Algolweg 9B
3821 BG
AMERSFOORT
0172-421600
0800-6868377
*

ZEELAND

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Albert Plesmanweg 50
4462 GC
GOES
0113-222141
0800-DOLMANS
** **

Polygon Nederland B.V.

Octrooiweg 1
4538 BP
TERNEUZEN
0172-421600
0800-6868377
*

ZUID- HOLLAND

ACI Reconditionering & Schadeherstel B.V.

Pascalstraat 70
3316 GR
DORDRECHT

078-6540008

0344-578989
*

Arepa Benelux B.V.

Essebaan 24-26
2908 LK
CAPELLE A/D IJSSSEL
010-2642646
033-4535030
** **

Belfor Nederland B.V.

Zilverstraat 29
2544 EJ
DEN HAAG
070-3099247
0900-43214321
** **

Belfor Nederland B.V.

**Vestiging Alexander-
polder**
Aluminiumstraat 25-29
3067 GS
ROTTERDAM
010-4559690
0900-43214321
** **

Belfor Nederland B.V.

Energyweg 12
2382 NJ
ZOETERWOUDE/RIJNDIJK
071-5416643
0900-43214321
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Tinwerf 4
2544 ED
DEN HAAG
070-3080909
0800-DOLMANS
** **

Dolmans Calamiteiten

Diensten
Dotterbloemstraat 20
3053 JV
ROTTERDAM
010-4220400
0800-DOLMANS
** **

Polygon Nederland B.V.

J. Keplerweg 4
2408 AC
ALPHEN A/D RIJN
0172-421600
0800-6868377
*

Polygon Nederland B.V.

Abel Tasmanstraat 73
3165 AM
ROTTERDAM
010-4166968
0800-6868377
*

Recontec B.V.

Daltonstraat 40
3316 GD
DORDRECHT
078-6511622
0900-RECONTEC
** **

Vrolijk Schadeherstel B.V.

Platinaweg 19
2544 EZ
s-GRAVENHAGE
070-4043119
070-4043119
** **

JAN SINT NICOLAAS NEEMT AFSCHEID VAN SALVAGE



Voor mij staat het afscheid van de Stichting gelijk met het beeindigen van een mooie, interessante en vooral lange relatie. Ik mag me, als enig bestuurslid er op beroepen, dat ik bij de Stichting zowel vanaf het prille begin als op de werkvloer ben begonnen. Halfweg 80-er jaren werd ik als toenmalig brandexpert van Bergweg Michels gevraagd om mee te doen met de proef in de brandweerregio Eindhoven. Met een beperkte training vooraf ging ik toen op pad en ik weet nog van die tijd, dat het voor elke betrokken partij flink aanmoderen was. Gelukkig met als eindresultante, dat in 1986 officieel de Stichting werd opgericht.

Na de proef ben ik nog enige tijd coördinator geweest. Bij het in dienst treden bij Interpolis ben ik weer bij de Stichting terug gekomen in de toen nog bestaande Commissie Erkenningen en later in de Commissie van Deskundigen. Dit was een heel zinvolle tijd, omdat wij hard bezig zijn geweest om van de toen bestaande schoonmaak- en reconditioneringsbedrijven echte schadestopbedrijven te maken met strenge opleidingseisen, eisen aan uitrusting en ervaring en snelle inzetbaarheid.

Wat brandverzekeraars hieraan overgehouden hebben zijn schadestopbedrijven, waarvan ik wil beweren, dat ze onder invloed van de strenge toelatingseisen van de Stichting Salvage, de beste van Europa zijn geworden en het nog steeds een voorrecht en toegevoegde waarde vinden om voor de Stichting te mogen werken.

In 2006 ben ik lid van het Bestuur geworden onder het toenmalig voorzitterschap van Piet Woltman van de NOWM. In de toekomst zal, denk ik, de Stichting altijd haar bestaansrecht houden, mits zij een onbesproken kwaliteit blijft leveren en deze constant zichtbaar maakt ten overstaan van broodheren, de brandverzekeraars. Over uitbreiding van de werkzaamheden is in het verleden diverse malen gesproken. Twee uitgangspunten blijven dan mijns inziens de "conditio sine qua non", de brandweer (of andere overheidsinstantie) moet melden en er moet sprake zijn van een verzekeringsdekking die inhoudelijk gelijk is en praktisch iedereen heeft. Ik denk dan ook, dat Salvage bij het verzekeren van overstromingsschade zeker in beeld zal komen.

COLOFON

uit de **BRAND**

Een uitgave van de Stichting Salvage

Verschijnt 3 maal per jaar. De Stichting Salvage biedt snelle en praktische hulp na een calamiteit. Dit begint bij de melding door de brandweer en loopt tot en met de overdracht aan de verzekeraars. Onze activiteiten met bijbehorende toegevoegde waarde en kosten zijn inzichtelijk en afgestemd op de behoeften van onze stakeholders. Onze hulpverlening is van een uitstekend kwaliteitsniveau en heeft waarde voor de gedupeerden, de branche van brandverzekeraars en de maatschappij.

Postbus 405
7400 AK Deventer
T 0570 - 78 30 40
E info@stichtingsalvage.nl
I www.stichtingsalvage.nl

Uitgeverij

NIBE-SVV
Herengracht 205
1016 BE Amsterdam
T 020 520 86 88
F 020 520 86 03

Bladmanager

Edith Ufkes
T 020 520 86 88
e. ufkes@nibesvv.nl
Abonnementen en adreswijzigingen:
uitgeverij@nibesvv.nl

Redactie

Brenda Reinders
Riet Licht
Edith Ufkes
Dennis Mensink

Fotografie

Stichting Salvage
John Bakker
Sander Kwakernaak

Correctie

Rolandt Tweehuysen

Ontwerp en vormgeving

Dirdim, Den Haag

Niets uit deze uitgave mag, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever, worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook. De uitgever stelt zich niet aansprakelijk voor eventuele fouten of onjuistheden, die ondanks een zo correct mogelijke bewerking van de door de deelnemers verstrekte gegevens in de tekst van de uitgave mochten voorkomen. ISSN 1875-0079