

# DUURZAAM MOET HET NIEUWE NORMAAL WORDEN

*Duurzaam schadeherstel moet eind 2024 de norm zijn in de schademarkt. Althans, als het aan het Verbond van Verzekeraars, Schoonmakend Nederland en het NIVRE ligt. Die ketenpartners hebben begin juni, tijdens de Schademiddag, het Manifest Duurzaam Schadeherstel ondertekend. In dat manifest zijn de uitgangspunten opgenomen voor toekomstig schadeherstel, waarin partijen uit de keten gezamenlijk de intentie uitspreken om duurzaam schadeherstel eind 2024 tot de norm te verheffen. Denk bijvoorbeeld aan het repareren van apparatuur of inboedel in plaats van een vergoeding voor de aanschaf van nieuwe goederen, wat nu de standaard is. Of een schadehersteller dichterbij huis zoeken in plaats van buiten de regio. Ook het hergebruik van onherstelbare spullen, eventueel voor andere doeleinden, valt onder duurzaam schadeherstel.*



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

NIVRE-directeur Susan Mogony is een van de personen die zich volledig achter de duurzaamheidsgedachte schaaft en zich ervoor inzet dat de expertisebranche dit gedachtegoed omarmt. Omdat de branche Brand een heel directe link heeft met de reconditioneringsbranche, heeft zij branchevoorzitter Raymond Bothof gevraagd zitting te nemen in de werkgroep die zich heeft ontfemd over de totstandkoming van het manifest. Maar voor het NIVRE is duurzaamheid van belang voor alle branches, ook voor bijvoorbeeld de Personenschadebranche. Daarom is een inventarisatie opgestart en zal dit traject ook naar andere branches uitgebreid worden.

## Een andere rol voor experts

Susan: "De expert krijgt een andere rol. Experts bepalen immers hoe de schade eruitziet en hoe de schade opgelost kan worden. De expert kan er dus in sturen. Maar dan moet de expert daar wel de kennis voor in huis hebben. Wij zullen op aangeven van de branchebesturen dan ook gerichte opleidingen gaan aanbieden, zowel op het gebied van kennis en kunde als ten aanzien van vaardigheden. Want de expert heeft ook vaardigheden als creativiteit en overredingskracht nodig om anderen in de keten mee te krijgen en te overtuigen. Als expert kun je

en moet je een positie innemen. Experts kunnen de voortrekkers zijn als het gaat over de manier waarop het herstel moet plaatsvinden. Dat betekent dat experts hun positie moeten opeisen, het gesprek moeten leiden en leidend moeten worden in het hersteltraject."

## Keuzes baseren op duurzaamheidsgedachte

Maar daar stopt het niet. Experts moeten ook meedenken in mogelijkheden om – als maatschappij – de ambitie met betrekking tot de energietransitie te verwezenlijken. Nederland moet in 2050 immers circulair zijn. Hoe dan?

"Bij de ene schade kan vervanging beter zijn, bijvoorbeeld omdat een nieuwe machine duurzamer is dan de machine die er al stond, terwijl bij de andere schade herstellen juist weer duurzamer kan zijn. Helaas zijn de keuzes nu nog te vaak financieel gedreven. Kijk maar naar bedrijfsschades. Een gedupeerd bedrijf wil zo snel mogelijk weer up-and-running zijn, zodat het bedrijf weer omzet kan genereren. Bij het nemen van beslissingen wordt nu echter nog met name gekeken naar de impact op de bedrijfsschade, terwijl het ideale plaatje zou moeten zijn dat we die impact zeker niet uit het oog verliezen, maar óók kijken naar de impact op het milieu en de belasting van de aarde. De combinatie

## DE EXPERT KRIJGT EEN ANDERE ROL

‘direct zichtbare impact op de schade’ en ‘impact op de aarde op de langere termijn’, dat zou de toekomst moeten zijn.

