

Van last naar les

Samen met verzekeraars naar een regenbestendige stad



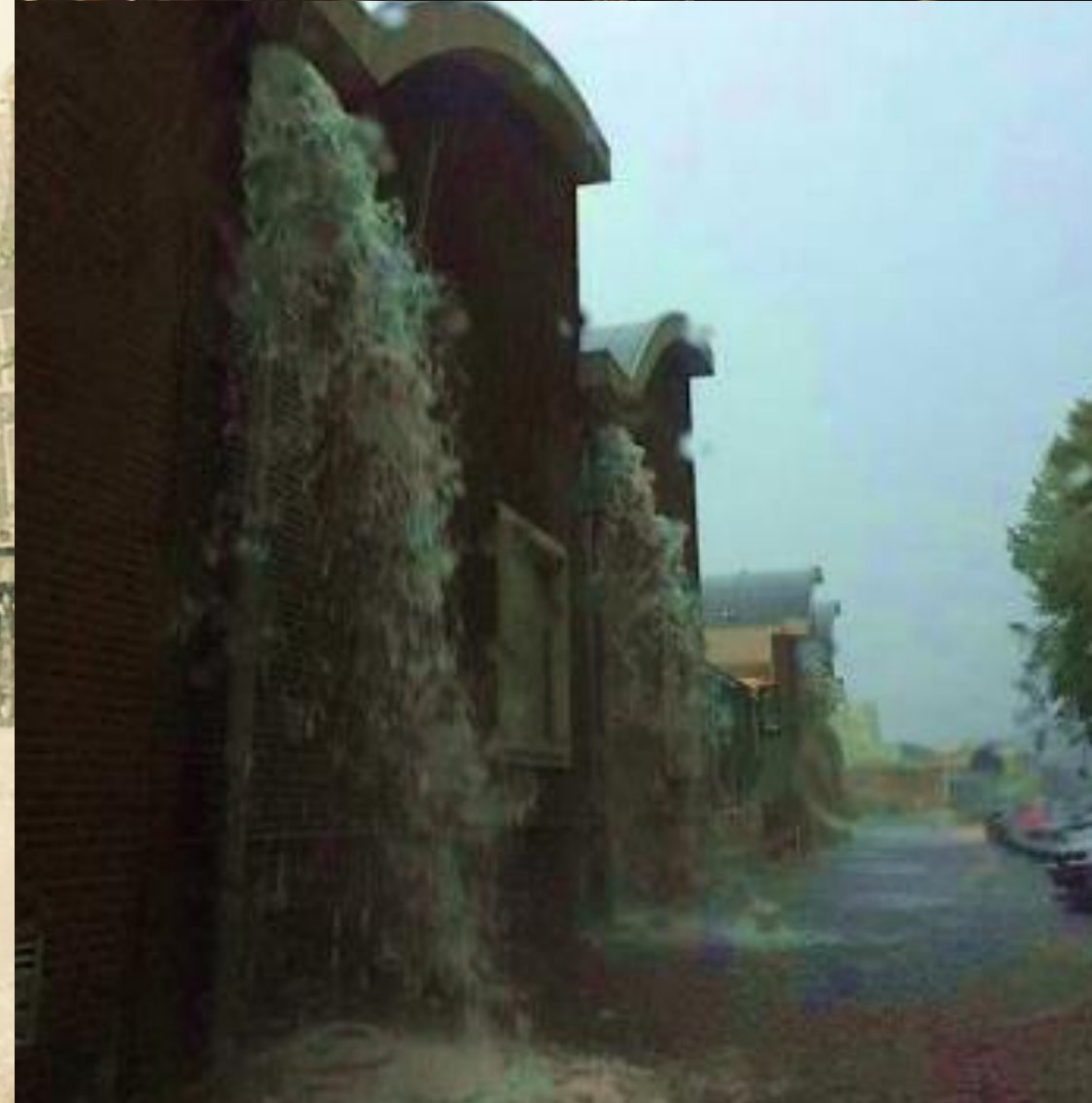
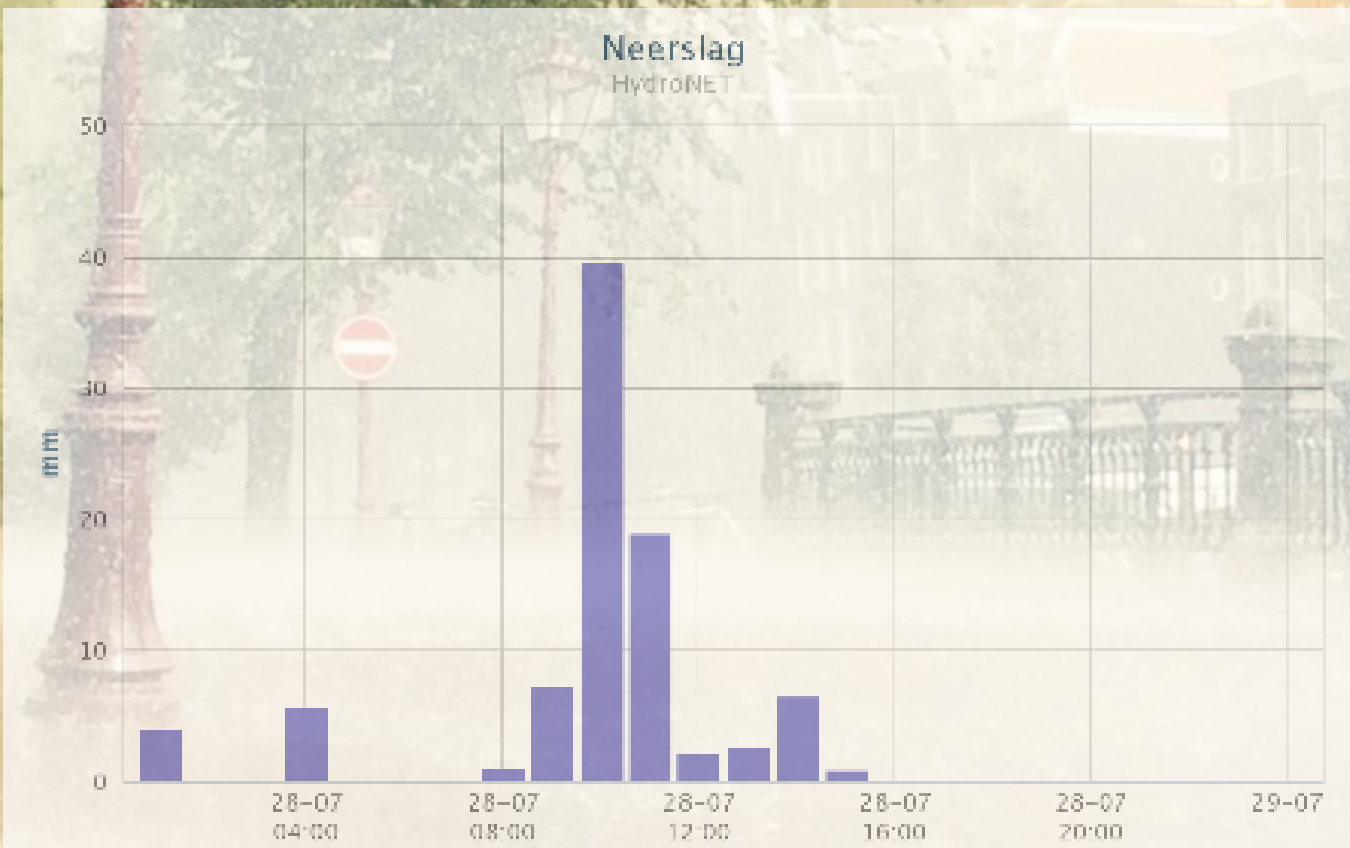
Aanleiding 28 07 14

