WATERSNOOD
in de Valckenborgh

WATERSNOOD
in de Valckenborgh

2300
huizen beschadigd

270
horecagelegenheden schade

180
winkels schade

700
huishoudens kunnen niet terug naar hun woning

1100
ton afval verwijderd bij opruimen van de schade

200 mln
euro aan materiële schade

400.000.000
euro aan geschatte schade

200 mln
euro bedrijfsschade

2.960
claims schademeldingen

15% – 55%
restschade

Inhoud

Om nooit meer te vergeten 10
Enno Wiertsema, directeur Adfiz

Vijf dagen watersnood 14

Het water komt 12
Hostellerie Valckenborgh

'Natuurlijk wil ik helpen...' 20
Ron Heuts, assurantiefirma Zekerheuts

Bewijzen wat je waard bent 22
Hostellerie Valckenborgh

'God jongen, hoe erg voor jou...' 24
Ron Heuts, assurantiefirma Zekerheuts

'Waar is nood aan, Arno?' 26
John Habets, schade-expert EMN

Al die inzet, al die hulp... 29
Hostellerie Valckenborgh

'Er heeft zich een ramp voorgedaan.' 31
Roger Slagter, reconditioneringsbedrijf BELFOR

'Vreselijke dagen' 34
Harmke Rienstra, gast van de Valckenborgh

'Extreem weer zal vaker voorkomen' 38
Geeke Feiter, Verbond van verzekeraars

'Collectief gevoel' 38
Tibert Lagarde, Bestuurder MKB Limburg

'Drieduizend verhalen' 42
Daan Prevoo, burgemeester van Valkenburg

'Een eerlijke boodschap' 46
Patrick van der Broeck, Waterschap Limburg

Een ongelooflijke prestatie 54
Hostellerie Valckenborgh

'Hoe kunnen we helpen?' 58
Bernardo Walta, De Goudse Verzekeringen

'Regel het maar!' 48
Ron Heuts, assurantiefirma Zekerheuts

Mensen helpen 58
Roger van der Linden, voorzitter Adfiz

HOSTELLERIE
Valckenborgh

‘Valkenburg is overstroomd door een soep van regenwater, rioolwater en alle middelen die mensen in kelders en garages hebben staan, zoals verf, brandbare stoffen en frituurvet. In totaal zijn drieëntwintighonderd huizen beschadigd geraakt. Ook tweehonderdzeventig horecagelegenheden en honderdtachtig winkels hebben schade. Zevenhonderd huishoudens kunnen voorlopig niet terug naar hun woning.

In het buitengebied ligt zwaar verontreinigd slib. Een noodverordening geldt. Wie in het gebied komt, riskeert een hoge boete. Het herstel gaat maanden duren. Mensen moeten een plek hebben om rustig na te denken en te beginnen met de wederopbouw. Ook voor kinderen is het belangrijk dat ze een veilige plek hebben. Velen zijn angstig door de gebeurtenissen en hebben nachtmerries.'

– Daan Prevoo, burgemeester van Valkenburg aan de Geul

Het Walramplein
in Valkenburg

Om nooit meer te vergeten

Enno Wiertsema, directeur Adfiz

Dat het weer een keer goed mis kon gaan in Valkenburg, was eigenlijk wel algemeen bekend. Maar de teneur was dat het wel zou meevallen, dat het zo'n vaart niet zou lopen...

Het was ook alweer flink wat jaren geleden dat het water voor problemen zorgde. Bovendien, na eerdere overstromingen waren toch verschillende maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen? Dan is het toch helemaal niet vreemd dat mensen zich veilig wanen?

Want wie verwacht nu dat de Geul, een anders zo rustig kabbelende beek van zo'n twintig centimeter diep, in zo korte tijd verandert in een kolkende watermassa, wild stromend door de straatjes van Valkenburg? Wie verwacht meegesleurde auto's, ondergelopen kamers en kelders, materiële en immateriële schade van bijna een half miljard euro – zeker als het je vak niet is om hiermee bezig te zijn?

Het reliëf met de waterstanden van de Geul toont hoe hoog het water kroop in 1984, klom in 1987 en steeg in 1998. Dat 'geultje' zette al eerder het Walramplein enkeldiep onder water, veranderde al vaker de Grotestraat in een rivier. Maar zo erg, zo intens als in juli 2021 was het nog nooit geweest. Bij een ramp van deze omvang kraken zelfs de instituties.

Nu, achteraf, weet iedereen weer wat er kan gebeuren en zijn we beter gewaarschuwd. Of stelt het kabbelen

van de Geul ons toch opnieuw gerust?

Want zodra de zon schijnt en hotels en horeca de deuren wijd opengooien, wie verwacht dan nog binnenstromend water?

