



Manifest
Duurzaam
Schadeherstel

Duurzaam Schadeherstel

PROJECTGROEP

Mobiliteit & Mens | Bulk shades

AUGUSTUS 2025



NIVRE

SCHOON
MAKEND
NEDER
LAND



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Voorwoord

Samen duurzaam herstellen: van ambitie naar actie

Klimaatverandering laat zich niet afremmen. De gevolgen van extreem weer zijn nu al merkbaar in Nederland en gaat in de toekomst alleen maar toenemen. Tegelijkertijd moeten organisaties zich steeds beter voorbereiden op nationale en Europese regels rondom hun impact op milieu en maatschappij. Als keten van schadeprofessionals – van verzekeraars tot herstelbedrijven – staan we voor een belangrijke uitdaging en kans: een actieve rol spelen in deze transitie. Niet alleen door risico's te beperken, maar ook door bij elk schadeherstelmoment te kiezen voor toekomstbestendige oplossingen.

NIVRE, Schoonmakend Nederland en Verbond van Verzekeraars hebben daarom samen het Manifest Duurzaam Schadeherstel gelanceerd. Dit markeert een gezamenlijke stap vooruit. Met meer dan 20 deelnemende organisaties bouwen we aan een aanpak waarin duurzaamheid, samenwerking in de keten en klantgerichtheid centraal staan.

Het programma bestaat uit zes projectgroepen en 18 pilotprojecten. Vanwege de hoge CO₂-uitstoot en de uitvoeringsmogelijkheden op korte termijn ligt de focus op drie thema's:

- **Energie Materieel**
- **Mobiliteit & Mens**
- **Circulariteit**

Elke thema is onderverdeeld in twee groepen uiteen: bulk en grote schades. Dit onderscheid is nodig omdat de werkprocessen sterk van elkaar verschillen.

Mobiliteit & Mens | Bulk schades

Deze brochure gaat over de projectgroep Mobiliteit & Mens | Bulk schades. We delen de eerste resultaten en laten zien dat het werkt: met concrete pilots, samenwerking in de keten en meetbare CO₂-besparing. Zo maken we de positieve impact zichtbaar. Voor een compleet beeld van de impact en de geleerde lessen nodigen we je van harte uit ook de brochures van de andere vijf projectgroepen te bekijken.

Kortom, de transitie naar duurzaam schadeherstel is niet alleen noodzakelijk, maar ook haalbaar. Door te verduurzamen ná schade, maken we Nederland stap voor stap weerbaarder én groener. Samen zetten we koers naar duurzaam schadeherstel als de nieuwe standaard.

Namens de initiatiefnemende brancheverenigingen,

NIVRE, Susan Mogony

Schoonmakend Nederland, Rob Rommelse

Verbond van Verzekeraars, Geeke Feiter-van Heuvelen

1. Waarom doen we mee aan Duurzaam Schadeherstel in de keten?

Het is twee voor twaalf Tijd voor actie

De aarde warmt verder op... en dat moeten we tegen gaan. Daarom slaan organisaties de handen ineen voor duurzaam schadeherstel, zowel binnen de eigen organisaties als met ketenpartners. Door samen te werken aan duurzame oplossingen, verkleinen we onze ecologische voetafdruk en dragen we bij aan een leefbare toekomst. Dit is essentieel om de aarde ook voor volgende generaties bewoonbaar te houden.

Als koploper op het gebied van duurzaamheid biedt dit initiatief een krachtig platform om, samen met branche-genoten en andere betrokkenen, duurzame innovatie in de schadeherstelketen te versnellen. Door de krachten te bundelen, vergroten we onze gezamenlijke impact op maatschappelijke en milieuvraagstukken.

De pilot biedt concrete kansen om te werken aan:

- **Transparantie en meetbaarheid** van duurzame prestaties binnen de keten
- **Versnelling van innovatie** in herstelmethoden, processen en samenwerking
- **Structurele verankering** van duurzaamheid in aanbestedingen, contracten, richtlijnen en opleidingen
- **Bewustwording en gedragsverandering** bij alle schakels in de keten

De motivatie is duidelijk: bijdragen aan een veerkrachtige, circulaire en toekomstbestendige sector. Door samen te werken aan beleid en richtlijnen die duurzaam herstel stimuleren, bouwen we aan een keten waarin duurzame keuzes de norm zijn. Deze pilot is geen beginpunt, maar een volgende stap in onze gezamenlijke ambitie om klimaatrisico's te beperken en positieve impact te realiseren.

Van versnippering naar verbinding

De overgang naar duurzaam schadeherstel vraagt om samenwerking. Versnippering in de keten, het ontbreken van uniforme standaarden en de complexiteit van data-COverzameling maken het lastig om prestaties inzicht-

telijk te maken en echt te sturen op impact. Alleen door samen te innoveren, kennis te delen en afspraken te maken voor de lange termijn, kunnen we deze uitdagingen overwinnen en bouwen aan een toekomstbestendige sector.

“De transitie naar een duurzamere economie lijkt toch echt onontkoombaar. Als we de autonomie van zowel Nederland als Europa willen vergroten, moeten we blijven werken aan de transitie naar een klimaatneutrale en circulaire economie.”

