

Duurzaam schadeherstel. Dat wordt de gangbare praktijk

Op naar de volgende stap, want de tijd dringt

Het Verbond van Verzekeraars, het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE) en de brancheorganisatie van onder andere de reconditioneringsbedrijven, Schoonmakend Nederland, hebben vlak voor de zomer gezamenlijk een manifest ondertekend waarin zij de ambitie uitspreken dat duurzaam schadeherstel eind 2024 gemeengoed zal zijn. Een dergelijke ambitie is echter alleen te bereiken als alle ketenpartners zich hier actief voor inzetten. Als ze samen de volgende stap zetten en nog snel ook. Want voor je het weet is het jaar om.

Medio december, tijdens de inspiratiesessie op het event met de veelzeggende naam The Next Steps, werden de drie ketenpartners bevraagd op hun visie ten aanzien van duurzaam schadeherstel.

DRIE VRAGEN AAN HET VERBOND VAN VERZEKERAARS

Waarom vinden verzekeraars duurzaamheid zo belangrijk?

“Ons land heeft zich in het jaar 2019 verbonden aan de klimaatdoelstellingen van Parijs. Deze toezeggingen zijn niet vrijblijvend. De inzet van de financiële sector wordt continu gemonitord en de afspraken worden elke vijf jaar opnieuw beoordeeld. Daarnaast moeten grotere bedrijven vanaf 2024 verplicht rapporteren over hun impact op mens en milieu als zij voldoen aan twee van de volgende criteria: een omzet boven de vijftig miljoen euro, een balanstotaal van meer dan twintig miljoen of meer dan 250 medewerkers. Dit wordt de Corporate Sustainability Reporting Directive-richtlijn genoemd. Er wordt met andere woorden behoorlijk op onze beleggingen en financieringen gelet. McKinsey heeft eerder becijferd dat de schadeafwikkeling goed is voor zo'n 85 procent van de operationele broeikasgas uitstoot van schadeverzekeraars. Daarom hebben wij in 2021 in ons middellange termijnplan gezegd dat we ook graag aan duurzaam schadeherstel willen werken.”

Wat hoop jij met het Manifest Duurzaam Schadeherstel te bereiken?

“Een van de belangrijkste punten vind ik dat we echte impact moeten creëren. Die impact moet ook meetbaar zijn. We moe-



Geeke Feiter-van Heuvelen, directrice Verbond van Verzekeraars

ten greenwashing, met alleen 'groene schildjes aan de muur', voorkomen. Dit is mogelijk als er een platform is waarin we met elkaar in gesprek gaan over slimme oplossingen in de keten en onze kennis delen. Duurzaam hoeft niet altijd duurder te zijn. Integendeel, zou ik bijna zeggen. Als je een fysieke afspraak kunt vervangen door bijvoorbeeld een videocall, kan dat al leiden tot meer gemak en klanttevredenheid.”

Wat zie jij als de grootste uitdaging om dit te realiseren?

“Hoe we de klant meekrijgen in onze ambitie. Daar ligt wat mij betreft de grootste uitdaging. En, eerlijk is eerlijk, duurzame keuzes zijn niet altijd makkelijk. Wij lopen daar bij onze eigen verbouwing aan de Bordewijklaan ook geregeld tegenaan. Duurzaam herstel kost soms meer tijd en geld, in ieder geval meer moeite. Zoals we het nu doen, doen we het immers al jaren. Dat zijn ingesleten patronen. We moeten dus, naast de klant, ook onszelf in beweging krijgen.