In *Watersnood in de Valckenborgh* staat Hotel Hostellerie Valckenborgh van Arno Curvers en Denise Heuvels centraal. Hun hotel is een familiebedrijf; Arno is derde generatie. Zijn grootouders begonnen de hostellerie in hun boerderij. Slaapplekken op de hooizolder, meer was het zeventig jaar geleden nog niet daar aan de Hovetstraat.

Zoals veel ondernemingen werd het hotel in het centrum van Valkenburg zwaar getroffen. Eerst door sluiting tijdens de coronaperiode. Vervolgens het kolkende water. Arno en Denise zagen hun leven ontwricht en hun toekomst weggespoeld.

Op hen en andere ondernemers maakte de watersnood enorme indruk. Wat ook indruk maakte, waren de energie, vastberadenheid en saamhorigheid waarmee Arno, Denise en vele andere persoonlijk en professioneel betrokkenen al direct na de ramp de armen uit de mouwen staken en begonnen de schade te herstellen. De veerkracht, de daadkracht en de solidariteit waren gigantisch, niet alleen in Hostellerie Valckenborgh maar in heel Valkenburg. Waarbij de familie Curvers er als eerste in slaagde weer open te gaan voor toeristen – al drie weken na de ramp.

Hoe dit mogelijk was? Natuurlijk door de inzet van de familie Curvers zelf. En dankzij goed verzekeringsadvies, waardoor al direct na de ramp goed en snel hulp kon worden geboden.

Watersnood in de Valckenborgh laat de hoofdrolspelers en ooggetuigen voor zich spreken. Arno Curvers natuurlijk, eigenaar van Hotel Hostellerie Valckenborgh. Maar onder meer ook Ron Heuts, zijn verzekeringsagent. En Geeke Feiter, die zich namens het Verbond van Verzekeraars al jaren direct en indirect inzet voor het verzekeren tegen schade door overstromingen. Zij en anderen delen niet alleen hun kennis, maar ook hun persoonlijke ervaringen, die een ander beeld schetsen van de watersnoodramp dan je vaak leest of hoort. Een beeld vanuit een menselijk en betrokken verzekeringsperspectief.

Watersnood in de Valckenborgh toont dat een ramp of calamiteit zoals in 2021 heel veel meer is dan een 'gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken.' En heel veel meer losmaakt dan alleen een discussie over financiële en materiële schade en/of dekking.

De watersnood in Valkenburg heeft personen met elkaar verbonden, nieuwe energie gegeven, tot nieuwe initiatieven gebracht, zeker op het gebied van verzekeren. Niet alleen uit noodzaak, maar ook uit medemenselijkheid. En moet het reliëf met waterstanden van de Geul ooit opnieuw worden aangepast? Dan zijn we weer beter voorbereid! ■

Vijf dagen watersnood

Juli 2021. Limburg lijdt net als grote delen van Duitsland en België onder heftige regenval en grote overstromingen. Valkenburg wordt zwaar getroffen. Vijf dagen in vogelvlucht.

Code oranje

dinsdag 13 juli 2021

Code oranje vanwege zware regenval. Meldingen over ondergelopen kelders en woonkamers. Straten stromen vol water. De politie roept mensen op niet meer de weg op te gaan.

Code rood

woensdag 14 juli 2021

Code rood vanwege zware regenval. De waterstand van de Geul stijgt snel. Hulpdiensten zijn bezorgd. Verzorgingstehuizen en hospice worden geëvacueerd.

Overstroming

donderdag 15 juli 2021

De Geul overstroomt. Valkenburg stelt een noodnummer in voor evacuaties. Defensie stuurt extra militairen. Reddingswerkers uit heel Nederland komen in actie.

Evacuatie

vrijdag 16 juli 2021

Militairen bouwen een noodbrug over de Geul. Elders worden dijken versterkt en mensen geëvacueerd.

Zakkend water

zaterdag 17 juli 2021

Het waterpeil zakt. De eerste ramptoeristen komen naar Valkenburg. Winkeliers klagen over diefstal. Langzaam wordt de schade duidelijk...

Het water komt

Arno Curvers, Hostellerie Valckenborgh

“Al een paar dagen regende het intensief. Dikke buien, de hele dag door. Maar ach, slechts twee of drie keer eerder hebben we de Geul zien overstromen. Dan kwamen er wat rampberichten uit de Grotestraat, of stond er misschien een kelder vol. Het zou wel meevallen… Pas zodra ik de vloerbedekking beneden donkerblauw zie worden, besef ik de ernst van de overstroming.”

Het besef van Arno Curvers komt te laat. Het water stijgt al en zet meer dan alleen kelders onder water. En Arno, eigenaar van Hotel Hostellerie Valckenborgh, ziet samen met zijn vrouw Denise hoe hun levenswerk begint te verdrinken.