Totaal: 90 mm regen

Max uur intensiteit: 40 mm/h

Max kortstondige intensiteit: 150 mm/h

Afvoercapaciteit riolering: 20 mm/h



Netwerk - Amsterdam Rainproof

Rainproof Netwerk

Doel rainproof: een regenbestendig Amsterdam in 2050

- meekoppelen bij alle fysieke veranderingen (publiek en privaat terrein)
- Creëren van gedeeld eigenaarschap voor aanpak en oplossingen

Belangen Rainproof en/of Waternet:

- Verzekeraars als belangrijke intermediair richting bewoners
- Verzekeraars als bron van schadelast/gevallen na wolkbreuk
- Met analyse van schadegevallen (niet schadelast) komen tot:
 - risico gestuurd assetmanagement
 - gerichte acties richting bewoners

Buurtinitiatieven & wijkorganisaties

WOW-Amsterdam					
De Tuin					
De Groene Amsterdammer					
Zelfbouwers					
Wetering Verbetering					
Midwest					
Buiksloterham					
Natuur/Milieu t.z.					
GWL					
Geef om Jan Eef					
NDSM werf					
Glamour manifest					
Buurthuis Indische b.					
Spaarndammer buien					
Slim wonen					
Beloboost					
Kas Keerweer					
Oost Indisch Groen					

Hoveniers

VHG (Kroonveld)					
VdToi					
De Dakdoctors					
Jansen Hoveniers					
Donkergroen					
Stukart Tuinen					
Balkenende Hov.					
Hoveniers Leurs					
Groenrijk Zwanenburg					
Tuinstudio					
Groen als Bas					
Eeden Groenadvies					
Batang					
Krinkels					

Adviesbureaus & ingenieurs

Metabolic Lab					
Mobile City					
Nelen en Schuurmans					
Tauw					
Advin					
Arcadis					
Basho BV					
Rebelgroep					

MKB-ers

SBRcurnet (koepel)					
Building Changes					
Installateur warm/koud					

Netwerk org / NGOs / Stichting

Pakhuis de Zwijger					
OneWorld					
De groene grachten					
Ambt netwerk Isariz					
Roofplan (ARTS)					
De Hortus					
De Waag society					
Smile City					
Green business club					
New Energy Docks					
DGBC (greenbuild)					
Knowledge Mile					
Stichting Groei en Bloei					
Coöperatie Stadsbouw					
Buurtcamping/Feyr					
Tuintje van mijn hart					
RioWatt					
IVN					
Tuinbranche					
Meting nat. retail					
Intratuin Ams Oost					
Groenrijk Zwanenburg					

Ontwerpers

Bond Ned Architecten					
Atelier Groen Blauw					
Stadsstromen					
Delva					
Inbo					
Onearchitect					
Posad					
Urbanisten					
Bosch en Slabbers					
Diekman landschap					
H.Keizerrijk (citymaking)					
Dingeman Deys					
Aarons+Gelauff					
Okra landschap					
Fieldfactors					

Woningcorporaties

AFWC (koepel)					
Eigen Haard					
De Alliantie					
De Key					
Ymere					
DOWO					
VGA					
Achmea/interpolis					

Ondernemers

Duravermeer					
GEP rooi					
TAR/XP					
Supernieuw					
Bank - Triodos					
NL Greenlabel					
Waterblock					
NoWa					
Mijn waterfabriek					
Rain(a)way					
Green soil bag					
De Hamer					
Acodrain					
IBM					
Wavin					
Lexport/waterstopper					
Roof update					
Greensand					
Sunny Rain Solutions					
TGS					
Leven op daken					
Greenmax					
Hatekgroep					

Bestuurders Amsterdam

Burgemeester					
Wethouder Kock					
Wethouder Choho					
Bestuurscom. Centrum					
Bestuurscom. Oost					
Bestuurscom. Zuid					
Bestuurscom. Nieuw-West					
Gemeente secretaris					

Andere Overheden

AGV					
H&NK					
Unie v Watersch.(KAS)					
Rijk Cultureel erfgoed					
Gem. Diemen					
Gem. Hoogeveen					

Ondernemers

HvA/UvA					
Vesteda					
Port of Amsterdam					
VU/VUmc					
VOLKshotel					
Studenthotel					
Zuko					
Andaz					

Ondernemers

BM Winkels					
Hydrorock					
Aquaflow					
Rainwinner					
Eceton					
Nomera					
Tonn					
Gard&Care					
Struyk Verwo					
Excluton					
MBI					

Gemeente Amsterdam

RVE Verkeer en openbare ruimte					
RVE Grond en Ontwikkeling					
RVE Ruimte en Duurzaamheid					
RVE Ingenieurs bureau					
RVE Metro en Tram					
Gemeentelijk Vastgoed					
JAN (jonge unit netwerk)					
Programma managementburo					
Materiaaldienst					

