



Richard Oets en Brenda Reinders: "Het uitrukbeleid bij de brandweer verandert. Zo zit men vaker dan voorheen met vier in plaats van zes man op de wagen en kiest men er vaker voor om een brandend pand niet meer te betreden als zich daarin geen mensen meer bevinden maar de brand uitsluitend van buiten te blussen. We snappen dat op zich wel, omdat in de loop der jaren naar verhouding een behoorlijk aantal brandweermannen bij hun werk om het leven is gekomen. Het gevolg is wel dat men meer panden gecontroleerd laat uitbranden."

STICHTING SALVAGE ZIET BIJ HULPVERLENING AANDEEL VAN BELENDINGEN TOENEMEN

IN DE BIJNA 30 JAAR VAN HAAR BESTAAN HEEFT 'SALVAGE' EEN NIET MEER WEG TE DENKEN PLAATS VEROVERD IN DE HULPVERLENING NAMENS VERZEKERAARS AAN GEDUPEERDEN VAN EEN BRAND. SINDS 1986 ZIJN MEER DAN HONDERDDUIZEND GEDUPEERDE PARTICULIEREN EN ONDERNEMERS NA EEN SCHADE MET RAAD EN DAAD BIJGESTAAN. IN DE VORM VAN MAATREGELLEN OM DE GEVOLGSCHADE VAN DE CALAMITEIT ZOVEEL MOGELIJK TE BEPERKEN EN DOOR DE VAAK EMOTIONEEL GETROFFEN GEDUPEERDEN GERUST TE STELLEN EN VERDER OP WEG TE HELPEN, BIJVOORBEELD BIJ HET VINDEN VAN TIJDELIJK ONDERDAK. EEN HULPVERLENING DIE DOOR BETROKKENEN HOOG WORDT GEWAARDEERD: RAPPORTCIJFER 8,4. INGEGEVEN DOOR DE BEHAALDE SUCCESSEN OP BRANDGEBIED DENKT MEN BINNEN DE STICHTING SALVAGE MOMENTEEL NA OVER EEN MOGELIJKE VERBREDING VAN DIE DIENSTVERLENING, ZO KOMT NAAR VOREN UIT EEN GESPREK MET DIRECTEUR BRENDA REINDERS EN VOORZITTER RICHARD OETS, IN HET DAGELIJKS LEVEN WERKZAAM ALS UNDERWRITING MANAGER BIJ DELTA LLOYD.

Beiden zien daartoe 'mogelijkheden te over', maar denken hooguit aan één of twee aanvullingen op het huidige dienstenpalet. Oets daarover: "We kijken al enige tijd naar mogelijke uitbreidingen van onze activiteiten. Daarbij denken we geheel in de lijn van de hulp die nu aan gedupeerden wordt geboden na brand aan soortgelijke services op andere terreinen. Verbreding van onze activiteiten zou kunnen bijdragen aan meer balans in onze *performance*, omdat brand nu eenmaal per definitie volatiel is. Het is vaak hollen of stil staan."

DRIELEDIG DOEL:

De Stichting Salvage is een onafhankelijke stichting, opgericht door de gezamenlijke brandverzekeraars. De doelstelling is drieledig: 1) aandacht: het met aandacht bijstaan van de gedupeerden in de misschien wel moeilijkste uren van hun leven; 2) actie: het nemen van maatregelen om verdere schade te voorkomen; 3) advies: het adviseren van gedupeerden over de verdere vervolgstappen en het melden van de schade aan de verzekeraars. Daartoe beschikt de organisatie over een landelijk netwerk van krap 140 Salvagecoördinatoren, allen schade-experts, die in piketdiensten 24/7 paraat staan om in geval van een melding direct naar de plek des onheils toe te gaan. Zodra een brand zich ergens aandient bepaalt de brandweer of inschakeling van Salvage gewenst is en meldt dat aan de alarmcentrale van Salvage, die vervolgens een coördinator inschakelt. Aan deze werkzaamheden zijn geen kosten verbonden voor verzekerden.

