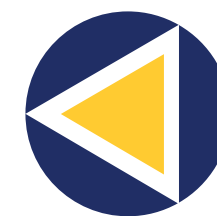


Sinds 1 mei 2006 heeft Glastotaal Beheer een nieuwe huisvesting:  
Tramsingel 5 te Breda



# Glastotaal Beheer



Glastotaal Beheer is een onderdeel van  
Delta Facility Management BV



## SERVICECONCEPT SLAAT AAN BIJ GROTE OPDRACHTGEVERS!

### RECENTE OPDRACHTEN



BETUWS Wonen te Geldermalsen en Culemborg	5800 woningen
Woningcorporatie Bo-Ex te Utrecht	8000 woningen
Woningbelang Veghel	2900 woningen
Woningbouwvereniging EMM te Zandvoort	2600 woningen
Gemeente Amsterdam	Scholen basisonderwijs
Gemeente Haarlemmerliede	Openbare gebouwen en scholen
Gemeente Asten	Openbare gebouwen en scholen
Gemeente Simpelveld	Scholen
IAK particulieren	Landelijk particulier woonbezit
Stichting Woonzorg Nederland te Amstelveen	435 woonzorgcomplexen door geheel Nederland

IN DIT MAGAZINE  
KOMEN DE VOLGENDE  
ONDERWERPEN AAN BOD:

- 4 IN GESPREK MET  
GEMEENTE AMSTERDAM
- 6 VISIE WONINGCORPORATIE  
BETUWSWONEN
- 8 NIEUW KANTOOR  
GLASTOTAAL BEHEER
- 8 RECENTE OPDRACHTEN

### Interview met directeur drs. Carlo Remie

#### GLASSCHADE HEEFT NIETS MET VERZEKEREN TE MAKEN

"Erg veel organisaties, die woningen of gebouwen beheren, betalen jaarlijks te veel geld aan glasschadeverzekeringen. Uit onderzoek blijkt dat bij de meeste organisaties de werkelijke glasschade ruim onder de jaarlijks betaalde verzekeringspremie ligt", zegt Carlo Remie, directeur van Glastotaal Beheer. "Daarom adviseren wij gebouweigenaren om te stoppen met het verzekeren van glasschade. Via ons serviceconcept betaalt men uitsluitend als het nodig is."

#### Wanneer heb je een schadeverzekering echt nodig?

Volgens Carlo Remie alleen als het

risico van een schade dermate groot kan zijn dat een bedrijf of organisatie die schade, als deze optreedt, niet zelf kan dragen. "Bij glasschade, zo blijkt in de praktijk, zijn de eventuele fluctuaties in de schadelast dermate gering dat dit voor bijna elke organisatie gemakkelijk op te vangen is. Want vergeet niet; uiteindelijk betaalt iedereen die zich voor glasschade verzekert het totaal aan schades dubbel en dwars via de premie van zijn verzekering. Bovendien betaal je die premie zelfs elk jaar vooruit en wordt ook nog eens de voorschotpremie vermeerderd met 7% assurantiebelasting. En als een organisatie eens in een jaar een groter schadebedrag heeft dan de betaalde premie, dan heeft de verzekeringsmaatschappij veelal het recht om een aanvullende premie in rekening te brengen of de premie stijgt het daarop volgende jaar extra hard." [Lees verder op pagina 2-3](#)

## COLOFON

Glastotaal Beheer  
Tramsingel 5, Postbus 3344,  
4800 DH Breda  
T 076 544 93 25  
F 076 544 93 28  
E [info@glastotaalbeheer.nl](mailto:info@glastotaalbeheer.nl)  
I [www.glastotaalbeheer.nl](http://www.glastotaalbeheer.nl)

Vormgeving  
Estay reclame-adviesbureau,  
Zwijndrecht, [www.estay.nl](http://www.estay.nl)

