

Sylvia van Zijderveld, RGN

'Schade vraagt om een snelle oplossing'

Bij schade is een goede onderlinge communicatie en effectief handelen voor zowel de gedupeerden als de verzekeraar van levensbelang. Doordat RGN landelijke dekking aanbiedt middels lokale vestigingen is er een snelle en transparante werkwijze gecreëerd. Daarbij is de organisatie afgestemd op een klantgerichte en brede dienstverlening, die op kritische punten gecontroleerd wordt om de kwaliteit te waarborgen.

Sylvia van Zijderveld, directeur bij RGN benadrukt de impact van schade op gedupeerden. 'Mensen die getroffen worden door schade in welke vorm dan ook willen dat daar op korte termijn een oplossing voor gevonden wordt. Daarnaast is het voor onze opdrachtgevers zoals onder andere de verzekeraars ook zaak dat er snel gehandeld wordt.'

'Het voordeel van RGN als herstelbedrijf is dat wij beschikken over kwalitatief hoogwaardige, goed geoutilleerde en regionaal goed bekendstaande vestigingen in het gehele land. Op deze wijze kunnen wij iedereen zo goed mogelijk van dienst zijn. Er is een centraal ICT systeem ontwikkeld waar alle vestigingen gebruik van maken. Zo voorkomen wij communicatiemisverstanden, kunnen wij snel

handelen, terugkoppelen aan verzekeraar en hebben we controle over het gehele traject' legt Sylvia uit.

Goedgekeurde provider

RGN richt zich op calamiteitenservices, specialistische reiniging en facilitaire diensten. Op het moment dat er schade ontstaat zijn zij direct als eerste ter plaatse. Daar komt ook A1 Inspectie & Preventie B.V. in beeld. Sylvia: 'A1 Inspectie & Preventie B.V. is een door de verzekeraar goedgekeurde provider op het gebied van lekdetectie. Voor ons is dat onderdeel erg belangrijk omdat het nog meer schade voorkomt. Een goede samenwerking met A1 Inspectie & Preventie is voor RGN van groot belang waarbij het ook belangrijk is dat de informatiestroom duidelijk is en soepel verloopt tussen onze beide bedrijven. En het grote voordeel is dat A1 Inspectie & Preventie B.V. ook landelijk opereert.

'De klant heeft één aanspreekpunt en dat zijn wij. Dat betekent dat we erg secuur onze samenwerkingspartners selecteren en ook het gehele traject controleren en periodiek evalueren zodat de kwaliteit gewaarborgd blijft. Onze mensen zijn goed opgeleid en enthousiast in wat ze moeten doen om de klant optimaal te kunnen helpen. Want daar doen we het uiteindelijk allemaal voor', aldus Sylvia van Zijderveld.

Ron Walbeek, Expertiseburo Lengkeek

'Een bedrijf onderscheidt zich door snel en secuur te werken'

Ron Walbeek werkt al ruim vijftien jaar bij Lengkeek Expertises en geeft vanuit het kantoor in Rotterdam als vakgroepmanager leiding aan negen experts. Dat het 'serious business' is maakt hij al snel duidelijk. Het is een vakgebied waar snelheid en een goede communicatie essentieel is om topkwaliteit af te leveren en de klant met de beste zorg te benaderen.

De van origine bouwkundige heeft het naar zijn zin in de wereld van schade expertise. Lengkeek Expertises is een bedrijf met een ruime ervaring op het gebied

van schade expertise en hun werkwijze kenmerkt zich door het werken in zogenaamde vakgroepen. Dat zijn specialistische groepen bestaande uit bouwkundige - en inhoud-

experts waardoor klanten nog gericht geholpen kunnen worden. 'Het voordeel van een groot netwerk is dat je snel kunt handelen en gebruik kunt maken van de verschillende specialismen van de bedrijven', benadrukt Ron.

