



# NATURAHERSTEL: LAGERE KOSTEN, LAGERE SCHADELAST EN BLIJE KLANTEN

van wat er meestal gebeurt na het melden van een schade door een verzekerde (particulier of zakelijk). Bij kleinere schades met enige onderbouwing wikkelt de schadebehandelaar van de verzekeraar of tussenpersoon, makelaar of gevolmachtigde de claim zelf af. Bij grotere schades wordt een schade-expert ingeschakeld. Bij het opnemen van de schade op locatie bepaalt de expert welk herstel er moet plaatsvinden. Dan kan het twee kanten opgaan: de expert rekent de schade uit en de verzekerde regelt het bij een gedekte schade met de verzekeringsuitkering verder zelf. Of de expert stelt aan de verzekerde voor dat die een herstell offerte opvraagt. Die kan de expert dan beoordelen, en bij akkoord kan de verzekerde op basis van de goedgekeurde offerte het herstelbedrijf opdracht geven; het voordeel van deze optie is meer zekerheid. Niet zelden is deze route ook voor de zakelijk adviseur tijdrovend.

## Maar kan het ook anders?

In de afgelopen twee decennia is er een andere kijk ontstaan op hoe om te gaan met claims. Dit heeft twee oorzaken: kostenbesparing en klanttevredenheid. Waarom zou er een expert bij iedere kleine schade langs

In de afgelopen decennia is naturaherstel bij property marktbreed geleidelijk op gang gekomen. Er zijn verschillende aanpakken. Werkt het? Wat zijn de voordelen, en wat verdient aandacht?

**B**ij materiële schade komt altijd de vraag aan de orde: herstellen of niet? Daarbij speelt uiteraard de ernst van de schade een rol. Zware schade kan leiden tot total loss-verklaring, hele lichte schade blijft nogal eens onhersteld. Men kan ervoor kiezen om het mee te nemen met het eerstvolgende reguliere onderhoud. Alle andere

schades worden hersteld. En in de meeste gevallen wordt daarvoor de verzekering aangesproken.

## De praktijk zonder naturaherstel

Dit is een zeer algemeen beeld, en reikt van een paar schoenen of een keukentafel tot zeeschepen en vliegtuigen. In dit artikel ga ik specifiek in op schade aan gebouwen. Ik schets even een ingesleten beeld

## De stap naar naturaherstel vergt strategische keuzes

moeten, terwijl er bij een te herstellen schade ook al iemand langs moet komen om een herstell offerte te maken? En waarom zou de klant het zelf moeten regelen, en daar geen hulp bij kunnen krijgen? Zeker in de huidige tijd kan het lastig zijn een aannemer te vinden. Natuurlijk, een expert kan bij zijn bezoek best een aannemer voordragen. Maar daar schuilt altijd het risico in van willekeur en persoonlijke voorkeur. En ook: als er dan iets fout loopt met het herstel – wat natuurlijk altijd kan – dan heeft de verzekering het gedaan. Want het is geregeld door de expert. Op zich logisch, maar lastig als diezelfde verzekering misschien niet eens weet hoe het tussen de expert en de verzekerde is afgesproken.

### Naturaherstel komt op gang

Dat kan dus beter, graag met structuur. En zo ontstond, net als in de autoschadewereld al eerder, de gedachte dat de verzekering of iemand namens de verzekering, herstel coördineert. Centraal Beheer bedacht onder andere hiervoor ooit de term 'ontzorgen'. Die term is inmiddels aardig ingeburgerd. De bedoeling was en is: het uit handen nemen van zorg. Ik kan hier niet stellen dat ze het uitgevonden hebben, maar ze waren er, althans op die schaal, wel vroeg bij. Sindsdien zijn er diverse platforms opgezet om invulling te geven aan naturaherstel. De ene verzekeraar deed dit zelfstandig, maar er werd ook samengewerkt door meerdere verzekeraars op één platform. Ook ontstonden initiatieven buiten verzekeraars, enkele gekoppeld

aan expertisebedrijven, enkele aan herstelbedrijven. Met verschillende controle- en beloningsstructuren. Omwille van de overzichtelijkheid ga ik hierna uit van de onafhankelijke naturaherstelprovider, die werkt in opdracht van een verzekeraar, volmachtbedrijf of makelaar c.q. zakelijk adviseur.