Tekst  
Stijlmeesters, Rotterdam  
[www.stijlmeesters.nl](http://www.stijlmeesters.nl)

Fotografie  
NI Fotografie  
E-mail [niba@luna.nl](mailto:niba@luna.nl)

Piet Mes Fotografie  
[www.fotografiepietmes.nl](http://www.fotografiepietmes.nl)

Glastotaal  
Beheer



Vervolg interview pagina 1  
met directeur drs. Carlo Remie

## GLASSCHADE HEEFT NIETS MET VERZEKERENTE MAKEN

### Alleen betalen voor schade

“Ons serviceconcept maakt het verzekeren van glasschades totaal overbodig. Diverse gemeenten, zoals Amsterdam, en woningcorporaties, zoals BetuwsWonen (zie verderop in deze nieuwsbrief) kiezen daarom voor onze oplossing. Naast het uitgangspunt dat zij alleen betalen als er echt een schade is, bieden wij hen veel aanvullende service, zoals managementrapportages, een veiligheidscheck, een benchmarkrapportage en een daadwerkelijke 24 uren service.” Volgens Remie raken steeds meer gebouwbeheerders ervan overtuigd dat glasherstel een serviceproduct is en geen verzekeringsproduct. “Wij bieden een puur facilitaire dienst. De klant betaalt pas als hij schade heeft. In dat geval sturen wij, in samenspraak met de klant, een door ons zorgvuldig geselecteerd glaszettersbedrijf dat vakbekwaam de reparatie uitvoert. Om de kwaliteit die wij nastreven te kunnen garanderen, inspecteren wij zo'n 20 procent van alle reparaties.

**“Ons serviceconcept maakt het verzekeren van glasschades totaal overbodig.”**

Bovendien ontvangt onze opdrachtgever zeer gespecificeerde nota's, maar ook rapportages van onze inspecteurs. Hiermee krijgt hij, vaak voor het eerst, inzicht in de aard van de schades, de frequentie ervan, het schadebedrag en de mogelijke oorzaak.



Dit betekent ook dat wij klanten soms adviseren om bepaalde aanpassingen te verrichten zodat het aantal schades vermindert. Dan kun je denken aan het aanbrengen van verlichting op donkere plekken of het vervangen van enkel glas voor gelaagde beglazing of kunststof producten wanneer een bepaalde situatie erg veel risico in zich heeft.”

**“Ons doel is om de glasschades binnen de perken te houden en te reduceren.”**

### Informatie bieden

Volgens Remie onderhouden de inspecteurs van Glastotaal Beheer bijzonder goede banden met de mensen in het veld, de personen die bij de klant op de werkvloer staan, zoals conciërges, onderhoudspersoneel, schooldirecteuren, enzovoorts. Ook deinst Glastotaal Beheer er niet voor terug om de rekening van een glasschade te verhalen op ouders, zodra die bekend zijn en als dat bijvoorbeeld binnen het beleid van een school past. “Ons doel is, hoe vreemd dat misschien klinkt, om het aantal glasschades binnen de

perken te houden en liefst steeds verder te reduceren. Dat is waar onze klant bij gebaat is. Om die reden maken wij veel werk van het inzichtelijk maken van een schadelast. Hoe meer informatie wij de leiding van een organisatie kunnen bieden, hoe meer zij kan doen om de risico's te verkleinen. Daarvoor dient ook de benchmark die wij onze klanten aanbieden. Zo kunnen men zien hoe bijvoorbeeld een woningcorporatie 'scoort' in vergelijking met collega's of een gemeente kan zijn schadelast op basisscholen vergelijken met die op scholen van andere gemeenten. Dit zijn allemaal diensten die een verzekeringsmaatschappij niet zo snel zal verzorgen. Bovendien sturen wij elke maand één verzamel-factuur, zodat de administratieve rompslomp zo klein mogelijk blijft.”



