

Stappenplan opstalschade

Wanneer u schade heeft kan het soms onduidelijk zijn wat de volgende stap is. Om die reden hebben wij dit stappenplan voor u gemaakt om u een zo volledig mogelijk beeld te geven van het proces en het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Er is schade

Voordat u de schade gaat melden is het belangrijk dat de oorzaak wordt verholpen of dat hier een tijdelijke noodvoorziening voor wordt getroffen om verdere schade te voorkomen of beperken. Mocht dit namelijk niet worden gedaan en de gevolgschade zou verergeren, dan loopt u het risico dat de dekking wordt beperkt. Als bekend is dat er geen expert wordt ingeschakeld, kunt u overgaan tot reparatie van de gevolgschade. Dit staat los van de dekkingsbeoordeling, alhoewel wij begrijpen dat u eerst zekerheid wenst. In dat geval kunt u ook de inhoudelijke beoordeling afwachten. Houdt u dan wel rekening met de behandeltijd die per verzekeraar kan variëren.

Het melden van de schade

U kunt uw schade het gemakkelijkst melden via onze [website](#). Maar wat is er allemaal belangrijk bij het melden van de schade? Wij vragen u om de volgende informatie:

- Het ingevulde en ondertekende schadeformulier, belangrijk hierin duidelijk te vermelden:
 - De schadedatum – wanneer is de schade ontstaan of voor het eerst opgemerkt.
 - De oorzaak – het mankement of het voorval wat voor verdere schade zorgt (bijv. de lekkage van een waterleiding).
 - De gevolgschade – de schade die als gevolg van de oorzaak ontstaat (bijv. watervlekken in het plafond).
 - Is er iemand aansprakelijk of benadeeld – de gegevens van deze persoon om de schade te regelen.
- De herstelnota van de oorzaak, dit als bewijs van de oorzaak die is verholpen en geen verdere schade meer kan veroorzaken.
- De offerte voor het herstel van de gevolgschade, als indicatie van de omvang van de schade.
- Foto's van de oorzaak en van de gevolgschade, om een duidelijk beeld van de schade te geven.

- Indien van toepassing, het lekdetectie rapport, dit geeft een duidelijke indicatie over de eventuele plaats van de oorzaak.
- In geval van (poging tot) diefstal/inbraak ontvangen wij ook graag het proces verbaal bij de politie. Aangifte kan makkelijk online worden gedaan.

Wat mag u van ons verwachten?

Voor de schadebehandeling mag u het volgende van ons verwachten:

- Na ontvangst van uw schademelding bevestigen wij de ontvangst binnen 5 werkdagen.
- Na ontvangst van alle benodigde stukken/informatie streven wij binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie te geven.
- Wij houden ons aan de bepalingen die staan beschreven in de polisvoorwaarden.
- Wij houden ons aan de, door het [Verbond van Verzekeraars](#) beschreven, Gedragscode Verzekeraars. Hierin staan de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen.

Wat wordt er van u verwacht?

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen met de schadeclaim, zijn er een aantal regels waaraan u zich dient te houden, volgens de polisvoorwaarden:

- Probeer de schade zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beperken, schakel zo nodig een specialist in (loodgieter bijv.).
- Wij regelen geen reparateur voor u. Hierin bent u vrij deze zelf aan te wijzen. De reparateur kunt u vragen om de oorzaak op te sporen, eventueel een noodvoorziening te treffen en een schade-indicatie af te geven.
- Verleen alle medewerking die nodig is om de schadebehandeling voorspoedig te laten verlopen.
- In het geval dat er een schade-expert wordt ingeschakeld, geef zo snel mogelijk alle informatie die wordt opgevraagd.
- Pleeg geen fraude. Dit houdt in dat u *geen* verkeerde voorstelling van de zaken geeft, om bijvoorbeeld een hogere uitkering te krijgen dan waar u recht op heeft. Als wij/de verzekeraar fraude constateren, dan worden passende maatregelen genomen.

De schade-expert

Soms wordt er een schade-expert ingeschakeld. Wij geven dan uw contact gegevens of die van uw beheerder op, zodat er een afspraak gemaakt kan worden.