We moeten dus vanuit een financiële gedachte naar een duurzame gedachte gaan. En experts kunnen helpen daar een ommekeer in te maken. Want we willen toe naar een situatie waarin verzekeraars en gedupeerden na schade niet puur en alleen aan zichzelf, maar ook aan onze planeet denken. Stel dat er in een huis brand ontstaat en de CV-ketel komt er nog redelijk goed uit. Dan kan die ketel ongetwijfeld hersteld en teruggeplaatst worden. Maar experts kunnen ook aansturen op een hybride CV-ketel met een warmtepomp. Uiteraard betekent dit wel hogere kosten voor de verzekeraar, maar juist die gezamenlijke inzet op duurzaam herstel door reconditioneerder, expert en verzekeraar willen we bereiken met het manifest. Het moet niet meer alleen gaan om de (bedrijfs)schade, maar om het grote geheel. Wij zien dat het niet alleen om dat afgebrande huis gaat, maar om de manier waarop je dat huis in de samenleving plaatst. Experts kunnen met hun kennis, kunde en vaardigheden de verzekeraar en verzekerde helpen om duurzaam te denken. Want uiteindelijk moet iedereen zichzelf kunnen onttrekken aan dat beschadigde huis en zich afvragen hoe zij dat huis in de wereld plaatsen. En daar ligt een taak voor het NIVRE. Wij zullen voldoende en gerichte opleidingen moeten aanbieden zodat experts de leidende positie in het geheel kunnen krijgen en verzekerden en verzekeraars kunnen overtuigen om het juiste te doen.”

### Jongere generatie wil betekenisvol werk doen

“We moeten overigens de maatschappelijke impact van die duurzaamheidsgedachte niet onderschatten: er staat een hele generatie op die



NIVRE-directeur Susan Mogony.

zich druk maakt over de toekomst van onze planeet. Het vergt in ieder geval een andere manier van denken en de jongere generatie gaat er zonder twijfel op een andere manier mee om dan de oudere generatie. Jongeren eisen van hun werkgever een andere manier van werken. Voorheen werd er niet of nauwelijks gekeken naar duurzaamheidsaspecten van de eigen bedrijfsvoering. De jongere generatie heeft duidelijk de wens om dat anders te doen. Efficiënter en duurzamer. Zij willen betekenisvol werk doen, ook in het expertisevak. En dat is precies waar het NIVRE op aanstuurt.” ●

## DE KEUZES ZIJN NU NOG TE VAAK FINANCIËEL GEDREVEN

## ALS BEROEPSORGANISATIE MOET JE OOG HEBBEN VOOR DE ONTWIKKELINGEN

*Raymond Bothof, voorzitter van de branche Brand, was namens het NIVRE betrokken bij de voorbereidingen om te komen tot het manifest. “Bij dit vraagstuk gaat het er niet eens zozeer om wat het NIVRE vindt van het duurzaamheidsaspect, maar wat de impact is van de ontwikkelingen die in de markt gaande zijn. Voor schade-experts betekent dit dat zij nu al moeten gaan bedenken wat dit voor hen gaat betekenen. Voorheen was het je taak als schade-expert om de schade zo laag mogelijk vast te stellen met de polis als basis. Nu duurzaamheid ook een rol gaat spelen komen er wellicht andere parameters bij waarin de schade wordt beoordeeld door de klant en de verzekeraar.*

En de hele keten - ook de producenten - zal hierbij betrokken moeten worden. Kijk naar de autobranche waar repareren al de norm is. Auto-producenten kunnen gebruikmaken van minder milieubelastende oplossingen, zoals dunner plaatstaal voor de productie van motorkappen, maar als een kap daardoor niet meer uitgedeukt kan worden kan je nog zoveel bedenken als branche, maar dan zal het niet uitgevoerd kunnen worden.

In het verleden hielden experts zich met name bezig met de financiële impact van een schade. De expert zal bij de schadeloosstelling echter niet meer alleen daarnaar moeten kijken, maar veel nadrukkelijker naar de duurzaamheidsimpact van het herstel. Dat is iets wat de maatschappij meer en meer van ons vraagt.

We moeten nu dus al nadenken over de uitvoering én de oplossing. Stel: een verzekeraar biedt een groene polis aan en de klant heeft



Voorzitter van de branche Brand, Raymond Bothof.

daarvoor gekozen. Wij experts zijn de toezichthouder daarop, zodat de klant krijgt wat hem beloofd is door de verzekeraar, zijnde een duurzame oplossing. Als expert ga je dus euro's en andere begrippen afwegen."

