

**BRAND- UND WASSERSCHADEN-  
SANIERUNG MIT SYSTEM**



**Mit Rahmen-  
verträgen  
gut beraten**



Viele tausend Auftraggeber entscheiden sich jedes Jahr für BELFOR, denn wir sehen in unserer ganzheitlichen Betrachtung stets alle Beteiligten. Betroffenen Menschen wollen wir das Gefühl geben, dass sie bei BELFOR jederzeit in guten und kompetenten Händen sind.

**„Wir sind Teamplayer, denn bei Schadenfällen müssen alle gemeinsam ihr Bestes geben.“**

Michael Rapp,  
COO, BELFOR Deutschland

Gleiches gilt auch für alle anderen Beteiligten. Bei Frequenzschäden sind es zum Beispiel unsere Rahmenverträge mit individuellen Vereinbarungen, die für einen reibungslosen Ablauf sorgen und die am Schaden Beteiligten entlasten. Besonders bewährt haben sich diese Vereinbarungen in der Zusammenarbeit mit Versicherern, gewährleisten sie doch einen schnellen, professionellen und transparenten Informationsaustausch und Prozessablauf, der sich für alle Beteiligten auszahlt.



**Schäden bewältigen, am besten gemeinsam.**

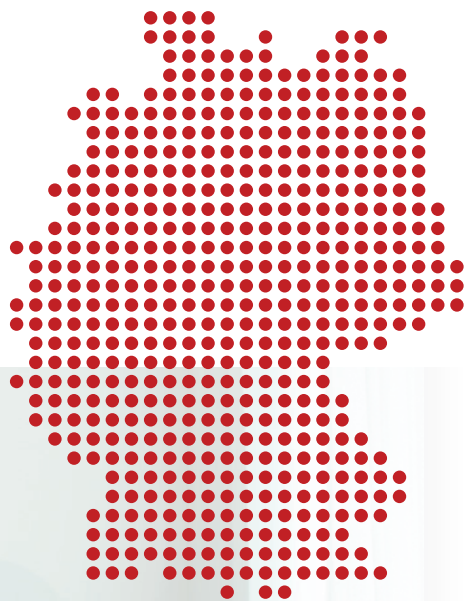


**International vernetzt,  
stark in Deutschland,  
vor Ort für Sie da.**

Als global agierendes Unternehmen ist BELFOR für Sie jederzeit direkt vor Ort präsent – dort, wo unsere Experten Sie unterstützen können. Allein hier in Deutschland stehen wir Ihnen mit nahezu 40 Niederlassungen und über 1.100 hochqualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Feste regionale Ansprechpartner kümmern sich um Ihre Belange.



Unsere Konzepte und Leistungsangebote sind daher genau auf die Situation in Deutschland abgestimmt und speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten. In jedem Schadenfall profitieren Sie somit von einer optimalen Prozessabwicklung mit BELFOR als einem der führenden Sanierungsunternehmen in Deutschland an Ihrer Seite.





# “

## Damit im Schadenfall alles im Rahmen bleibt.



**„Flexible Rahmenvereinbarungen sorgen für Sicherheit.“**

Lars Wylamowski,  
Projektleiter,  
BELFOR Deutschland

Mit einem Rahmenvertrag für die Bearbeitung von Wasserschäden und Brandschäden bieten wir Ihnen eine Partnerschaft, die Ihnen durch gemeinsam vereinbarte und individuell passende Servicelevel im Schadenfall den Rücken freihält. Sie profitieren von unserem professionellen Schadenmanagement, schnellen Reaktionszeiten und funktionierenden Sanierungskonzepten zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und können sich auf eine schnelle, effektive und kostengünstige Abwicklung Ihrer Schadenfälle verlassen.