KARIN BOS (voorzitter Schade & Inkomen, Achmea Divisie)

“Mandaat moet niet alleen gekoppeld zijn aan formele posities; echte kartrekkers zitten vaak elders in de organisatie.”

INGE EZINGA (Raad van Bestuur, Univé Noord-Nederland)

“Duurzaamheid vraagt om een betekenis-economie waarin alles wat we doen een positieve impact heeft op de wereld. Het is niet alleen een noodzaak voor het behoud van onze planeet, maar ook een nieuwe definitie van succes, waarbij we onze consumptie en economie herzien om de aarde levensvatbaar te houden.”

PETER KOK (directeur, DEKRA Experts)

“De gezamenlijke Nederlandse (brand-)verzekeraars kiezen voor duurzaam schadeherstel, ook Stichting Salvage die namens hen aan de basis van het schadetraject staat.”

JOHAN VAN DEN BERG (directeur, Stichting Salvage)

“Bij Polygon geloven wij dat wij met een samenwerking in de keten nog verder komen: door actief deel te nemen aan de werkgroepen investeren wij in circulariteit, toekomstbestendige mobiliteit en een efficiënte inzet van middelen voor de herstelbranche.”

MARLIES VAN DER MEULEN-SAHNI (algemeen directeur, Polygon)

“Bij Dolmans geloven we dat duurzaamheid geen keuze meer is, maar een gedeelde verantwoordelijkheid. Alleen door écht open te staan voor verandering en samen te werken in de hele keten maken we het verschil. Het Duurzaam Schadeherstel-traject bewijst dat deze gezamenlijke inzet tot concrete resultaten leidt.”

MAARTEN KOOIJ (algemeen directeur, Dolmans Calamiteiten Diensten)

2. De drie verbetermaatregelen

Het thema van deze projectgroep is **Mobiliteit & Mens** met nadruk op mobiliteit. Tijdens de pilotfase bleek dat de verbetermaatregelen op het gebied van mobiliteit vaak ook direct invloed hebben op het thema mens. Het type schade dat centraal staat, is: bulk, met een schadelast onder de € 10.000.

In de pilot zijn drie verbetermaatregelen getest:

1. **Minder transportbewegingen door uitgebreidere Salvage-rapportage**
2. **Elektrificatie van wagenpark**
3. **Minder kilometers door verruimen Service Level Agreement (SLA) bij lekdetecties**

VERBETERMAATREGEL 1

Minder transportbewegingen door uitgebreidere Salvage-rapportage

Door de Salvage-rapportage uit te breiden, sluit deze beter aan op het vervolgproces van de schadeafhandeling door verzekeraars, reconditioneerders, expertisebureaus en netwerkpartners. Het doel: minder verplaatsingen en dus minder mobiliteitskilometers.

Voorafgaand aan de pilot was de rapportage van Stichting Salvage richting verzekeraars beknopt, met beperkte informatie over de vermoedelijke oorzaak, het schadebeeld en de acties. In de pilot is gekozen voor een uitgebreider format, ontwikkeld door Stichting Salvage, Achmea, DEKRA en Dolmans. Omdat er nu meer inzicht is in de schade, kan sneller en gerichter besloten worden of een schade-expert nodig is. Dus: bij schades werd voorheen standaard een expert ingeschakeld. Nu wordt eerst beoordeeld of dat echt nodig is, of dat de schade via de reguliere afhandelingsroute kan worden opgepakt. Expertisebezoeken kunnen zo efficiënter worden ingepland – of soms zelfs helemaal worden overgeslagen.

VERBETERMAATREGEL 2

Elektrificatie van het wagenpark

Voertuigen op fossiele brandstoffen zorgen voor een hoge CO₂e-uitstoot¹, vooral bij veel korte ritten naar schadegevallen. Door over te stappen op elektrische voertuigen, daalt de uitstoot per gereden kilometer direct. Dit draagt bij aan schonere lucht, minder geluidsoverlast in woonwijken en een duurzamer imago van de keten.

In deze pilot is gekeken naar het elektrificeren van het wagenpark, dat voornamelijk uit personenauto's bestaat. Elektrisch rijden maakt schadeherstel duurzamer, zonder concessies te doen aan snelheid of bereikbaarheid – een belangrijke stap richting toekomstbestendige mobiliteit.

VERBETERMAATREGEL 3

Minder kilometers door verruimen Service Level Agreement (SLA) voor lekdetecties

Bij lekkages is snelheid soms cruciaal – bijvoorbeeld als de schade snel verergert. Maar bij minder urgente gevallen, zoals een al maanden aanwezige vochtplek, is er meer ruimte om slim te plannen. Door meer ritten te combineren, kun je de uitstoot verminderen. Als iedereen elke klant op dezelfde manier behandelt, kan een stuk efficiënter gewerkt worden, dan alleen.