### Onafhankelijke opstelling

Glastotaal Beheer is inmiddels bijna drie jaar actief en kende een

**Glastotaal**  
Beheer

zeer succesvolle start met aansprekende klanten. Het concept slaat dus aan. “Om het succes in goede banen te leiden, zo realiseren wij ons zeer goed, moeten wij de hoogstaande service waarmee wij tot op heden opereren ook handhaven. Dat doen wij allereerst door een volledig onafhankelijke opstelling te hanteren. De glasservicebedrijven die wij inschakelen, screenen wij zorgvuldig. Zo moeten zij de kreet '24 uren service' letterlijk waar kunnen maken. Bovendien werken wij in alle regio's met meerdere uitvoerders, zodat wij nooit van één bedrijf afhankelijk zijn. Daardoor kunnen wij eventueel ook met een servicebedrijf in zee gaan waarmee onze klant al een goede werkrelatie heeft. En wat voor de servicebedrijven geldt, geldt ook voor de meldkamer die onze schademeldingen afhandelt. Het past gewoon niet in ons beleid dat wij ons volledig afhankelijk maken van één partij. Dat zou ons serviceniveau in gevaar kunnen brengen.” [www.glastotaalbeheer.nl](http://www.glastotaalbeheer.nl)

## MEER WETEN?

BENT U NIEUWSGIERIG OF AL METEEN GEÏNTERESSEERD IN ONS SERVICECONCEPT, MAAK DAN EEN AFSpraak MET ÉÉN VAN ONZE ACCOUNTMANAGERS. WIJ KOMEN GRAAG BIJ U LANGS OM DE MOGELIJKHEDEN VOOR UW ORGANISATIE TE BESPREKEN EN OOK INZICHTELIJK TE MAKEN. BEL VOOR HET MAKEN VAN EEN AFSpraak T 076 544 93 25.



Interview met Michiel Engwerda, senior medewerker  
Onderwijshuisvesting van het Amsterdamse Stadsdeel Zuidoost



Dertien van de veertien Stadsdelen in Amsterdam hebben sinds dit jaar een collectief raamcontract afgesloten voor de reparatie van glasschades op basisscholen. De omvang van dit contract had een volume dat boven het Europees drempelbedrag uitkwam, zodat een Europese aanbesteding noodzakelijk was. Met twee bedrijven, waaronder Glastotaal Beheer, zijn raamovereenkomsten gesloten. Elk stadsdeel heeft de vrijheid om met één van de twee bedrijven een 'nadere overeenkomst' te sluiten. Het raamcontract heeft een looptijd van 5 jaar.

"Het gaat hier echter niet om een beperkt en eenvoudig glasherstelcontract", vertelt Michiel Engwerda, senior medewerker Onderwijshuisvesting van het Amsterdamse Stadsdeel Zuidoost. "De werkzaamheden die onder de aanbidding vallen, gaan veel verder dan het

## AMSTERDAM SLUIT CONTRACT VOOR GLASSCHADES NA EUROPESE AANBESTEDING



puur herstellen van de schade. Er zit een flinke component service en rapportage in het contract. Dat wil onder meer zeggen dat de aanbieders ons ook uitvoerige managementrapportages moeten verschaffen en zij moeten bijdragen leveren aan een preventief beleid zodat wij glasschade kunnen voorkomen. Bovendien bevat het contract ook werk, zoals het periodiek aflakken van glaslatten die vervangen zijn, die in de glasbranche niet gebruikelijk is.

Voor ons is echter het schilderwerk een belangrijk onderdeel van het glasherstel, omdat het behoud van het aanzicht van de scholen ons ook wat waard is."

### Toegevoegde waarde

De reden dat de Stadsdelen in Amsterdam voor deze vorm van dienstverlening kiezen, komt vooral voort uit de overtuiging dat een glasschadeverzekering onvoldoende toegevoegde waarde levert. "Het blijkt dat de premie voor glasschade altijd wordt gebaseerd op de werkelijke schade, plus een opslag van ongeveer 20 procent. Premievaststelling vind plaats op basis van nacalculatie waardoor er feitelijk geen sprake is van een echte verzekering.

