

Van noodweer naar Nh1816-noodplan

‘Waarmaken waar we goed in zijn’

Als in Noord-Italië hagelstenen zo groot als citroenen uit de lucht vallen, worden in Oudkarspel de noodplannen uitgerold. Het is maandagavond 24 juli, de zomervakantie is in volle gang. In Noord-Italië én Oudkarspel.



Het snelle schakelen van zowel de Nh1816-hulplijn als van haar adviseur, hebben ook Ilse met haar man ervaren.

“Vakantie en daardoor minder bezetting of niet, dit is het moment van de waarheid: doen waar we goed in zijn en laten zien waarom het goed is dat je bij Nh1816 bent verzekerd”, zegt Richard Brussel, teamleider Schaderegeling Materieel. Dat gaat volgens hem niet over star de voorwaarden volgen, maar over inlevingsvermogen, de grenzen van de voorwaarden opzoeken en daar maatwerk in bieden. Zoals voor Ilse die op dat moment met haar man en zoon (4) vol spanning op camping Del Garda verblijft en angstige momenten beleeft.

Die bewuste maandagavond gaat het in de appgroep van de Nh1816-teamleiders volop over scenario's en noodplannen. Richard: “Het was duidelijk dat er een supercel aan zou komen. Tel daarbij op dat het Italië is en het Gardameer erom bekend staat. Als je dat weet, dan weet je dat het impact gaat hebben. Daarom hebben we de grens in onze noodplannen volop opgezocht. Want noodplannen zijn er om te finetunen per situatie. Normaliter gaan we bijvoorbeeld aan de slag met het

regelen van vervangend vervoer. Maar dat was er niet. Want de auto's die klaarstonden als vervangend vervoer, waren ook beschadigd. Net als vervangende ruiten en de auto's van de hulpdiensten. Dan moet je gaan schakelen, andere plannen in werking zetten en de samenwerking met de gedupeerden vinden om ze goed te helpen.”

Inlevingsvermogen

En dat was nodig, merkten Richard en zijn collega's de volgende ochtend. Richard: “Het was al snel duidelijk dat het foute boel was. Toen op kantoor de lijnen opengingen, ontlofte de telefoon bij wijze van spreken. Veel adviseurs belden, zoals de adviseur van Ilse. Maar ook verzekeren zelf. Mensen hadden die nacht uren in de wacht gestaan bij de Alarmcentrale. We hebben veel geëmotioneerde gedupeerden aangehoord. Het enige wat je dan kan doen is inlevend zijn en helpen. En dus het noodplan aanscherpen.”

Autoschades op afstand beoordelen

Nh1816 besluit de autoschades en de rijdbaarheid van de auto's op afstand te beoordelen. Het is de rol van Carlo van Doleweerd, tele-expert autoschade bij Nh1816. Sinds 1 maart een nieuwe functie binnen Nh1816 waarin al zijn kennis en ervaring goed van pas komen. “We hebben verzekeren gevraagd foto's van hun beschadigde auto's en ruitschades te sturen, samen met foto's van het kentekenbewijs, de kilometerstand en het chassisnummer. Aan de hand van de schadefoto's beoordeel ik op afstand de schade. Daarvoor kijk ik bijvoorbeeld of de auto geheel of gedeeltelijk is beschadigd, of de koplampen heel zijn, of de zijspiegels intact zijn en hoe diep de deuken zijn. Zo bepaal ik de dagwaarde, in hoeverre de auto veilig genoeg is om mee naar huis te rijden en welke aanpassingen daar eventueel voor nodig zijn, zoals het gebruiken van plexiglas. We denken daarin ver mee met verzekeren. Concluderen de verzekerde en ik samen dat de auto helaas total loss is, dan heeft de verzekerde in een korte tijd de dagwaarde op de rekening zodat hij weer ver-