Univé en Polygon hebben in deze pilot afgesproken om de SLA voor niet-spoedgevallen te verruimen van 5 naar maximaal 8 werkdagen. Hierdoor krijgt de reconditioneerder meer ruimte om ritten efficiënter te combineren. Dit leidt tot minder kilometers en dus minder CO₂-uitstoot van het voertuig van de lekdetecteur.

¹ CO₂e staat voor 'kooldioxide-equivalent'. Het is een eenheid om de klimaatimpact van verschillende broeikasgassen te vergelijken. De CO₂e drukt de totale uitstoot van alle broeikasgassen (o.a. koolstof, methaan en stikstof) uit in één gemeenschappelijke maat.

3. Werkwijze, schadegevallen en relevante datapunten

Werkwijze

Om de impact van de verbetermaatregelen op CO₂-uitstoot te meten, is gewerkt met een nulmeting (zonder maatregel) en een éénmeting (met maatregel).

De metingen zijn gebaseerd op een beperkt aantal schadegevallen en geven een eerste indruk van de effectiviteit van de uitgevoerde verbetermaatregelen in de praktijk. Ze geven dus geen wetenschappelijk onderbouwde resultaten, maar dienen als praktijktoets.

Om de potentiële impact te illustreren als de maatregel breed zou worden toegepast, is bij de resultaten gerekend met een factor 10.000. Daarnaast wordt de CO₂-besparing vergeleken met herkenbare referenties, zoals:

- Het gemiddeld energieverbruik van een huishouden (4 personen)
- De jaarlijkse CO₂-opname van een boom
- De CO₂-uitstoot van een benzineauto en de gereden kilometers²

Zo wordt de impact van elke maatregel concreet en begrijpelijk gemaakt.

Methodiek CO₂-metingen

De CO₂-uitstoot is berekend op basis van het GHG-protocol³. Alle emissies zijn uitgedrukt in CO₂-equivalenten (CO₂e).

- Energieverbruik is berekend op basis van kWh via de location-based methode (stroombron onbekend)⁴.
- Mobiliteit is doorgerekend op basis van gereden kilometers met een dieselbus, volgens well-to-wheel basis (WTW)⁵.
- Productie-emissies van de productie van nieuw aangeschaft materieel (machines) zijn buiten beschouwing gelaten.
- Er is gebruik gemaakt van de 2024 emissiefactoren van co2emissiefactoren.nl.

Schadegevallen en geregistreerde datapunten

Alle metingen zijn uitgevoerd op bulkschades met een schadelast onder de €10.000.

VERBETERMAATREGEL 1

Salvagerapportage

Door een beperkt aantal schadegevallen begin 2025 konden DEKRA en Dolmans geen schadegevallen oppakken. De schadegevallen die er wel waren, voldeden niet aan de benodigde criteria, namelijk dat de gedupeerde een verzekerde is van Achmea, het om een brandschade gaat met een schadelast onder €10.000 waarbij Dolmans zowel voor de schadestop vanuit Stichting Salvage, als voor het vervolgwerk vanuit Achmea betrokken is.

² Gemiddeld energieverbruik 4-persoonshuishouden is aangenomen op 2.500 kWh elektriciteit. De gemiddelde CO₂-opname van een boom is aangenomen op 15 kg per boom per jaar. De gemiddelde uitstoot van een benzineauto per km is 0,204 kg CO₂ (WTW) (co2emissiefactoren.nl). De omtrek van de aarde is 40.075 km.

³ Green house Gas – protocol: Internationale standaard voor het opstellen van CO₂e-berekeningen.

⁴ Location-based methode betekent dat de emissie van elektriciteit is uitgerekend op basis van de gemiddelde uitstoot van Nederland. Ongeacht de specifieke bron van elektriciteitsopwekking en/of type contract (groen/grijs). Naast dat dit vaak niet bekend is bij schadegevallen, is het voor de vergelijkbaarheid ook beter om voor alle metingen de gemiddelde CO₂-uitstoot te gebruiken.

⁵ WTW betekent dat zowel de CO₂-uitstoot van de verbranding/gebruik van de brandstof is meegenomen als ook de CO₂-uitstoot van de winning, productie en transport van deze brandstof. Dit is met name relevant voor een eerlijker vergelijk tussen elektrische auto's versus fossiele brandstofauto's.

Het onderzoek heeft zich dan ook alleen gericht op inzet van expertise door Achmea zelf op basis van de verbeterde Salvage-rapportage.

Relevante datapunten:

- **Gereden kilometers per schadegeval door Achmea expert**
- **Type voertuig**
- **Type brandstof**

Voor de nulmeting is gebruik gemaakt van de routeregistratie van Achmea uit januari – maart 2024. Voor de éénmeting is dezelfde registratie gebruikt uit januari – maart 2025, in deze periode is de verbeterde Salvage-rapportage getest.

Beide datasets komen van hetzelfde team experts, actief op brand en varia schades en behandelen een groot volume aan schades omdat de schades zelf relatief klein zijn. Dat maakt dat de twee datasets goed vergelijkbaar zijn.

VERBETERMAATREGEL 2

Elektrificatie wagenpark

Deze analyse is gebaseerd op het wagenpark van Achmea en DEKRA, beide in transitie naar volledig elektrisch rijden. Het betreft vooral deskresearch, geen nieuwe pilot-uitvoering.