Stichting Salvage komt voor iedereen in actie, ongeacht of de gedupeerde verzekerd is of niet: particulieren, bedrijven, overheidsinstellingen en rijksgebouwen, waarvoor met het Ministerie van Financiën een speciale overeenkomst is gesloten voor het verrichten van Salvagewerkzaamheden, omdat de Rijksoverheid zich niet verzekert. De stichting speelt

ook een belangrijke rol bij grote calamiteiten en rampen. Verder heeft het Verbond van Verzekeraars een belangrijke taak voor Salvage weggelegd in het Draaiboek bij Rampen, waarbij de stichting haar werk doet in samenwerking met het lokale crisisteam.

SCHOMMELEND AANTAL MELDINGEN

Elders op deze pagina's staan enkele kerncijfers met betrekking tot de verzoeken om hulpverlening die via de lokale brandweerkorpsen bij de alarmcentrale van de Stichting Salvage binnenkomen. Daaruit valt onder meer af te leiden dat de keren dat de Salvage-organisatie jaarlijks na een brandmelding is uitgerukt, de afgelopen jaren redelijk stabiel is. Dat aantal schommelt in de afgelopen vijf jaar tussen de 4.226 (2014) en 4.676 (2010) en het totaal aantal panden waarbij hulp is verleend varieerde in die periode tussen de 6.003 en 6.432.

"Het is een dooddoener, maar brand is per definitie volatiel", verklaart Oets. Ook Reinders spreekt van een 'op en neer gaande markt'. "We zien wel enkele trends in seizoen- en klimaatinvloeden. Een zachte winter, zoals die van 2013/2014 heeft voor een aantoonbare dip in het aantal meldingen gezorgd. Ook de economische ontwikkelingen spelen een rol. In economisch mindere tijden zijn er naar verhouding meer branden." Brandverzekeraar Oets bevestigt die ontwikkeling. "Zo zie je dat er zich in dergelijke perioden meer branden voordoen, o.a. als gevolg van achterstallige preventie, vooral gebreken in de elektrische installatie en/of apparaten, maar ook zien wij dan vaker brand als gevolg van hennepsteelt."

MEER BELENDINGEN

"Wat we wel zien veranderen, is het aandeel van de belendingen in het totaal aantal panden waarvoor een Salvagecoördinator hand- en spandiensten heeft verricht",



Richard Oets: "Bij mijn aantreden als voorzitter van de Stichting Salvage heb ik vergroting van onze naamsbekendheid en bekendheid met onze activiteiten als één van de targets bestempeld die ik in mijn 'ambtsperiode' wil realiseren."

vult Reinders aan. "In 2011 was dat aandeel 24,97% en in de jaren is van jaar tot jaar verder toegenomen: van 26,44% in 2012, via 30,73% in 2013 en 31,08% in 2014 tot 33,5% in de eerste helft van dit jaar", aldus Reinders.

Hebben jullie een verklaring voor die toename? Oets en Reinders schrijven een en ander onder meer toe aan het veranderde uitrukbeleid bij de brandweer. Zo zit men vaker dan voorheen met vier in plaats van zes man op de wagen en kiest men er vaker voor om een brandend pand niet meer te betreden als zich daarin geen mensen meer bevinden maar de brand uitsluitend van buiten te blussen. De beide Salvage-representanten snappen dat op zich wel. In de loop der jaren is naar verhouding een behoorlijk aantal brandweermannen bij hun werk om het leven gekomen, zoals bij een brand bij De Punt in Drenthe en in een kerk in Haarlem. Het gevolg is wel dat men meer panden gecontroleerd laat uitbranden, zoals dat in het jargon heet.

"Dat laatste heeft zeker de aandacht van de brandverzekeraars, omdat een en ander schadelastverhogend werkt", zegt Oets, tevens voorzitter van de afdelingscommissie Brand van het Verbond van Verzekeraars. "We zijn als verzekeraars hierover dan ook in gesprek met de brandweer om te zoeken naar een oplossing voor dit probleem waarin we ons beiden kunnen vinden. Zo kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het meer inzichtelijk maken van gebouwen voor de brandweer, zodat ze bij een brand beter weten hoe een pand er van binnen uitziet."