De schade-expert bepaalt de omvang van de schade en maakt een schadevaststelling op. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Indien van toepassing, kan de expert u informeren over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en preventieve maatregelen. In sommige gevallen is er nog een extra deskundige om de oorzaak van de schade verder duidelijk te krijgen, waarvoor een onderzoeksbureau kan worden ingeschakeld.

De schade-expert kan een expert zijn van de verzekeraar zelf, of van een extern expertisebureau. De expert is op de hoogte van alle voorwaarden en clausules die voor uw verzekering gelden en kan u zo snel en deskundig op weg helpen.

Schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts ([NIVRE](#)), die de deskundigheid van schade-experts bevordert.

Verder houden de experts die wij inschakelen zich ook aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. Dit betekent dat een expert objectief, dus zonder beïnvloeding door anderen, de schade vaststelt. Experts worden betaald voor hun werkzaamheden maar zij ontvangen geen beloning om de uitkomst, bijvoorbeeld de hoogte van de schade, te beïnvloeden.

De eigen expert

U kan zelf ook, naast onze schade-expert, een eigen expert inschakelen (ook wel een contra-expert genoemd). De contra-expert moet een deskundige zijn die in staat is een kwalitatief goede contra-expertise uit te voeren. Voor het bezoek zal de contra-expert, samen met de expert van de verzekeraar een derde schade-expert benoemen. De derde expert bepaalt wat de schade is, als de contra-expert en de expert van de verzekeraar het niet eens kunnen worden over de hoogte van het schadebedrag. De redelijke kosten van alle experts zullen worden vergoed, behalve kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. Om onverwachte kosten achteraf te voorkomen, is het raadzaam om van tevoren te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Heeft u vragen over het inschakelen van een eigen expert, stel deze dan gerust.

Herstel & afronding van de schade

Tegenwoordig wordt het steeds belangrijker dat duurzaam herstel plaatsvindt. In plaats van vervangen wordt steeds vaker gekozen voor repareren.

Nadat de herstelwerkzaamheden zijn afgerond (en dekking is vastgesteld), ontvangen wij graag de factuur om de vergoeding te bepalen en de schade af te wikkelen (tenzij er een expert is benoemd).

Misschien wilt u dat het herstelbedrijf extra werkzaamheden of verbeteringen uitvoert. Het herstelbedrijf laat u dan van tevoren weten hoeveel dat kost. U betaalt zelf voor de kosten van deze extra werkzaamheden.

In sommige situaties kan er worden gekozen om via een 'Akte van cessie' de schade te laten regelen. Daarmee geeft u ons of de verzekeraar toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Bent u niet of niet genoeg verzekerd, of is er een eigen risico? Dan zal u zelf deze kosten moeten betalen.

Indien u onderdeel uitmaakt van een VvE en rechtstreeks de vergoeding wilt ontvangen, in plaats van dat deze eerst naar de VvE gaat, is er een ondertekend bewijs van de penningmeester nodig.

Klanttevredenheidsonderzoek

Nadat de schadeclaim is afgehandeld, willen wij graag weten hoe u de behandeling heeft ervaren. Dit vragen wij door middel van ons [klanttevredenheidsonderzoek](#).

Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met de beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Dan vernemen wij dit graag van u. Zie onze [klachtenprocedure](#).

De voorwaarden

Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Dan kunt u de voorwaarden en clausules op uw polisblad lezen. Wij of de expert kunnen u hierbij toelichting geven.

Step-by-step guide for property damage

In the event of damage, it may not always be clear what the next step should be. That's why we've created this step-by-step guide – to give you a complete overview of the process and help it proceed as smoothly as possible.

There is damage

Before reporting the damage, it is important to eliminate the cause or implement a temporary emergency solution to prevent further damage. If this isn't done and the resulting damage worsens, you run the risk that the coverage may get limited. If it is confirmed that no damage assessor will be appointed, you may proceed with the repair of the resulting damage. This is separate from the coverage assessment, although we understand that you may prefer to have certainty first. In that case, you may choose to wait for the substantive assessment. Please keep in mind that processing time can vary depending on the insurer.