Relevante datapunten:

- **Gereden kilometers per schadegeval**
- **Type voertuig**
- **Type brandstof**

Het wagenpark van de beide partijen is al deels elektrisch. Voor het wagenpark van Achmea is voor de nulmeting geanalyseerd wat het effect is van een volledig fossiel-wagenpark en volledig elektrisch wagenpark. Voor DEKRA is rittendata gebruikt van 2.359 door experts bezochte schadegevallen. De CO₂-uitstoot is berekend op basis van het type auto. Deze analyse demonstreert het effect van de inzet van elektrische auto's voor expertise.

VERBETERMAATREGEL 3

Verruiming SLA lekdetecties

Deze pilot vond plaats in Noord-Nederland met een pilot-groep en een controlegroep.

De pilotgroep bestond uit alle lekdetecties uitgevoerd voor Univé in de nul- en éénmeting. De SLA voor de pilotgroep werd verruimd gedurende de éénmeting. De controlegroep bestaat uit alle andere lekdetecties in dezelfde periode, voor andere opdrachtgevers en uitgevoerd door reconditioneerder. De lekdetecties van de pilot- en controlegroep samen worden in ritten uitgevoerd.

Relevante datapunten:

- **Gemiddeld aantal gereden kilometers per schade**
- **Gemiddeld aantal stops per schade**
- **Gemiddelde CO₂-uitstoot (kg) per schade**

Metingen:

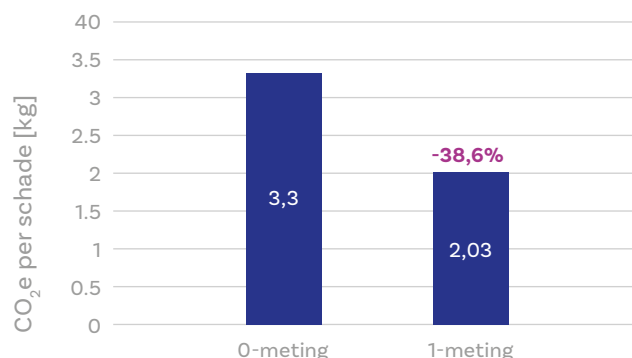
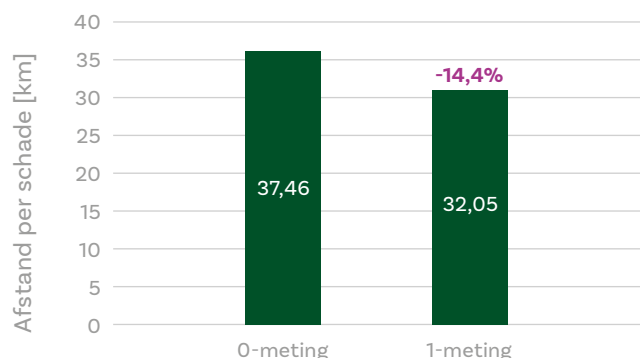
- **Nulmeting (jan-feb 2024): 55 schadegevallen (Univé), 487 in controlegroep**
- **Eénmeting (jan-feb 2025): 37 schadegevallen (Univé), 478 in controlegroep**

Door het bulkkarakter van deze schades zijn de situaties van beide groepen goed vergelijkbaar.

4. Resultaten CO₂-meting en inzichten per verbetermaatregel

VERBETERMAATREGEL 1

Minder transportbewegingen door verbeterde Salvage-rapportage



Toelichting

Voor de nulmeting zijn 30 schadegevallen geanalyseerd, voor de éénmeting 45. Tijdens de éénmeting zijn meer schades niet direct bezocht, wat leidde tot een gemiddelde afstandsreductie van 14,4% – oftewel 5,41 kilometer minder per schadegeval.

Het ingezette wagenpark van Achmea was duurzamer tijdens de éénmeting dan tijdens de nulmeting, met een groter aandeel elektrische voertuigen. Hierdoor is de totale CO₂-reductie opgelopen tot 38%, waarvan 14,4%-punt door de kortere afstanden.

Resultaten

- 14,4% CO₂-reductie door minder gereden kilometers dankzij de verbeterde Salvage-rapportage
- 23,6% CO₂-reductie door inzet van elektrische voertuigen (Achmea)
- Klanttevredenheid op peil volgens de NPS-meting
- Geen negatieve invloed op de doorlooptijd van de schadeafhandeling
- De verbeterde Salvage-rapportage is inmiddels geïmplementeerd en klaar voor bredere toepassing

Potentiële impact bij opschaling

Als deze maatregels wordt toegepast bij 10.000 soortgelijke schadegevallen levert dat een besparing op van:

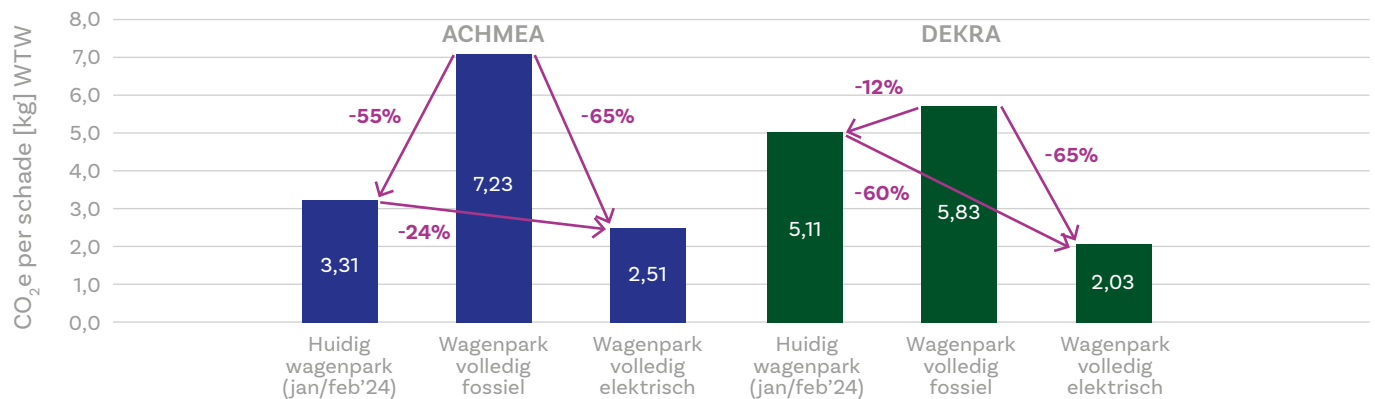
- 12 ton CO₂
- Gelijk aan het jaarlijkse energieverbruik van 15 huishoudens (4 personen)
- Of de jaarlijkse CO₂-opname van 840 bomen
- Of aan het rijden van 1,5 rondje om de aarde met een benzineauto

Belangrijkste inzichten

- De uitgebreidere Salvage-rapportage is meer dan een CO₂-reductietool, het is een instrument voor betere communicatie, afstemming en samenwerking in de keten. Het creëert een duurzamer denkpatroon in de gehele keten
- Minder transportbewegingen hebben geen negatieve invloed op klanttevredenheid of doorlooptijd
- De afstandsreductie is vooral te danken aan de verbeterde rapportage
- De extra CO₂-reductie komt door het grotere aandeel elektrische auto's
- De scope was te beperkt waardoor de andere ketenpartners (DEKRA en Dolmans) niet konden meedoen. Voor een vollediger beeld is het belangrijk om dit in een vervolg mee te nemen

VERBETERMAATREGEL 2

Elektrificeren wagenpark



Toelichting

Voor deze analyse zijn 30 schadegevallen van Achmea onderzocht, aangevuld met gegevens over het wagenpark. Er is berekend wat de CO₂-uitstoot zou zijn bij:

- Een volledig fossiel wagenpark
- Een volledig elektrisch wagenpark
- Het huidige, deels elektrische wagenpark

Achmea

- Huidige uitstoot: 3,31 kg CO₂ per schade
- Volledig elektrisch: 2,51 kg CO₂ per schade
- Volledig fossiel: 7,23 kg CO₂ per schade

DEKRA

- 2.359 schadegevallen geanalyseerd
- Huidige uitstoot: 5,11 kg CO₂ per schade
- Volledig elektrisch: 2,03 kg CO₂ per schade
- Volledig fossiel: 5,83 kg CO₂ per schade

Het verschil in uitstoot tussen Achmea en DEKRA komt door:

- Een andere gemiddelde afstand per schade
- Een verschillend aandeel elektrische voertuigen in het wagenpark (Achmea had begin 2024 een groter aandeel)
- Beide partijen voeren actief beleid om fossiele voertuigen te vervangen door elektrische.

Resultaten

- Het huidige, deels elektrische wagenpark zorgt al voor 55% CO₂-reductie ten opzichte van een volledig fossiel wagenpark voor Achmea.
- Voor DEKRA is dit 12% CO₂-reductie.

- Volledig overstappen naar elektrisch rijden zorgt voor 65% CO₂-reductie.
 - o Bij Achmea: 4,7 kg CO₂ besparing per schade (7,23 kg CO₂ per schade bij een fossiel wagenpark minus 2,51 kg CO₂ - uitstoot per schade bij een elektrisch wagenpark)
 - o Voor DEKRA: de potentiële besparing tussen een volledig fossiel vs elektrisch wagenpark bedraagt 3,8 kg CO₂
- De potentiële extra reductie bij volledige elektrificatie:
 - o Achmea: 24,1%
 - o DEKRA: 60 %

Potentiële impact bij opschaling

Als deze maatregel wordt toegepast bij 10.000 soortgelijke schadegevallen levert dat een besparing op van:

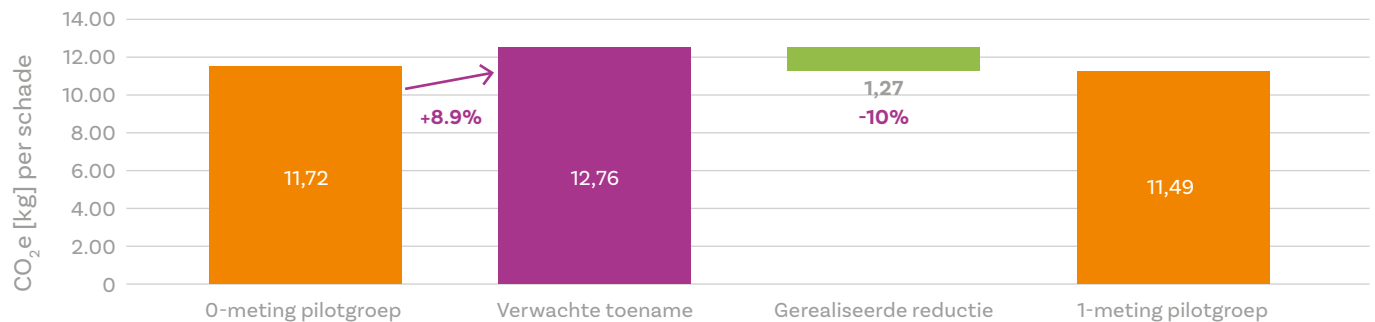
- 23 ton CO₂
- Gelijk aan het jaarlijkse energieverbruik van 26 huishoudens (4 personen)
- Of aan de jaarlijkse CO₂-opname van 1530 bomen
- Of aan het rijden van 2,8 rondje om de aarde met een benzineauto

Belangrijkste inzichten

- De data bevestigen: elektrisch rijden heeft een grote positieve impact op CO₂-reductie
- Een schoner en stiller wagenpark verhoogt het comfort voor medewerkers en vermindert fysieke belasting (zoals trillingen en geluid)
- Minder uitstoot van koolstof, stikstof, fijnstof en geluid draagt bij aan een gezondere werkomgeving én schonere lucht in de omgeving

VERBETERMAATREGEL 3

Verruimen SLA voor efficiënter rijden



Toelichting

In de nulmeting van de pilotgroep was de CO₂-uitstoot per lekdetectie 11,72 kg. In de éénmeting daalde dit naar 11,49 kg CO₂. Dit is een lichte reductie (zie beide oranje staven in grafiek).

Maar het volledige beeld wordt pas duidelijk als we ook de controlegroep meenemen. Daar steeg de uitstoot juist van 12,24 kg naar 13,33 kg CO₂ per lekdetectie. Als we deze trend zouden doortrekken naar de pilotgroep, zou een uitstoot van 12,76 kg CO₂ verwacht worden in de éénmeting. In werkelijkheid is dit 11,49 kg CO₂ geworden – een reductie van 10%.

Deze daling is direct toe te schrijven aan minder gereden kilometers per lekdetectie, mogelijk gemaakt door de verruiming van de SLA.

Kortom: waar de controlegroep meer kilometers ging rijden, wist de pilotgroep deze trend juist te keren dankzij efficiëntere planning.

Resultaten

- 10% CO₂ reductie per lekdetectie door minder gereden kilometers per schade
- Geen negatieve impact op klanttevredenheid of doorlooptijd, blijkt uit NPS (Net Promotor Score) en CES (Customer Effort Score). De acceptatie door verzekeringnemer van iets langer wachten is groot.
- Financieel voordeel door de efficiëntere inzet van personeel en middelen
- Hogere productiviteit en lagere operationele kosten

Potentiële impact

Als deze maatregel wordt toegepast bij 10.000 schadegevallen levert dat een besparing op van:

- 12 ton CO₂
- Gelijk aan het jaarlijkse energieverbruik van 14-huishoudens (4 personen)
- Of aan de jaarlijkse CO₂-opname van 800 bomen
- Of aan het rijden van 1,5 rondje om de aarde met een benzineauto

Belangrijkste inzichten

- Efficiëntere inzet en ritplanning leidt tot minder stress en vermoeidheid
- Kortere reistijd draagt bij aan een betere werk-privébalans

5. Aanvullende inzichten en veronderstelde neveneffecten

Maatschappelijk

- Duurzaamheidsbeleid wekt vertrouwen bij klanten en stakeholders en sluit aan bij hun verwachtingen rond maatschappelijk verantwoord ondernemen.
- Een elektrisch wagenpark versterkt het imago van een toekomstgerichte en maatschappelijk betrokken organisatie. De stille aankomst van elektrische voertuigen draagt bij aan een professioneel en milieubewust klantbeeld.
- Medewerkers voelen zich vaker verbonden met duurzaam beleid, wat hun betrokkenheid en motivatie vergroot.
- Een vaak gehoorde tegenwerping bij elektrische auto's is de hoge CO₂-uitstoot bij productie van elektrische auto's, vooral van de batterij. Recente inzichten tonen echter aan dat deze uitstoot ruimschoots wordt gecompenseerd door de lagere uitstoot tijdens gebruik. Over de hele levenscyclus is de CO₂-besparing 73% ten opzichte van een benzineauto.
- De uitstoot van elektrisch rijden zal in de toekomst verder dalen, omdat de elektriciteitsproductie in Nederland steeds duurzamer wordt. Nederland streeft naar 0 kg CO₂-uitstoot uit elektriciteitsproductie in 2035.