Stadsdeel Centrum

Stadsdeel Oost					
Stadsdeel West					
Stadsdeel Zuid					
Stadsdeel Nieuw-West					
Stadsdeel Zuidoost					
Stadsdeel Noord					
Westpoort					

Waternet

AWDW: Beleid en assets					
AWDW: assetanalyse (rekeninggroep)					
AWDW: Programma en objectbeheer					
AWDW: Onderhoud en riolering					
KMR: Planadvies					
KMR: Communicatie					
WS: Beleid en assets					
WS: Watersysteemsturing					
Innovatieprogramma					
Middelen					
RioWatt					

Nutsbedrijven

Alliander					
GVB					

Kennisinstituten

HvA					
UvA					
VU					
Wageningen					
INM					
UU					
AMS					
Hogeschool Rotterdam					
TU Delft					
Deltares					
STOWA					
RIONED					
CAS					
Hanze Hogeschool					

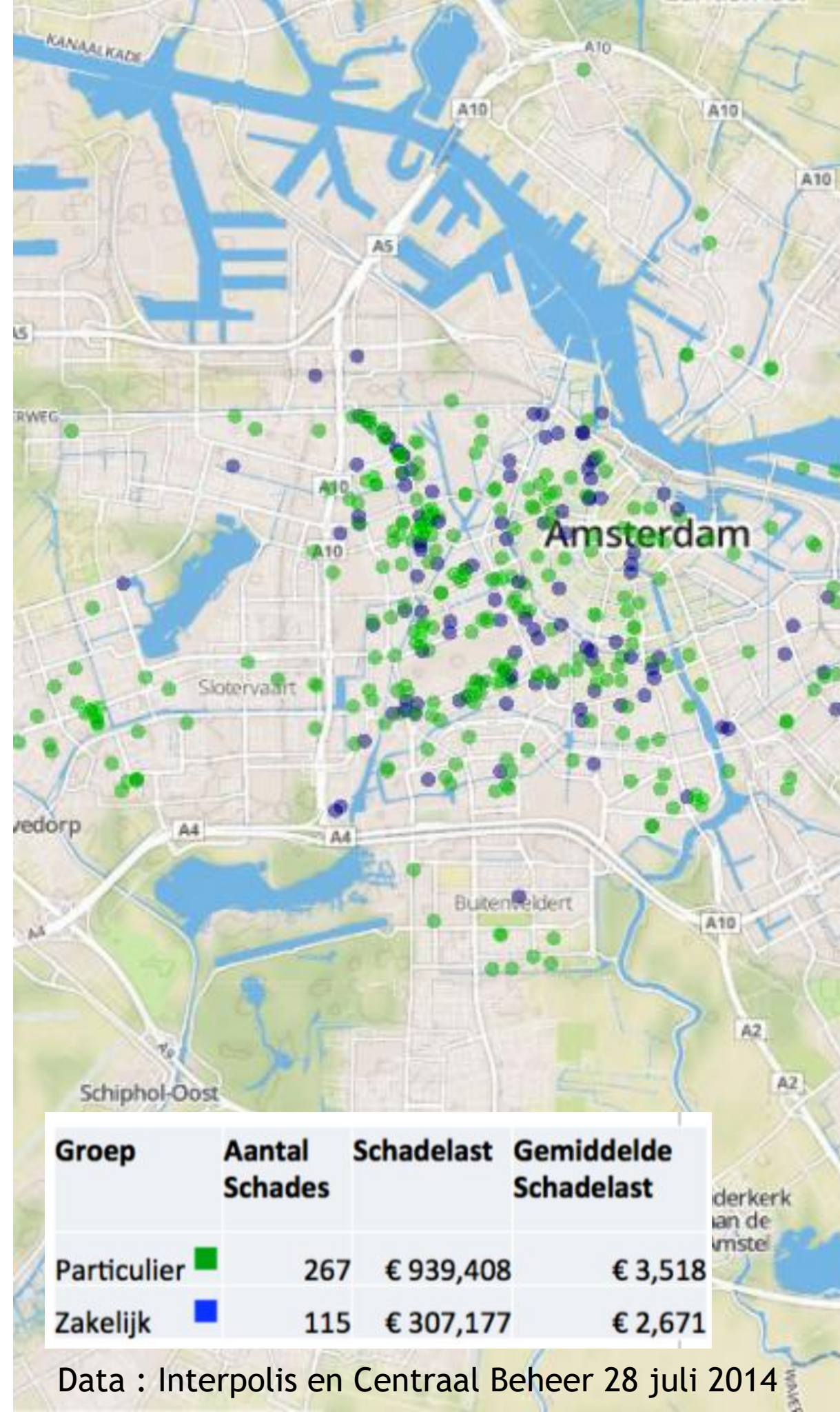
Verbinding thema's

hitte					
droogte					
grondwater onderlast					
grondwater overlast					
waterkwaliteit					
circulaire economy					
stedelijke innovatie					
klimaat en energie bureau					
klimaatadaptatie					
economisch vestigings klimaat					