Effectieve samenwerking

Schade door brand aan een woning kan in principe 'elk bedrijf' oplossen maar schade aan een bedrijf of fabriek is veel complexer. 'Daar heb je veel ervaring voor nodig en dan zoek ik een bedrijf die daar aan voldoet', legt Walbeek uit. Een gedegen plan van aanpak goede afspraken en een langere samenwerking zijn voor ons een stabiele basis voor een effectieve samenwerking.' Sinds een aantal maanden werkt Lengkeek Expertises samen met A1 inspectie & Preventie B.V. voor de regio Dordrecht. Ron Walbeek en zijn collega's zijn goed te spreken over hun werkwijze en specialisme. 'Voor ons als expertisebedrijf is communicatie een sleutelwoord. Door elkaar goed op de hoogte te houden van de stand van zaken voorkom je problemen en creëer je vertrouwen', besluit Walbeek.'

Als we wisten wat we deden, heette het geen onderzoek. Albert Einstein

COLOFON

A1 Hoofdkantoor Tiel • Postbus 6323, 4000 HH Tiel • Polderweg 13, 4005 GA Tiel • Telefoon: 0344 626 444 • Fax: 0344 626 145
A1 Vestiging Dordrecht • Pascalstraat 70, 3316 GR Dordrecht • Telefoon: 078 6540008 • Fax: 078 6179589
E-mail A1 • info@A1groep.com • Website A1: www.A1groep.com
Alarmnummers • DORDRECHT 078 654 00 08 • TIEL 0344 57 89 89

www.A1Groep.com

maakt
't werk

zaken
maken

JAARGANG1 ZOMER2010

A1®

Als we wisten
wat we deden,
heette het geen
onderzoek.

Albert Einstein

Lekkages | Luchtkanalen | Thermografie | Direct Herstel

INSPECTIE
PREVENTIE



HerstelVerzekerd
Hoe sneller, hoe beter

Bouwzaken Waalwijk
Drie generaties bouwervaring

Medewerker in beeld
Lise van IJendoorn

Achmea Schadeservice & A1
Maken samen 't werk

Aan het woord...
Sylvia van Zijderveld, RGN

Ron Walbeek, Expertiseburo
Lengkeek



“Zaken Maken”

‘Als we wisten wat we deden, heette het geen onderzoek’. Albert Einstein heeft ooit bedacht dat wanneer je weet wat je zoekt, je geen onderzoek meer verricht.

Dat is precies waar het bij A1 inspectie & Preventie B.V. om draait: Wij beginnen juist onze werkzaamheden op het moment dat u of uw klant niet meer weet wat er aan het probleem ten grondslag ligt.

Voor u ligt de 1ste editie van ‘Zaken maken’, wij willen u graag inzicht geven in hetgeen onze medewerkers dagelijks uitvoeren om onder andere moeilijk vindbare lekkages op een non-destructieve wijze op te sporen.

Tevens treft u in onze Nieuwsbrief het artikel ‘Bedrijf in Beeld’ aan, hierin staat één van de bedrijven centraal waar wij intensief mee samenwerken. Uiteindelijk draait alles om synergie, immers wanneer wij onze meettechnische rapportages aanleveren, dient het vervolgtraject naadloos in elkaar over te lopen opdat de verzekerde/klant wordt ontzorgd.

Rest mij u naast het leesplezier van onze Nieuwsbrief u ook veel kijkplezier toe te wensen als Oranje scoort tijdens het WK South Africa.

Bijgaand treft u namens A1 inspectie & Preventie B.V. een kleine attentie aan als support voor Oranje.

Regards,

Wendy Edwards
Bedrijfsleider

Herstel  erzekerd

Hoe sneller, hoe beter

Bij ontstane schade is het essentieel dat de betrokken partijen snel en gericht reageren zodat de schadeafhandeling in een kort tijdsbestek afgehandeld wordt. Om dit zo soepel mogelijk te laten verlopen is het communicatieplatform ‘HerstelVerzekerd’ gecreëerd.

