

Glasschade is altijd een vervelende gebeurtenis en het werken en/of lesgeven in een ruimte met glasschade is vrijwel onmogelijk. We worden bij glasbreuk namelijk direct blootgesteld aan datgene waartegen we ons met het mooie product glas juist willen beschermen (weersinvloeden en geluid). Het is dan ook zaak dat de schade zo snel mogelijk, kwalitatief en voordelig hersteld wordt! De dienstverlening van Glastotaal Beheer gaat volgens directeur Carlo Remie, verder dan simpelweg het vervangen van de kapotte ruit. "Scholen onder andere in Amsterdam, Tilburg, Breda, Asten, Velsen, Heemskerk hebben onze excellente dienstverlening al als zeer positief ervaren."



## Carlo Remie, Glastotaal Beheer: "Met ons concept is een glasverzekering voor scholen overbodig"

"Erg veel organisaties waaronder scholen, betalen jaarlijks te veel geld aan glasverzekeringen. Uit onderzoek blijkt dat bij de meeste organisaties de werkelijke glasschade ruim onder de jaarlijks betaalde verzekeringspremie ligt", zegt directeur drs. Carlo Remie van Glastotaal Beheer. "Daarom adviseren wij gebouweigenaren en organisaties 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 uit 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 een glasschade verzekert het totaal aan schades dubbel en dwars via de premie van de verzekering. Bovendien betaal je die premie zelfs elk jaar vooruit en wordt ook nog eens de voorschotpremie vermeerderd met 7,5% assurantiebelasting. En als een organisatie eens in een jaar een groter schadebedrag heeft, 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".

### Alleen betalen voor werkelijke schade

"Ons serviceconcept maakt het verzekeren van glasschades totaal overbodig. Diverse gemeenten, zoals Amsterdam, dat via een tender (Europese aanbesteding) Glastotaal Beheer als beste van de 11 aanbieders heeft gekozen en waar Glastotaal Beheer naast de basisscholen nu ook de overige scholen als tevreden klanten heeft, kiezen daarom voor

onze totaaloplossing. Naast het uitgangspunt dat zij alleen betalen indien er echt schade is, bieden wij hen veel aanvullende service, zoals managementrapportages, veiligheidscheck, een benchmarkrapportage en een daadwerkelijke 24 uren service". Volgens Remie raken steeds meer gebouwenbeheerders en schoolbesturen ervan overtuigd dat glasherstel een serviceproduct is en geen verzekeringsproduct. "Wij bieden een facilitaire dienst. De klant betaalt pas als hij schade heeft tegen scherpe tarieven. 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% 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 kwaliteitsinspecteurs. 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

Volgens Remie onderhouden de inspecteurs van Glastotaal Beheer bijzonder goede banden met de mensen in het veld, personen die bij de klant op de werkvloer staan, zoals conciërges, onderhoudspersoneel, schooldirecteuren enz. Ook deinst Glastotaal Beheer er niet

voor terug om de rekening van de glasschade te verhalen op de ouders, zodra die bekend zijn en als dat bijvoorbeeld binnen het beleid van de school past. "Ons doel is, hoe vreemd dat misschien ook klinkt, om het aantal glasschades binnen de perken te houden en liefst steeds verder te reduceren. Dat is waar onze klant gebaat bij is. Om die reden maken wij veel werk van het inzichtelijk maken van de 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 kan men zien hoe bijvoorbeeld een andere gemeenten met haar scholen "scoort" in vergelijking met collega's.

### Onafhankelijke opstelling

Glastotaal Beheer is inmiddels bijna 5 jaar actief en heeft inmiddels een zeer aansprekende en tevreden klantenkring. 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 kunnen waarmaken. Bovendien werken wij in alle regio's met meerdere uitvoerders, zodat wij nooit van een bedrijf afhankelijk zijn. Daardoor kunnen wij eventueel ook met een servicebedrijf in zee gaan waar de klant al een goede werkwatenschap heeft.

### Meer weten?

Bent u nieuwsgierig of al meteen geïnteresseerd in ons serviceconcept, maak dan een afspraak met onze accountmanager Scholen, Rik Kleijn, telefoon 076-5449325. Hij komt graag bij u langs om de mogelijkheden met u te bespreken en inzichtelijk te maken. ■