

Helder verhaal van Stichting Salvage over schadestop en reconditionering

De derde Brede bijeenkomst Reconditionering van de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB), op 11 oktober 2018 bij Dutch Biz in Amersfoort, stond grotendeels in het teken van de werkzaamheden die schadestop- en reconditioneringsbedrijven voor Stichting Salvage uitvoeren. Beleidsmedewerker Geerlof van Loo van Stichting Salvage ging in op vragen en opmerkingen die tijdens de Brede bijeenkomst in 2017 aan de orde waren gesteld. Behalve de inleiding van Van Loo stonden een presentatie van het platformbestuur en een boeiende lezing van de internationale assistent-scheidsrechter Erwin Zeinstra op het programma.



Stichting Salvage en de OSB hebben al sinds jaar en dag een warme relatie. Salvage werd in 1986 opgericht vanuit een samenwerkingsverband van de gezamenlijke Nederlandse brandverzekeraars, meteen met kennisgeving aan de OSB. De stichting werkt met een landelijk netwerk van Salvagecoördinatoren, die op verzoek van de meldkamer van de brandweer worden ingeschakeld voor hulp aan gedupeerden, werkzaamheden namens de brandverzekeraars en het beperken

van schade door de inzet van schadestop- en reconditioneringsbedrijven. Al sinds haar oprichting fungeert Stichting Salvage in zekere zin als katalysator van het kwaliteitsdenken en kwaliteitsbewustzijn binnen die schadestop- en reconditioneringsbedrijven.

Erkenningenregeling

In de jaren tachtig was er binnen de OSB, en dan met name binnen het Segment IGK (Industrie, Gevels en Kalamiteiten), een Werkgroep Erkenningenregeling Schadebeperking actief, die al enkele jaren aan een erkenningenregeling voor gespecialiseerde bedrijven werkte. Onder de vlag van Stichting Salvage i.o. werd een Commissie Erkenningenregeling ingesteld, waarna op 1 januari 1987 een regeling in werking trad. Bedrijven konden een erkenning krijgen voor eenvoudige, complexe en specialistische reinigings- en reconditioneringswerkzaamheden. Daarbij werden vooral eisen gesteld aan organisatie, management, opleidingen en equipment. Reconditioneringsbedrijven die aan de eisen voldeden, konden door verzekeraars voor schadebeperkende maatregelen worden ingezet. Tot dan was het niet gebruikelijk dat verzekeraars dergelijke bedrijven in de arm namen.

Kwaliteitscriteria

In 2001 werd de erkenningenregeling opgeheven. Dit gebeurde op last van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). De erkenningenregeling hield immers in dat de bedrijven lid van OSB moesten zijn, bovendien

voor de erkenning moesten betalen en ook dat de sla-ger als het ware zijn eigen vlees keurde. Dit alles strookte niet met de mededingingswetgeving. Besloten werd daarom de erkenningenregeling door een stelsel van kwaliteitscriteria te vervangen. Met dit stelsel wordt nog steeds gewerkt. Het houdt in dat de bedrijven ISO-gecertificeerd moeten zijn, met daarnaast aanvullende eisen van Salvage ten aanzien van de 24-uurs beschikbaarheid, medewerkers, gebouw en materialen. Wordt hieraan voldaan, dan krijgen de bedrijven een certificaat en kunnen ze voor Salvage-opdrachten worden ingeschakeld. De Commissie van Erkenningen werd door een ad hoc-Commissie van Deskundigen vervangen. De certificering van de reconditioneringsbedrijven wordt door externe partijen uitgevoerd.