Aegon, ASR Verzekeringen en Nationale Nederlanden hebben hun ervaringen gebundeld om een systeem te ontwikkelen wat in direct contact staat met de schadebedrijven. Opdrachten, nota's en statusberichten kunnen in één lijn doorgestuurd worden. Deze manier van werken zorgt ervoor dat er minder fouten worden gemaakt en schade veel sneller afgehandeld wordt. Reaal en Goudse verzekeringen zijn onlangs ook toegetreten tot dit initiatief.

Wendy Edwards, bedrijfsleider bij A1 inspectie & Preventie B.V., is trots op het bedrijf en haar werknemers. ‘Nationale Nederlanden heeft onze tak lekdetectie geselecteerd om toe te treden tot ‘HerstelVerzekerd’ op basis van onze kwaliteiten, ervaring en landelijke dek-

king. We zijn gespecialiseerd in moeilijk vindbare lekkages en het detecteren door middel van non-destructieve opsporingstechnieken is de basis van onze werkwijze.’

A1 inspectie & Preventie B.V. gaat specialistisch te werk door middel van deskundige en heldere rapportages met behulp van foto-opnamen en gedegen advies over het herstel van de lekkage. De vakbekwame medewerkers die zo nodig 24 uur beschikbaar zijn kenmerken het bedrijf.

Uit een klant tevredenheids onderzoek is gebleken dat de klanten van A1 inspectie & Preventie B.V. het bedrijf een gemiddelde score van 8,3 geven. Wendy Edwards: ‘Het is heel fijn om te weten dat onze slogan ‘We Care’ ook daadwerkelijk erkend wordt en we doen ons best om dit hoog in het vaandel te houden.’



Tom Berkers, Bouwzaken Waalwijk

Drie generaties bouwervaring

Bouwzaken Waalwijk is onderdeel van Bouwbedrijf Kleijngeld B.V. en realiseert al drie generaties lang, kleine en grote bouwprojecten. Om de klanten nog beter te bedienen zijn ze een samenwerking aangegaan met Bouwzaken Nederland, een overkoepelende vereniging voor exclusief geselecteerde aannemersbedrijven.

Tom Berkers, ooit leraar autotechniek van beroep, kwam erachter dat de bouw wereld hem toch meer aantrok. De functie als schaderegelaar en werkvoorbereider bij Bouwzaken Waalwijk kwam als geroepen. Hij kan al zijn ervaring en passie in dit werk kwijt. ‘Het is een breed beroep waarin je veel meemaakt.’ Het onderhoudsbedrijf Bouwzaken Waalwijk

herstelt schade en verbouwt woonhuizen voor particulieren en bedrijfspanden in opdracht van hoofdzakelijk verzekeringsmaatschappijen, vastgoedeigenaren en woningbouwverenigingen. De samenwerking met Bouwzaken Nederland is een grote vooruitgang voor de klanten en Bouwzaken Waalwijk. De zesentwintig aangesloten aannemers, die geselecteerd zijn op basis van een aantal voorwaarden

Achmea Schadeservice & A1 Inspectie & Preventie Maken samen ‘t werk

Na een grondige voorbereiding door Achmea Schadeservice is A1 Inspectie & Preventie B.V. sinds 1 februari 2010 officieel gestart met het Netwerk Lekdetectie.

A1 Inspectie & Preventie B.V. is er trots op om Achmea Schadeservice (Centraal Beheer, Interpolis, Avero, FBTO) tot hun klanten te rekenen. Achmea Schadeservice heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en A1 Inspectie & Preventie B.V. voelt zich zeer betrokken bij deze visie. Om dit vanuit het bedrijf ook naar buiten te laten komen heeft A1 Inspectie & Preventie B.V. gekozen voor een geavanceerd CRM (soft-

ware) pakket zodat alle onderdelen van Achmea Schadeservice goed bediend worden.

Gekwalificeerde medewerkers

De medewerkers van A1 Inspectie & Preventie B.V. hebben interne trainingen en opleidingen genoten en zijn daardoor goed voorbereid om de schadestromingen te begeleiden. Daarnaast zijn de werknemers, zowel binnen



als buiten gekwalificeerd om namens Achmea Schadeservice als eerste aanspreekpunt naar de klant op te treden.

