



Foto: Mainplus

# VOORDELEN NATURAHERSTEL ONVOLDOENDE BEKEND BIJ VERZEKERDEN

De consument is nog onvoldoende bekend met de mogelijkheid van naturaherstel bij schade aan inboedel en opstal als alternatief voor uitbetaling van het schadebedrag door de verzekeraar. En dat is jammer. Niet alleen valt naturaherstel goedkoper uit dan andere opties, het is ook duurzamer.

de aan je houten vloer, en je kan óf de hele vloer vervangen, óf alleen de beschadigde vierkante meter herstellen? Dan is die laatste optie duidelijk de betere. Het scheelt hout, olie, lak, vervoer, manuren en uiteindelijk ook geld. Wie een beetje kan rekenen, hoeft daar niet lang over na te denken.

**T**oen ik in 1992 nog een Amsterdamse student was, brak er op de verdieping onder mij een felle brand uit. Ik deed toen mijn eerste ervaring op met naturaherstel. Niet wetend dat ik er later mijn boterham mee zou gaan verdienen. Mijn spullen werden gereinigd, ontroet en ontgeurd. Ik was toen verrast dat dat kon.

**Niets nieuws**  
Naturaherstel gaat over het oplossen van een schadeprobleem van een verzekerde, waarbij het object wordt hersteld tot de toestand van voor het moment waarop de schade ontstond. Allerlei soorten schade met uiteenlopende oorzaken kunnen worden hersteld, zodat je het beschadigde object niet hoeft weg te gooien en vervangen. Dat is uiteindelijk veel duurzamer. Stel, er is scha-

**Naturaherstel is veel duurzamer**

Hoewel de focus op duurzaamheid iets van de laatste decennia is, is het concept naturaherstel al langer bekend. Zo werd reconditionering – sanering van een woning na brand- of waterschade – min of meer standaardpraktijk in de jaren tachtig. Hersteldiensten zijn in Nederland al langer bekend. Zo werd aan het eind van de oorlog een van onze herstelpartners opgericht. Men zag

een gat in de markt: veel mensen hielden tijdens de oorlog hun vloerkleden verborgen voor de Duitse bezetters uit angst dat die zouden worden meegenomen. Toen al die waardevolle Perzische tapijten na de bezetting weer uit de kelders werden gehaald, bleken ze vol te zitten met allemaal gaatjes en beestjes. En zo ontstond behoefte aan een schadehersteller.

### **Besparingsmogelijkheden onbenut**

De opbrengsten van naturaherstel zijn niet enkel van economische aard. Je wilt als consument dat de schade wordt opgelost. Die geeft namelijk ongemak én verdriet. Spullen die van emotionele waarde zijn, kunnen zo worden behouden. Er kan meer worden hersteld dan je vaak voor mogelijk houdt. Schadeherstelbedrijven helpen de klanten van hun opdrachtgevers door alles te organiseren en vakkundig herstel te garanderen. Klanten hoeven dus niet zelf op zoek te gaan naar de juiste herstellertij. Het enige wat de eindklant hooguit hoeft te doen, is de deur openen voor de vakman en een kopje koffie voor 'm zetten.

Maar hoewel naturaherstel al jaren bestaat en er tal van logische redenen voor zijn, is het bij de consument nauwelijks bekend. Dat is een van de kernproblemen van deze sector. Alle verzekeraars kennen en gebruiken herstelbedrijven en alle grote verzekeraars hebben naturaherstellertij onder contract, maar er is bij de verzekerden nog te weinig kennis over. Dat zorgt ervoor dat er veel mogelijkheden tot kostenbesparing voor zowel de verzekeraar als verzekerde onbenut blijven.

### **Impact**

Daarnaast kan de assurantiebranche met naturaherstel zijn bescheiden steentje bijdragen aan de oplossingen voor het klimaatprobleem. Jaarlijks worden er in Nederland nog talloze schadeclaims niet via naturaherstel opgelost waar dat wel mogelijk is. Er valt dus nog een boel te winnen, zeker met het oog op duurzaamheid en de impact daarvan op het klimaat. Stel je de duurzaamheidswinst maar eens



voor. De impact van één schade is al groot als je er consequent kritisch naar kijkt met vakkundige herstellertij.

Kritisch kijken behoort tot onze standaardpraktijk. Dat wil zeggen dat niet hersteld wordt wat niet hersteld hoeft te worden en dat

alles conform de polis gebeurt. Herstelbedrijven worden door ons gecontroleerd en dankzij

ons onafhankelijke verdienmodel (we kennen geen verdienmodel op de herstellertij) kunnen we toezien op de branche. Als bijvoorbeeld een huis met waterschade moet worden gedroogd waar vijftien dagen droogtijd voor nodig is, dan gaan zij niet twintig dagen drogen.

### **Administratietijd besparen**

Om al het verkeer rondom de schade in goede banen te leiden, maken herstellertij zoals het mijne gebruik van software, waarmee het gehele proces van melding tot en met de financiële afwikkeling wordt verzorgd. Alle betrokken partijen kunnen zo per dossier wel een kwart tot de helft van de administratietijd besparen.