### Preventieve adviezen

Volgens Engwerda is het dus een bewuste keuze om een glasherstelcontract af te sluiten, waarin ook diverse andere zaken worden meegenomen. "Wanneer je glasschade verzekert, dan voel je de pijn veel minder. Door een herstelcontract worden we vaker en nadrukkelijker met de kosten van deze schades geconfronteerd.

**"Het gaat hier echter niet om een beperkt en eenvoudig glasherstel."**

Dat is een belangrijke reden waarom Glastotaal Beheer ons maandelijks rapportages van de schades toezendt. Bovendien, en dat is zeker zo belangrijk, zullen zij elk half jaar een preventierapport opstellen. Daar verwachten wij veel van. De adviseurs van Glastotaal Beheer moeten ons kunnen vertellen waar wij preventief kunnen ingrijpen om de frequentie van glasschades te reduceren. Omdat een preventief beleid natuurlijk niet in het directe belang van een herstelbedrijf is, bekijken wij gezamenlijk hoe wij hiervoor de komende periode een bonus/malus regeling kunnen opzetten. Dus als het aantal schades terugloopt, wordt men beloond maar daar staat tegenover dat er ook een malus mogelijk moet zijn als de situatie verslechtert."

### Heldere prestatie-eisen

Het contract dat Amsterdam voor de ongeveer 200 basisscholen via Europese aanbesteding heeft afgesloten is uniek in Europa. "Wij hebben vooraf een duidelijk bestek gemaakt met daarin eisen

aan onder meer de responstijden – binnen drie uur moet met de reparatie begonnen zijn – maar ook aan de meldkamer, aan de manier van herstellen en aan de kwaliteitscontroles. Ook wilden wij dat de bedrijven ISO9000 gecertificeerd zouden zijn of worden binnen de looptijd van het contract." Uiteindelijk hebben de contractanten een duidelijke prestatie-eis afgesproken, waarbij iedereen weet hoeveel procent fouten is toegestaan. Dat percentage zal de komende twee jaar nog worden aangescherpt tot uiteindelijk een maximaal aantal fouten van vijf procent. "Het contract is dit voorjaar ingegaan, dus het is nog iets te vroeg om de voortgang te evalueren. Maar ik heb van de scholen, die voor mij de uiteindelijke klanten zijn, nog geen noemenswaardige klachten ontvangen. Verder verwacht ik deze maand (september) een preventierapport. Daar ben ik erg nieuws-



gierig naar. Overigens is het raamcontract zodanig opgesteld dat alle bedrijven en diensten van de gemeente Amsterdam, waaronder de Stadsdelen, maar ook andere publiekrechtelijke organisatie in Amsterdam, – naast de scholen – onder de voorwaarden van het raamcontract een overeenkomst met Glastotaal Beheer kunnen sluiten zonder opnieuw te hoeven onderhandelen over prijs, kwaliteit en andere voorwaarden. Dat zien wij zo hier en daar al gebeuren. Wij hebben bijvoorbeeld ons eigen Stadsdeelkantoor in het contract ondergebracht."





## CORPORATIE BETUWSWONEN VOELT ZICH ZEKER BIJ GLASTOTAAL BEHEER

Interview met **Bert Jonkers** en **Fouad Aghaddar**,  
financieel medewerkers en polisbeheerders BetuwsWonen

### GLAS- VERZEKERING IS NERGENS VOOR NODIG!



Sinds 1 april zijn de woningcorporaties in Culemborg en Geldermalsen officieel gefuseerd tot de corporatie BetuwsWonen. Het fusieproces was voor beide organisaties een geschikte mogelijkheid om de verzekeringsportefeuille onder de loep te nemen.