### **BELFOR Richtlinien für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit:**

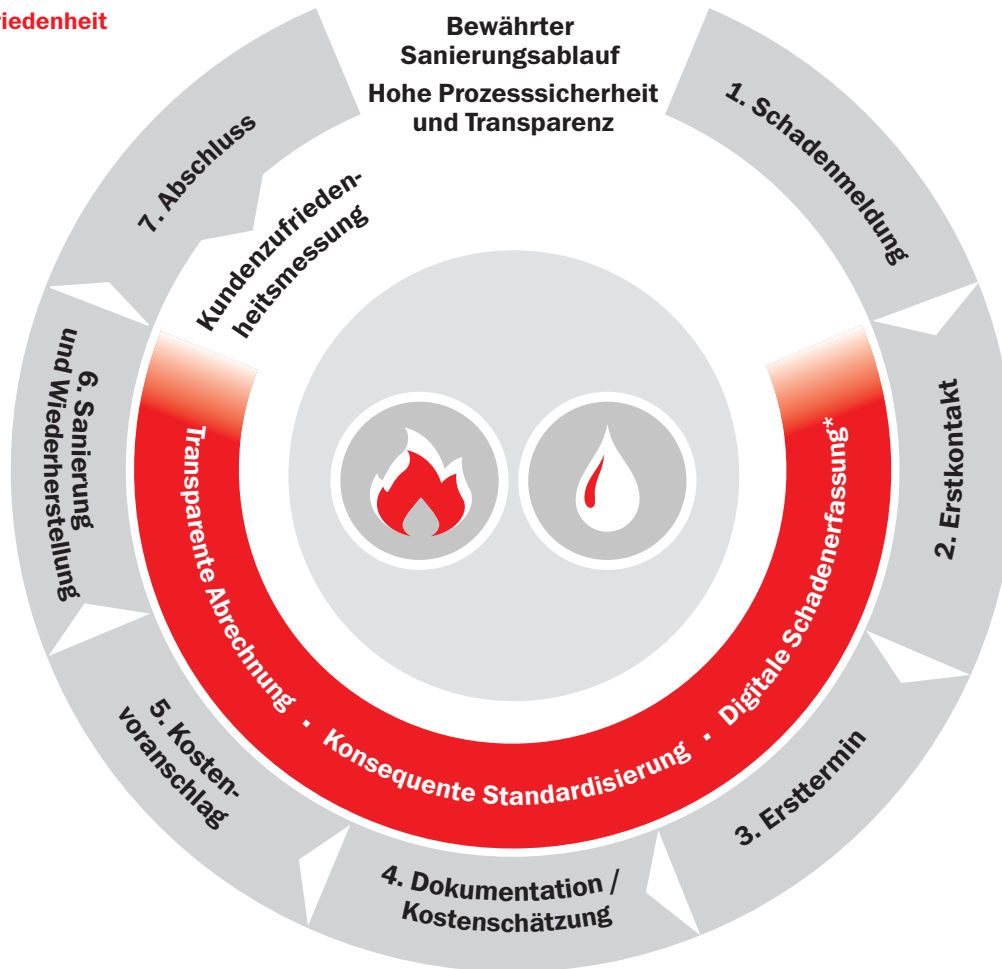
- **Datenschutz**

BELFOR garantiert Ihnen vertraulichen und sorgfältigen Umgang mit allen Daten im Einklang mit allen aktuellen Datenschutzgesetzen.

- **Compliance**

Die Einhaltung verbindlich vereinbarter Regeln, lückenlose Transparenz und die Nachvollziehbarkeit aller Prozesse sind bei BELFOR oberstes Gebot.