“Ik schaam me. Niet omdat ik het zo ongelooflijk mis had, maar door mijn eerste paniekgedachtes zodra ik doorhad dat het mis wás. Want zodra ik de verkleuring van de vloerbedekking zag, schoten mijn gedachten in een reflex naar de dure muziekinstallatie en de konijnen die we moesten redden… *Waarom de muziek en de konijnen?*

Buiten parkeert de gemeente een vrachtwagen vol zand en zakken. Mijn vrouw en ik rennen de onderlopende straat op. ‘Ik wil die vrachtwagen hebben,’ schreeuw ik.

‘Wie betaalt?’ roept de chauffeur.

‘Die naam op de gevel, Valckenborgh. Lossen!’

We vullen de zakken met zand, stapelen ze voor de deur waar het donkere water al binnenstroomt. Hopeloos, het is hopeloos, maar ik móet iets doen!

Dan, volkomen onverwachts, valt het water ons óók van achteren aan. Via het Berkelplein, de rotonde. Door de achterdeur loopt het langs de trap als een waterval naar binnen. Hoe heeft de Geul zó kunnen veranderen?”

Evacueren

“De paniek is groot. We moeten de gasten evacueren! Of in elk geval degenen die nog met ons beneden zijn naar boven brengen. Via de trap, want de lift is uitgevallen. Buiten is een verdeelstation ontploft. Lichten, telefoon, computer, internet… Bijna niks doet het nog.

Tot onze heupen waden we door het water. Buiten staat het al tot boven de kozijnen. We zijn bang dat het glas springt en de watermassa vol vlijmscherpe scherven ons overweldigt. Naar buiten lukt niet meer, boven is het veilig. Daar kunnen we de nacht doorkomen…

Het is een slapeloos lange nacht. Elk

‘Al een paar dagen regende het intensief.
Dikke buien, de hele dag door’

‘Tot onze heupen waden we door het water. Buiten staat het al tot boven de kozijnen. We zijn bang dat het glas springt en de watermassa vol vlijmscherpe scherven ons overweldigt’

uur sta ik in het aardedonker voor het raam, kijk ik hoe hoog het water komt. Aan de overkant, zie ik, doen ze het zelfde. Niemand kan weg, het water houdt ons gevangen. Regelmatig voelt mijn vrouw of de vloer nog droog is. Heeft het water onder ons het plafond al bereikt? Het klinkt niet realistisch, het zijn hoge plafonds, maar het water lijkt zo onhoudbaar…"

Verwoesting

Zodra het licht wordt, zien Arno en Denise dat het water iets is gezakt. Een paar gebouwen links, net wat hoger in het straatje in de richting van de kasteelruïne, is het droog gebleven.

"We gaan naar beneden, de ramp overzien. Drijvende tafeltjes, stoelen… De verwoesting is nauwelijks te bevatten of zelfs maar te zien, want het water zakt dan wel, maar staat nog hoog genoeg.

Gasten komen de trap af. 'Wanneer kunnen we ontbijten?' vragen ze.

Op het receptieblad zetten we koffie en broodjes neer. 'Wel jammer dat mijn vakantie is verpest. Ik krijg toch wel mijn geld terug?' hoor ik klagen.

'En nu naar buiten, anders vallen er klappen,' reageren een paar van de vaste gasten.

De spanning zit hoog en zakt minder snel dan het water. Zeker niet bij mij. Hoe verder het water zakt, hoe groter de ramp die zich ontvouwt…" ■

‘Natuurlijk wil ik helpen...’

Ron Heuts, assurantiefirma Zekerheuts

“Het was ook zo ongelooflijk snel gegaan,” vertelt verzekeringsadviseur Ron Heuts. “Nog om zes uur ’s middags zaten de mensen onder de luifels op de terrasjes, om acht uur stond alles onder water en dreven de auto’s door de straten. Kleinere rivieren en beekjes stroomden over; niet alleen de Geul, maar ook bijvoorbeeld de Roer en de Geleenbeek richtten enorme ravage aan.

Schademeldingen kwamen overal vandaan. Direct ging ik daarom op weg naar mijn klanten, maar nog voor ik in Valkenburg was, moest ik omkeren. De wegen bleken afgesloten. Ik kon er niet bij, kon nergens oversteken. Pas toen het water zich wat had teruggetrokken, toen ik zelf weer het gebied in kon, zag ik de echte ravage, voelde ik de ware, vreselijke impact van de ramp.”

‘De verzekeringsadviseur kent de klant, het gebied, de omstandigheden en de eventueel verborgen risico’s’

Ron Heuts is verzekeringsadviseur bij Zekerheuts, een familiebedrijf en een van de grotere advieskantoren van Limburg. Hij is geen vreemde van zijn klanten.