### Kennis van duurzame oplossingen

"Het Verbond van Verzekeraars maakt dus een stap om het verzekeringsproces te verduurzamen. Denk daarbij overigens niet alleen aan duurzaam herstel waar dit manifest zich op richt, maar ook herstel aan duurzame technische oplossingen, zoals zonnepanelen, windmolens en elektrische auto's. Wat is de impact van bepaalde nieuwe technologische ontwikkelingen, zoals oplaadpunten in parkeergarages om maar een voorbeeld aan te halen. Wij zijn ons nog onvoldoende bewust van de gevolgen van verduurzaming. Hoe pak je schade daaraan op? Je moet als expert dus ook kennis hebben van duurzame oplossingen.

Het belang van een duurzaam en deugdelijk herstelproces wordt steeds groter. Voorheen heerste er druk op de expertisetarieven. Verzekeraars wilden liever snel schade uitkeren dan dat zij bij wijze van spreken 20 euro meer moesten uitgeven aan de goede begeleiding van een expert bij schade. Nu leeft al meer en meer de vraag hoe je schade zo efficiënt en zo groen mogelijk kunt herstellen. Die opties zitten soms al in de polis, maar het is zaak dat gedupeerden zich bewust worden van deze mogelijkheden. Het gaat dus om bewustwording. Wil je als gedupeerde een nieuwe tafel of wil je dat we je tafel laten repareren?"

### Experts klaarstomen voor de toekomst

NIVRE-voorzitter Klaas Brand neemt het stokje over: "Als beroepsorganisatie moet je oog hebben voor deze ontwikkelingen en moet je de ingeschreven Register-Experts bewust maken van deze veranderende denkwijze. Ze moeten klaar zijn voor de toekomst. Dit betekent ook dat je moet kijken naar je opleidingsaanbod waarin je verschillende vormen van schadeherstel meeneemt. Er zullen ongetwijfeld experts zijn die dit belachelijk vinden, 'want herstellen konden we vroeger ook al'. Maar toch zul je een duidelijke spin-off zien als je deze kennis aan-

biedt. Want de markt gaat erom vragen dat je niet zomaar beschadigde goederen weggooit, maar die op een verantwoorde manier herstelt. Sterker nog, als het aan ons, de ondertekenaars van het manifest, ligt zouden gedupeerden straks juist moeten vragen of hun vloer of keukenblad nog gerepareerd kan worden. Nu is het recht op nieuw leidend. Straks wordt iets nieuws krijgen na schade hopelijk de uitzondering."

### Straks wordt 'groen' gewoon

"Als wij experts ons niet bewust zijn van de mogelijkheden en onmogelijkheden, als wij de schade niet behandelen in de geest van wat de polis voorschrijft, dan missen we de aansluiting.

Ook voor de bureaus gaat er het een en ander veranderen. Er komt geheid een tijd dat verzekeraars aan expertisebureaus vragen hoe zij met hun footprint omgaan. Dan wordt het belangrijk hoeveel gas en elektriciteit je verbruikt om jouw CO<sup>2</sup>-uitstoot te kunnen bepalen. Dat is nu nog een papieren tijger, maar straks wordt dat realiteit.

Het NIVRE heeft mijns inziens een begeleidende taak om experts in de veranderingen mee te nemen. We kunnen experts niet dwingen, maar we kunnen ze er wel bewust van maken dat ook dit aspect onderdeel ervan uitmaakt. En dat het van belang is voor het denken van de nieuwe generatie en hun manier van werken. Het is belangrijk dat wij dat duidelijk maken richting onze achterban. In mijn optiek zit dat niet in 'een groene polis', maar in een mindset. Straks wordt diesel wellicht knalrood. En wat nu 'groen' genoemd wordt, wordt straks 'gewoon'.

Nadenken over duurzaamheid moet een vast onderdeel worden van het denkpatroon. Bij het Verbond van Verzekeraars ligt er uiteraard ook een taak, want zolang er polissen zijn die nieuwwaarde als standaard aanbieden, stimuleer je niet om beschadigde goederen te repareren. Zolang de polis dat soort prikkels erin houdt, hebben experts met al hun goede bedoelingen het nakijken.

Wij zijn straks hoe dan ook klaar voor de toekomst. Zodra de trein voorbijkomt springen wij erop. Het is nu nog een zoektocht en je kan het alleen maar samen doen. Samen moeten we zoeken naar de weg, zodat duurzaamheid een standaard onderdeel wordt van je denken. Die weg is lang, maar samen gaan we er komen." ●



NIVRE-voorzitter Klaas Brand.