**Schritt für Schritt  
zur Kundenzufriedenheit**



\*Mobile Netzwerk-App

**Bewährte Prozesse führen zum Erfolg.**

Im Schadenfall ist ein guter Plan der erste Schritt zur erfolgreichen Sanierung. Durch die konsequente Systematisierung von Abläufen und Prozessen von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss der Sanierung, der sich möglicherweise anschließenden Wiederherstellung sowie durch den Einsatz modernster

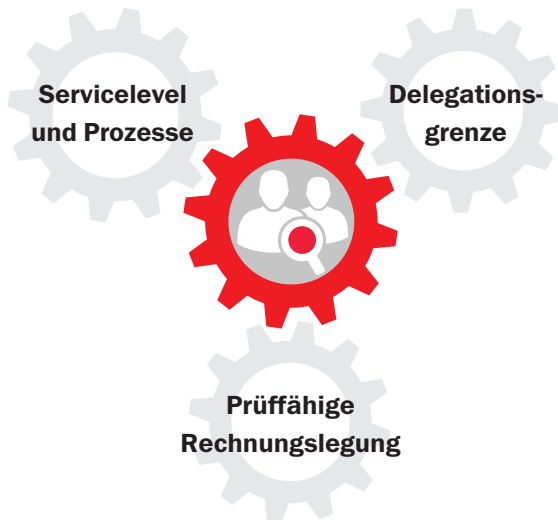
Technik und energieeffizienter Geräte sorgen wir für hohe Prozesssicherheit und transparente Kosten ohne Nachträge. Außerdem gilt unser Fokus Ihren Mietern und Eigentümern, denn sie sind von einem Schaden unmittelbar betroffen. Auch hier setzen wir auf transparente Information und Kommunikation.

# “

## Definierte Prozesse für eine effiziente Schadenbearbeitung.



Um eine für alle Beteiligten bestmögliche Schadenbearbeitung zu erreichen, muss man die Prozesse und unterschiedlichen Interessen aller Betroffenen genau kennen. Wir von BELFOR wissen um die Erfordernisse und Abläufe bei Versicherern, Versicherungsnehmern und Dienstleistern gleichermaßen.



**„Für mich zählen marktgerechte Preise und systematisierte Prozesse, die funktionieren.“**

Michael Croenert,  
Leiter Schadeninnendienst



### Servicelevel und Prozesse

Mit zusammen erarbeiteten und klar definierten Serviceleveln und Prozessen werden wir gemeinsam schneller, besser und effizienter. Mit BELFOR MoNA erreichen wir eine reibungslose Schadenbearbeitung.

### Delegationsgrenze

Durch sinnvolle monetäre Delegationsgrenzen werden Verantwortlichkeiten und Entscheidungsbefugnisse genau festgelegt. So schaffen wir es, kleinere Schadenfälle auch in der Bearbeitung „klein“ zu halten.

### Prüffähige Rechnungslegung

Was wir leisten, dokumentieren wir in Wort und Bild über BELFOR MoNA lückenlos und nachvollziehbar bis ins Detail, so dass durch eine prüffähige Rechnungslegung der Bedarf an Rückfragen deutlich minimiert und ein schneller Durchlauf gewährleistet wird.

### Kurz und gut: Wir bieten Versicherern ein effizientes Schadenmanagement aus einer Hand.

### Modernste Technik optimiert die Prozessabläufe

Im Schadenfall müssen Mensch und Technik perfekt zusammenspielen, um die Sanierung schnell, prozesssicher, transparent und effizient zur Zufriedenheit aller zu bewältigen. Neben dem Know-how unserer Mitarbeiter greifen wir von BELFOR dazu auf modernste digitale Systeme zurück.

#### Ihre Vorteile:

- Schnellere Prozessabläufe durch Erfassung aller relevanten Informationen.
- Regelmäßige Synchronisation aller Abläufe und Informationen für alle beteiligten Stellen.
- Absolute Transparenz und Nachvollziehbarkeit. Wichtige Entscheidungen können sofort – teilweise ohne den teuren Einsatz weiterer externer Partner – getroffen werden.
- Umfassende Datensammlung, keine Dokumentenverluste oder Übertragungsfehler möglich.