HET IS EEN DOODDOENER, MAAR BRAND IS PER DEFINITIE VOLATIEL

PAC'S

Reinders wijst daarnaast op een mogelijke vertraging in de melding van een brand. "Door de vele 'vals alarm'-meldingen bij de door automatische meldingsinstallaties werken veel bedrijven inmiddels met private beveiligingsbedrijven (PAC's) als tussenschakel. "Het mogelijke negatieve effect van het werken met deze PAC's valt in de praktijk wel mee", nuanceert Oets. "Er zit wel enige vertraging in, maar het effect op de schadelast is nihil."

Een andere trend die Reinders signaleert in het aantal meldingen heeft te maken met het stijgend aantal meldingen bij zelfstandig wonende ouderen of hulpbehoevenden. "We komen bij schademeldingen vaker bij mensen die langer thuis wonen en vroeger in aanmerking kwamen voor een of andere vorm van begeleid wonen. Zo hebben we de laatste tijd naar verhouding veel meldingen gehad van gasexplosies in woningen (Diemen, Rotterdam-Schiebroek) mogelijk of aantoonbaar veroorzaakt door verwarde personen. Aangezien die zaken veel media-aandacht hebben gekregen, sluit ik kopieergedrag dan ook niet uit."

AANDACHTSPUNTEN

Reinders en Oets zeggen trots te zijn op wat Salvage in de loop der jaren heeft bereikt. "We dragen door onze snelle actie niet alleen bij aan de vermindering van de schadelast van verzekeraars en gedupeerden, maar voorzien ook in een behoefte bij gedupeerden aan hulp en begeleiding na een (brand)calamiteit. Daarnaast is de waardering hoog", benadrukt Oets, die extra trots op de behaalde resultaten zegt te zijn omdat deze worden gerealiseerd met een beperkt aantal professionals: vijf medewerkers in Apeldoorn, een externe alarmcentrale en een korps aan Salvagecoördinatoren. "Het is dan ook zaak ervoor te waken dat de werkdruk te groot wordt."

Wat houdt de Salvage-organisatie anno 2015 zoals bezig? Reinders: "Met de komst van de Veiligheidsregio's is er voor ons een nieuwe speler bijgekomen: gemeenten hebben bij calamiteiten er nadrukkelijk een taak bijgekregen op het gebied van opvang gedupeerden, voorlichting en milieu. Voor ons betekent dit dat we nadrukkelijker op het netvlies van gemeenten en veiligheidsregio's moeten komen."

Daarnaast blijft de kwaliteit en kwantiteit van het korps aan Salvagecoördinatoren volgens haar 'een permanente aandachtsbron'. "Mede door ontwikkelingen in de expertisemarkt zien we bijvoorbeeld steeds meer ZZP-ers actief worden en is het gemiddelde opleidingsniveau van schade-experts aan het verschuiven: van HBO- naar meer MBO-niveau. Ook lijkt er sprake te zijn van enige 'vergrijzing' onder de coördinatoren. Al die zaken zijn weliswaar niet verontrustend, maar we moeten wel nadenken over de mogelijke impact daarvan. Bijvoorbeeld ten aanzien van de opleiding en begeleiding van Salvagecoördinatoren."

OFFICIEREN VAN DIENST SALVAGE

Salvage heeft recentelijk een tweetal veranderingen doorgevoerd in werkwijze en organisatie. Een eerste aanpassing betreft de instelling van een nieuwe functie. De Stichting Salvage heeft elf van de in totaal 138 Salvagecoördinatoren geselecteerd voor de functie van Officier van Dienst Salvage. Het gaat om zeer ervaren coördinatoren die ingezet gaan worden bij grote of anderszins complexe Salvagemeldingen, waarbij een multidisciplinaire inzet van hulpverleners (politie, brandweer, GHOR/ambulance etc.) en de betreffende gemeente (n) is gewenst. Deze incidenten worden ook wel aangeduid met GRIP (Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure) 2 t/m 6.