Lise van IJzendoorn, medewerker A1 Klein en groots zijn

Lise van IJzendoorn kwam in 2008 via het uitzendbureau binnen bij de ACI-Groep. Ze had nooit durven dromen dat ze al haar talent en passie kwijt kon binnen het bedrijf. Twee jaar later is ze een spin in het web binnen A1 Inspectie & Preventie B.V. en vormt ze een uitstekend en gedreven team met collega Wendy.

‘Na het vervanging van een collega van de ACI-Groep, ben ik sinds mei 2009 werkzaam als meettechnisch adviseur bij A1 Inspectie & Preventie B.V. Er was direct een klik tussen mijn collega Wendy Edwards en mij. Naast het feit dat we zakelijk goed kunnen samenwerken, kunnen wij het ook prima met elkaar vinden.’

‘Ik heb een brede functie waarin ik dagelijks onze klanten (verzekeraars, bouwbedrijven en loodgieters) te woord sta. Elke dag is een nieuwe uitdaging. De schadestroom processen die ik van het begin tot eind begeleidt zijn zeer divers: van het aannemen van de telefoon tot aan het uitwerken van de meettechnische rapportages.’

‘Bij A1 Inspectie & Preventie B.V. is er een evenwichtige balans tussen het aantal mannen en vrouwen die werkzaam zijn binnen onze divisie. Het is een vereiste dat je je flexibel opstelt want het ene moment heb

je een collega aan de telefoon en het andere moment een klant.’

Businessclub

‘Ik vertegenwoordig sinds vorig jaar, buiten de werkzaamheden als meettechnisch adviseur om, ons bedrijf bij een businessclub (BNI Mars) in Beusichem. Elke vrijdag ochtend om 07.00 uur komen er verschillende ondernemers bij elkaar met o.a. als doel te netwerken en meer omzet te genereren.’

‘Ik kan zeggen dat ik als mens het afgelopen jaar veel ben gegroeid. Mij werd gevraagd wat mijn doel binnen A1 Inspectie & Preventie B.V. is. Ik zou het liever anders willen formuleren, namelijk wat is mijn passie. Mijn gedrevenheid is de rode draad in mijn leven. Het ‘onmogelijke’ mogelijk maken, daar haal ik mijn ultieme voldoening uit. Mijn enthousiasme en mensen enthousiasmeren, daar draait het wat mij betreft om.’



Tot slot wil ik u een quote van Mark Twain meegeven.

‘Mijd mensen die je ambities proberen te temperen. Dat is iets wat kleine mensen altijd doen; grote mensen geven je het gevoel dat ook jij groot kunt worden.’

VERVOLG BOUWZAKEN WAALWIJK

werken met een gezamenlijk software communicatie systeem. Deze werkwijze brengt de informatie snel bij de betrokken bedrijven zodat schade snel afgewikkeld kan worden.

Samenwerking

De samenwerking tussen A1 Inspectie en Preventie B.V. en Bouwzaken Waalwijk speelt sinds anderhalf jaar. ‘De verzekeraar bepaalt

welk lekdetectiebedrijf je toegewezen krijgt en in ons geval werd dat A1 Inspectie en Preventie B.V. De werkwijze van het bedrijf bevalt ons goed en de onderlinge verstandhouding is prima. De deur staat bij hen altijd open’, vervolgt Tom Berkers. Het detecteren van lekken is een ingewikkelde materie en op de verkeerde manier toegepast kan het veel onnodig en dus kostbaar, hak -en breekwerk

tot gevolg hebben. ‘We hebben onlangs zelfs de verzekerde schade, afvoerszijdige lekkage, hersteld in de keuken van Wendy Edwards, bedrijfsleider bij A1 Inspectie en Preventie B.V. Dat geeft al aan dat de relatie tussen onze bedrijven gebaseerd is op vertrouwen, goede communicatie en veel ervaring. Anders had Wendy, denk ik, niet de schade aan haar woning laten herstellen, ‘Besluit Tom Berkers met een glimlach.