

Hoe maak je een grote stad regenbestendig? Door zoveel mogelijk partijen te betrekken, besloten de initiatiefnemers achter Amsterdam Rainproof. Oók partijen waar je misschien niet meteen aan denkt. Onderweg leerden David de Jong (Achmea) en Lot Locher (Amsterdam Rainproof) veel over hoe je het beste samen op kunt trekken. 'Samenwerken lukt pas echt als je aan beide kanten volledig open bent over je belangen.'

ACHMEA EN AMSTERDAM RAINPROOF LEGGEN SAMEN DE PUZZEL

'Je moet open zijn over je eigen belangen'

Kliko's op de bureaus om water op te vangen, systeemplafonds die naar beneden komen, trams die door straten lijken te varen, wadende mensen in de gangen van station Amsterdam-Zuid. Een gigantische wolkbreuk zorgt in de zomer van 2014 voor een hoop ellende in de hoofdstad. Het openbare leven is behoorlijk ontwricht. Als het water is gezakt en alle plassen zijn opgedroogd, brengt het organisaties bij elkaar die niet van nature geneigd zijn om hun gegevens met elkaar te delen. En nu ze het wel doen, spint iedereen daar garen bij. Voor de mensen achter Amsterdam Rainproof, een initiatief van watercyclusbedrijf Waternet, is samenwerken *core business*. De organisatie is in 2014 opgezet om samen met bewoners, bedrijven, overheid en kennisinstellingen de stad beter te wapenen tegen overmatige regenval en het regenwater beter te benutten. Dat Achmea betrokken raakte, kwam omdat na de wolkbreuk pas goed bleek dat belangrijke puzzelstukjes ontbraken, vertelt Locher. 'Waternet werd platgebeld door bewoners met wateroverlast. Er werd een actieteam opgezet om al die mensen terug te bellen, hun verhalen te horen en hen te ondersteunen. We wilden leren van slachtoffers: wat hadden zij meegemaakt, hoe

hadden ze dat ervaren, had de schade misschien ook voorkomen kunnen worden? Vrij snel kwam vanuit het bestuur de vraag wat nou eigenlijk de financiële schade was. Daar hadden we geen antwoord op.'

SPECIFIEK

Het Verbond van Verzekeraars presenteerde kort na die 28^e juli landelijke cijfers over de schade door de hoosbuien. 'Maar wij zochten specifiek informatie over Amsterdam', zegt Locher. 'Zo kwamen we uiteindelijk in contact met Achmea. Die leverden binnen twee weken cijfers. Die vonden we zo interessant, dat we onszelf al snel de vraag stelden: kunnen we daar niet meer mee doen?' Er kwam een vervolgesprek. Locher zag een nuttige nieuwe partner in de verzekeraar, die optreedt als intermediair, bij de mensen thuis komt, de schade opneemt, tips geeft. En aan de andere kant van de tafel paste het traject naadloos in de ambitie van Achmea. David de Jong, manager Innovatie: 'We willen meer zijn dan alleen schadeverzekeraar. Zeker nu deskundigen verwachten dat dit soort extreem weer in de toekomst alleen maar vaker gaat voorkomen. Als we onze klanten goede adviezen kunnen

geven en daarmee beter van dienst kunnen zijn, is dat in ieders belang. Dan gaat het dus niet alleen om de schadelast, maar meer om de overlast in bredere zin. Bij wateroverlast gaat het vaak niet over geld. Persoonlijke spullen, meestal met een emotionele waarde, zijn beschadigd of verloren gegaan. Soms moeten mensen tijdelijk hun huis uit. Dat is waar ze door worden getroffen. De schadelast kunnen wij zelf op basis van de claims goed in kaart brengen. Dat is één deel van de puzzel. We kwamen er in de gesprekken al gauw achter dat we allebei over stukken informatie beschikten die bij elkaar opgeteld een veel completer plaatje gaven.' Het is waardevol gebleken om de gegevens over elkaar heen te leggen, vertelt Locher. 'Voor Achmea zat een belangrijk deel van de schadelast in Amsterdam Nieuw-West. Dat blijkt helemaal niet uit onze gegevens, of uit die van de brandweer. Zo'n zestig procent van de meldingen kwam uit gebieden waar geen water in de straten had gestaan. Je hebt het dan bijvoorbeeld over lekkende daken en muren. Die meldingen krijgt Waternet niet en de verzekeraar wel.' Aan de andere kant blijken ook de claimgegevens niet het hele verhaal te vertellen. 'Van de bewoners die achteraf door mensen van TU Delft zijn geïnterviewd, omdat ze schade hadden, heeft 65 procent geen claim ingediend, omdat ze het niet de moeite waard vonden. Bij onkosten onder de 750 euro riepen die mensen de hulp van hun verzekeraar helemaal niet in.'