#### BELFOR MoNA

Über BELFOR MoNA (Mobile Netzwerk-App) werden sämtliche Phasen der Schadenbearbeitung in Wort und Bild dokumentiert. Das System läuft in Echtzeit. Die am Schadenort erfassten Daten werden nach Vorgabe verarbeitet und stehen unseren Kunden direkt am nächsten Tag zur Verfügung.



#### BELFOR iConnect

BELFOR iConnect bietet die Möglichkeit für einen direkten Datenaustausch, stellt sich auf Ihre IT-Umgebung ein und sorgt bei Auftragswesen, Projektstatus, Kostenüberblick und Controlling für Transparenz auf Knopfdruck. Sprechen Sie uns gerne an, damit wir die Fachabteilungen miteinander koppeln.



### **Komplettleistung plus Kommunikation sind das unschlagbare Doppel für Kundenzufriedenheit**

Eine Sanierung muss nicht nur technisch funktionieren, sondern sie muss auch zu Ende gedacht und reibungslos vollendet werden. Bei jedem Schaden sind stets auch Menschen betroffen und ist es wichtig, dass auch das menschliche Miteinander funktioniert. Unser Anspruch: Eine gute Kommunikation unter allen Beteiligten.

- Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen den Unterschied.
- Mit einem freundlichen Blick, im persönlichen Gespräch und professionellen Handeln.
- Mit Erfahrung aus nahezu 40.000 Schäden pro Jahr und modernster Prozessabwicklung über BELFOR MoNA sorgen wir für eine optimale Kommunikation mit unseren Kunden.
- Größtmögliche Transparenz durch hilfreiche Informationsmittel, die wir den Betroffenen übergeben.

### **„Was ich am liebsten trage? Verantwortung.“**

Timo Voß,  
Trocknungstechniker  
BELFOR Deutschland

### **Technik mit Mehrwert**

Trocknungstechnik, d.h. Geräte und Installationen sollen dafür sorgen, dass in durchfeuchteten Bereichen keine Folgeschäden mehr entstehen können und es schnellstmöglich wieder trocken wird, damit Wohnungen wieder hergestellt werden.

Durch den Einsatz modernster Technik sind unsere Trockner sehr leise, sodass sichergestellt wird, dass sie 24/7 laufen können und die Trockenzeit somit verkürzen.

Damit bieten wir Ihnen nicht nur geräusch- und energieeffiziente Geräte, sondern auch durch geeichte Stromzähler Transparenz.



# **Gutes tun, von Mensch zu Mensch.**





## Transparente Information und Kommunikation beim Geschädigten

### Wir dokumentieren lückenlos:

Das BELFOR MoNA System sorgt im ganzen Prozess für umfassende Information und für alle nachvollziehbare und dokumentierte Abläufe.



### Wir sind für die Betroffenen da:

Mit freundlichen und kompetenten Fachleuten. Aber auch mit Herz und Empathie.

### Und wenn der Techniker gegangen ist:

„Sprechende“ Anhänger an Trocknungsgeräten geben nützliche Hinweise.

### Wir informieren umfassend und umsichtig:

Schadenmappe mit Prospekt, Türanhänger zum Sanierungsablauf und Visitenkarte des Technikers.



### **Key Account als gemeinsamer Schlüssel zum Erfolg.**

Als Rahmenvertragspartner bieten wir Kunden in individueller Ausprägung bundesweit eine einheitliche und transparente Arbeitsweise und stellen dazu einen eigenen Key-Account-Ansprechpartner zur Verfügung.

- Eine schnelle und kompetente Schnittstelle, um alle Prozesse gemeinsam sinnvoll zu steuern sowie schnell und verbindlich zu handeln.
- Entwicklung individueller Leistungsmodule und Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit.
- Weitere Unterstützung für Sie durch den Austausch von Kennzahlen, Verfahrenstechniken und „Markt-Insights“ bei der Weiterentwicklung des eigenen Schadenmanagements.

