

Brenda Reinders treedt na 31 jaar terug als directeur van Stichting Salvage

We denken de branche nog meer van dienst te kunnen zijn, ook op preventief gebied

Na een dienstverband van ruim 31 jaar is Brenda Reinders teruggetreden als directeur van de Stichting Salvage, de organisatie die na een calamiteit namens de Nederlandse brandverzekeraars optreedt, persoonlijke hulp biedt en schade beperkt. Onder haar bezielende leiding is 'Salvage' uitgegroeid tot een professionele organisatie die zowel door verzekeraars, brandweer, overheid als gedupeerden hoog wordt gewaardeerd en mede daardoor inmiddels niet meer weg te denken is uit de samenleving. In dit artikel blikt zij terug op ontstaan, de pioniersfase en de ontwikkeling van 'haar' stichting en op de toekomst waarin zij een verdere uitbreiding van het dienstenpalet voorziet, onder meer op preventief gebied. En passant doet zij een oproep aan schade-experts om zich aan te melden als Salvagecoördinator. "Nieuwe coördinatoren zijn van harte welkom."

Brenda Reinders werkte jarenlang als personeelsfunctionaris bij Centraal Beheer, waar de Verzekeraarshulpdienst (de alarmcentrale van en voor een groot aantal verzekeraars) één van de stafafdelingen was. "Tegen de toenmalige directeur Jaap de Groot heb ik ooit gezegd dat ik wel eens iets anders wilde en op een gegeven moment kwam hij met 'Salvage'. 'Dat is iets nieuws en dat lijkt me echt iets voor jou', vertelde hij me."

De rest is geschiedenis. Zij startte in 1988 als Salvagecoördinator Binnendienst, kort daarna als leidinggevende en werd zeven jaar later gevraagd de functie over te nemen van Michel van Dam. "Het was een geweldige uitdaging om een dergelijk nieuw initiatief mee op te kunnen zetten. Ik kijk dan ook terug op een boeiende en interessante pioniersfase, waarin enerzijds de Salvage-organisatie moest worden opgezet en tegelijkertijd het nut en de meerwaarde voor betrokkenen – verzekeraars, brandweer, politie, overheid - voor het voetlicht moest worden gebracht. Het was in het begin vooral een periode van veel overleg en een groot aantal commissies. Ik heb wel eens gekscherend gezegd dat er toen meer commissies dan branden waren."

REACTIES POSITIEF

Hoe waren de reacties uit de markt? Brenda: "In het algemeen positief. Ook verzekeraars zagen hier de voordelen van in, al stonden in het begin vooral de kleine onderlinge maatschappijen hier wat sceptisch tegenover. De reden was dat zij in het algemeen wat dichterbij hun eigen klanten stonden en de dienstverlening na een calamiteit liever zelf wilden doen. Daar is heel wat 'masseerwerk'



Brenda Reinders: "We beschikken als organisatie over veel data die we voor de verzekeringsbranche kunnen verrijken. We hebben zicht op het landelijk beeld van de branden en kunnen daarmee, onder meer op preventief gebied, de branche nog beter van dienst zijn."

en zendingswerk aan te pas gekomen en uiteindelijk hebben zij ingezien dat 'Salvage' dat ook op een goede manier kon doen."

Veel toe te lichten was er ook richting brandweer, die als eerste na een brand ter plekke is en uiteindelijk beslist of inschakeling van 'Salvage' wenselijk en zinvol is. "We zijn bij alle brandweerkorpsen langs geweest om uit te leggen wie we zijn, wat we doen en wat we voor gedupeerden kunnen betekenen. We leken op een gegeven moment wel een soort cabarettiers die op tournee waren. Al met al heeft het wel bijgedragen aan de bekendheid en de samenwerking, al heeft de medewerking 'van Rotterdam-Rijnmond nog het meest lang op zich laten wachten. Een drukke regio waarmee we nu ook al vele jaren professioneel samenwerken."

Salvage is niet meer weg te denken uit de samenleving

Salvage is een fantastische leerschool voor (jonge)-schade-experts

Wat is er bereikt? “Veel”, vindt de vertrekkende Salvage-directeur. “Voor verzekeraars dragen we bij aan zowel een verlaging van de schadelast als aan een verhoging van de klanttevredenheid bij gedupeerden. Zij ervaren onze praktische hulp en persoonlijke steun na een calamiteit als buitengewoon plezierig en zijn vaak onder de indruk wat we allemaal, ook in de nachtelijke uren, weten te regelen. Ze vinden het fijn om bij schade op weg geholpen te worden. Vaak horen we van gedupeerden dat ze achteraf wel hadden kunnen bedenken wat ze hadden moeten doen, maar daar door de hectiek en stress van het moment zelf niet toe in staat waren. Een jarenlang rapportcijfer van ‘8-plus’ zegt wat dat betreft voldoende. Ik durf dan ook te stellen dat ‘Salvage’ niet meer weg te denken is uit de samenleving. Daar ben ik best trots op. Datzelfde geldt voor het feit dat we nu het werkerrein hebben kunnen verbreden en de rampencoördinatie namens het Verbond van Verzekeraars mogen uitvoeren.”