### Hoe gaat naturaherstel in zijn werk?

Hoe werkt dat nu? De te doorlopen stappen zijn globaal hetzelfde voor alle naturaherstell oplossingen. De

.....  
**De klant wordt snel en adequaat geholpen en daarmee is het klantbelang maximaal gediend**

eerste stap is het melden van de schade bij de naturaherstelprovider. Daarna wordt een opname ingepland.

Zodra de schade op locatie opgenomen is, volgt er een gespecificeerde offerte met foto's die beoordeeld worden door deskundige schadebehandelaren. Zodra deze offerte akkoord bevonden is, en er is dekking voor de schade, wordt de schade op locatie hersteld. Voor polischecks, de aansturing van herstellpartners en de kostenbeoordeling is een hoge automatiseringsgraad nodig. Tegelijkertijd moet er menskracht beschikbaar zijn voor als dossiers op een of meer van deze stappen uitvallen. Mensenwerk blijft altijd nodig.

De controles op herstellkosten zouden niet wezenlijk moeten afwijken van de controles die een expert heeft gedaan. Je kunt aan de behandelkant uiteraard makkelijk geld besparen door geen expert te sturen, maar als je geen grip hebt op

de herstellkosten ben je dat voordeel kwijt. Sterker, per saldo neemt de schadelast dan sterk toe. Hoe werkt dat dan? Allereerst is het belangrijk het herstellnetwerk goed op orde te hebben. Dat wil zeggen: een strenge selectie op de partners (die ook de schade opnemen), goede opleiding van de degenen met klantcontacten, operationele afspraken, goede tariefafspraken, steekproefcontroles en effectieve auditing. En ook een goed functionerend platform, waarop gemakkelijk en snel informatie kan worden uitgewisseld. En: het direct paraat hebben van diepgaande bouwkundige kennis is wat mij betreft onmisbaar. De coördinatoren van het naturaherstel hoeven dat zelf niet te hebben. Maar moeten wel kunnen terugvallen op collega's die dat wel hebben. Zodat bij elk herstel dat voorkomt, of uitvalt, meteen deskundige beoordeling kan plaatsvinden. De beste beoordelaar is dan een ervaren schade-expert; iemand die exact weet waar hij of zij op moet letten. Door die beoordeling direct beschikbaar te hebben, is er geen vertraging in het proces. De enige oplossing die echt werkt, is dus als de naturaherstelprovider onderdeel is van een expertisebedrijf en de lijnen met de schade-experts kort zijn.

### Waarom kiezen voor naturaherstel?

Wat zijn de voordelen? Die zijn allereerst direct voelbaar voor de verzekerde, zeg maar de 'ontvangende' partij. Zeker in tijden dat het moeilijk is om een aannemer of ander herstellbedrijf te vinden en aan te stellen, zijn daar dan geen zorgen meer over. Na melding van de schade is er meteen contact met een herstellbedrijf voor een afspraak voor opname van de schade. En als dat vandaag moet, gebeurt dat ook. Een ander belangrijk voordeel is dat de herstellpartners strakke afspraken hebben met hun naturaherstelprovider. Niet alleen over termijnen, ook over kwaliteit en klachtoplossing. En dan is er nog de betaling – daar merkt de klant niets van, aangezien de naturaherstelprovider rechtstreeks zorgt voor afrekening met de verzekeraar, per schadegeval of periodiek. Door alles heen loopt de betrokkenheid van de coördinatoren van de naturaherstelprovider.



Op elk moment in het proces staan deze klaar voor de klant en andere betrokkenen.

En dan kom ik bij de voordelen voor de opdrachtgever. Als eerste mag die zich verheugen in een hogere klanttevredenheid, zo is uit onderzoek gebleken. Daarnaast is er sprake van schadelastbeperking. Doordat de herstelprovider vanwege de volumes goede afspraken kan maken met de herstelbedrijven zijn de kosten beter onder controle. Daarnaast wordt er een overzichtelijk bedrag per claim gerekend. Het duidelijk opnemen daarvan, los van de herstelkosten, maakt het transparant. De verzekeraar weet dan waar hij voor betaalt en dat er geen sprake is van ondoorzichtige opslagen op de herstelkosten. De naturaherstelprovider heeft niet alleen een coördinerende, maar ook een controlerende rol. Daar past een zichtbare beloning bij die door de opdrachtgevende partij wordt betaald.