toegankelijkheid / Agenda 22					
onderhoudshoogte					
waterbestendig					
levende tuin					

Belang Achmea

Maatschappelijke relevantie verzekerings-
maatschappij met belang klant voorop:

- Om klanten te ontlasten en hun woongenot te vergroten!
- Van risicoverzekeraar naar dienstverlener:
 - locatie specifieke adviezen
 - In samenwerking met overheid mbt kennis en know-how
- Financiële component om schadelast te verminderen en zo premies te kunnen verlagen/behouden
- Verwachting dat schade door extreme regen voor verzekeraar zal toenemen



Groep	Aantal Schades	Schadelast	Gemiddelde Schadelast
Particulier 	267	€ 939,408	€ 3,518
Zakelijk 	115	€ 307,177	€ 2,671

Data : Interpolis en Centraal Beheer 28 juli 2014

Aanpak project

Gezamenlijke doelstelling:

Hoe gezamenlijk waterschade verminderen en woongenot vergroten door onderzoek en acties.

- 2 deelonderzoeken op 1 specifiek gebied:

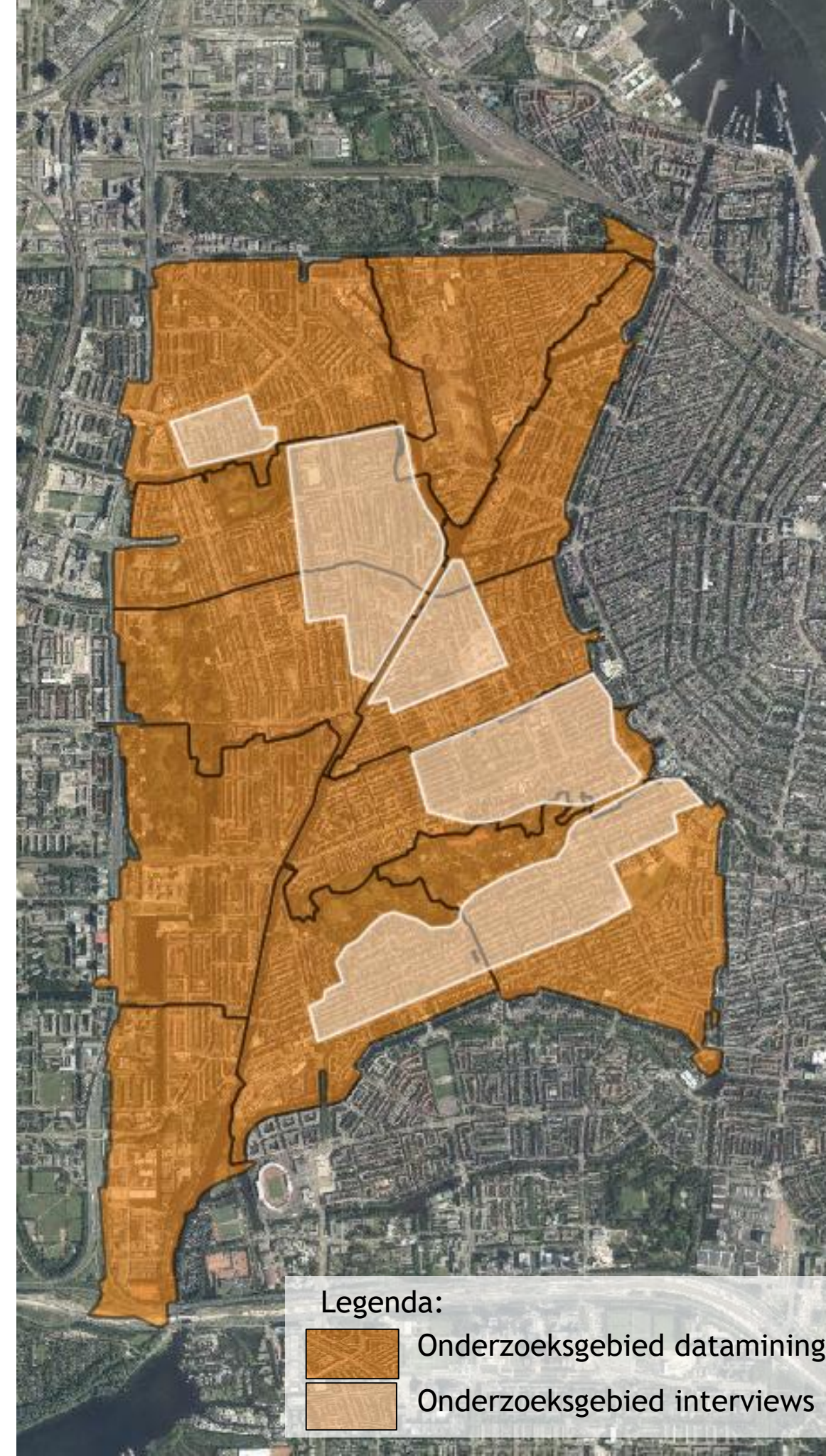
1. Datamining (tekst/image)