Kwaliteitsprestatie-indicatoren

In 2010 werd de certificeringsregeling aangevuld met kwaliteitsprestatie-indicatoren (kpi's). De bedrijven worden nu dus ook achteraf getoetst. Hiertoe heeft Stichting Salvage zeven kpi's opgesteld: voldoen aan de kwaliteitscriteria van de Stichting Salvage, de opkomsttijd bij de schadelocatie, de invulling van het eerste klantcontact, de uitvoering van de opdracht, de correctheid van de facturatie, eventuele klachten en de prijsstelling. Voor die prijsstelling heeft de stichting een minimaal tarief bepaald voor zes standaardwerkzaamheden in het particuliere segment. Schadestopbedrijven kunnen daarmee akkoord gaan of voor een hoger tarief inschrijven. Bepalend voor de inschakeling van de schadestopbedrijven is de totaalscore van de kpi's in combinatie met de plaats van de calamiteit, de aard van de calamiteit (bedrijfsmatig of particulier) en de prijsstelling. Op basis van dit alles selecteert het automatiseringssysteem van Salvage bij de inschakeling van een Salvagecoördinator het meest geschikte schadestopbedrijf.

Beter en gemakkelijker maken

In de Brede bijeenkomst Reconditionering in oktober 2017 hadden de aanwezigen vragen ter verduidelijking te berde gebracht en daarnaast vragen voor verdere aanpassingen en verbeteringen van het proces. In het bijzonder was een lijst met punten opgesteld die goed gaan en punten die beter kunnen. Deze punten waren vervolgens besproken met Salvage-directeur Brenda Reinders en beleidsmedewerker Geerlof van Loo. In diens presentatie tijdens de Brede bijeenkomst in oktober jongstleden werd hierover extra duidelijkheid gecreëerd. "Ook al is iets goed, je moet er toch altijd aan blijven werken. Anders is de neiging om het te laten lopen zeker aanwezig. Dat is een beetje de lijn in mijn verhaal. We doen het goed, maar de vraag is steeds:



Geerlof van Loo

hoe kunnen we het beter en gemakkelijker maken", aldus Geerlof van Loo in Amersfoort. Hij blikte eerst terug op de erkenningenregeling, de kwaliteitscriteria die ervoor in de plaats kwamen en de wijze waarop de Salvagecoördinatoren daarmee omgingen. Vervolgens besprak hij de zeven kwaliteitsprestatie-indicatoren, waarvan er momenteel drie concreet in de praktijk worden toegepast, te weten het klantcontact, de uitvoering van de opdracht en de toepassing van standaardwerkzaamheden (het afdekken van inboedel of inventaris, het afdekken of afschotten van opstal, ontgeuren, vervoer en opslag van inboedel of inventaris, beperkt reinigen en het opruimen van brandresten). De beoordeling daarvan geschiedt door een callcenter gedupeerden te laten bellen en door middel van enquêtes online onder gedupeerden.

Toewijzing van opdrachten

Van Loo gaf de aanwezigen vervolgens inzicht in de wijze waarop op grond van alle criteria opdrachten aan bedrijven worden toegewezen. Dit gebeurt grotendeels geautomatiseerd, waarbij de soort schade (particulier of bedrijfsmatig) en de reistijd naar de calamiteit voor een eerste selectie zorgen en vervolgens de kpi's, het prijsniveau en het aantal voor Salvage uitgevoerde opdrachten voor een tweede selectie. Het schadestopbedrijf dat op deze wijze de voorkeur krijgt, wordt via de alarmcentrale en de app voor coördinatoren aan de dienstdoende Salvagecoördinator gecommuniceerd. Die volgt de beslissing van het systeem of wijkt daarvan af als er gegronde redenen zijn, bijvoorbeeld als er sprake is van een bijzondere klus, als de gedupeerde, diens

verzekeraar of bijvoorbeeld de woningbouwvereniging een preferred supplier heeft of als er zeer grote haast geboden is. Bovendien kan de Salvagecoördinator nog alternatieve bedrijven inschakelen, bijvoorbeeld beveiligers, technische reconditioneerders, asbestinventariseerders en saneerders enzovoort. “Wat mij betreft werkt het systeem goed”, aldus Van Loo. “Van jullie krijg ik wel altijd reacties nadat ik jullie de kwartaalcijfers heb toegestuurd en daar zijn ze ook voor bedoeld. De kwartaalcijfers zijn bedoeld om mensen wakker te schudden, om naar je eigen organisatie te kijken. Is de beoordeling onder de maat, zoek het dan uit en koppel dat aan ons terug.”