Financieel

- Elektrificatie vraagt om investeringen in voertuigen en laadinfrastructuur. Dit heeft gevolgen voor de cash-flow van organisaties – voldoende liquide middelen zijn essentieel.
- Op de middel- en lange termijn bieden elektrische voertuigen lagere gebruikskosten door minder brandstofverbruik en minder onderhoud. Dit resulteert vaak in een gunstiger Total Cost of Ownership (TCO).
- De financiële ruimte die ontstaat door kostenbesparing kan worden ingezet voor verbeteringen in leasevoorwaarden of secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Kostenbesparing door elektrificatie kan ruimte geven voor herinvestering, bijvoorbeeld in leasevoorwaarden of medewerkersvoorzieningen.
- Hoewel de absolute besparing in euro's nu nog beperkt is (enkele honderden euro's per maand), is de combinatie van duurzaamheid en branchebrede potentie zeker de moeite waard.

Ketensamenwerking | Inzichten opzet en uitvoering van de verbetermaatregelen

- Het uitvoeren van de verbetermaatregelen is een ketenbrede en daarmee complexe veranderopgave. Het vraagt tijd, geduld en inzet van veel mensen.
- Voor succesvolle implementatie is specifieke kennis en begeleiding nodig, zoals monitoring, training en samenwerking tussen ketenpartners.

6 Voice of the Consumer-survey, PWC, 2024; 80 % van de consumenten geeft aan extra te willen betalen voor duurzame producten, met een gemiddelde premie van 9,7 %

7 Life-cycle greenhouse gas emissions from passenger cars in the European Union; International council on green transportation

8 [Video 'Hoe duurzaam is de elektrische auto nou echt?'](#), TU Eindhoven, Auke Hoekstra geeft nadere toelichting.

6. Conclusies en aanbevelingen voor de gehele keten

Conclusie

Samenwerking in de keten is essentieel. Door gezamenlijk kansen te verkennen, commitment uit te spreken en actie te ondernemen, kunnen schadegevallen op een duurzamere manier worden hersteld. Dit levert niet alleen milieuwinst op, maar draagt ook bij aan werkplezier én klanttevredenheid.

Aanbevelingen voor de gehele keten

Implementatie bij organisaties

- Begin op tijd: vroeg starten vergroot de bewustwording rond duurzaam schadeherstel
- Betrek medewerkers actief en deel positieve resultaten om draagvlak voor verandering te creëren
- Werk intensiever samen met ketenpartners om nieuwe inzichten en alternatieve oplossingen te ontdekken

Beleid en sturing

- Maak duurzaam schadeherstel een expliciete KPI in aanbestedings- en inkooptrajecten
- Koppel deze KPI aan meetbare en bij voorkeur uniforme criteria zoals CO₂-reductie en het gebruik van duurzame middelen en materialen
- Stimuleer bewustwording in de hele keten, ook bij grotere stakeholders zoals woningcorporaties en ketenorganisaties
- Integreer duurzaam schadeherstel in bredere duurzaamheidsdoelstellingen en ESG-rapportages (zoals bijvoorbeeld CSRD)
- Geef ruimte voor flexibele klantafspraken, zodat ritten efficiëntere gepland kunnen worden met minder uitstoot en hogere medewerkerstevredenheid
- Versterk beleid rond ondersteunende infrastructuur, zoals laadpalen en slim energiebeheer

Elektrificatie en datagedreven keuzes

- Gebruik data om beleid te onderbouwen, bijvoorbeeld bij fleetmanagement, investeringen in laadinfra en mobiliteitsbudgetten
- Versnel elektrificatie van het wagenpark op basis van de beschikbare data
- Koppel data aan operationele keuzes: waar, wanneer en bij welke schades rendeert elektrisch vervoer het meest?
- Blijf meten, ook in vervolgttrajecten, om effecten goed te kunnen beoordelen
- Denk breder dan alleen aanschaf van een elektrisch wagenpark: neem ook laadcapaciteit, rijgedrag en routeplanning mee
- Pas elektrificatie gefaseerd en contextgericht toe; vermijd een 'one size fits all'-aanpak

Toekomstvisie en vervolgstappen (onder andere vooruitblik vervolg DSH-traject)

Het Duurzaam Schadeherstel-traject zet gezamenlijk koers naar een toekomst waarin schadeherstel structureel bijdraagt aan een duurzame, efficiënte en maatschappelijk verantwoorde verzekeringsketen.

De inzichten uit de pilots – zoals de impact van elektrificatie van het wagenpark en de verbeterde Salvage-rapportage – tonen aan dat meetbare CO₂-reductie, efficiëntere inzet van middelen, klanttevredenheid en werkplezier uitstekend samen kunnen gaan.