Reporting the damage

The easiest way to report the damage is through our [website](#). When reporting the damage please include the following:

- A completed and signed claim form, clearly indicating:
 - Date of damage – when the damage occurred or was noticed.
 - Cause – the defect or incident that caused the damage (e.g. a leaking pipe).
 - Resulting damage – the damage caused by the incident (e.g. water stains on the ceiling).
 - Liable or affected party – (contact) details of the person responsible or impacted.
- The repair invoice of the cause, partially as proof that the cause has been fixed and cannot lead to further damage.
- A quote for the repair of the resulting damage, as an indication of the extent of the damage.
- Photos of both the cause and the resulting damage.
- A leak detection report, if applicable.
- The police report in cases of (attempted) theft or burglary. Filing a report can be done online.

What can you expect from us?

- A confirmation of your damage report within 5 business days.
- A substantive response within 10 working days after we've received all necessary information.
- We adhere to the conditions outlined in the policy terms.
- We comply with the Code of Conduct of the [Verbond van Verzekeraars](#).

What do we expect from you?

To help us process your claim efficiently, we ask you to follow these rules as outlined in the policy:

- Prevent or limit the damage as much as possible, hire a professional if necessary.
- You are free to choose your own repair professional.
- Cooperate fully with the claims process.
- Provide all requested information promptly if a damage assessor is involved.
- Do not commit fraud – this means not misrepresenting the facts to receive a higher pay out. If we/the insurer detect fraud, appropriate measures will be taken.

The damage assessor

If the estimated damage exceeds a certain amount, a damage assessor will be assigned. They will contact you or your property manager to schedule an appointment.

The assessor determines the extent of the damage and prepares an official damage report. They may also verify if the insured amount is accurate. If applicable, they may advise on temporary housing or preventive measures. In some cases, an additional expert may be needed to further investigate the cause.

The damage assessor may be an expert from the insurer itself or from an external assessment agency. The assessor is familiar with all the terms and conditions that apply to your insurance policy and can assist you quickly and professionally.

Assessors are registered with the Nederlands Instituut Van Register Experts ([NIVRE](#)).

In addition, the experts we appoint adhere to the Code of Conduct Schade-expertiseorganisaties. This means that an expert must assess the damage objectively, without being influenced by others. Experts are compensated for their work, but they do not receive any incentives to influence the outcome – for example, the amount of the damage.

Your own assessor

You may appoint your own assessor (a “counter-assessor”). The counter-assessor must be a qualified expert capable of conducting a high-quality counter-assessment. Both assessors will agree on a third expert, which will determine the amount of the damage if the counter-assessor and the insurer’s assessor cannot agree on the extent of the damage.

Reasonable costs for all experts will be reimbursed, except unrelated expenses. To avoid unexpected costs afterward, it is advisable to clearly agree in advance on what the counter-assessor will do for you. If you have questions about appointing your own assessor, feel free to ask.

Repairs and claim settlement

Nowadays, there is a growing emphasis on sustainable repairs, with a preference for fixing rather than replacing damaged items.

Once repairs are completed (and coverage confirmed), we ask to receive the invoice so we can determine the reimbursement and finalize the claim (unless an assessor has been appointed).

You may wish to have the repair company carry out additional work or improvements. In that case, the repair company will inform you in advance of the costs. You will be responsible for paying for any additional work yourself.

Sometimes the damage can be settled via a ‘Deed of Assignment’, allowing us or the insurer to pay the repair company directly. If you’re underinsured or have a deductible, you will be responsible for those costs.

If you are part of a homeowners’ association (VvE) and want the reimbursement paid directly to you, we will need a signed confirmation from the treasurer.

Customer satisfaction survey

After your claim is processed, we would like to ask you to participate in a [survey](#) about your experience.

Do you have a complaint?

If you’re dissatisfied with our service or the outcome of your claim, we’d like to hear from you. See our [complaints procedure](#).

The policy terms

Would you like to know exactly what you're insured for? Then you can read the terms and clauses stated on your policy document. We or the assessor will be happy to provide further explanation if needed.