In een toelichting op de komst van de Officier van Dienst zegt directeur Reinders: "De wereld om ons heen verandert en vraagt van een ieder om aanpassingen. Zo ook van de Stichting Salvage, die bij incidenten als gevolg van de veranderde wet op de Veiligheidsregio's ook meer te maken krijgt met gemeenten, die een taak toebedeeld hebben gekregen bij de opvang en voorlichting van gedupeerden. Mede daardoor wordt er bij dergelijke calamiteiten ook steeds meer gevraagd van Salvagecoördinatoren. Zij moeten niet alleen kennis van zaken hebben, maar ook gezag uitstralen, leiding kunnen geven, kunnen doorpakken en voor alle betrokken partijen een goede gesprekspartner zijn. De elf worden getraind op hun nieuwe taak door middel van een gerichte aanvullende opleiding, waarvan de eerste sessies inmiddels hebben plaatsgevonden. Na de melding van een brand door de brandweer zal de meldkamer afhankelijk van de ernst en omvang van de calamiteit in overleg met de dienstdoende contactpersoon van de Stichting Salvage besluiten of een Officier van Dienst moet worden ingeschakeld of dat kan worden volstaan met de Salvagecoördinator van dienst."

PERFORMANCE SCHADESTOPBEDRIJVEN

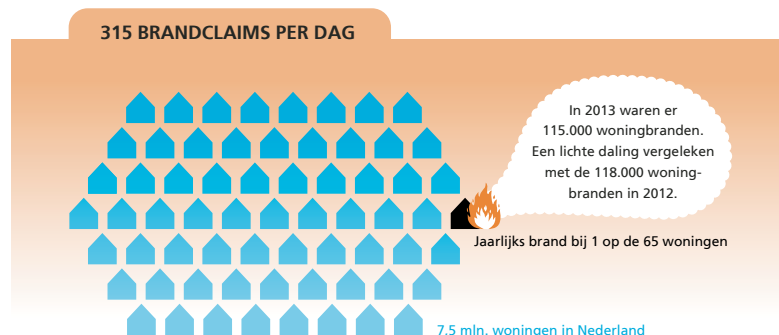
De tweede verandering betreft het feit dat de *performance* van de schadestopbedrijven gaat meewegen in het toewijzen van de opdrachten. Tot nu toe is de toewijzing van Salvage-opdrachten aan schadestopbedrijven sterk afhankelijk van de locatie van de vestiging van het schadestopbedrijf. De Salvagecoördinator heeft voor de toewijzing een lijst van erkende schadestopbedrijven in zijn of haar regio ter beschikking en kiest daaruit een 'dichtstbijzijnde' geschikte uitvoerder. Binnenkort komt daar verandering in. Naast de kwaliteitseisen die gelden voor reconditioneringsbedrijven om überhaupt in aanmerking te komen voor inschakeling door de Stichting Salvage na brandcalamiteiten, wordt een systeem geïntroduceerd waarbij de *performance* van de uitvoering van de Salvage-opdracht in het verleden mede bepalend is voor de inschakeling in de toekomst. Presteer je beter als bedrijf, dan heeft dat gevolgen voor het aantal Salvage-opdrachten dat je toegewezen krijgt.



Brenda Reinders: "De kwaliteit en kwantiteit van het korps aan Salvagecoördinatoren is een permanente aandachtsbron."

Om de *performance* goed te kunnen monitoren worden structureel verschillende 'bronnen' geraadpleegd. Zo wordt bijvoorbeeld steekproefsgewijs na een Salvage-opdracht bij gedupeerden een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Daarbij wordt met name navraag gedaan naar hoe gedupeerde de professionaliteit, de snelheid van aankomst en werken, de wijze waarop schadestopbedrijven en hun medewerkers zich daarbij presenteren en de kwaliteit van het geleverde werk hebben ervaren. Ook wordt de ervaring van de Salvagecoördinatoren met de vestiging van het schadestopbedrijf, evenals de administratieve werkwijze door het bedrijf in de beoordeling betrokken.

Directeur Brenda Reinders: "Op basis van al die gegevens rolt er een *ranking* qua voorkeursbedrijf voor de betreffende melding uit welke voor de Salvagecoördinator als uitgangspunt dient voor de inschakeling. Net als nu kan hij van die voorkeur afwijken, mits hij/zij dat goed kan beargumenteren." Sinds kort loopt er een proef in de drie noordelijke provincies van het land met de toewijzing van het schadestopbedrijf vanuit het systeem. De proef loopt naar tevredenheid. De verwachting is dat nog dit jaar het systeem uitgerold gaat worden over heel Nederland.