der kan. Verzekeren vinden dat fijn. Deze schades gaan niet over zwart-wit denken en of iets wel of niet gedekt is. Als een schade niet helemaal past binnen de gestelde voorwaarden, dan beoordelen wij of we onze verzekerde toch tegemoet kunnen komen. Hierbij kijken wij vooral wat redelijk en passend is. Soms betekent dat ook iets meer betalen dan we normaal doen. We zoeken de grenzen op van de voorwaarden, sturen op zelfredzaamheid van verzekeren en faciliteren daarin. Het is het gezamenlijke belang dat de beschadigde auto's, caravans en campers snel terugkomen naar Nederland. Daarin werken we samen met onze verzekeren, de hulpdienst en ook onze adviseurs. Volledig in lijn met onze coöperatieve gedachte.”

Nieuw in noodplan

Verzekeren die hun auto zelf naar huis rijden, hebben natuurlijk de vraag hoe en waar zij de hagelschade kunnen laten repareren. Een van de samenwerkende partijen van Nh1816 is Teamwise PDR & More, een partij die uitdeukt zonder te spuiten. Carlo: “Deze samenwerking stond op de wensenlijst maar nog niet in het noodplan. Door het noodweer hebben we het moment van deze samenwerking naar voren gehaald.” Teamwise heeft voor Nh1816-verzekeren een reparatiemelding met QR-code gemaakt, waarmee de schade snel en eenvoudig gemeld kan worden, waarna de afspraak met de hersteller wordt ingepland. Schadeherstel vindt zoveel mogelijk plaats door middel van de duurzame ‘uitdeuken zonder spuiten’ reparatiemethodiek. Ook onderdeel van het noodplan zijn de uitgebreidere bevoegdheden van de Nh1816-hulpdienst, uitgevoerd door de VHD, zodat zij sneller kon schakelen om de gedupeerde verzekeren te helpen.

Lichtflitsen

Het snelle schakelen van zowel de Nh1816-hulplijn als van haar adviseur, heeft ook Ilse ervaren. Die bewuste maandagavond zit zij met haar man op de veranda van een chalet op Cam-

ping del Garda bij het Gardameer. Binnen slaapt zoon Jax (4). “Vanaf de veranda genoten we van het uitzicht. Het was half elf 's avonds. We zagen de lucht oplichten”, vertelt Ilse. “We spraken net naar elkaar uit dat je de flitsen hier zo mooi ziet, totdat we getik hoorden op het dak. Het leek alsof er een zak ijsklontjes werd leeggeschud. Het waren de hagelstenen. De auto stond vlakbij het chalet. Mijn man opperde om de auto veilig weg te zetten. Daarin was hij niet de enige, merkte hij later. Hij was net twee minuten weg toen hagelstenen zo groot als citroenen naar beneden vielen. Op zo'n moment ben je ontzettend angstig. Ik wist niet waar mijn man was en of hij veilig was of niet.

HET ENIGE WAT JE DAN KAN DOEN IS INLEVEND ZIJN EN HELPEN

Door het kabaal werd Jax wakker. Hij was bang, trilde en wist niet waar we waren. Waren we binnen, buiten of in de auto? Hij was gedesorienteerd. Ik probeerde hem gerust te stellen, we zijn samen in het midden van het chalet gaan zitten, zover mogelijk bij de ramen vandaan. Vervolgens heb ik mijn man gebeld. Gelukkig nam hij op. Hij lag op de achterbank van de auto, vertelde hij, tussen de glassplinters als gevolg van de kapotte ramen. Hij had de auto onder een overkapping willen zetten, maar er waren meer mensen met dat idee. Er ontstond een panieksituatie, het was een grote chaos volgens hem. Hij heeft uiteindelijk de auto bij een struik en onder een boom gezet. Later heeft hij mij een filmpje laten zien van de ravage in de auto, de glassplinters en het geluid. Het moet vreselijk spannend voor hem zijn geweest. Hij lag te wachten totdat het veilig was om terug naar het chalet te komen. Hoe lang dat heeft geduurd, dat weet ik niet. Voor mijn gevoel duurde het zeker een uur. Maar in werkelijkheid kan het een kwartier



Adviseur Dorrit van de Veerdonk is werkzaam bij Financieel Werk (fotografie: Edith Verhoeven)



zijn geweest." De angst die Ilse heeft gevoeld, is merkbaar als ze haar verhaal vertelt.