SALVAGECOÖRDINATOREN

Wat is het grote verschil tussen nu en de beginperiode? Brenda hoeft er geen seconde over na te denken. “De professionaliteit”, antwoordt zij prompt. “Zowel qua organisatie als wat het niveau van de Salvagecoördinatoren betreft. Kijk alleen maar naar de opleiding. In het begin duurde de opleiding een halve dag en nu komen de coördinatoren drie dagen achtereen bijeen voor de opleiding.”

Wat volgens haar ook anders is, is dat de jongere generatie uit tweeverdieners bestaat die samen zoeken naar de juiste balans tussen werk en privé. Het is geen vanzelfsprekendheid meer dat de Salvagediensten in de avond- en nachtelijke uren daarin altijd voorrang krijgen. Dat maakt het lastiger om een en ander in het rooster in te passen, maar dat is nu eenmaal een maatschappelijk verschijnsel. We kunnen dan ook best wat meer Salvagecoördinatoren gebruiken. Naast het financiële aspect is Salvage in mijn ogen een fantastische leerschool voor (jonge)schade-experts. Je komt immers snel na een calamiteit ter plaatste en kunt gedupeerden zowel emotioneel als praktisch bijstaan met maatregelen om de gevolgschade zoveel mogelijk te beperken.”

PERSOONLIJKE VOLDOENING

Waar kijk je persoonlijk met de meeste voldoening op terug? De vertrekkende Salvage-directeur noemt de samenwerking met alle betrokken partijen: de verzekeraars, de brandweer, overheidsdiensten maar *last but not least* ook de coördinatoren. “Ik ken ze allemaal en heb regelmatig contact met ze: over hoe het gaat en wat ze zoal tegenkomen in de praktijk. Trots ben ik daarnaast vooral ook op ons relatief kleine, maar daadkrachtige Salvage-team in Apeldoorn (6,5 FTE) waarmee we de gehele organisatie draaiend houden. Zo’n 5.600 meldingen en ruim 8.000 panden. De betrokkenheid en



De Stichting Salvage heeft een zilveren speld laten vervaardigen voor personen die zich 25 jaar of meer hebben ingezet voor ‘Salvage’: de Brenda Reinders Salvage Insigne. De jubileumspeld, die de hulpverlening aan gedupeerden symboliseert, is vernoemd naar de vrouw die vanaf de start in 1987 de Salvage-kar heeft getrokken. “We wilden als blijk van waardering haar naam permanent aan de organisatie verbinden en hopen dat zij deze jubileuminsigne zo lang het kan wil blijven uitreiken aan Salvagecoördinatoren die hiervoor in aanmerking komen”, lichtte de nieuwe directeur Johan van den Berg toe.

Afgelopen woensdag (8 mei jl.) kreeg de naamgever tijdens de druk bezochte bijeenkomst in Nieuwegein ter gelegenheid van haar terugtreden als directeur als eerste de speciale jubileuminsigne opgespeld door haar opvolger Johan van den Berg. Vervolgens speldde zij het insigne op bij een aantal Salvagecoördinatoren, die zich inmiddels 25 jaar of langer inzetten voor de stichting. Bij de foto: Voorste rij van links naar rechts: Peter van den Berg, Brenda Reinders, Jos Leussink, Gerrit de Vries en Paul Hoogers; achterste rij van links naar rechts Piet Bosma, Marcel Brockhus en Marc Neijenhuis. Op de foto ontbreken Dick de Boer, Sion Blokland, Kees Dekker, Otto Veenstra en Ton Verdouw.

loyaliteit van een ieder is groot, er is nauwelijks verloop en verzuim”, aldus Brenda, die in de afgelopen jaren veel calamiteiten van dichtbij heeft gemaakt. “Vooral de vuurwerkramp in Enschede heeft een enorme indruk op mij gemaakt. Wat een ravage, onbeschrijfelijk. Het leek wel een oorlogsgebied.”

DIENSTVERLENING VERBREEDT

De werkzaamheden waren aanvankelijk beperkt tot brandschades. Na een intensieve lobby vanuit de Salvage-organisatie is dat inmiddels uitgebreid met storm- en waterschades en vervult de stichting na een succesvolle pilot inmiddels ook een coördinerende rol bij asbestschades. Volgens Brenda Reinders zal het daarbij niet blijven. “We hebben de afgelopen tijd gekeken naar manieren waarop wij onze dienstverlening verder kunnen uitbreiden. We beschikken als organisatie over veel data die we voor de verzekeringsbranche kunnen verrijken. We hebben zicht op het landelijk beeld van de branden en kunnen daarmee, onder meer op preventief gebied, de branche nog beter van dienst zijn. Kortom, er ligt voor mijn opvolger Johan van den Berg een mooie uitdaging en ik heb er alle vertrouwen in dat hij dat op een prima wijze zal waarmaken.” ■