



BELFOR, partner van bedrijven in nood

Krijgt een van je bedrijfsklanten af te rekenen met een brand of wateroverlast? Dan is snel ingrijpen belangrijk. Met onze partner BELFOR, wereldleider in sanerings- en herstelwerken, in je kielzog bied je je klanten een directe en tastbare oplossing: een uitgekiend pad naar een zorgvuldige sanering en snelle heropstart. En dat is goud waard voor je klantrelatie.

Het partnership tussen Baloise en BELFOR gaat al heel wat jaren terug. 'De vertrouwensband met BELFOR is erg sterk dankzij hun professionele aanpak en de gezamenlijke missie om onze klanten zo snel en zo goed mogelijk te ontzorgen', zegt Patrick De Craene, Directeur Insurance Procurement bij Baloise. 'Ook in de kernwaarden van BELFOR – respect, betrokkenheid en integriteit – kunnen we ons als verzekeraar helemaal vinden. We hebben dus veel raakvlakken en dat maakt samenwerken nu eenmaal makkelijker.'

De klok rond stand-by

15 tot 20 % van alle brand- en waterschades in bedrijven ontstaat buiten de reguliere kantooruren. 'Logisch', aldus Ludovic Gillias, Managing Director Residential bij BELFOR Belgium. 'De meeste schades doen zich voor wanneer er geen of weinig mensen in de bedrijfsgebouwen aanwezig zijn. Met BELFOR zijn we 24/7 stand-by. Vanuit de vijf Belgische vestigingen in Antwerpen, Brussel, Gent, Luik en Zonhoven is ons team op elk moment van de dag snel ter plaatse. Tijdens meer dan 60 % van alle weekends helpen onze medewerkers bedrijven en particulieren met schade.'

Eerste plaatsbezoek is cruciaal

Wat gebeurt er als het BELFOR-team ter plaatse arriveert? Op basis van metingen – en vaak ook jarenlange ervaring – beslist de accountmanager van BELFOR on the spot over dringende maatregelen om verdere schade en contaminatie te voorkomen. Meteen analyseert hij ook hoe de meest kritische bedrijfsprocessen zo snel mogelijk opnieuw kunnen opstarten.

'Ook enige psychologische bijstand is onze accountmanager niet vreemd', stelt Patrick Loncke, Managing Director bij BELFOR Belgium. 'Een bedrijfsleider die net werd geconfronteerd met een substantiële schade is meestal zwaar aangeslagen. Of net vol ongeduld om twee dagen later opnieuw productie te kunnen draaien. Het is op dat moment belangrijk om te luisteren naar het verhaal van de klant, eventueel verwachtingen bij te stellen en het bedrijf subtiel te sturen in de richting van een realistische heropstart.'

Strak plan van aanpak

Na het eerste plaatsbezoek volgt overleg tussen alle betrokken partijen: de klant, zijn makelaar, experts, BELFOR en Baloise. We bepalen welke processen het belangrijkst zijn voor het bedrijf en welke saneringen het meest tijdskritisch zijn. Ludovic Gillias: 'Vaak spelen er uiteenlopende belangen en heeft iedereen andere prioriteiten. De logistiek manager wil uiteraard dat het distributiecenter weer snel operationeel is, terwijl anderen liever eerst bepaalde productie-eenheden opstarten. Daarnaast spelen ook vaak nog verschillende belangen tussen eigenaar en huurder, en tussen meerdere betrokken verzekeraars en hun experts. Laat ons zeggen dat sanering voor een gebouwenverzekeraar meestal minder urgent is dan voor de bedrijfsschadeverzekeraar.'

'De vertrouwensband met BELFOR is erg sterk dankzij hun professionele aanpak en de gezamenlijke missie om onze klanten zo snel en zo goed mogelijk te ontzorgen'

Patrick De Craene,
Directeur Insurance Procurement
Baloise

BELFOR wordt vaak van alle kanten aan de mouw getrokken. Patrick Loncke: 'We zijn dat gewoon en luisteren naar alle partijen, maar we respecteren in ons plan van aanpak altijd ook een onderbouwde logica om kruiscontaminatie te vermijden. Het heeft geen zin om eerst een hele productielijn te demonteren, saneren, monteren en testen, en pas daarna het plafond te gaan saneren.'

Dirk Maes, Verantwoordelijke Materiële Schade bij Baloise, is het hiermee eens. 'Het is belangrijk



de eerste acties goed te finetunen. Zo is voor iedereen duidelijk wat kan en niet kan en op welke termijn. De duidelijke en intensieve communicatie met BELFOR beschouwen wij bij Baloise absoluut als een win-win.'

Indrukwekkende saneringsploeg

En dan breekt het moment aan dat de saneringsploeg met bussen op de site arriveert, soms tot wel vijftig man sterk. Patrick Loncke: 'Veel bedrijfsleiders weten niet wat hen overkomt, want het is natuurlijk wel iets anders dan de gebruikelijke poetsfirma. Plots zijn onze mensen overal in het bedrijf. Ze gaan bijzonder efficiënt en gestroomlijnd te werk. Pvc, lichtstraten, metalen, elektronica, sturing, enz., alles nemen we onder handen. We pakken elke ruimte aan en trekken iedere lade open. Voor de medewerkers van het bedrijf voelt het alsof ze voor een stuk de controle moeten afgeven. Niet evident. Vandaar dat wij die eerste kennismaking tussen onze accountmanager en de klant zo belangrijk vinden, net als een open communicatie over de stappen die we ondernemen.'

'BELFOR, dat zijn echte professionals', besluit Dirk Maes. 'Niet alleen omwille van hun technische competentie en onderbouwde aanpak, maar ook omdat ze altijd conform de strenge wetgeving werken en met hun R&D-centrum in Duitsland sterk inzetten op duurzaamheid. Ons partnership met hen is voor de makelaars een sterk verkoopargument en een cruciale hefboom voor de klantentevredenheid en -retentie.'

Innovatieve BELFOR 360° SchadeScan

Een opvallende nieuwigheid bij BELFOR is de 360° SchadeScan. Deze 3D-scan kan parallel met de eerste schadebeperkende maatregelen uitgevoerd worden. Het doel: een zo vroeg mogelijke digitale documentatie van de schadesite in de vorm van een virtuele 'rondleiding'.

Na de eerste vaststellingen en mits toestemming van de schadelijder, kan de informatie zonder extra verplaatsingen door alle betrokken partijen gebruikt worden om de schade in kaart te brengen en de oorzaak te bepalen. Ludovic Gillias: 'De metingen op de scan zijn even nauwkeurig als een lasermeting. En dankzij de onwaarschijnlijke zoomfunctie kunnen we zelfs de barcode op een verpakking van de scan aflezen. De 360° SchadeScan vormt een objectief uitgangspunt voor ons actieplan en onze berekeningen. Hij kan op elk moment opnieuw bekeken worden, wat een transparante vergelijking van de situatie op verschillende tijdstippen mogelijk maakt. De scan zetten we in als we ervan overtuigd zijn dat hij nuttig is om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie vóór de start van de saneringswerken, en met het oog op een sneller saneringsproces.



**Scan de QR-code
en ontdek de promovideo
van de 360° Schadescan.**