

Dames en heren,

Van harte welkom op de nieuwjaarsreceptie van Care, die ditmaal in het teken staat van Care Green (zoals u kunt zien). Voordat ik dit onderwerp ga aansnijden, wil ik kort terugblikken op 2009 en vooruit kijken naar 2010.

2009 was een grillig jaar. Niet zozeer omdat het schadeaanbod afnam, want de totale markt heeft in 2009 een 0-groei gekend, maar wel omdat de omzet onvoorspelbaarder was dan in voorgaande jaren. Vestigingen hadden dan weer lange plantermijnen, dan weer niet. Sommige maanden waren goed, andere minder. Ook waren er verschillen tussen de Randstad en daarbuiten.

Er was geen omzetcrisis in schadeland, maar wel reden tot alertheid.

Duidelijk was in 2009 merkbaar dat onze opdrachtgevers en leveranciers een zeer moeilijk jaar hadden. De autoverkopen zijn met bijna 23% gedaald, en voor sommige merken zelfs fors meer, wat een kaalslag teweegbracht in autoland. Er zijn, volgens opgave van het faillissementsregister circa 250 autogerelateerde bedrijven failliet gegaan. Dat is een per werkdag! Ook stonden de resultaten van onze klanten onder druk, niet zozeer vanwege volumevermindering, maar vanwege lagere restwaarden en mindere beleggingsresultaten. Deze druk was goed merkbaar en iedereen was sensitiever. Deze setting heeft dan ook een aantal bijzondere gebeurtenissen voortgebracht. Een SchadeGarant die een 'beste prijs' garantie vraagt. Een onderzoek door de NMa naar de dynamiek van schadesturing en last but not least; Achmea die haar sturingsconcept sterk wijzigt.

Het nieuwe concept van Achmea, waarin voornamelijk op enkele ketens wordt gestuurd, luidt volgens mij een periode in waarin het meer gaat over de 'software' dan over de 'hardware'. De 'hardware' (een goede werkplaats, verantwoord schadeherstel, de juiste equipment) is bij de meeste herstellende in dit segment goed voor elkaar. Hoewel dit nog wel beter kan, wordt dit door onze klanten steeds minder als onderscheidend ervaren. Het gaat nu vooral om de 'software'; de hele organisatie rondom de schade.

Door efficiënte afspraken te maken met ketens over de kwaliteit en kosten kunnen de beheerskosten van een verzekeraar sterk worden gereduceerd. Door met enkele partners te werken, kunnen innovaties bedacht en snel doorgevoerd worden. Kunnen berijderstevredenheidsmetingen en retentieprogramma's effectief worden opgezet. Kortom, het werken met een beperkt aantal contractpartners heeft vele voordelen voor opdrachtgevers. Degene die de 'software' het beste voor elkaar heeft, zal als echte schadepartner worden beschouwd.

In die zin gebeurt in schadeland, wat al 20 jaar terug in dealerland plaatsvond. Daar hebben de importeurs de dealers geleerd dat het niet alleen om de werkplaats gaat, maar ook om de totale organisatiekracht en landelijke samenwerking, waardoor er sterke dealer- en importorganisaties zijn ontstaan. In schadeland zijn er nooit importeurs geweest. Sinds ongeveer 10 jaar vervullen de ketens eigenlijk de rol die de importeurs hebben. We zijn dan ook met een inhaalslag bezig. Ook schadeherstellers beseffen dat samenwerking en een krachtige landelijke organisatie essentieel zijn. Ook in de schadewereld groeit het besef dat het onderscheidend vermogen niet zozeer ligt in de 'hardware', maar dat het verschil wordt gemaakt door de 'software'.

In die zin is de markt in 2009 een stuk volwassener geworden.

Ik heb niet altijd de indruk dat iedereen deze tendens herkent. Ik hoor wel eens kreten als dat er 'Engelse toestanden' zouden ontstaan, met extreem lage tarieven en een sterke achteruitgang van de kwaliteit. Maar die mening deel ik niet. De nieuwe vorm van verregaande partnership tussen verzekeraar en schadehersteller is juist typisch Nederlands. Dit is in het buitenland onmogelijk. Slim samenwerken en niet alleen maar botte prijsdruk. Juist typisch 'Nederlandse toestanden' zou ik zeggen.

Wat mij soms verbaast in de Nederlandse markt is dat verzekeraars aan de 'achterkant' hun schadelast goed managen, maar dat aan de 'voorkant', bij de polisverkoop enorme prijsstunten worden uitgehaald. Volgens 'Verzekeringssite.nl' is het verschil tussen de goedkoopste en duurste aanbieder 300%. Dat kan toch niet? De NS kondigde afgelopen maandag aan dat ze 50% korting geeft op een internet autoverzekering. Dat kan toch niet? Soms vraag ik me af waar we mee bezig zijn? De schadehersteller wordt gemanaged op de 'laatste Euro', terwijl bij de polisverkoop de focus alleen maar op volume lijkt te liggen?