ANP FOTO EVERT ELZINGA

LOT LOCHER: 'WAAR SPRAKE WAS VAN WANTROUWEN HEBBEN WE DAT VOORAF UITGESPROKEN'



VERTROUWEN

Het delen van de gegevens leverde bruikbare nieuwe inzichten op, maar het was aanvankelijk geen abc'tje. Locher erkent dat de samenwerking niet vanaf moment één vanzelfsprekend voelde. 'De verzekeraar kan wel zéppen dat het hem allemaal te doen is om de beweging te maken naar de rol van dienstverlener, dat hij het woongenot voor zijn klanten wil vergroten, maar is hij er niet vooral op uit om met behulp van onze data risicogebieden in kaart te brengen en daar de premie te verhogen? En hoe zit het met de concurrentie, kunnen we dit wel met één verzekeraar doen?'

De Jong herinnert zich een belangrijke bijeenkomst aan het begin van het traject waarin dit soort bedenkingen zijn uitgesproken. 'Het begint natuurlijk bij de personen, het moet klikken. Lot en ik waren allebei vanaf het eerste moment enthousiast over het project. Maar daarnaast is het cruciaal dat je een gezamenlijk doel formuleert. En ja, daar hoort ook de vraag bij 'what's in it for me?' Ons ging het om inzichten die we wilden benutten om de overlast voor onze klanten in de toekomst te verminderen. Qua tijd en geld was de investering groter dan de baten. Maar ik reken erop dat het zich op langere termijn terugbetaalt. We willen ook een gezonde, toekomstvaste portefeuille, waarin we de schadelast beperken en de premies zo laag mogelijk kunnen houden.'

ELKE DRUPPEL TELT

Ook Locher wijst op het belang van die bijeenkomst. 'We hebben goed gesproken over de belangen. Waar sprake was van negatieve beelden of wantrouwen, was het belangrijk dat die werden uitgesproken. We hebben veel tijd genomen om tot een goede definitie te komen van een gezamenlijk project. Dat doen we met alle partners. Soms krijg je dingen voor elkaar die op de prioriteitenlijstjes van betrokken partijen niet bovenaan staan, maar die wel bijdragen aan het regenbestendiger maken van de stad. Ons credo is: elke druppel telt.'

Om de analyse te kunnen maken, moesten gegevens worden gekoppeld. Om daarbij de privacy van bewoners te garanderen, zijn de schademeldingen van de Achmea-klanten gebruikt via zes-cijferige postcodes die niet tot individuele woningen te herleiden zijn. Een onafhankelijk bureau voor data-analyse combineerde die gegevens met die van Waternet en zo ontstond een goed beeld van de schade in de stad. In de buurten die het meest getroffen waren, stelden onderzoekers van de TU Delft vervolgens vragen als "Wat is er gebeurd?" en "Waar heb je schade?". Er zijn diepte-interviews gehouden met als doel de werkelijke schade te achterhalen en oorzaken te vinden die schade veroorzaken. Welke kenmerken van woningen vergroten het risico? Welke verdieping heeft de meeste schade?

PERSOONLIJKE OPLOSSINGEN

Voor Achmea, maar ook voor de gemeente vormt dat een mooi startpunt voor verder onderzoek en voor gerichte adviezen aan bewoners en klanten. Locher: 'Voor ons is alle informatie die het heeft opgeleverd heel bruikbaar gebleken, onder meer in onze communicatie met bewoners en installateurs. We proberen er dan ook zoveel mogelijk openbaarheid aan te geven.'

'We willen toe naar persoonlijke oplossingen, daar heb je veel meer aan dan aan een algemeen weeralarm', vult De Jong aan. 'Die oplossingen verschillen per stad, per straat, per huis. Het maakt uit of je in Amsterdam of in Rotterdam woont. Maar ook of je op de derde of vierde etage woont of in het souterrain. Hoe groot de afstand van de woning tot een put is. Hoe het maaiveld buiten verloopt, of dat bijvoorbeeld afloopt naar je huis. Daar hebben we allemaal lessen over geleerd die we nu vertalen in concrete adviezen. En die delen we met onze klanten. Zodat zij een volgende keer beter weten hoe ze zichzelf kunnen beschermen en hoe ze achteraf kunnen handelen. Of dat echt wat oplevert, kunnen we pas beoordelen als het opnieuw gebeurt, wat je natuurlijk niet hoopt. Al met al zie ik dit als een eerste bouwsteen in de muur die we bouwen tegen klimaatverandering.' <

DAVID DE JONG: 'HET MAAKT UIT OF JE IN AMSTERDAM OF IN ROTTERDAM WOONT'

