

Waarom Duurzaam Herstel?

Inleiding

Duurzaam Herstel is een keurmerk bestemd voor bedrijven die herstel werkzaamheden verrichten aan schades die in de regel gedekt zijn onder een inboedel, opstal of andere property verzekering. Momenteel sluiten ook andere opdrachtgevers zoals gemeenten en woning coöperaties aan op dit initiatief, waardoor ook beheer en onderhoud in beeld komen.

Duurzaam Herstel toetst bedrijven op een scala van duurzaamheidscriteria die zijn opgesplitst in administratieve-, generieke- en specifieke eisen.

De meerwaarde van het keurmerk kent vele facetten. In deze notitie proberen wij een totaaloverzicht te geven van de kritische vragen en de antwoorden.

Duurzaamheidsbelofte

Het initiatief is gestart vanuit de verzekeringsbranche. Dat is niet zo vreemd want de kernfunctie van verzekeraars is risico's die de samenleving niet als zakelijk- of privé individu kan dragen over te nemen. Men vervult hiermee a priori een maatschappelijke functie. Mede om die reden hebben alle Nederlandse verzekeraars het PSI-manifest (Principals for Sustainable Insurance) ondertekend. Het uitsluitend zaken doen met duurzame bedrijven bij uitbesteding is één van deze principes. Hiernaast zijn veel verzekeraars beursgenoteerd of overheid gerelateerd en is duurzaamheid een stake en share holders value.

Het in praktijk brengen van deze duurzaamheidsbelofte is nog wel een uitdaging, maar met een keurmerk zoals Duurzaam Herstel brengt men de belofte (deels) in de praktijk.

Keurmerken

Het is dus zaak dat verzekeraars de 'duurzame bedrijven' kunnen identificeren. Men moet immers weten welke bedrijven (aangetoond) duurzaam zijn en welke niet. Nu kunnen bedrijven zeggen: "Doet u gerust zaken met mij want, ik ben duurzaam". Vraag is echter of dit ook zo is. Het is voor opdrachtgevers ondoenlijk om alle bedrijven te toetsen en blijvend te monitoren. Bovendien moet iedere opdrachtgever dat dan voor zich doen en de vraag is waar men op toetst.

Het is dus van belang dat er één audit op duurzaamheid is en dat meerdere opdrachtgevers dezelfde eisen stellen.

Men kan echter ook zeggen dat men al diverse certificaten heeft en er 'weer een certificaat bijkomt'. De hamvraag is dan of bestaande certificaten de gewenste lading ook dekken. We lopen de meest voorkomende beknopt langs.

ISO 9001 Dit is kwaliteitsmanagement systeem. Het is erop gericht het proces goed gedocumenteerd te hebben en de proces kritische punten scherp te hebben. Er zijn nog veel bedrijven die de oude ISO9001 regeling volgen, die in populariteit is afgenomen. Grootste verwijt is dat alles in orde is zolang 'het goede bonnetje maar in de goede map zit'.

Versus DH: De opdrachtgevers hebben geen invloed of inbreng in de eisen die ten grondslag liggen van ISO9001. Het betreft een statische regeling die niet evolueert (innovatie, nieuwe inzichten, nieuwe mogelijkheden). Het gaat met name in op documentatie en niet op uitsluiting. Zo mogen middelen die schadelijk zijn wel worden gebruikt, mits men dit maar goed documenteert.