7. Contactgegevens

- **Pauline Meijwes | Dolmans** | Contractmanager | +31(0)683175400
- **Bertran Hallink | Stichting Salvage** | Beleidsadviseur | + 31 650959104
- **Renske Wolthuis | Achmea** | Coördinator binnendienst Expertise | +31 613364333
- **Edwin Blokzijl | Univé** | Manager Verzekeringsbedrijf Univé | +31 651812523
- **Tom Beekman | DEKRA** | Teamleider Kwaliteit | +31 611594401

Bijlagen

Achmea

Achmea is een van de grootste financiële dienstverleners in Nederland en biedt onder meer verzekeringen en diensten aan met oog voor mens, milieu en maatschappij. We helpen klanten te verduurzamen door schade te beperken, slimmer te herstellen en CO₂-uitstoot te verminderen. Duurzaam schadeherstel is daarin een belangrijke schakel: we combineren vakmanschap met nieuwe technologieën en energiebesparende oplossingen. Samen met klanten, herstellpartners, overheden en brancheorganisaties vergroten we de impact in de keten. We nemen verantwoordelijkheid in de transitie naar een klimaatneutrale en inclusieve samenleving. Ook binnen onze organisatie creëren we ruimte voor diversiteit en gelijke kansen. We stellen ambitieuze doelen, monitoren voortgang en rapporteren daarover transparant. Zo bouwen we aan vertrouwen en leveren we een concrete bijdrage aan duurzaam herstel binnen de verzekeringsketen.

Univé

Univé is een coöperatieve verzekeringsmaatschappij die betekenisvol ondernemen en maatschappelijke betrokkenheid belangrijk vindt. Vanuit die gedachte werkt Univé samen met partnerbedrijven om schade aan bijvoorbeeld woning of inboedel op een zo passend mogelijke manier te herstellen. Bij schade kijkt Univé samen met de klant naar de mogelijkheden. Eén van die opties is duurzaam schadeherstel, waarbij – als dat kan – gekozen kan worden voor reparatie in plaats van vervanging. Dit kan in veel gevallen sneller, milieuvriendelijker en met minder overlast voor de klant zijn. Sinds 2014 werkt Univé hiervoor met gecertificeerde herstelbedrijven op het gebied van onder andere glas, bouw, elektronica, vloeren en schoonmaak. Ook hierbij blijft de keuze altijd aan de klant: wil je liever laten repareren of toch vernieuwen? Univé denkt graag mee over de mogelijkheden en helpt leden bewust te kiezen voor wat het beste bij hun situatie past.

DEKRA Claims and Expertise B.V.

DEKRA Claims and Expertise B.V. is een toonaangevende, onafhankelijke speler in Nederland op het gebied van schade-expertise. DEKRA biedt claims managementdiensten aan verzekerings-maatschappijen, leasemaatschappijen, overheidsinstanties en zakelijke klanten. Voor DEKRA is duurzaamheid niet alleen een fundamenteel principe,

maar ook een integraal onderdeel van het realiseren van organisatiedoelstellingen. Wij integreren duurzaamheid in onze processen door gebruik te maken van energie-efficiënte technologieën en milieuvriendelijke methoden.

Stichting Salvage

Stichting Salvage is een onafhankelijke organisatie die namens verzekeraars eerste hulp biedt bij schade aan een gebouw door brand, bliksem, explosie, water, storm of door een aanrijding met een motorvoertuig. Wij ondersteunen gedupeerden direct op locatie en zorgen voor schadebeperking, opvang en praktische hulp in de eerste kritieke uren. Samen met de crisisorganisatie van de veiligheidsregio (bv. brandweer en Bevolkingszorg), herstellpartners én verzekeraars beperken we vervolgschade en begeleiden we mensen in een kwetsbare situatie. Duurzaam schadeherstel speelt hierbij een steeds grotere rol: Door vroegtijdige interventie voorkomen we onnodig verlies en dragen we bij aan een duurzame en zorgzame schadeafhandeling. Zo maken we samen het verschil op het moment dat het er écht toe doet.

Polygon

Polygon is een wereldwijd opererende organisatie die zich richt op schadeherstel en reconditionering na calamiteiten zoals brand, water- en stormschade. Ze zetten zich in voor duurzaamheid door gebruik te maken van geavanceerde technologieën die energie-efficiënt zijn en door milieuvriendelijke reinigingsmethoden toe te passen. Polygon werkt aan het beperken van de ecologische impact van schadeherstel en bevordert duurzame praktijken in hun dienstverlening.

Dolmans

Dolmans zet zich sinds 1958 in om de bebouwde omgeving – waar mensen wonen, werken, leren en ontspannen – veilig en aangenaam te houden. Op al deze plekken zijn wij er vóór, tijdens en na onveilige, onprettige of ongezonde situaties. Met 34 vestigingen door heel Nederland zijn we altijd dichtbij. Vanaf deze vestigingen staan wij 24/7 klaar om te helpen, zelfs in de meest complexe en veeleisende situaties. In al onze werkzaamheden hechten wij grote waarde aan duurzaamheid. We werken actief aan een duurzame organisatie en denken na over de impact die we maken, voor nu en later.

N/VRE

SCHOON
MAKEND
NEDER
LAND

VERBOND VAN VERZEKERAARS