“Arno Curvers van Hostellerie Valckenborgh ken ik bijvoorbeeld al bijna dertig jaar. Met mijn vader zat hij bij een motorclub, ze reden samen. Onze relatie is dan ook meer dan alleen zakelijk. Sowieso is dit een voorwaarde voor goed advies, vind ik. Je moet de klant, het bedrijf, kennen en dichtbij zitten. Weten wat voor iemand belangrijk is.”

Het ‘kennen van de klant’ is de meerwaarde van een advieskantoor zoals Zekerheuts. De verzekeringsadviseur zit in de regel in de regio van de klant. Hij of zij kent niet alleen de klant, maar ook het gebied, de omstandigheden en de eventueel verborgen risico’s. En weet bijvoorbeeld of een hostellerie zoals Valckenborgh ter hoogte van de Geul ligt of twintig meter op een berg erboven...

“Bij een ramp zoals in Valkenburg is het enorm dubbel,” gaat Ron Heuts verder. “Als persoon wil ik iedereen direct en op alle mogelijke manieren helpen. Natuurlijk wil ik helpen, ik zou een onmens zijn als zo’n drama mij koud zou laten. Maar als professional, als verzekeringsadviseur, heb ik regels en beperkingen. Zo heb ik te maken met opstal- en inventarisschade én met bedrijfsinterruptieschade. Ook zijn er polissen die wellicht goedkoper zijn, maar dan weer geen waterschade dekken. Wat als iemand er bewust voor heeft gekozen een mogelijke schade niet te dekken, wat kan ik dan?”

De situatie van Arno Curvers en de Valckenborgh toont hoe dramatisch groot zo’n beslissing kan zijn... ■

‘Niet alleen water, maar ook blubber
en vieze drek hebben alles aangetast’

Bewijzen wat je waard bent

Arno Curvers, Hostellerie Valckenborgh

"'Ron, nu moet je gaan bewijzen wat je waard bent!' roep ik over de telefoon. Het is de dag na de ramp, de ramp die steeds groter blijkt nu het water zich terugtrekt. Niet alleen water, maar ook blubber en vieze drek hebben alles aangetast.

Al een uur na mijn telefoontje staat Ron Heuts naast me. Hij is mijn verzekeringsadviseur, weet alles van de Valckenborgh. Hij is ook de eerste die ik heb gebeld nadat het water en de paniek wat zijn gezakt. Nee, niet de paniek... We moeten de boel op een of andere manier schoon zien te krijgen,

de schade herstellen, weer gasten kunnen ontvangen. En wel zo snel mogelijk. Elke dag dat we dicht zijn kost geld, weet ik. En we hebben medewerkers die weer aan het werk moeten.

Mijn grootste angst naast de zorg voor de medewerkers? Omzetderving, omdat de hostellerie voorlopig geen gasten heeft. Het water wegpompen, opruimen en schoonmaken lijkt onmogelijk, maar moet kunnen. Maar deze ramp als bedrijf overleven?

Dit zeg ik ook allemaal tegen Ron, die al direct een schade-expert heeft meegenomen: John Habets. Zij en ik, wij zijn het direct met elkaar eens en hebben samen één ding voor ogen: *de Valckenborgh moet zo snel mogelijk open!*

Maar hoe? De kostbare was- en vaatmachines zijn stuk, de oude houten vloer is verwoest; het zijn rampbeelden die ik nog steeds voor me kan zien. Maar van de ongelooflijke kosten en wel of niet de vergoeding ervan heb ik werkelijk geen idee en van zaken zoals horizontaal en verticaal water heb ik nog nooit gehoord. Ik weet alleen wel hoe het bij ons gaat, hoe wij het doen. Als hier iemand werkt, dan is de rekening betaald voordat hij de deur uit is. Voor de rekening van herstel zal zoiets ook gelden, hoe hoog deze ook is.

En ik weet dat ik geen bedrijfsschadeverzekering heb, dat ik die te duur vond. Dat is mijn eigen schuld, mijn eigen stomme fout! Ron, die toch enorm betrokken is, lijkt er niet van te schrikken. 'Laat me op kantoor eerst nog eens goed de papieren bekijken,' zegt hij." ■

‘God jongen, hoe erg voor jou...’

Ron Heuts, assurantiefirma Zekerheuts

“‘God jongen, hoe erg voor jou...’ riep ik uit toen ik bij Arno kwam. Het water had in de Valckenborgh tot ruim een meter hoog boven de begane grond gestaan. Meubels, tapinstallatie, wc’s, liftmotor, voorraden: alles, *alles* van daar tot lager bleek kapot. De ontreddering was enorm, dat zag ik aan de ruimte én aan zijn gezicht...

‘Ja Ron, ik weet dat ik geen bedrijfsschadeverzekering heb. Het was me te duur,’ zei Arno tegen mij te midden van alle ravage. Hij kon zich nog herinneren dat hij de verzekering eruit had gegooid.”