Om het vliegwiel op gang te brengen, gaan we dus in werkgroepen aan de slag. Samen met de hele keten willen we tot

verduurzaming komen die realiseerbaar is. Iedereen moet begrijpen wat duurzaam herstel van hem of haar vraagt. De oplossingen uit de werkgroepen willen we in de tweede helft van 2024 testen om te zien wat het beste werkt. Duurzaam schadeherstel mag best concurrentieel zijn. Iedere verzekeraar, iedere expert en iedere schoonmaker maakt zijn eigen keuze en legt zijn eigen accenten. Uiteindelijk is het natuurlijk voor alle partijen zaak om in de keten slim te kijken naar manieren hoe duurzaamheid en besparing hand in hand kunnen gaan. Want hoe je het ook wendt of keert, sommige duurzame oplossingen zijn misschien nu nog duur, maar worden goedkoper als er meer schaal komt. Aan de bak dus, met de hele keten, want de tijd dringt!”

DRIE VRAGEN AAN HET NIVRE

Wat is de positie van het NIVRE rondom duurzaam schadeherstel?

“Schade-experts zijn een verbindende factor. Experts behoren bij schade op de regisseursstoel te zitten, want zij worden ingeschakeld als er schade is om de aard, toedracht en hoogte hiervan vast te stellen. Zij weten dus ook wat hersteld of vervangen moet worden en zij zijn ook degenen die kunnen aangeven hoe dat zou moeten gebeuren en waarom het op die manier zou moeten gebeuren. Dat is waar we naartoe willen werken.

Dus, als je expliciet vraagt naar de rol van het NIVRE in dit geheel, dan is dat om de ingeschreven schade-experts te informeren waar je als koepelorganisatie in dit verhaal staat en wat dit betekent voor hun rol als regisseur, namelijk de duurzaamheidsgedachte tussen de oren van alle betrokkenen te krijgen. Wij als koepelorganisatie kunnen daarnaast ook de normen bepalen waar de ingeschreven NIVRE-Register-Experts zich aan te houden hebben. Dat betekent dat alle experts handvatten van ons gaan krijgen om de norm te kunnen implementeren. Sommige expertisebureaus zouden zichzelf nog teveel als concurrenten kunnen zien. De positie van het NIVRE overstijgt echter het concurrentieverhaal. Daarom nemen wij zitting in werkgroepen die het gemeenschappelijke verantwoordelijkheidsgevoel in de keten geven. De resultaten die hieruit voortvloeien moeten straks op de gehele markt afstralen. We hopen dat de bureaus hierdoor ook de handen ineen gaan slaan ten aanzien van het delen van best practices.”

Welke rol ziet het NIVRE voor zichzelf in dit speelveld?

“Als de overkoepelende organisatie voor schade-experts staan wij voor een kwaliteitsslag die de norm 'duurzaamheid' toevoegt aan het schadeproces. Via het delen van kennis, kunde



Klaas Brand, voorzitter NIVRE



Susan Mogony, directeur NIVRE

en het bijbrengen van vaardigheden borgt het NIVRE dat duurzaamheid wordt opgenomen binnen de keten.

De gedachte dat duurzaam schadeherstel de gangbare praktijk wordt, moeten wij tussen de oren van alle ingeschreven experts

zien te krijgen. Hoe wij dat willen doen? We hebben de eerste stap genomen door het manifest mede te ondertekenen. Het branchebestuur Brand neemt daarnaast plaats in werkgroepen waar de andere ketenpartners ook zitting in hebben.

Wij willen er naartoe werken dat de branchebesturen duurzaamheid in hun opleidingen, hun programma van permanente educatie en de intervisies terug laten komen, zodat de brancheleden gaan volgen. Om dit te bewerkstelligen hebben wij een platform nodig om dit aspect te borgen en op de agenda te houden. Nu is er een overall jaarplan voor het NIVRE en aparte jaarplannen voor de verschillende branches waarin duurzaamheid een onderdeel moet gaan worden.

Maar we komen er niet alleen met het implementeren van de duurzaamheidsgedachte als gangbare praktijk voor een expert. De klant en de verzekeraar moeten ook nog meegenomen worden in de veranderende norm, want duurzaamheid is nog niet als norm in de polis opgenomen. Dan heb je te maken met het aspect van overredingskracht. En precies daarin kunnen wij als NIVRE een mooie rol pakken, want dat is overkoepelend voor de hele expertisebranche. Hoe goed zijn wij in staat om de veranderende norm en de gedachte over duurzaamheid over te brengen op de klant en de verzekeraar? Dat is een mooie uitdaging die zeker meegenomen wordt in het palet van vaardigheden van een expert."