(Achmea, Waternet, brandweer)

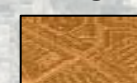
2. Interviews bewoners

- Projectteam besprekingen
- Klankbordgroep

Bij delen data: alle data teruggebracht naar 6 cijferige postcodes



Legenda:



Onderzoeksgebied datamining

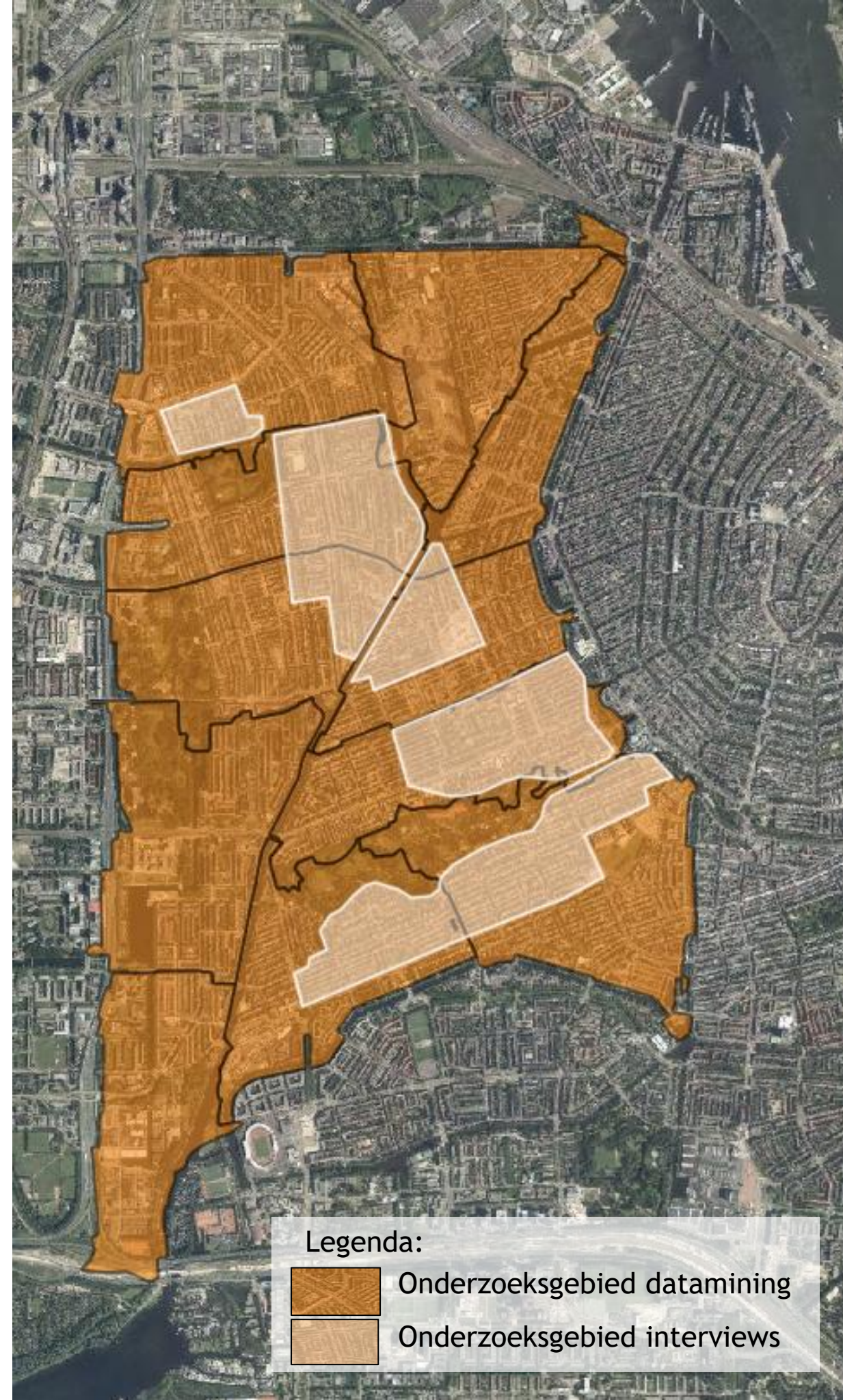


Onderzoeksgebied interviews

Antwoorden op:

Antwoorden op vragen:

- Verschil werkelijke en geclaimde schade
- Welke factoren zijn invloed bij schade aan woning/inboedel
- Informatie die gerichte acties onderbouwt