De grote overstromingen van 1993 en 1995 in Zuid-Limburg staan Ron Heuts nog helder voor de geest. Vol geweld

trad de Maas toen buiten haar oevers, wat tot grote schade leidde. Daarop werd de rivier verdiept en verbreed en werden nieuwe kades aangelegd.

Dertig jaar lang bleef het vervolgens relatief droog en het collectieve geheugen begon de overstromingen te vergeten. Terwijl de kans op een volgende watersnood volgens Heuts statistisch elk jaar alleen maar groter werd.

“Als je dit beseft en op alle kaarten kan zien waar de overstromingsgebieden zijn, dan moet je dat toch zeggen en daar naar handelen? Dan ligt er ook een taak bij de verzekeraar en niet alleen bij het intermediair, laat staan de eindrelaties die zonder tussenpersoon werken,” meent Heuts.

“Arno was vergeten wat er gebeurd was *nadat* die bedrijfsschadeverzekering er uit ging; een verzekering die naar mijn idee hoorde bij een goed advies aan hem. Het had me niet

lekker gezeten... Wel moest ik eerst honderd procent zeker zijn van mijn zaak en Arno geen valse hoop geven. Dus dook ik diezelfde avond laat nog in de papieren..."

Vroeg de volgende ochtend stond Ron Heuts weer in de Valckenborgh. En kon hij Arno Curvers uit een deel van zijn lijden verlossen. "Luister, ik heb goed nieuws voor je. Alles is gedekt. *Alles*."

Want wat was het geval? Nadat Arno Curvers de bedrijfsschadeverzekering had laten vallen, was Ron Heuts toch voor hem gaan rondkijken.

"En zodra ik twee jaar geleden ontdekte dat De Goudse een ruimere verzekering had tegen dezelfde prijs, heb ik deze aan Arno voorgesteld. Arno tekende en direct daarna vergat hij het.

En zo bleek de bedrijfsschade van de Valckenborgh wél verzekerd, hoewel

'Luister, ik heb goed nieuws voor je. Alles is gedekt. Alles'

Arno zich niet realiseerde dat het in zijn pakket zat. Om alle twijfel weg te nemen kwam er ook al binnen enkele dagen een voorschot op de enorme kosten, wat een vorm was van juridisch schade erkennen."

Vanaf nu was vrijwel álles mogelijk. ■

‘Waar is nood aan, Arno?’

John Habets, schade-expert EMN

“Arno Curvers zat te midden van de chaos in een klein kantoortje met een groot boek voor zich,” vertelt John Habets, schade-expert bij EMN kantoor Maastricht. “Hij was bezig met de hotelreserveringen.

Klanten die hij zo hard nodig ging hebben, belden op en zegden massaal af voor de zomer. En dat terwijl hij net weer open was na de corona-lockdown. ‘Oké, dit overkomt me. Maar vóór half augustus ben ik weer open!’ zei hij tegen mij.

‘Gaan we voor zorgen!’ reageerde ik. Wat kon ik anders? Hem laten zitten? Ondernemers weten wat tegenslag is en zijn harde werkers, maar half augustus? Dat was over drie weken! Terwijl het hele arsenaal aan herstelbedrijven overbelast was. Er waren immers duizenden plaatsen met overstromingsschade. En in de Valckenborgh was de ravage enorm. Bovendien, Arno’s bedrijf lag stil. Hoe dus verder?”

John Habets heeft als specialisatie opstal, inboedel en inventaris. De inboedel in het privégedeelte was gedekt, kon Ron Heuts, de verzekeringsadviseur, hem al direct garanderen.

“De inventarisgoederenverzekering die te maken heeft met het hotelbedrijf was ook in orde en de opstal was oké. En het beste van alles: Arno bleek een bedrijfsschadeverzekering te hebben die ook waterschade dekte. Zijn doel en dat van de verzekeraar was hetzelfde: de boel zo snel mogelijk weer in bedrijf hebben.”

Alles leek dus in orde – op één onduidelijkheid na. Want iedereen wilde gas geven om Arno en de andere ondernemers te helpen. Maar hoe stellen de verzekeraars zich bij zo’n ramp op?

“Ruimhartig, zo bleek,” zegt Habets. “Betrokken verzekeraars waren oplossingsgericht en bereid om binnen de grenzen van de mogelijkheden knopen door te hakken.”

Knopen doorhakken, dat deed ook John Habets.

“Wat heb ik aan risico’s liggen, wat zegt de polis? Wat kan ik doen, wat kan het netwerk betekenen, wat kan de ondernemer zélf doen? Welke aspec-

‘Als je dan toch zo snel mogelijk open wil, kan je tijdelijke vloerbedekking nemen omdat de houten vloeren gesloopt moeten worden. Maar dat gaat de verzekeraar gewoonlijk niet betalen’

ten van schaderegeling moeten we naar voren halen? Zijn er bijvoorbeeld direct weer wasmachines nodig, dan regelen we dat. Vaak liep ik onaangekondigd even binnen. Dan had ik weer een dag in Valkenburg gepland. Ik wist dat Arno er toch zou zijn. 'Waar is nood aan, Arno? Tijdelijke vloerbedekking? Nieuwe wasmachines?'"