Hoe uit zich dat?

"Door de schade-experts te ondersteunen met de juiste kennis, kunde en vaardigheden zodat zij bij schade ook op het gebied van duurzaamheid de regisseursrol kunnen pakken. De experts zijn de mensen die op locatie het verschil kunnen maken en duurzame keuzes kunnen stimuleren.

Een van de manieren om dat te bereiken, is via het delen van best practices die aantonen wat verstandig is om te doen. Zo brengen we het gesprek op gang om tot bewustwording te komen. Feitelijk wordt nu nog gekozen voor de meest goedkope en snelle oplossing. Wil je echter naar een duurzame oplossing, dan wedijveren prijs, snelheid en duurzaamheid nog wel eens met elkaar.

Kennis van duurzame oplossingen moet verplichte kost worden en wij delen dan ook die kennis met elkaar via opleidingen, intervisies en het programma van permanente educatie.

Het is onze uitdaging om experts de tools te geven om de positie te kunnen pakken die een expert moet hebben. We worden namelijk bijna dagelijks geconfronteerd met vernieuwingen, en de expert kan die regisseurspositie innemen. De expert is de enige die het gehele speelveld kan overzien: van toedracht tot oplossing en ook de financiële consequenties.

Het NIVRE zal dus op meerdere vlakken moeten acteren. Wij moeten experts enerzijds voorzien van de juiste kennis en equipment, anderzijds moeten wij ze de juiste vaardigheden leren. Deze discussie rond duurzaamheid is namelijk een discussie die niet alleen met de verzekerde of de wederpartij moet worden gevoerd. Ook met de verzekeraar, diens inkoper en de schadebehandelaar.

Daarnaast moet het NIVRE het gesprek blijven voeren met ketenpartners, want experts kunnen dit niet alleen. Er zal dus ook met bijvoorbeeld de NARIM gesproken moeten worden, alsook met de VNAB en met Adfiz. Die rol is weggelegd voor het NIVRE. De rol van de expert? Dat is dus die regisseursrol, een rol die keihard nodig is. En als er één is die die rol kan pakken, dan is dat de expert wel."

DRIE VRAGEN AAN SCHOONMAKEND NEDERLAND



Marlies van der Meulen, bestuurslid Schoonmakend Nederland

Hoe gaat Schoonmakend Nederland duurzaam schadeherstel bereiken?

"Om duurzaam schadeherstel de gangbare praktijk te maken moeten wij onze mouwen opstropen en aan de slag gaan. Niets doen is geen optie. Het bewustzijn begint te groeien en je ziet verschillende initiatieven in de branche. De een is verder dan de ander; alleen ga je weliswaar sneller, maar samen kom je verder. De grootste duurzaamheidswinst zit in de keten, dus gaan we aan de slag in de vorm van samenwerken."

Op welke aandachtsgebieden gaan jullie je richten?

"Vorig jaar december hebben wij een brainstormsessie gehouden met de verschillende ketenpartners, waaronder verzekeraars, Stichting Salvage, schade-experts en schadeherstelbedrijven. We hebben veel ideeën gegenereerd voor de drie

belangrijkste aandachtsgebieden, te weten 'circulariteit', 'mobiliteit & mens' en 'energie'."

Kan je enkele concrete voorbeelden geven?

"Als we allereerst kijken naar circulariteit, denk dan bijvoorbeeld aan de vraagstukken welke schadesoorten de meeste CO₂-uitstoot veroorzaken, of op welke schadesoorten het makkelijkste CO₂-uitstoot kan worden bespaard? En daarnaast: hoe kunnen wij een betere recycling-strategie berekenen? Kunnen wij inzetten op maximaal herstel in plaats van vervanging? Kunnen wij de gedupeerden beïnvloeden en naar consuminderen gaan? Dit alles vraagt in ieder geval een andere mindset, aangezien we verwend en gewend zijn aan het krijgen van nieuwe inboedel na een schade.