Voor Care is 2009 een succesvol jaar geweest. We hebben gevierd dat we al 20 jaar bestaan en hebben ook onze nieuwe aandeelhouder AAC Capital Partners mogen verwelkomen. Nieuw bloed, om met volle ambitie volgas door te gaan. We danken bij deze ook NPM voor haar sterke support. Samen met haar is in 4 jaar tijd de omzet van totaal Care bijna verdubbeld.

Ook is CareTech in 2009 succesvol van start gegaan, en hebben al onze opdrachtgevers hier positief op gereageerd. Zij begrijpen dat er een verschil is tussen een deuk of een zware, complexe schade. Bij een deuk gaat het om efficiency en prijs, bij een complexe schade gaat het om optimale techniek en de berijder weer vertrouwen in zijn auto geven. Met CareTech hebben we aangetoond dit goed te begrijpen en succesvol uit te voeren.

Al met al een goed jaar dus. Wat zal 2010 ons brengen?

De prognoses van het CPB worden positief bijgesteld en het consumentenvertrouwen neemt weer toe. Maar een zwaluw maakt nog geen zomer... Het sentiment is broos en kan ook zo weer omslaan. Belangrijk verschil met eerdere crisissen is dat de economieën van de twee nieuwe grootmachten, India en China, aan het warmdraaien zijn, en dat zal uiteindelijk bepalen hoe snel we de goede kant opgaan.

Ik verwacht dat de schademarkt zich ook in 2010 stabiliseert. Belangrijk voor de gestuurde schademarkt is natuurlijk hoe de aanpak van Achmea zal doorwerken en hoe snel dit navolging zal krijgen van andere verzekeraars. Dit bepaalt hoe snel de markt in 2010 kantelt.

Belangrijk hierbij is dat de Focwa haar rol oppakt en schadeherstellers helpt bij een eventuele sanering en omscholing. Volgens een enquête op Schadeportaal.nl wil maar liefst 50% van de herstellere stoppen en zou 40% daarvan gebruik willen maken van een exitregeling als die voorhanden is. Focwa, laat de herstellere niet in de kou staan!

In 2010 willen we starten met het 'Care Green programma'. Wat houdt dit in?

Het goede nieuws is dat er circa 1.6 miljoen kg CO₂-besparing mogelijk is in de werkplaats. Het minder goede nieuws is dat er nog geen zakelijk verantwoorde oplossing is om onze 650 vervangauto's om te zetten naar elektrische auto's.

Samen met enkele grote leasemaatschappijen, PriceWaterhouseCoopers en Nuon zijn alle opties voor elektrisch vervoer besproken en doorgerekend, met als conclusie dat er nog geen zakelijk verantwoorde oplossing is. Het is eenvoudig te duur of stuit op praktische problemen bij het opladen. Je komt elektrische auto's eigenlijk sporadisch tegen als poolauto met een vast oplaadpunt. Betaalbare en haalbare elektrische mobiliteit komt op zijn vroegst in 2011.

We gaan uiteraard wel doen wat we kunnen op dit moment; namelijk met een grote klant ervaring opdoen met de Think City in combinatie met een NS-Business card of Mobility Mixx card, om zo klaar te zijn voor de nabije toekomst. Ook wordt onze vloot van 650 auto's omgezet naar een AB-label, waarmee we een uitstootvermindering van 12% in 2 jaar bereiken. Meer is op dit moment helaas niet haalbaar.

Overigens geeft Care al sinds 2003 een fiets mee als vervangend vervoer, die de berijder mag houden. In totaal geven we ongeveer 7000 fietsen per jaar weg. Een rekensom leert dat dit de afgelopen jaren meer dan 200.000 kg CO₂ besparing heeft opgeleverd...

Het echte goede nieuws is te vinden in werkplaats...

Care gaat een exclusieve samenwerking aan met AutoRecyclingNederland, waarbij alle Care vestigingen dit jaar een milieuscan krijgen. De daaruit voortkomende acties zullen leiden tot 20% CO₂-reductie in de werkplaats binnen 3 jaar, wat, zoals gezegd, structureel 1,6 miljoen kg minder CO₂ betekent.

Als u weet dat onze vloot van ca. 650 vervangauto's een totale jaarlijkse uitstoot heeft van 1,7 miljoen kg CO₂, dan betekent dit feitelijk dat we de uitstoot van onze vervangauto's gaan compenseren door een vermindering van de uitstoot in de werkplaats. Dus toch eigenlijk CO₂ neutraal vervoer...

