

DUURZAAM SCHADEHERSTEL WORDT DE GANGBARE PRAKTIJK

In juni 2023 werd een belangrijke mijlpaal bereikt in de transitie naar duurzaam schadeherstel. De voorzitters van het NIVRE, Schoonmakend Nederland en het Verbond van Verzekeraars ondertekenden gezamenlijk het Manifest Duurzaam Schadeherstel. Hun boodschap was duidelijk: in 2027 moet duurzaam schadeherstel de norm zijn bij het afhandelen van schade in de propertysector in plaats van vervangen. Inmiddels is het sentiment in de markt gewijzigd van scepsis naar optimisme. Door duurzaamheid te omarmen bij het herstellen van schade, draagt de keten bij aan een groenere toekomst.

Het zetten van de handtekening was niet zonder slag of stoot. Duurzaam schadeherstel werd door velen gezien als een containerbegrip en een ver-van-mijn-bedshow, waardoor het lastig was om de plaats van de schade-expert te bepalen en daarmee ook de plaats van het NIVRE binnen dit manifest. Aanvankelijk waren veel experts van mening dat zij geen contractpartij zijn en dus geen invloed kunnen uitoefenen op het proces. Of dat verzekeraars in de lead behoren te zijn met het ontwikkelen van groene polissen of het opleggen van verplichtingen jegens verzekerden, herstellende en reconditioneerders.

Met het NIVRE-branchebestuur Brand hebben we bepaald wat we zelf onder duurzaam schadeherstel verstaan: het repareren van schade met minimale impact op het milieu en maximale efficiëntie. Maar duurzaam herstel gaat uiteindelijk ook om zaken als het gebruik van milieuvriendelijke materialen, minder transportbewegingen, minder afval en het behouden van de kwaliteit en waarde van de voorwerpen. Dat bleek wel uit de eerste bijeenkomsten van de werkgroepen van het manifest.

Daarnaast was het de vraag of het NIVRE deze positie moest innemen als partner van het manifest of dat dit toch meer een werkgeversaangelegenheid was. We waren er al snel uit dat het NIVRE vanuit

'De slimheid zit in het proces in de keten'

de collectieve gedachte deze plaats moest innemen. Hierdoor werd duurzaam schadeherstel ook geen commercieel verhaal, maar een doelstelling die alle NIVRE-experts en de aangesloten NIVRE expertise-organisaties konden uitgedragen.

Draagvlak creëren

In februari 2024 organiseerden we voor onze aangesloten NIVRE expertise-organisaties een zogenaamd *Captains Dinner*. Het gaf door middel van de presentatie van Geeke Feiter, directeur Schade van het Verbond en Rob ter Mors, directeur-bestuurder VNAB, inzicht in het belang van duurzaam schadeherstel binnen de keten. Dit moest niet alleen leiden tot draagvlak onder de captains van de expertise-organisaties, maar ook leiden tot duurzame inzet van hun schade-experts binnen de werkgroepen van het manifest.

Zoals Christian Leif Hansen, CEO Denmark & Nordic region van Sedgwick, tijdens zijn presentatie zo passend aangaf: "Als branche moeten wij onze verantwoordelijkheid nemen en actief deelnemen aan de duurzaamheidsagenda. Onze klanten en hun klanten verwachten – en met de nieuwe wetgeving eisen zij – dat

we duurzaamheid op alle niveaus integreren. Het hebben van een duurzaamheidsstrategie en het implementeren hiervan in onze industrie wordt cruciaal en in de basis een *'license to operate'* in de zeer nabije toekomst. Het NIVRE kan hier namens de expertisebureaus een goede rol innemen."

Iedere maand van afgelopen jaar interviewden wij directeurs of verantwoordelijken van grote expertisebureaus. Door steeds weer opnieuw expertise-organisaties aan het woord te laten zagen we dat er gaandeweg toch anders over het project werd gedacht en dat het onderwerp meer en meer ging leven. Waren de reacties aanvankelijk nog vrij sceptisch, inmiddels hoor je steeds vaker dat expertisebureaus kijken of het daadwerkelijk nodig is om een expert fysiek naar een schade te sturen, omdat kleinschalige schades soms ook met foto's of via Teams kunnen worden opgelost. Het was een eerste fase waarin de zoektocht naar een definitie voor Duurzaam Schadeherstel en draagvlak hiervoor te krijgen centraal stonden. Inmiddels realiseren veel expertise-organisaties zich dat duurzaam schadeherstel een blijvertje is.