Hobbels leken er ook te zijn. Opstal en inventaris dekken dan bijvoorbeeld wel bepaalde schade, maar er was in heel Zuid-Limburg geen droogapparatuur of timmerman meer te krijgen. Overál was immers watersnood, ook in België en Duitsland. Als je dan toch zo snel mogelijk open wil, kan je tijdelijke vloerbedekking nemen omdat de houten vloeren gesloopt moeten worden. Maar dat gaat de verzekeraar gewoonlijk niet betalen.

"Behalve dan als je een bedrijfsschadeverzekering hebt, zoals geregeld door Ron. Dan helpt de verzekeraar je wél om zo snel mogelijk open te gaan. Bedrijfsschade verzekerd? Voorschot verstrekt!" ■

Al die inzet, al die hulp...

Arno Curvers, Hostellerie Valckenborgh

"'Fotografeer, fotografeer, fotografeer! Je gaat heel veel vergeten, dus maak overal foto's van,' adviseert de schade-expert mij," zegt Arno Curvers.

Leegpompen, ruimen, breken, drogen... Drie dagen na de overstroming begint het grote opruimen. Meter na meter, ruimte na ruimte redden wat er in de Valckenborgh te redden valt. Vooral binnen, maar ook buiten heeft het water een ongelooflijke verwoesting achtergelaten, een gigantische vervuiling ook. Afval, blubber, frituurvet, algehele smerigheid...

Alles is stressvol

"Zo snel mogelijk willen we werken. Nog voor de droogmachines van het reconditioneringsbedrijf komen, heeft een buurman een boer gebeld. Die kerels hebben serieuze pompen. Maar zonder de droogmachines die daarna komen... Die bakken zijn nauwelijks te tillen. We hebben er zes boven, twee in de kelder en bij ons privé ook nog eens twee," vertelt Curvers.

"Zodra Ron Heuts zei dat bedrijfsinterruptie of omzetschade verzekerd was, bleek er ruimte voor alles. Onmiddellijk kwam iedereen met man en macht werken om de boel te redden en op gang te brengen," gaat hij verder. "Al terwijl ik bezig ben met schoonmaken en slopen, vergeet ik zo'n beetje wat ik doe. Alles is dramatisch, alles is stressvol... Van mij wordt verwacht dat ik delegeer, maar er komt zoveel op me af. En intussen staat mijn mobieltje al dagen roodgloeiend. Niet alleen van de annuleringen, maar ook van al die mensen die hun hulp aanbieden.

‘Met Hamid.’

‘Met wie?’

‘Hamid. Ik stond dertig jaar geleden met je in de afwas.’

‘Weet ik niet meer…’

‘Jawel, die kale.’

Ineens herinner ik mij hem. Hij was toen nog een jongen, gevlucht uit Iran. Inmiddels is hij hoogleraar aan de universiteit in Amsterdam.

‘Ik stap op de trein naar Valkenburg. Ik kom u helpen.’

Natuurlijk, dat is fantastisch. Maar nu ik in alle stress van het moment weer weet wie hij is, weet ik ook: Hamid kan geen stress aan. Dat komt door de oorlog die hij heeft meegemaakt. Bij stress kan het misgaan met hem. Dus ik druk hem op het hart om weg te blijven.

René, een van onze beste vrienden, belt. Hij gooit de zaak dicht zegt hij en komt nú naar me toe. Even later staat hij in zijn laarzen voor me. ‘Ga jij nou die kelder leegscheppen,’ zeg ik hem. ‘En jij, ga jij…’”

Emotioneel

De antieke, houten vloer in de Valckenborgh is nog een ding. De medewerkers die zijn opgetrommeld of zich hebben aangediend, zijn zonder sloopervaring. Met een breekijzertje proberen ze de aan de vloer verlijmde en vernagelde houten planken los te breken. Volgens de lettertjes mogen de jongens van het salvagebedrijf dat is ingeschakeld namelijk alleen de inboedel komen verwijderen. En de vloer die zwaar door het water beschadigd is, is opstal, iets wat vastzit.

“Dus ik pak die breekhamer. ‘Weg jullie,’ zeg ik, ik doe het verdomme zelf wel! Op dat moment komt John Habets binnen. Hij ziet me bezig, snapt de situatie, pakt zijn mobieltje en belt. Regelt het, waarna de jongens opgelucht ook daarmee aan de slag kunnen.