Geruststellen en rust pakken

Met diezelfde schrik hebben Ilse en haar man die nacht hun adviseur Dorrit van de Veerdonk van Financieel Werk gebeld. Op haar mobiele privenummer. "We hebben er nog even over getwijfeld of we jou wel op jouw privenummer konden bellen. Vond je dat niet gek?", vroeg Ilse bij thuiskomst aan Dorrit. "Gelukkig deden jullie dat", zei Dorrit stellig. Dorrit heeft iets soortgelijks meegemaakt toen haar kinderen nog jong waren. "Het was mijn eerste prioriteit om jullie als gezin gerust te stellen. Ik wilde weten of jullie veilig waren. En natuurlijk zegde ik toe om het de volgende dag gelijk op te pakken en Nh1816 te bellen. In de nacht konden we immers toch niets doen. Niet meer dan een beetje rust pakken." En dat probeerde het gezin.

Spookverhalen

"Bij andere chalets stond de vloer blank, liep het water uit de riolering of waren de ramen kapot. De mensen konden daar niet blijven. Bij ons was dat gelukkig niet zo. We hebben het grootste bed in het chalet zover mogelijk bij de ramen vandaan geschoven en zijn daar met zijn drieën gaan liggen. Mijn man en zoon hebben geslapen. Ik deed geen oog dicht. Er gingen spookverhalen over de camping dat het nog erger zou worden. Een tornado, nog meer hagel en wind, ik vond het spannend. Jax heeft er thuis nog steeds last van. Als het regent gaat hij snel naar binnen. Maar ook bij mooier weer, gaat hij niet graag naar buiten."

Persoonlijke adviseur

Ondanks dat Ilse een spooknacht had ervaren, was ze gerust dat ze Dorrit had kunnen bereiken. "Het voelde als een opluchting dat ik dit stuk uit handen kon geven aan iemand die je kent

IK DEED GEEN OOG DICHT

en voor wie je niet de zoveelste in de wachtrij bent. Dat merk je in het contact, dat maakt het persoonlijk. We hebben Dorrit foto's van de auto en de situatie gestuurd. En natuurlijk wilden we zo snel mogelijk naar huis, want voor het weekend was er opnieuw noodweer voorspeld. Bij onze reisverzekeraar was het antwoord daarop duidelijk. Het is een natuurramp, daar kunnen we niets mee, was de boodschap. En als je al recht op vervangend vervoer zou hebben, dan is dat er niet, zeiden ze. Totdat Dorrit aangaf dat we via de Nh1816-autoverzekering het een en ander wel konden regelen."

Eerste klas

Dorrit: "De auto van Ilse en haar man is flink beschadigd. Ook de koplampen en de zijspiegels zijn bijvoorbeeld kapot. Dit gaat verder dan Carglass benaderen. Daarom heb ik Ilse geadviseerd contact op te nemen met de Nh1816-hulplijn. Zij hebben de internationale contacten en kunnen snel schakelen." En zo pakte het uit. Dit is waar Ilse wederom de persoonlijke benadering voelde. "Toen we met de hulplijn contact opnamen, wisten we al dat we de auto niet konden laten repareren. Maar de dame van de Nh1816-hulplijn was duidelijk: "Hoe je thuiskomt maakt niet uit, als je maar thuiskomt. En we zorgen dat de auto naar Nederland komt", gaf ze aan. De dame gaf ons haar directe e-mailadres, anders zou onze correspondentie verzenden in de algemene mailbox. Ze tipte ons uit te zoeken wat trein- en vliegticketten kostten voor de terugreis en gaf een aantal kaders mee zoals een tweede klas ticket. Vliegen was geen optie, de trein wel. Maar er waren alleen nog eerste klas tickets beschikbaar." Daarmee leek Ilse niet geholpen. De dame van de hulplijn dacht daar anders over. Ilse: "Over dat verschil werd niet moei-