Actuele ontwikkelingen

Geerlof van Loo sloot zijn presentatie af met een overzicht van actuele ontwikkelingen in relatie tot Stichting Salvage. Hij refereerde aan de uitbreiding van het mandaat van Salvage met water- en stormschade, de asbestpilot, de crisiscoördinatie bij grote calamiteiten en de inzet van maatschappij-experts als Salvagecoördinator. Hierover zei hij: “Vroeger werkten we uitsluitend met Salvagecoördinatoren die bij een onafhankelijk expertisebureau werkzaam waren, maar daar zijn nu experts bij gekomen die bij Achmea werken en sinds kort ook een expert van ZLM. Waarschijnlijk zullen er in de toekomst nog meer maatschappij-experts aan het korps worden toegevoegd. Dit betekent een zekere trendbreuk met het verleden. Vroeger stelde Salvage zich onafhankelijk van verzekeraars op, het werk werd eerst en vooral voor de gedupeerden gedaan, maar met de maatschappij-experts erbij zien we dat er veel sneller naar de schadebehandelaren bij de verzekeraars wordt doorgepakt. Tegelijk zien we het gebeuren dat Stichting Salvage meer dan vroeger als vertegenwoordiger van de verzekeringsbranche optreedt, bijvoorbeeld in het overleg met omgevingsdiensten en ook in het overleg met de brandweer. Op beide fronten zie je een intensivering van wat we doen.” Van Loo besprak aanvullend nog het voornemen van Stichting Salvage om het facturatieproces in een kwaliteitsprestatie-indicator te vertalen en zei uit te zien naar het overleg met de OSB over de praktische invulling van het landelijk calamiteitenplan. “We hebben het hartstikke druk”, zo zei hij tot slot. “Dit jaar hebben we 16 procent meer meldingen dan in de afgelopen jaren en soms is dat onverklaarbaar, zoals het grote aantal branden in juni van dit jaar.” Vanzelfsprekend hadden de aanwezigen nog tal van opmerkingen en vragen naar aanleiding van de presentatie van Van Loo, maar ten opzichte van oktober 2017 was de kou duidelijk uit de lucht, zo die er al was geweest.



Erwin Zeinstra

Sportieve inbreng

De circa veertig aanwezigen, allen vertegenwoordigers van zowel OSB-leden als van reconditioneringsbedrijven die (nog) niet bij het platform zijn aangesloten, werden vervolgens bijgepraat over een aantal ontwikkelingen die specifiek voor hun branche relevant zijn. De bestuursleden van het platform – Willem Brouwer (RGN NIVO Groep), Marlies van der Meulen (Polygon) en Rob Meershoek (Dolmans Calamiteiten Diensten) – en OSB-beleidsmedewerker Ilse Mariën stelden onder meer de cao, het Nationaal Calamiteiten Plan, de opleidingen, het standaardbestek (met het NIVRE) en de aanpassing van de algemene voorwaarden aan de orde. Na een pauze werd de bijeenkomst vervolgd met een presentatie door Erwin Zeinstra, sinds 2011 assistent-scheidsrechter in het internationale topteam van Björn Kuipers. Zeinstra is in de afgelopen jaren met zijn collega's in een groot aantal prestigieuze wedstrijden actief geweest, onder meer de finales van de Champions League, Europa League, Confederations Cup, UEFA Super Cup en de WK's -20 en -17. Aan de hand van een groot aantal televisiefragmenten van voetbalwedstrijden besprak Erwin Zeinstra de beslissingen van Björn Kuipers, zoals die al of niet waren ingegeven door zijn twee assistent-scheidsrechters en de videoscheidsrechter. Bijzonder was dat bij deze spelmomenten de communicatie tussen Kuipers en zijn assistenten hoorbaar was, evenals de gesprekken tussen Kuipers en voetballers, waarin stevige krachttermen niet van de lucht waren. De presentatie van Zeinstra was een buitengewoon boeiende afsluiting van een in zijn geheel geanimeerde Brede bijeenkomst Reconditionering van de OSB. <