Met deze aanpak is Care absoluut uniek en komen we tegemoet aan de wens van grote opdrachtgevers om zo groen mogelijk te herstellen.

Waarom de exclusieve samenwerking met ARN? Tweeledig. We wilden een onafhankelijk externe certificering en AutoRecyclingNederland is een autoriteit op het gebied van milieucertificering en voert al vele scans uit in de dealerwereld, maar nog niet in de schadewereld. Tot nu toe.

Hoe werkt het? Het begint met zo min mogelijk te verbruiken... We hebben dan ook met onze grootste leveranciers software geïnstalleerd, waarbij we het lakverbruik en de gebruiksmaterialen (tape, folie, schuurpapier) kunnen monitoren per vestiging en in sommige gevallen zelfs per medewerker. Degenen die teveel gebruiken worden aangesproken en de beste medewerkers en vestigingen krijgen een beloning.

Kortom, sturen op het gedrag van medewerkers.

Ook worden de vestigingen aangestuurd op economisch maximaal herstel, zodat er zo weinig mogelijk vervuilende onderdelen gebruikt worden.

Het afval dat dan wel vrijkomt, gemiddeld ca. 10kg afval per schade, dient goed gescheiden verwerkt te worden, goed opgeslagen en afgevoerd te worden. Uit de scans blijkt dat we dit redelijk goed doen, maar nog niet 100%. Verbeteringen zijn bijvoorbeeld: producten kopen die eenvoudig te scheiden zijn, afvalcontainer laten ophalen wanneer die vol is in plaats van op vaste tijden, etc. Hier is nog winst te behalen.

De grootste verbeteringen zijn te behalen in het gasverbruik, nodig voor de verwarming van de grote en hoge werkplaatsen en de hete spuitcabines. En de elektriciteit die nodig is voor de vele apparatuur en de verlichting waarbij veel en helder licht in de werkplaats belangrijk is. Dit alles verbruikt veel gas en elektra. Omgerekend betekent dit per schade een CO₂ uitstoot van ca. 40kg vanwege het gasverbruik en 20 kg vanwege de elektra. Totaal dus 60kg CO₂.

Dit is vergelijkbaar met de uitstoot van een gemiddelde auto die naar Parijs rijdt. Nu zouden we kunnen overgaan op zogenaamde 'groene stroom' en claimen dat we dan geen CO₂ uitstoot meer hebben omdat de elektra uit de zon of de wind komt in plaats van uit kolen. Maar dat is te makkelijk, zolang niemand me nog kan uitleggen hoe het kan dat meer dan 40% van de huishoudens overgegaan is op groene stroom, terwijl minder dan 10% van de stroomopwekking 'groen' is, geloof ik niet zo in groene stroom. Dus laten we maar uit gaan van 60kg CO₂ per schade.

Zoals gezegd, er is veel ruimte voor verbetering om de uitstoot te reduceren; beter geïsoleerde cabines, stralingspanelen in de werkplaats, bewegingssensoren voor licht en deuren, led-verlichting, warmteschakelaars, beter gebruik van natuurlijk licht, stadsverwarming, gebruik regenwater etc. Door al deze zaken bewust op te pakken, denken we de CO2 uitstoot terug te kunnen brengen met 20% in 3 jaar.

Verdere vermindering is mogelijk indien het drogingproces in de spuitcabines niet met warmte plaatsvindt, maar met UV-straling. Care voert op dit moment op exclusieve basis een pilot uit met BASF in Duitsland om te experimenteren met UV straling. Het gasverbruik voor de cabine is ongeveer 45% van het totale gasverbruik, zodat door UV-droging een verdere vermindering van 18kg per doorgang mogelijk is.

Samenvattend. Care Green betekent

- **Maximaal groen vervoer**
- **Pilot Think City en mobiliteitcards**
- **Pilot met UV-straling kan 45% minder gasverbruik opleveren**
- **Implementatie van verbruiksmonitoren**
- **Optimale scheiding, opslag en afvoer van 10 kg afval per schade**
- **Milieucertificaat op alle vestigingen**
- **Vermindering CO2 uitstoot van 20% in 3 jaar**
- **Structurele vermindering CO2 uitstoot van 1.600.000 kg**

Hiermee zijn we de eerste hersteller die consequent en duurzaam werkt aan groen herstel.

Tenslotte..., het team van Fijnevent, Radha en Suzan, enorm bedankt voor de organisatie. Beste, lieve Care mensen bedankt voor jullie support. Leveranciers en vooral klanten bedankt voor jullie vertrouwen het afgelopen jaar en ik wens ons allen een goed en mooi 2010 toe.

Dank voor uw aandacht.

Mag ik u nu verzoeken om naar de ruimte te gaan...