

# Uit de brand

*Na calamiteiten moet er opgeruimd en schoongemaakt worden, daar zorgen de specialistische reinigers voor. Maar als er ergens brand uitbreekt is er ook een andere partij er snel bij: de Stichting Salvage. De salvagecoördinatoren zijn degenen die beslissen welke hulp er nodig is om gedupeerden weer op weg te helpen. PS sprak met Geerlof van Loo, over zijn functie als beleidsmedewerker van de landelijke organisatie Stichting Salvage.*

**D**e doelstellingen van de landelijke organisatie Stichting Salvage zijn: persoonlijke hulpverlening, het bewerkstelligen van een schadestop en zaakwaarneming namens brandverzekeraars na een brand. De Stichting Salvage heeft een manager die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken. Geerlof van Loo is beleidsmedewerker binnen de stichting. De Stichting Salvage heeft daarnaast een bestuur bestaande uit drie personen, die in het dagelijks leven werkzaam zijn binnen de verzekeringswereld.

Van Loo: 'Ik kijk als beleidsmedewerker naar het middellange- en langetermijnbeleid wat betreft de dienstverlening door de stichting. Je ziet dat vanaf de oprichting van Stichting Salvage in 1986, de omgeving waarin die dienstverlening plaatsvindt enorm is veranderd. Neem bijvoorbeeld de communicatiemiddelen. Sowieso hebben we vanaf het begin al wel goede communicatiemiddelen gehad. Wij waren de eersten met een mobiele telefoon. Vandaag heeft iedereen een mobiel, maar toentertijd was dat erg vernieuwend. Deze verandering heeft gevolgen voor de inrichting van de dienstverlening door de stichting.'

Van Loo: 'Een ander voorbeeld. Tegen-

woordig is de tendens bij het verzekeren dat de schade in natura wordt afgehandeld. De verzekeraar stuurt dan bijvoorbeeld een glasbedrijf of een timmerman, al naar gelang wat er nodig is om de schade af te handelen. Ook dit heeft invloed op de dienstverlening door de stichting.'

## Salvagecoördinatoren

De Stichting Salvage gaat als volgt te werk: stel er is ergens een brand geweest en de brandweer vindt dat de gedupeerden, ondanks het feit dat de brand gelust is, nog niet helemaal op de been zijn, dan zal de de dienstdoende officier van de brandweer bellen, via z'n eigen meldkamer, met de alarmcentrale van Stichting Salvage. De salvagealarmcentrale heeft een lijst met salvagecoördinatoren die op dat moment dienst doen. Deze coördinatoren zijn in het dagelijks leven expert. Zij worden opgeleid door de stichting en over het jaar verdeeld ingeroosterd. Op verzoek van de brandweer gaat de salvagecoördinator, nadat hij daarvoor een oproep heeft gekregen van de salvagealarmcentrale, naar de locatie. Ter plekke aangekomen inventariseert de salvagecoördinator wat er nodig is om zo goed mogelijk invulling te geven aan de doelstelling van de stich-

ting. Het komt dan vaak voor dat de salvagecoördinator in overleg met gedupeerden besluit een schadestopbedrijf in te zetten. Ook deze bedrijven worden per klus ingehuurd door de stichting. Zij komen dan vervolgens ter plekke om bijvoorbeeld globaal te reinigen of zoveel mogelijk van de inboedel te redden. De stichting werkt met een groot aantal schadestopbedrijven samen, die verdeeld zijn over het hele land. Dit kunnen zowel de grotere concerns zijn met meerdere landelijke filialen, als ook de kleinere plaatselijke schoonmaakbedrijven. De meest recente lijst staat altijd vermeld op de website van de stichting ([www.stichtingsalvage.nl](http://www.stichtingsalvage.nl)). Op de site staan ook de voorwaarden vermeld waaraan de schadestopbedrijven moeten voldoen, willen ze in aanmerking komen voor een samenwerking met de stichting.

