

VERZEKERINGSWERELD

VERZEKERINGSWERELD

Stichting Salvage

een onafhankelijke stichting
opgericht door de gezamenlijke
brandverzekeraars

Brand? Water- of stormschade? Je wenst het je ergste vijanden niet toe. Als geluk bij een ongeluk hebben we in Nederland de stichting Salvage, die er voor zorgt dat gedupeerden snel geholpen worden bij nood. 'Wij zorgen voor de eerste opvang; 24 uur per dag, 365 dagen per jaar', vertelt Brenda Reinders. Ze is sinds 1988 werkzaam voor de stichting en vanaf 1995 als directeur. 'De verzekeraars zorgen daarna voor de verdere afwikkeling.'

Stichting Salvage helpt je uit de brand

De stichting Salvage bestaat sinds 1986. Aan de wieg stonden de Nederlandse schadeverzekeraars, waaronder ZLM, die vonden dat er na een calamiteit te weinig werd gedaan om schade te beperken en gedupeerden bij te staan. Vaak werd een beschadigd pand bij vertrek van de brandweer dichtgetimmerd en gingen herstelbedrijven pas dagen, zo niet weken later aan het werk. Als het bluswater meteen was weggepompt of roet en vet direct was verwijderd, dan was de schade minder groot geweest en hadden de bewoners misschien wel kunnen blijven.

De naam van de stichting Salvage komt voort uit de Engelse scheepvaart. Hij werd gebruikt als de schade bij een gezonken schip of een schip in moeilijkheden zoveel mogelijk werd beredderd, oftewel binnen de perken gehouden moest worden. De naam van de stichting is inmiddels zo ingeburgerd dat hij op z'n Nederlands wordt uitgesproken: sal-va-ge. En de betekenis heeft zich verder ontwikkeld. De beredding slaat niet alleen meer op dingen maar ook op mensen.



Brenda Reinders, Algemeen directeur

Zelfredzaamheid

Eigenlijk slaat beredding vooral op mensen. Want stel je voor dat je alles zelf moet uitzoeken wanneer de brandweer de slangen heeft opgerold en terug naar de kazerne gaat. Reinders onderstreept het belang daarvan. 'Er is een discussie bij de overheid over zelfredzaamheid. Mensen moeten steeds meer voor zichzelf zorgen, wordt gezegd. Maar dat kan pas als je weet wat je moet doen. Iemand die brand heeft gehad, heeft geen flauw idee. Je moet hen eerst op het goede spoor zetten.'

Concreet betekent het dat er gekeken wordt waar de gedupeerden kunnen overnachten. Als het thuis kan, is dat de eerste optie. Het water wordt zoveel mogelijk weggezogen, ventilatoren zorgen dat de stank wordt verdreven en de grootste rommel wordt opgeruimd. Als thuisblijven geen optie is, wordt elders gezocht naar onderdak. 'We kijken altijd eerst of onderdak bij familie mogelijk is', legt Brenda Reinders uit. 'Dat vinden de mensen meestal het prettigst en is daarnaast het beste voor de verwerking. Als ook dit niet mogelijk is, zoeken we een hotel.'

Voor iedereen

De stichting Salvage gaat altijd meteen op pad. Ze helpt iedereen, ook als slachtoffers niet verzekerd blijken te zijn. Na die eerste beredding komen de verzekeraars in actie. Salvage kijkt welke kosten gemaakt zijn en op welke verzekeraars deze kosten verhaald kunnen worden.

Zes medewerkers werken vanuit het kantoor van de stichting in Apeldoorn. Eén van hen is Brenda Reinders. De rest van 'het personeel' wordt ingehuurd. Een alarmcentrale in Amsterdam ontvangt de meldingen van de brandweer en



zet de coördinatoren van Salvage aan het werk. Over het land verspreid zijn er 130 experts, opgeleid door Salvage, die binnen een uur ter plaatse moeten zijn. De bedrijven die worden ingezet voor de schadebeperkende maatregelen worden vanuit het kantoor in Apeldoorn geselecteerd.

Dat het systeem van Salvage werkt, blijkt wel uit de reacties. Niet alleen de verzekeraars zijn tevreden over de stichting, de slachtoffers zijn dat, ondanks alle ellende, ook. 'Jarenlang kregen we van hen een waardering rond de 8,5 maar inmiddels zitten we boven de 9', aldus een tevreden kijkende Brenda Reinders. 'Dat geeft een goed gevoel.' Ze ziet de toekomst dan ook zonnig in. 'Van de verzekeraars hebben we sinds 2016 een verruimd mandaat. In de toekomst hopen we ook een rol te vervullen bij branden met asbest en wellicht nog op andere terreinen, zoals bij inbraak of cyberaanvallen. Er is nog genoeg te doen.'