- Hoe informatie te koppelen en te delen



Resultaten schade

Ook zonder water op straat schade

- Meer dan 60% van de schadegevallen komt niet door water wat van straat/tuin naar binnen stroomt

Grootste schadelast op begane grond en kelderverdieping

- Gemiddelde schadelast woning met souterrain = ruim 2x zo hoog als in een woning zonder souterrain



Resultaten polissen en claims

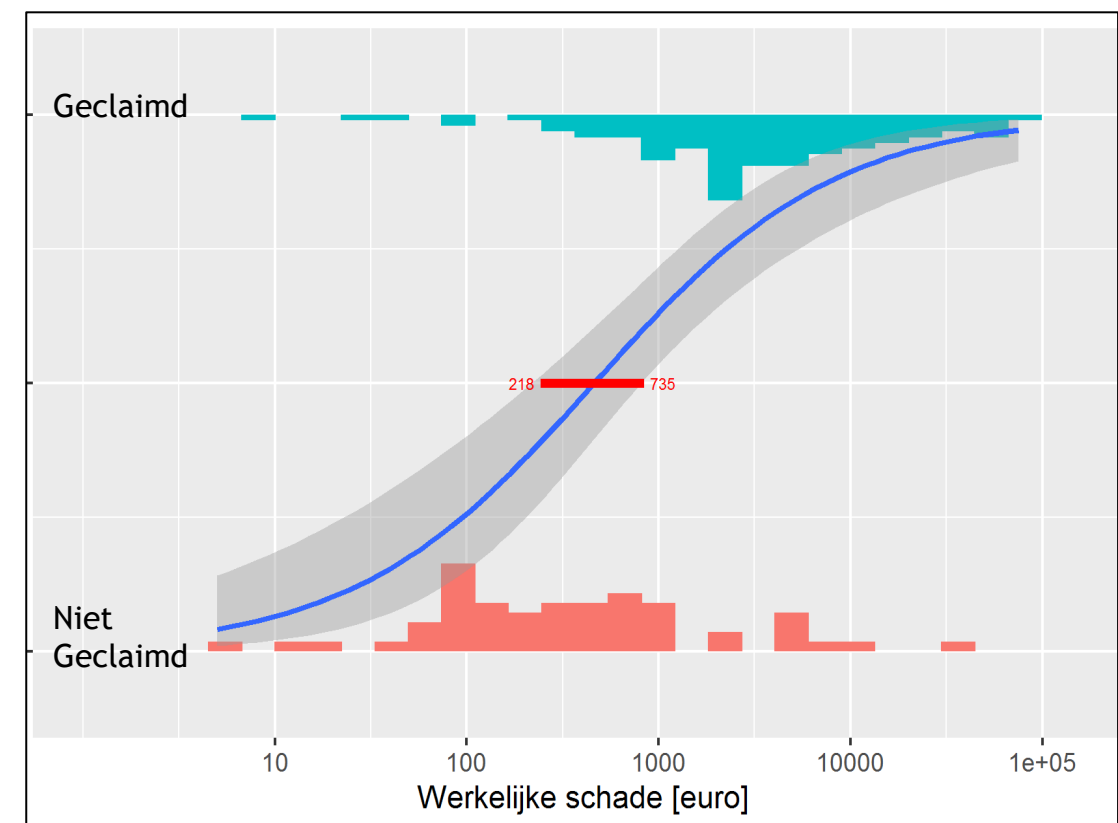
Verhouding opstal (woning) en inboedel:

- Grootste deel schadefrequentie en schadelast slaat op opstal/woning
- Grootste kostenpost van inboedel is semipermanente vloerbedekking



Claimgegevens vertellen niet geheel verhaal:

- Veel mensen claimen niet (65%)
 - 40% daarvan vindt claimen niet de moeite waard.
 - Vooral gevallen met een schadelast lager dan 750 euro.
- werkelijke schade veel hoger dan geclaimde schade - ook door geleden leed



Maatregelen voor klanten/bewoners

Noodmaatregelen:

- Tijdelijk afsluiten van afvoeren (goot etc.)
- Verplaatsen van waardevolle inboedel
- Tijdelijk afsluiten van openingen
- Dweilen en het plaatsen van emmers
- De hoofdstroom preventief uitzetten



Voorzorg maatregelen:

- Installeren van pomp met terugslagklep
- Ophogen deurdrempel
- Afdichten openingen (scheuren, kelderramen)
- Reinigen van dakgoten en regenpijpen
- Dak reparatie en groene daken aanbrengen
- Aanpassingen tuin (wadi's, grind etc.)



Acties voor verzekeraars/Waternet

- Voorlichting op maat (in tijd en plaats) o.b.v. woningeigenschappen
- Aanpassen intakeprocedure bij nieuwe klant en schademelding
- Waarschuwing vooraf en tijdens wolkbreuk
- In communicatie laten zien wat je zelf als organisatie doet om schade te beperken
- Duidelijkheid geven over claimen

Omdenken van maatregel naar dienst:

- Onderhoudsservice gericht op waterveiligheid
- Vakantie alert service, aangeven afwezigheid
- Kelder/souterrain APK
- Watersensoren in kelder en kruipruimte



Lessons learned samenwerking

- Gestart met probleem oplossen bij klanten en burgers
- Transparant zijn over eigen doelstellingen en belangen
- Zoeken naar gemeenschappelijke doelstelling van het project
- Onafhankelijke partijen inschakelen voor projectmanagement en onderzoeken
- “Alleen ga je sneller, samen kom je verder”.

Dilemma's impactproject

Vanwege bescherming persoonsgegevens is gedeelde data niet tot pand herleidbaar:

- Geen enkele bron heeft alle schade informatie - alleen delen / over elkaar heen leggen van data geeft een vollediger beeld van de werkelijke schade
- In specifiek tot pand herleidbare data zitten relevante tips voor advies op maat

Verzekeraars zijn concurrerende marktpartijen gebonden aan mededingingswetgeving

- Geen landelijke afspraken met Verbond mogelijk over premiedifferentiatie en diensten
- Korte klantrelatie maakt financiële prikkel als voorinvestering lastig
- Concurrentie maakt premiedifferentiatie lastig



Van Last naar Les