Al snel waren de verantwoordelijke mensen het erover eens dat glaschades eigenlijk niets met verzekeren te maken hebben. Het is een service waarvan de risico's volledig te overzien zijn en waarvoor je bij een verzekeraar via de premie achteraf toch altijd het volledige schadebedrag moet betalen.

De nieuw gevormde corporatie in het mooie Rivierenland is, verspreid over 12 woonkernen, eigenaar van zo'n 5800 woningen. Tot aan dit jaar hadden beide corporaties voor glasschades een verzekering afgesloten. "Bij het samengaan zijn wij deze optie nog eens goed gaan bekijken. Eigenlijk waren wij er snel achter dat een glasverzekering nergens voor nodig is. De risico's zijn overzienbaar en het jaarlijkse schadebedrag is op basis van de historische schades tamelijk voorspelbaar. Toen we vervolgens het concept van Glastotaal Beheer voor ogen kregen, concludeerden we al snel dat dit serviceconcept veel beter aansluit", vertelt Bert Jonkers. Samen met Fouad

Aghaddar zijn zij financieel medewerkers en polisbeheerders bij de gefuseerde woningcorporatie.

#### Flinke kostenbesparing

"Tot aan dit jaar hadden wij via een tussenpersoon een verzekering waarvoor je, naast het premiebedrag, een verzekeringsfee tussen de 15 en 25 procent betaalt. Bovendien vroeg de tussenpersoon nog een vergoeding van 10 tot 15 procent. Al deze kosten vervallen meteen door met Glastotaal Beheer in zee te gaan", zegt Jonkers. Aghaddar vult aan: "De prijzen die wij voor de reparatie van glaschade nu via Glastotaal Beheer en voorheen via de verzekeraars betaalden, is omgerekend per m<sup>2</sup> glas ongeveer gelijk. Wij werken nu ruim een half jaar via Glastotaal Beheer en het is duidelijk dat wij een kostenbesparing van 40 tot 50 procent, toch zo'n 50.000 euro per jaar, zeker zullen realiseren. We hebben nu erg het gevoel - dat wij overigens al langer hadden - dat wij voorheen kosten maakten die onnodig waren"



#### Hoog serviceniveau

Voor Jonkers en Aghaddar was het wel belangrijk dat de service van het glasherstel op een hoog niveau zou blijven. "Wij werkten sinds twee jaar met een Utrechts glasherstelbedrijf, dat aangesloten is bij SGH, en waren erg tevreden over hun service. Dat glasherstelbedrijf werd aangestuurd via een

meldkamer, die eveneens goede diensten verleende. Het mooie van Glastotaal Beheer is dat zij ons konden garanderen dat wij met diezelfde meldkamer en met hetzelfde uitvoerende bedrijf in Utrecht konden blijven werken. Glastotaal Beheer luistert daarin, zo bleek wel, erg goed naar de wens van zijn klanten."

**"We hebben erg het gevoel dat wij voorheen kosten maakten die onnodig waren."**

#### Signalering van problemen

Hoewel Bert Jonkers benadrukt dat 75 procent van de tevredenheid wordt bepaald door de uitvoering

van het schadeherstelbedrijf, waardeert hij steeds meer de toegevoegde waarde van Glastotaal Beheer. "Het is erg prettig om elke maand een helder overzicht te hebben van de schades. Bovendien signaleren zij ook bepaalde 'probleemsituaties', bijvoorbeeld een woning waar meerdere keren achter elkaar glasschade plaatsvindt, of een buurt of straat waar het aantal schades hoger is dan gemiddeld. Daarmee kun je dan ook in preventieve zin iets doen, door met onze wijkopzichters de concrete situaties te bespreken. Ook niet onbelangrijk is dat wij nu elke maand een factuur krijgen, pas nadat het werk is verricht. Voorheen betaalden we jaarlijks een forse premie vooruit."