## Traumaverwerking

Van Loo vertelt verder dat de salvagecoördinatoren mensen zijn die al minimaal twee jaar in de branche werken. In het dagelijks leven zijn ze schadeëxpert. Na een tweedaagse opleiding, kunnen ze aan de slag als salvagecoördinator. Van Loo: 'Tijdens deze opleiding wordt verteld over de missie en het doel van Stich-



Geerlof van Loo

ting Salvage en wordt er praktijkes gegeven. Een deskundige van een calamiteitenbedrijf of een reconditioneerder komt langs en leert de cursisten hoe ze moeten beoordelen, op de plek van de brand, wat er in het kader van een schadestop gedaan kan of moet worden. Dit kan bijvoorbeeld zijn: een globale schoonmaak, het redden van de inboedel of het aftimmeren van het dak of de voordeur tegen inbraak.

Bij het onderdeel traumaverwerking komt ook de psychologische hulverlening aan de orde. Dit heeft dan zoals gezegd betrekking op het verwerken van trauma's bij slachtoffers, maar ook de traumaverwerking bij de salvagecoördinatoren zelf komt aan de orde. Het komt natuurlijk regelmatig voor dat er bij een brand mensen zijn omgekomen, of ernstig zijn verwond.'

### Schadestop

De salvagecoördinatoren rukken ongeveer vijf à zesduizend keer per jaar uit. Dat komt neer op ongeveer honderd keer per week, verspreid over heel Nederland. Stichting Salvage komt in actie bij brand, bliksemingslag en explosie in gebouwen en woonboten.

Daarnaast bestaat er de mogelijkheid voor de brandweer de hulp van de stich-

ting in te roepen bij waterschade. Bij waterschade vindt er echter altijd eerst overleg plaats met de betrokken verze-

## 'Ongeveer honderd keer per week rukken wij uit'

keeraar. Bij heidebrand bijvoorbeeld komt de Stichting Salvage niet. Om in aanmerking te komen voor de dienstverlening door de stichting moet er altijd een gebouw bij betrokken zijn. 'Onze opdrachtgevers zijn de verzekeraars,' zegt Van Loo. 'Meer dan 95 procent van de Nederlanders, heeft een inboedel- of opstalverzekering. Ook bij de mensen die niet verzekerd zijn, komen wij toch om hulp te verlenen. We hebben als stichting een garantiefonds opgebouwd waaruit in die gevallen de kosten worden betaald. Met andere woorden: we hebben ook een maatschappelijke functie.'

De Stichting Salvage zit 'tussen brandweer en verzekeraar in', zegt Van Loo. 'De brandweer blust de brand en de verzekeraar doet de schadeafhandeling, en alles wat daarna komt. Als Stichting houden we ons bezig met de "schadestop". Dit betekent dat wij er verantwoordelijk voor zijn dat de schade die ont-

staan is, niet groter wordt.' De schadestop kan ook inhouden dat de salvagecoördinatoren een hotel moeten regelen voor de slachtoffers.

De stichting verleent haar diensten altijd maximaal tot de eerst volgende werkdag. De gedachte hierachter is dat op de eerst volgende werkdag de gedupeerde contact op kan nemen met zijn of haar verzekeraar om afspraken te maken hoe het schadeafhandelingstraject vorm gegeven gaat worden. Op dat moment zit onze taak er op.'

### In ieders belang

Van Loo: 'Over het algemeen wordt de dienstverlening zoals die door de stichting geleverd wordt, als zeer nuttig ervaren. Uit enquêtes onder gedupeerden blijkt dat zij gemiddeld een 8.2 als cijfer geven. Ook de dienstverlening door de schadestopbedrijven komt er goed af. Over het algemeen zijn gedupeerden ook hier zeer tevreden over.'

Van Loo haalt veel voldoening uit zijn werk: 'Het is een dankbare taak die we met alle betrokken op een zo goed mogelijke manier vorm proberen te geven. In de praktijk blijkt dit ook zo ervaren te worden. In presentaties die we af en toe houden sluit ik dan ook vaak af met ons motto: "Stichting Salvage: in ieders belang."