Mijn broer belt, hij heeft een hotel hogerop. Waterschade heeft hij niet, maar de gasten zijn weg en hij heeft geen bedrijfsschadeverzekering. Zijn financiële schade is daardoor groter dan de mijne. ‘Kan ik iets voor je doen,’ vraagt hij.

‘Kan je koken?’

Die avond maakt hij eten voor ons allemaal. En voor het eerst in lange, zenuwslopende dagen en slapeloze nachten komt er een grote rust over ons. En in die rust voel ik mij overmand. Al die inzet, al die hulp… Het maakt me nog emotioneel.” ■

‘Er heeft zich een ramp voorgedaan’

Roger Slagter, reconditioneringsbedrijf BELFOR

“Er heeft zich een ramp voorgedaan, een ramp op heel grote en heel menselijke schaal. Valkenburg is daarbij een van de zwaarst getroffen plaatsen. De impact op de mensen is enorm, ook op de onze, de mensen van BELFOR.”

Roger Slagter is regiomanager van BELFOR, een reconditioneringsbedrijf. Of eigenlijk: hét reconditioneringsbedrijf, want het is wereldwijd de leidende dienstverlener rondom calamiteiten. In Nederland werkt het vanuit vijf vestigingen, waaronder Heerlen waar Roger Slagter kantoor houdt. Vierentwintig uur per dag zijn zo’n honderdvijftig specialisten actief. Gewoonlijk niet dag en nacht, hoewel dit tijdens de watersnood wél het geval was.

“De verzekeraar belde ons om de schade op te pakken. De eerste dagen konden we er niet bij, maar zodra het water was gezakt, gingen we het veld in om de schade op te nemen. Alle vestigingen werden gemobiliseerd. Door heel Valkenburg moesten we zo snel en zo goed als we konden de eerste bereddingen doen. Redden wat er te redden valt om de bedrijfsschade zo veel mogelijk te beperken.”

Reconditioneringsbedrijven zoals BELFOR zijn gespecialiseerd in herstel van gebouwen na brand-, storm- en waterschade. “Zo’n hersteloperatie,” legt Slagter uit, omvat veel meer dan alleen ‘poppetjes erin, drogen en klaar’.

Juist omdat een ramp zo omvangrijk en ingrijpend is,” zegt hij, “is het belangrijk om alles direct goed te bespreken met de gedupeerde en de verzekeraar. Om ze het beste plan voor te leggen, kennis te delen, op de hoogte te houden, tijdschema’s te geven die de ondernemer perspectief bieden.”

Perspectief is noodzakelijk om wanhoop te overwinnen, vertrouwen terug te vinden en vervolgens energiek te kunnen werken aan herstel. Elke gedupeerde heeft daarbij zijn eigen ramp, zijn eigen verhaal, zoals dat van Arno Curvers en Hotel Hostellerie Valckenborgh.

“Onze mensen kwamen uit het hele land om te helpen, van alle vestigingen. We boekten hotels en lieten foodtrucks aanrukken zodat onderdak

en eten geregeld waren en zij aan de slag konden. Zo’n tachtig man werkten zestien tot achttien uur per dag, weken achter elkaar. Het thuisfront stuurden we bloemen, want we wisten dat ze het daar ook zwaar hadden.”

‘Triage, het filteren van de schademeldingen, bleek noodzaak. Bij wie staat het water het hoogst, wie is er als eerste aan de beurt?’

Met twee à driehonderd schades per week in Valkenburg en omstreken was de werkdruk gigantisch hoog. Uit alle mogelijke landen waren droogapparaten gehaald, zo’n vijf- tot zesduizend stonden er, maar tijd en materieel schoten tekort. Triage, het filteren van de schademeldingen, bleek noodzaak. Bij wie staat het water het hoogst, wie is er als eerste aan de beurt?

“Een eerste team deed de triage en kwam in actie met de waterwegzuigers. Een tweede team pakte vervolgens het werk op: het verwijderen van vloeren en alles wat niet te drogen was,

niet te reinigen en te desinfecteren van schimmel. Een derde team tot slot monitorde het droogproces. Zeker in een plaats als Valkenburg, met diepe kelders en dikke mergelmuren, is dit complex. Mergel kan je niet zomaar drogen, dat moet op een speciale wijze gebeuren, liefst op natuurlijke wijze. Want droog je te snel, dan verpulvert het steen."

Hotel Hostellerie Valckenborgh was een van de eerste locaties waar BELFOR aan de slag ging. "Het bedrijf was goed verzekerd en daarom ook als een van de eerste aan de beurt. Het hielp dat er relatief weinig mergel in de muren of kelders was, wat het drogen versnelde. En natuurlijk vooral dat er zo keihard door iedereen werd gewerkt. Voor ons nam die werkdruk pas in de loop van de weken en de maanden af, toen de meesten zich fysiek van de enorme waterschade hadden hersteld."