Ten tweede kunnen we naar mobiliteit & mens kijken: wat is allereerst het aantal gereden kilometers voor inspectie of herstel en hoe reduceren wij die kilometers? Is het altijd nodig om binnen één uur ter plaatse te zijn, om naar één enkele schade te rijden zoals wij dat nu gewend zijn binnen onze branche? Of kunnen wij de schades ook categoriseren in termen van urgentie en op basis daarvan combineren? Kunnen wij ook online diensten verlenen, door bijvoorbeeld via videobellen eerst een intake te houden? Kunnen we meer elektrisch gaan rijden, wellicht op termijn op waterstof overgaan en bijvoorbeeld ook alert zijn op onze bandenspanning?

Voor wat betreft de mens, denken we voornamelijk aan duurzaam roosteren. De medewerkers van de schadeherstelbedrijven werken 24/7 in consignatiediensten. Is het dan ook 24/7 noodzakelijk om direct naar een schade te rijden of kunnen we die schades ook indelen op urgentie?

Ten derde kijken we naar energie. Daar zullen we moeten starten met het in kaart brengen van het energieverbruik van het materieel, waarna je je kunt gaan richten op besparingen. Hoe kunnen we het energieverbruik reduceren, kunnen we energiezuinigere apparatuur inzetten, biodiesel inzetten of kunnen we bij sommige schades ook aan de lucht drogen, en is het ook mogelijk om vochtmetingen tijdens het droogproces op afstand uit te lezen in plaats van ter plaatse te gaan? Kunnen we meer inzetten op preventie waardoor schades beperkt kunnen worden? Daarnaast is het ook belangrijk duurzaamheid mee te laten wegen in tenders.

Kortom, zoals de anderen ook al hebben aangegeven: we gaan werkgroepen vormen, alle opgehaalde ideeën in de genoemde aandachtsgebieden uitwerken en alle ketenpartners gaan hieraan deelnemen. We leggen een aantrekkelijke ambitie vast, bedenken concrete maatregelen,

creëren duidelijke doelen en zorgen dat we meten en rapporteren. Want we willen ons resultaat zichtbaar maken.

Mocht iemand interesse hebben om mee te denken of deel te nemen in een van de werkgroepen, laat het ons dan weten!"

Het is duidelijk dat de ketenpartners streven naar een duurzame schadeketen die bijdraagt aan een economie in balans met mens en natuur op basis van transparantie, langetermijndenken en nauwe samenwerking met alle relevante stakeholders. Dus ook de eindklant.

Doel 2024

Tijdens The Next Steps werd het doel van 2024 maar al te duidelijk. De ketenpartners die samen het manifest hebben ondertekend geven aan geslaagd te zijn als eind 2024 duurzaam schadeherstel door verzekeraars, experts en reconditioneerders ketenbreed wordt aangeboden aan klanten als de gangbare praktijk.

Aan het eind van fase 1 weten ze welke onderwerpen binnen de thema's energie, mobiliteit & mens en circulariteit de meest duurzame impact hebben, hoe ze dat kunnen meten en wat het besparingspotentieel ofwel de duurzaamheidswinst is, onder andere met betrekking tot de CO₂-uitstoot, en wat dit vraagt van de klant, verschillende partijen en brancheorganisaties in de schadeherstelketen. Op ieder uitgewerkt idee zullen werkgroepleden intekenen om dit te implementeren tijdens fase 2, waarna vervolgens de ervaringen gedeeld worden met de rest van de markt.

Duurzaam schadeherstel. Dat wordt dus de gangbare praktijk. En nu: op naar de volgende stap, want de tijd dringt!