Nu zitten we in de fase dat duurzaam schadeherstel regel is in plaats van uitzondering, en we de CO₂ uitstoot met z'n allen omlaag moeten krijgen. We zijn in de keten met elkaar aan de slag gegaan. Daar zitten immers de oplossingen. We willen ernaar streven om



Het Manifest Duurzaam Schadeherstel werd op 7 juni 2023 ondertekend door Rob Rommelse namens Schoonmakend Nederland (L.), Klaas Brand namens het NIVRE (r.) en Lidwien Suur namens het Verbond van Verzekeraars.

het proces in de keten zo te veranderen dat we met elkaar minder CO₂ uitstoten, onder andere door minder te rijden, minder energie te verbruiken en minder afval te produceren. De slimheid zit dan ook in het proces in de keten. Wil je dat proces goed benutten, dan moet je echt met elkaar aan het werk.

Het proces

Om hier te komen zijn er werkgroepen gevormd rond drie thema's: mobiliteit & mens, energie materieel en circulariteit materieel. Dit wordt gecoördineerd door een kernteam met tevens een stuurgroep, waarin alle partners zitten als aanjager. In al die (werk)groepen zijn de verschillende organisaties vanuit de drie branches vertegenwoordigd, zodat we het ook echt samen doen. En zodat we weten hoe de keten schakelt. Uit die werkgroepen zijn per thema twee projectgroepen voortgekomen. Die zes projectgroepen zijn aan de slag gegaan met in totaal achttien verbetervoorstellen. Omdat meten weten is, worden er momenteel van ieder verbetervoorstel nulmetingen gedaan.

Inmiddels zitten we halverwege het project om de nulmetingen te bepalen. De eerste data zijn bekend en die zien er veelbelovend uit. Met name op de ESG-norm waaruit blijkt dat die verbetervoorstellen een goede zet zijn. Nu is het wachten tot de geschikte situatie (lees schade) zich voordoet om de verbetervoorstellen te toetsen.

'NIVRE-experts behoren bij schade op de regisseursstoel te zitten'

Koppeling CSRD-rapportages

Naast kennis en inzichten opdoen van de best practices, waarbij we tevens eenduidige definities met elkaar vaststellen, zal er een koppeling moeten komen met de verplichte CSRD-rapportages (Corporate Sustainability Reporting Directive). Banken, verzekeraars en grote beursgenoteerde bedrijven zijn immers in 2025 aan de beurt om een duurzaamheidsrapportage op te leveren die – naast hun eigen duurzaamheidsimpact – ook die van hun gehele keten in kaart brengt. Daar ligt een taak voor de stuurgroep van het manifest. Die koppeling is van toegevoegde waarde, omdat uiteindelijk alle bedrijven met CSRD te maken krijgen. Er zullen eenduidige definities moeten komen voor de branche die tot een eenduidig format leiden en ervoor zorgt dat iedereen straks snel een goede en eenduidige duurzaamheidsrapportage kan maken. Zo'n format is ook een trigger om bedrijven die nu nog niet meedoen in een van de projectgroepen, aan te laten haken. Want aanhaken, dat kan nog steeds.

Grote stap voorwaarts

Voor de NIVRE-experts betekent het manifest een grote stap voorwaarts op

de gezamenlijke inzet van het collectief. Door samen te werken aan de ambitie die wij met het manifest uitspreken, worden schade-experts meer verenigd. En zo hoort het, want duurzaam schadeherstel gaat verder dan individuele acties en kan alleen maar slagen door een collectieve inspanning. Bovendien is het verminderen van de CO₂-uitstoot een maatschappelijke doelstelling, want het raakt ons allen. Door dit collectief aan te pakken zorgen we samen voor snellere vooruitgang.

Het manifest draagt daarnaast bij aan de bewustwording van de impact van CO₂-uitstoot én het zorgt voor een goede samenwerking. Door met elkaar te praten en helderheid te verschaffen over elkaars werkt terrein en data te delen kom je samen tot nieuwe inzichten en betere oplossingen.

Regierol NIVRE-experts

Sommigen zullen zich wellicht nog afvragen: 'wie neemt nu het initiatief?' Heeft de expert een leidende rol in de verduurzaming van het schadeproces? Of kan daar zelfs een mooi nieuw businessmodel uit ontstaan door proactief inzichtelijk te maken wat het verschil is tussen 'klassiek schadeherstel' en 'duurzaam schadeherstel' en daarmee de verzekerde en verzekeraars opties geven? Of zou het de makelaar kunnen zijn die dichtbij de verzekerde staat en dit in zijn adviesrol meeneemt? Of pakken we het, zoals wel vaker in de grootzakelijke verzekerings-

»



Manifest Duurzaam Schadeherstel

Jij wilt een duurzame samenleving? Wij ook. Maar dat vergt wel een andere manier van denken. En van samenwerken. Onze samenleving is verworden en gewend aan nieuw. En waarom moet altijd alles nieuw na schade? Een nieuwe auto, een nieuwe schuifpui, een nieuwe televisie. Is dat wel nodig? Duurzaam is het in ieder geval niet. Herstel moet de norm zijn. Dat is hard nodig en daarom maken wij ons hard voor duurzaam schadeherstel.

Wat is duurzaam schadeherstel?