- ISO14001 Is ook een kwaliteitsmanagement systeem maar met focus op het voorkomen van milieu incidenten.
- Versus DH: De opdrachtgevers hebben geen invloed of inbreng in de eisen die ten grondslag liggen van ISO14001.
Het betreft een statische regeling die niet evolueert (innovatie, nieuwe inzichten, nieuwe mogelijkheden).
Het gaat met name in op documentatie en niet op uitsluiting.
Zo mogen middelen die schadelijk zijn wel worden gebruikt, mits men dit maar goed documenteert en veiligheidsmaatregelen treft (RI&E).
Voor veel bedrijven te hoog gegrepen.
- ISO26000 Dit is een MVO richtlijn waarin handvatten worden geboden voor alle maatschappelijk relevante onderdelen. Deze regeling is niet bestemd of geschikt voor certificatie omdat het niet normatief is. De ondernemer bepaalt zijn eigen ambitie niveau. Om dit handen en voeten te geven gebruikt men vaak de MVO-prestatie ladder.
- Versus DH: De opdrachtgevers hebben geen invloed of inbreng in de eisen die ten grondslag liggen van ISO26000.
Het betreft een richtlijn waarbinnen de ondernemer zijn eigen ambitie niveau bepaalt.
Niet normatief dus niet geschikt en bestemd voor certificatie.
Voor veel bedrijven te hoog gegrepen.
- VCA Het VCA-systeem is ondergebracht bij de Stichting Samenwerken Voor Veiligheid (SSVV). Het is gebaseerd op ISO9001-1987 en de laatste versie stamt uit 2011. De nadruk ligt op veiligheid voor de medewerker en het milieu. Dit certificaat kent dan ook de grootste overlap met DH.
- Versus DH: De opdrachtgevers hebben geen invloed of inbreng in de eisen die ten grondslag liggen aan VCA. Men heeft weliswaar een College van Deskundigen, maar hierin zijn alleen brancheorganisaties (bouw) vertegenwoordigd.
Het gaat met name in op documentatie en niet op uitsluiting.
Zo mogen middelen die schadelijk zijn voor milieu, medewerker en/ of klant wel worden gebruikt, mits men dit maar goed documenteert en veiligheidsmaatregelen treft (RI&E).
Niet beschikbaar voor alle doelgroepen.

Salvage Salvage stelt eisen aan reconditioneringsbedrijven. Doel is de kwaliteit te borgen bij de eerste hulp en beredding.

Versus DH: Alleen beschikbaar voor reconditioningbedrijven.
Er wordt niet getoetst op duurzaamheidscriteria.

Eén norm

Met Duurzaam Herstel willen verzekeraars en in de nabije toekomst andere opdrachtgevers één gezamenlijke duurzaamheidsnorm stellen aan alle bedrijven die hen van dienst zijn. We moeten ons realiseren dat er dienstverleners zijn in sectoren waar er geen enkele kwaliteitsnorm bestaat, bijvoorbeeld elektronicaherstel en sectoren waar één of meer normeringen gevolgd worden, bijvoorbeeld bouw.

Naast Duurzaam Herstel is er echter geen norm:

- Waarbij de opdrachtgevers bepalen of mede bepalen waaraan de bedrijven dienen te voldoen;
- Die voor alle voorkomende herstelbedrijven toepasbaar en beschikbaar is;
- Waarin paal en perk wordt gesteld aan het gebruik van middelen die schadelijk zijn voor het milieu en/ of de gezondheid van de medewerkers en de klanten;
- Die dynamisch is, waarbij jaarlijks de eisen worden aangepast a.d.h.v. nieuwe inzichten en innovaties;
- Er een combinatie gemaakt wordt van milieu, samenleving en kostenbeheersing.

Groeimodel

Duurzaam Herstel is een groeimodel. Het is een dynamische regeling die jaarlijks wordt aangepast, waarbij er mag worden uitgegaan dat de lat ieder jaar hoger wordt gelegd. Dit gebeurt op basis van de ervaringen die men in de praktijk opdoet bij de audits. Maar ook zullen deelnemende bedrijven veel praktische mogelijkheden (best practises) aandragen. De meest duurzame bedrijven beïnvloeden de norm. Wat niet onderschat moet worden is dat ook toeleverende bedrijven, zoals de chemieproducenten, sterk innoveren op gebied van duurzaamheid. Er dus steeds meer mogelijk wordt.

Samenvatting

Duurzaam Herstel is geen self fulfilling prophecy, maar voorziet in een behoefte. Het maakt het mogelijk voor opdrachtgevers (verzekeraars, gemeenten en woningcoöperaties) om de duurzaamheidsbelofte invulling te geven en hierbij de combinatie te maken met kostenbeheersing. Het is de enige regeling waarbij de opdrachtgevers zelf invulling kunnen geven aan de inhoudelijke eisen. En, de regeling wordt tegen zeer lage kosten uitgevoerd.

In deze notitie is de meerwaarde van het certificaat Duurzaam Herstel, vanuit het perspectief van de opdrachtgevers beschreven.

Een duurzame bedrijfsvoering is echter voor ieder bedrijf van belang om competitief vaardig te blijven, tegen marktconforme prijzen te kunnen aanbieden en gezonde marges te behouden. Dit perspectief is echter in deze notitie buiten beschouwing gelaten.

Duurzaam Herstel,
Mei 2017