lijk gedaan. De dame gaf aan dat dat geen enkel probleem was. En zo werden we die vrijdagochtend om 8 uur door een taxi opgehaald en waren we die nacht om half een thuis. Het was een flinke reis. Gelukkig is Jax dol op treinen."

Los eindje

Wanneer de auto terugkomt is een van de nog losse eindjes. Ilse: "Gelukkig zijn we zelf heel en weer thuis. De auto is dan 'maar' een auto. Eerst maar eens bijkomen. En gelukkig hadden we via de autoverzekering wel de juiste dekking." Dorrit: "Het was voor mij lastig te beoordelen wat de voorwaarden van de reisverzekering zijn. Gelukkig konden we een beroep op de autoverzekering doen en was Nh1816 ook soepel. De werkwijze en de nieuwsberichten via het Portaal van Nh1816 ontzorgen mij en geven mij handvatten en ook extra tijd om een rol van betekenis te spelen voor mijn verzekerden."

Alleen materiële schades

Terug naar Richard. Want het verhaal van Ilse is een van de vele schadeverhalen die vanuit Noord-Italië naar Oudkarspel zijn gekomen. Over hoeveel schades hebben we het in totaal? "Inmiddels is er een behoorlijk aantal schades binnengekomen. Gelukkig zijn dit voor zover ik weet alleen materiële schades. Natuurlijk verwachten we nog meer meldingen, van mensen die met een beschadigde tent terugkomen bijvoorbeeld."

Dé vraag

Noodsituaties, ze laten zich niet plannen. Voor verzekerden niet, adviseurs niet, hulpdiensten niet, herstellende niet en ook voor verzekeraars niet. Richard: "Het noodweer in Italië valt dan

ongelukkig samen met de zomervakantieperiode. Toch is dit het moment om waar te maken dat het goed is om bij Nh1816 verzekerd te zijn. Dat gaat voor ons over de signaalfunctie, weten wat er speelt, de druk erop houden bij de hulpdiensten om het maximale te blijven bieden voor onze verzekerden, de speelruimte binnen de voorwaarden benutten, doen wat je belooft, snel en juist communiceren met adviseurs en tot slot, inlevend en oplossingsgericht zijn. Die speelruimte pakken als team, daar zijn we stuk voor stuk professionals voor. Natuurlijk ligt hier ook een belangrijke rol voor de adviseur. Via ons Portaal hebben we adviseurs volledig op de hoogte gehouden over de inhoud van de noodplannen en de stappen voor het snel en eenvoudig regelen van de schades zodat zij volop aandacht voor hun verzekerden hebben." Maakt dat Nh1816 bijzonder in de aanpak? Carlo: "Wat we feitelijk doen is ons proberen te verplaatsen. Wat als mij dit overkomt? Waarmee zou ik dan geholpen zijn? Dat is de vraag die wij ons in Oudkarspel continu stellen en waarmee wij voor onze verzekerden, zoals Ilse en haar gezin, het verschil willen maken." <

DE AUTO'S DIE KLAARSTONDEN ALS VERVANGEND VERVOER WAREN OOK BESCHADIGD



TEAMWISE
PDR & MORE

HAGELSCHADE? SCAN DE QR-CODE

PAINTLESS DENT REPAIR
Push to Paint & MORE
GLUE FULL REPAIR

www.teamwise-pdr.eu info@teamwise-pdr.eu





TEAMWISE
PDR & MORE