AANTAL SALVAGE-MELDINGEN

Jaar	2015 <i>(1e helft)</i>	2014	2013	2012	2011	2010
Aantal hoofdobjecten	2.272	4.226	4.347	4.456	4.504	4.676
Aantal belendingen	1.142	1.906	1.928	1.602	1.499	1.756
Totaal aantal panden	3.414	6.132	6.275	6.058	6.003	6.432
Meldingen met asbest	3,5%	4,2%	3,5%	4%		

OMVANG SCHADE BIJ AANVRAAG SALVAGE

	2014	2013
Kleine brand	65,6%	65,9%
Middel brand	23,3%	23,9%
Grote brand	4,9%	5,6%
Zeer grote brand	2,1%	2,2%
Water- of stormschade	3,7%	2,9%
Overige schades	0,5%	0,2%

BESTEMMING PAND

	2014
Particulier	72%
Bedrijf	16,7%
Combi particulier/bedrijf	1,4%
Opslag/berging/schuur	4,5%
Zorginstelling	3,0%
Overheid	0,2%
Onderwijs	1,0%
Overig	1,2%

EIGENDOMSVERHOUDING PANDEN

	2014	2013	2012	2011
Bewoner is eigenaar	29,3%	31,0%	32,0%	27,7%
Bewoner is geen eigenaar	70,7%	69,0%	68,0%	72,3%

KOSTEN SALVAGE

2012	100%
2013	96%
2014	91,6%

AANTAL ACTIEVE SAMENWERKINGSPARTNERS

	2015	2014
Verzekeraars	101	117
Gevolmachtigden	462	503
Makelaars	61	63

BEKENDHEID SALVAGE BIJ GEDUPEERDEN

2011	16%
2012	16%
2013	17%
2014	18%

IMAGO

Naast verbreding van de dienstverlening en verbetering van de interne organisatie ziet Oets in de (vergroting van de) bekendheid van Salvage bij het brede publiek een ander verbeterpunt. De organisatie profileert zich momenteel in haar uitingen als 'Eerste hulp na brand' en 'Een service van uw verzekeraar'. Buiten de kring van gedupeerden en de verzekeringsbranche is de bekendheid van het werk en het voordeel van Salvage relatief laag, al groeit die licht: van 16% in 2011 naar 18% vorig jaar.

Oets: "Bij mijn aantreden als voorzitter heb ik vergroting van onze naamsbekendheid en bekendheid met onze activiteiten als één van de targets bestempeld die ik in mijn 'ambtsperiode' wil realiseren. Daarbij staat mij als fervent watersporter de KNRM (Koninklijke Nederlandse Reddings Maatschappij) als voorbeeld voor ogen. Vrijwel iedereen kent de KNRM en weet waar die voor staat. Daar zou ik ook met Salvage graag naar toe willen. Al moet het natuurlijk ook weer niet zo zijn dat de consument bij brand in het vervolg rechtstreeks met ons gaat bellen. De meldingen moeten via de brandweer blijven lopen."

Hoe wilt u die grotere bekendheid realiseren? Oets: "Daarover zijn we ons binnen het bestuur aan het beraden

**WE KOMEN BIJ
SCHADEMELDINGEN VAKER
BIJ MENSEN DIE LANGER
THUIS WONEN EN VROEGER IN
AANMERKING KWAMEN VOOR
EEN OF ANDERE VORM VAN
BEGELEID WONEN**

en denken we na over een traject hoe we die bekendheid kunnen opvijzelen. Dat begint natuurlijk in de eerste plaats bij de verzekeraars, want dat zijn de financiers van Salvage en zij bieden die service (kosteloos) aan verzekerde en niet-verzekerde gedupeerden aan. Het is een gegeven dat het imago van de verzekeringsbranche wel een positieve impuls kan gebruiken. Ik ben ervan overtuigd dat wij als Salvage daaraan zeker een steentje kunnen bijdragen, Maar dan moet deze service wel herkend worden als afkomstig van verzekeraars."