Kort samengevat komt dat neer op herstellen in plaats van vervangen. Bijvoorbeeld na een waterschade de vloer repareren en geen compleet nieuwe neerleggen. Ook het hergebruik van onherstelbare spullen, eventueel voor andere doeleinden, valt onder duurzaam schadeherstel. Net als een schadehersteller dichterbij huis zoeken. En zo zijn er nog veel meer voorbeelden te verzinnen, maar hoe maken we duurzaam schadeherstel tot de norm?

Wat gaan we doen?

Wij zijn het NIVRE, Schoonmakend Nederland en het Verbond van Verzekeraars. Met zijn drieën hebben wij een manifest opgesteld met vijf uitgangspunten voor ons dagelijks werk. We willen dat duurzaam schadeherstel eind 2027 gemeengoed is in onze keten. Maar dat kunnen we niet alleen bereiken. We hebben de hele schadeketen nodig. Ook meedoen?

NIVRE

SCHOON
MAKEN
NEDER-
LAND

VERBOND VAN VERZEKERAARS

Vijf uitgangspunten

1. Herstel wordt de norm

We kijken voortaan primair naar de functionele waarde van spullen. Denk aan het repareren van een wasmachine in plaats van een vergoeding voor een nieuwe.

2. Samen doen!

Wij vinden duurzaamheid een verantwoordelijkheid voor de hele keten. Samenwerkingsafspraken over de wijze van duurzaam schadeherstel zijn dan ook cruciaal. Alleen als alle neuzen dezelfde kant op staan, kunnen wij ons steentje bijdragen aan de duurzame samenleving.

3. Prijs niet altijd leidend

We zetten de economische waarde van beschadigde spullen te vaak centraal. We focussen op geld, maar moeten net zoveel oog hebben voor ecologische en sociaal-maatschappelijke waarden. Waarom moet een bedrijf uit Delfzijl komen voor een schade in Rotterdam? Kan dat niet in de regio worden opgelost?

4. Intern zorgen voor draagvlak

We moeten ons eigen gedrag veranderen, zodat duurzaamheid het nieuwe normaal wordt. Ook in onze eigen organisaties. Dat begint met de inzet van energiezuinig materieel. Maar denk ook aan een slimmere personeelsplanning, zodat er efficiënter kan worden gewerkt. Moet die medewerker per se bij de klant langs of kan het eerste contact via videobellen plaatsvinden? En is 24/7 beschikbaarheid altijd en bij elke schade nodig?

5. Op de toekomst voorbereid

We moeten in actie komen. Niet alleen omdat er Europese wet- en regelgeving aankomt, maar vooral voor onze volgende generaties. Hoe eerder we aan de slag gaan, hoe sneller we een toekomstbestendige schadeherstelketen hebben. Nu niks doen is geen optie!



Meer weten? Of meteen aansluiten bij het Manifest Duurzaam Schadeherstel? Mail naar j.huurman@verzekeraars.nl

markt, gezamenlijk op in het belang van de verzekerde?

Duidelijk is dat duurzaam schadeherstel een onderwerp is waaraan alle marktpartijen meer tijd gaan besteden. Zeker nu we door te meten al zo'n grote stap hebben gezet.

Ook duidelijk is dat de NIVRE-experts bij schade op de regisseursstoel behoren te

zitten. Zij worden ingeschakeld om de aard, toedracht en omvang van schade vast te stellen. Hierdoor zijn zij goed op de hoogte van wat hersteld of vervangen moet worden. Daarnaast zijn zij degenen die kunnen aangeven hoe dit zou moeten gebeuren en waarom. Zij hebben het gesprek met gedupeerden. Zij hebben de kennis in huis. En de NIVRE-expert heeft de vaardigheden om het gesprek te voeren.

Branchebreed sturen

Binnen alle branches van het NIVRE, van marine tot aan personenschade en van motorvoertuigen tot aan brand, sturen we meer en meer op duurzaam schadeherstel. Dat betekent niet alleen bewustwording bij de branches, maar ook bij onze achterban, de schade-experts. Daarvoor kijken we goed naar de best practices vanuit het manifest en wat er verder aan kennis loskomt binnen de werkgroepen. Deze kennis en vaardigheden willen we kunnen inbedden in het curriculum van de vakinhoudelijke opleiding en daarnaast kunnen meenemen in de permanente educatie. Komend jaar wordt duurzaam schadeherstel al als topic meegenomen in de diverse PE-seminars.

Duurzaam schadeherstel zal de komende jaren de gangbare praktijk worden binnen de schadeketen en daarmee gemeengoed bij het NIVRE. Niet voor niets heeft het NIVRE-bestuur in zijn nieuwe missie en visie en zijn driejaren strategie 2025-2028 duurzaamheid als speerpunt opgenomen. Dat is voor mij de kers op de taart! ●



Mr. A.E.S. (Susan) Mogony

De auteur is directeur bij het NIVRE, beroepsorganisatie voor de schade-experts.