Om het proces optimaal te laten verlopen, wordt er gewerkt met vaste schadeherstellertij. Daarbij gaat het onder meer om reconditioneerders voor brand- en water-

schade, vloerherstellertij, asbestsaneerders, bouwkundige aannemers, lekdetectie, inboedelherstellertij en verhuisdiensten. Zowel de verzekeraar als de verzekerde kan er blind van uitgaan dat ze van doen hebben met goede, betrouwbare en kundige partijen. De partijen met wie er gewerkt wordt, doen dat conform eerder gemaakte afspraken rondom processen, mores en prestaties. Dit leidt bij herstellertij tot de efficiëntst mogelijke werkwijze met de grootst mogelijke administratieve besparingen.

### **Doelmatiger**

Bij de herstellertijkeuze wordt veel rekening gehouden met innovatie, met name op het gebied van duurzaamheid. Onlangs nog schreef *De Telegraaf* bijvoorbeeld over een schadeherstellertij uit Den Bosch, die daken en schoorstenen inspecteert met behulp van drones, waardoor de inspectie sneller, veiliger en goedkoper in zijn werk gaat. Herstelbedrijven willen dit soort mooie innovaties graag toepassen en breder uitrollen. Het is daarom ook belangrijk om goed in gesprek te blijven met de herstellertij. Het is een constant, wederzijds proces van helpen, gunnen, aanspreken en uitdagen.

Tijdens de afgelopen twee coronalockdowns ging dat een stuk lastiger met alleen de mogelijkheid tot digitaal of telefonisch contact. Nu be-

**Als het water heuphoog in je woning staat, heb je niks aan een zak met geld**



Foto: Mainplus

ginnen er weer cursussen te komen. Zo heb ik laatst een demonstratie gehad bij een reconditioneerder die een nieuwe pasta gebruikt om roet uit muren te trekken.

De pandemie is tot dusver ook voor herstelbedrijven niet altijd gemakkelijk geweest. Minder verzekerden kozen voor naturaherstel omdat ze liever geen werklu in huis wilden hebben of zelf wilden bepalen wie ze wanneer over de vloer kregen. Ook ging men meer zelf klussen in en om het huis en liep het aantal braakschades fors terug. Toch brachten de beperkingen ook positieve gevolgen met zich mee. Bij mijn bedrijf bijvoorbeeld moest het kantoor sluiten, maar het bleek dat vanuit huis werken ook prima lukte. Ook hebben we geleerd hoe belangrijk fysieke aanwezigheid is voor kennisoverdracht of voor het sociale aspect. We werken nu veel efficiënter en kunnen nu beter bedenken wanneer aanwezigheid op kantoor meerwaarde heeft. Ik heb van partners en opdrachtgevers gehoord dat het kennisniveau van onze medewerkers en de kwaliteit die zij leveren het afgelopen jaar merkbaar zijn gestegen. Daar is veel aan gewerkt

nadat daarvoor de ruimte ontstond door effectiever tijdsgebruik en effectievere schema's.

### Meer werk door extreem weer

Van die andere grote wereldcrisis – de klimaatcrisis – verwacht ik juist wel veel extra werk. Je moet een hele grote plank voor je kop hebben, wil je klimaatverandering nog ontkennen. Je ziet het terug in langere droogtes, hevigere neerslag zoals in Duitsland, België en Limburg deze zomer, en zwaardere seizoensstormen, zoals in Leersum. De schadesector moet zich voorbereiden op vaker, sneller en meer werk als gevolg van extreem weer. Bij huiseigenaren ontstaat al meer aandacht voor preventie. Zij beseffen dat hun opstallen ook voorbereid moeten zijn. Ik heb thuis een plat dak, waar laatst een waterschade ontstond na een lekkage in de dakbedekking. Uit voorzorg heb ik ook maar de dakopstanden met vijf centimeter laten verhogen. Volgens mij zal er zeker bij schade door extreem weer steeds meer gebruik worden gemaakt van naturaherstel.

**Bij naturaherstel minder last van de krapte op de arbeidsmarkt**

Als het water heuphoog in je woning staat, heb je niks aan een zak met geld.

Ook zullen meer Nederlanders gebruikmaken van naturaherstel, omdat ze dan sneller worden geholpen. Ze hoeven niet zelf op zoek naar een vakman, daar gaat vaak veel tijd in zitten. Zo heb je als eindklant ook minder last van de huidige krapte op de arbeidsmarkt, waardoor het lastig is om op korte termijn bijvoorbeeld een aannemer te laten langskomen. Mijn bedrijf heeft daarnaast afspraken met herstellpartners over doorlooptijden, responstijden en leveringsgaranties. Het landelijk netwerk van schadeherstellers wordt bij extreem weer een des te grotere *asset*. Als in de getroffen regio partners overbelast zijn, dan kunnen herstellpartners uit andere regio's bijspringen. Er kan dus vrijwel altijd geleverd worden. Het helpt hier wederom dat we vaak contact hebben en dat we elkaar zo goed kennen. ●

**G. (Gerard) van Engelenburg**  
De auteur is commercieel directeur van schadeherstelregisseur MainPlus te Rijswijk.