### **„Partnerschaft ist keine Einbahnstraße.“**

Dirk Seliger, Vertriebsleitung Nord, BELFOR Deutschland

# **Kurze Wege, schnelle Entscheidungen, sicheres Handeln.**



### **Mehr Vorteile für Rahmenvertragspartner.**

Neben dem persönlichen Key-Account- Ansprechpartner bietet Ihnen die Vereinbarung eines individuellen Rahmenvertrags Vorteile, die über die rein professionelle Schadenabwicklung hinausgehen:



- Fachveranstaltungen für Versicherungspartner und Regulierer sowie Schulungen für Mitarbeiter in Theorie und Praxis, um Schadenfälle besser beurteilen zu können.
- Vorstellung aktueller Sanierungsverfahren.
- Aussagekräftige Dokumentationen, Analysen und Reports sowie ein transparentes Reklamationsmanagement für optimalen Informationsfluss und schnelles Reagieren bei möglichen Störungen im Ablauf.
- Regelmäßige Halbjahresgespräche mit Ihren BELFOR Key-Account-Ansprechpartnern, um zielorientiertes Handeln und Abläufe kontinuierlich zu verbessern.



Unsere Rahmenvertragspartnerschaft sichert eine schnelle, transparente und professionelle Schadenbearbeitung, von der alle profitieren: Versicherer gleichermaßen wie Versicherungsnehmer, was durch unsere regelmäßigen Kundenbefragungen durch unabhängige Institute belegt wird.





# Egal, was passiert: Mit uns sind Sie gerüstet für jeden Schadenfall.



Ob industrieller Großschaden, Wasserrohrbruch in der Familienküche, der Einsatz nach Naturkatastrophen oder die Rettung von Dokumenten, Maschinen und Anlagen: Um eine Notsituation schnell und richtig einschätzen zu können, braucht es viel Fachwissen und noch mehr Erfahrung. Auf beides können Sie bei BELFOR zählen.

Neben der Brand- und Wasserschadensanierung in Wohngebäuden können wir Ihnen viele weitere Leistungen aus einer Hand anbieten – und die passenden Fachleute für jeden Schadenfall:

- Maschinen- und Anlagensanierung
- Sanierung von Elektronik und elektrischen Anlagen
- Daten- und Dokumentenrettung
- Rettung und Sanierung von Lagerbeständen, Inventar, Mobiliar
- Entschuttung und Entsorgung
- Asbest- und Schadstoffsanierung
- Desinfektionsarbeiten nach Biokontamination
- Schadensanierung im Bereich Industrie und Gewerbe
- Spezialsanierungen,  
z. B. für Windenergieanlagen, Schiffe oder Schienenfahrzeuge
- Spezialeinsatzteams für Großschäden
- Gerüstbau
- Abbrucharbeiten
- Präventive Notfallplanung, Schulungen
- RED ALERT® Notfallreaktionsprogramm

Darüber hinaus übernehmen wir in Schadenfällen für Sie das komplette Projektmanagement sowie die Koordination und Kommunikation zwischen Geschädigten, Sachverständigen und Versicherungen. In einem Satz: **Wir kümmern uns.**



Als Sanierungsunternehmen in Deutschland sind wir eingebunden in eine starke internationale Gruppe, vertreten in 55 Ländern. So haben wir jederzeit Zugriff auf landesübergreifende Ressourcen und Fachwissen, um sie vor Ort im Notfall gezielt einzusetzen. Unsere Mitarbeiter stehen im ständigen Wissensaustausch und können so auch bei komplexesten Schadenfällen eingreifen, wie zum Beispiel nach den Hurrikans 2017 in den USA oder bei den Überschwemmungen 2017 in Frankreich.