### Werkt het bij alle schades?

Komen alle herstelschades in aanmerking voor naturaherstel? In beginsel wel, zowel zakelijke als particuliere schades. Maar in de praktijk wordt het begrensd op een schadebedrag van bijvoorbeeld 10.000 euro. Daarboven wordt de schade doorgezet naar een schade-expert voor conventionele expertise. Ook als er onduidelijkheid is over de oorzaak of dekking, of er is een regres- of fraude-indicator, kan een dossier worden geëscaleerd naar expertise. Maar intussen is wel bereikt dat het leeuwendeel van alle claims echt *straight through* wordt afgehandeld. Overigens: in de praktijk is naturaherstel vooral nog alleen georiënteerd op eigen verzekeren. Bij aansprakelijkheid kan de genoemde cyclus wel werken, maar is de beginfase vooral nog niet automatiseerbaar, onder andere omdat het bij aansprakelijkheid nu eenmaal niet zozeer om de dekking, maar meer om wel of geen aansprakelijkheid gaat. En strikt genomen om vergoeding van vermogensnadeel in plaats van een feitelijk herstel. Dus dat ligt anders.

### De uitdagingen

Wat zijn de uitdagingen van naturaherstel? Het krijgen van vertrouwen



dat ook bouwkundige schades van enige omvang, waar geen schade-expert gaat kijken, kosten- en schadelastverantwoord worden afgewikkeld. Let op: de controlerende rol van de naturaherstelprovider is van eminent belang. Het als verzekeraar zelf aan herstelbedrijven uitbesteden is alleen verantwoord als de kennis en skills om die te kunnen controleren beschikbaar zijn. De keuze voor het contracteren van herstelbedrijven zonder deskundige controle leidt tot onnodig hogere schadelast. Voor de naturaherstelprovider is het op orde houden van een hoog kwalitatief herstelnetwerk de grootste uitdaging. De lat ligt hoog (kwaliteit, reactietijden, 24-7 beschikbaarheid), dus tarieven moeten redelijk blijven. Anders is er het risico dat herstelpartners uitstappen.

### Dus doen?

Waarom gaan verzekeraars, volmachtbedrijven, zakelijke adviseurs

## De naturaherstelprovider heeft niet alleen een coördinerende, maar ook een controlerende rol

en vastgoedbeheerders dus over tot naturaherstel? In het kort: hogere klanttevredenheid, korte doorlooptijden, betere herstelkwaliteit, lagere kosten en aantoonbaar betere schadelastbeperking.

De stap naar naturaherstel vergt strategische keuzes. Eenmaal goed ingeregeld, hebben alle betrokkenen er voordeel van. Hoe mooi is het voor de zakelijke adviseur dat zijn of haar klant bij schade volledig wordt ontzorgd. Betere reclame is er niet. Net als bij de auto wordt dit een blijvertje, omdat er nu eenmaal bijna alleen maar voordelen zijn.

Gedacht kan worden dat expertise-organisaties er nadeel van ondervinden. Naar ons idee is dat niet zo. Schade-experts zijn deskundigen die juist waarde kunnen en moeten toevoegen bij grotere en complexere claims. Leidt naturaherstel tot minder aandacht voor de claim of de klant? Als het allemaal goed is ingeregeld niet. Integendeel, het belang van de klant is met naturaherstel juist gediend! De klant wordt snel en adequaat geholpen en daarmee is het klantbelang maximaal gediend. Bij goede inregeling vallen die zaken uit waarbij, op grond van de ingestelde parameters, extra aandacht voor een claim door een schade-expert gewenst is. Bij schade blijft aandacht voor mensen nodig. Bij naturaherstel wordt die aandacht voor een deel verplaatst van de schade-expert naar de naturaherstelcoördinator en het herstelbedrijf. ●

H. (Hans) de Hoog NIVRE re, FCILA  
De auteur is directeur bij Lengkeek, en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor het label uClaim, naturaherstelprovider ([www.uclaim.eu](http://www.uclaim.eu)).