Globaler Marktführer in der Schadensanierung

Experten, um Betriebsunterbrechungen zu minimieren

Eingebunden in starke internationale Gruppe, vertreten in 55 Ländern



**90%** Geografische Abdeckung der versicherten Märkte weltweit



**450+** Standorte weltweit



**11.100+** Mitarbeiter weltweit

**250.000+** Sanierungsprojekte pro Jahr



Alle Leistungen mit internationalen Synergien

# “

## Verbindliche Standards, auf die Sie sich verlassen können.



### **Corporate Social Responsibility**

Respekt, Engagement und Integrität bilden als Werte den Kern unseres Unternehmens. Dies haben wir europaweit in eindeutigen CSR- und Compliance-Richtlinien definiert. In der Zusammenarbeit mit Ihnen als Geschäftspartner setzen wir auf Transparenz und Vertrauen.



### **Qualitätssicherung und Standards**

Das Qualitätsmanagementsystem von BELFOR ist selbstverständlich nach ISO 9001: 2015 und OHSAS 18001 zertifiziert. Darüber hinaus gelten für alle Prozesse eigene BELFOR Standards, die meist weit über die üblichen Anforderungen hinausgehen.



### **Forschung und Entwicklung**

BELFOR entwickelt laufend in seinem Technical Competence Center in Neufahrn bei München mit einem eigenen Team von Ingenieuren und Wissenschaftlern neue Verfahren. Sie werden ständig an neue Werkstoffe und veränderte Anforderungen angepasst.



### **Schulung von Mitarbeitern**

Die Kompetenz unserer Mitarbeiter ist entscheidend für Ihr Vertrauen und den Erfolg unserer Arbeit. BELFOR Mitarbeiter vertiefen daher nach einem festgelegten Schulungsplan regelmäßig ihr Know-how.

## Bundesweite Niederlassungen für schnelle Reaktion im Schadenfall.

Als großes Unternehmen mit vielen qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an Standorten in allen Regionen Deutschlands sind wir jederzeit für Sie vorbereitet:

- Unser 24-Stunden-Notruf gewährleistet Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr.
- Zentrale Schadenannahme koordiniert fachkompetent alle Schadenfälle.
- Deutschlandweites Netzwerk an Niederlassungen garantiert schnelle Präsenz vor Ort.



Scannen Sie nebenstehenden QR-Code und finden Sie einen Standort direkt in Ihrer Nähe.



**Standorte BELFOR Deutschland**

## Versicherer und Unternehmen\* verschiedener Branchen setzen auf das Know-how von BELFOR:

### Unternehmen

Bombardier  
Bosch  
Celesio  
CERN  
Airbus  
Goodyear  
Hilti  
Hilton  
Philips  
RTL  
Siemens  
TAKKT  
Wal-Mart  
uvm.

### Versicherungen

Allianz  
ALTE LEIPZIGER  
AXA  
BGV  
ERGO  
Generali  
Gothaer  
HDI  
Helvetia  
HUK  
INTER  
LVM

NÜRNBERGER  
PROVINZIAL  
SIGNAL IDUNA  
Sparkassen Versicherung  
Versicherungskammer Bayern  
VHV  
WgV  
Württembergische Versicherung  
ZURICH  
uvm.

### Immobilienwirtschaft\*\*

Vonovia SE  
Deutsche TGS GmbH  
Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte Wohnstadt  
Vegis Immobilien  
uvm.

**\*\*Wir sind Partner des VDIW und BVI.**

\* Auszug aus unserer Kundenliste



**BELFOR Deutschland GmbH**

Keniastraße 24

47269 Duisburg

T: +49 (0)203 75640 400

E: [hv.duisburg@de.belfor.com](mailto:hv.duisburg@de.belfor.com)

**[www.belfor.de](http://www.belfor.de)**

**Sprechen Sie uns an!**

Wir beraten Sie gerne zu geeigneten Maßnahmen und Notfallplänen, damit Sie für den Ernstfall gut gerüstet sind.

**24-Stunden-Notruf: 0180 1 234566**

(Festnetzpreis 3,9 ct/min; Mobilfunkpreise max. 42 ct/min)

Stand: 06/2021