Tot anderhalf jaar na de ramp deden Roger Slagter en zijn team in totaal zo'n vijftienhonderd schades en beredderingen. Die van Hostellerie Valckenborgh blijft wat betreft de watersnood in Valkenburg altijd op nummer één! ■

‘Elke vernieuwing, elke verandering hebben mijn man en ik samen meegemaakt, zijn foto hangt nog aan de muur in de Valckenborgh.. Voor het eerst in al die tijd was ik zonder hem. En toen kwam het water’

‘Vreselijke dagen’

Harmke Rienstra, gast van de Valckenborgh

“Mijn dochter belde. ‘Zitten jullie nog goed?’
‘Hoezo?’
‘Alles overstroomt. Kom je naar huis?’
‘Doe niet zo gek.’
Kort daarop had ik mijn buurman aan de telefoon. Zijn vouwcaravan was ondergelopen. ‘Is er in jouw hotel nog een kamer vrij?’

‘Maak je maar geen zorgen,’ zeiden de oudere mannen toen ik met mijn buurman een kijkje nam aan de Geul. ‘Het centrum is nooit overstroomd.’ Maar het water stond tot aan de rand en kwam steeds hoger. We moesten achteruit, over het parkeerplein terug richting de Valckenborgh.

Op dat moment klonk van alle kanten een schel, hoog toeteren. *Mijn auto… Die moet de berg op.* Mijn buurman dacht hetzelfde. Net op tijd reden we even later onder de slagbomen van de Valckenborgh door. Het water had de schakelkasten bereikt. Zo hoog mogelijk reden we de berg op.

Terug in het dorp loeiden brandweersirenes en autoalarmen, mensen huilden en schreeuwden. Putdeksels schoten omhoog. Iemand riep dat we voorzichtig moesten zijn. Onzichtbaar onder het bruine water konden we zomaar in een diep gat stappen en verdrinken. Auto’s dreven voorbij.

Via de achterzijde stroomde het eerste water de Valckenborgh binnen. Voor in het straatje was Arno wanhopig bezig met zandzakken. De stroom viel uit, het licht brandde niet meer, de lift ging kapot. Mijn zoon belde. ‘Ga naar het casino! Dat is het hoogste punt.’ Maar het was te laat om nog ergens naartoe te gaan.

Wat volgde was een lange, donkere nacht. De kraan gebruiken leek me geen goed idee, het toilet ook niet. Slapen lukte niet. Ik had dan wel het licht van mijn twee telefoons, maar opladen ging niet, dus ik wilde zuinig zijn.

Bij het eerste licht liep ik de trap af. Beneden klaagden gasten dat er geen ontbijt was, dat hun vakantie in het water was gevallen… Denise liep zenuwachtig rond.

Wadend door het water verliet ik met mijn buurman de Valckenborgh, omhoog naar de auto’s. Ze stonden er nog, helemaal droog. Zo vreemd, zo veel geluk gehad…

Teruglopend zag ik busjes van KPN en Ziggo aan het werk om de communicatie te herstellen. *Alsof dát nu zo belangrijk is, dat mensen weer op internet kunnen!* Ik wéét dat het belangrijk is,

dat er communicatie moet zijn, maar op dat moment voelde het zo... onzinnig. *Kunnen ze niet beter mensen gaan helpen?*

Plotseling stroomde een enorme golf bruin water vol vieze drab voorbij. Paniek overviel me. *Ik moet hier weg. Ik heb hier niets te zoeken! Ik moet naar huis!*

De buurman hielp met mijn koffer en fiets. Het hele terrein achter de Valckenborgh was glibberig en vies van het frituurvet. Ook de fiets glibberde in mijn handen. Tot boven mijn knieën waren mijn broek en benen nat, vies en vet.

Het water had gaten van wel bijna een meter langs de wegen geslagen; overal stonden verkeersregelaars. De Maas sleurde stoelen, koelkasten, caravans mee, de zon scheen, het weer was plotseling prachtig – en ik vluchtte naar huis.

Ik herinner me nog dat ik thuiskwam, dat ik me alleen, kwetsbaar en ontheemd voelde. Ik zette de televisie aan. *De Titanic...* Ik huilde als een kind. De hele week bleef dat gevoel. Ik dacht veel aan Arno en Denise, stuurde ze berichtjes zonder antwoord te verwachten.

Misschien reageerde ik nogal heftig. Mogelijk kwamen de gebeurtenissen extra hard binnen, omdat ik emotioneel kwetsbaar was. Het was namelijk de eerste vakantie zonder mijn man in de Valckenborgh, een plek waar we al veertig jaar kwamen. Arno's moeder bestierde toen de keuken, zijn vader stond achter de bar. Elke vernieuwing, elke verandering hebben mijn man en ik samen meegemaakt, zijn foto hangt er nog aan de muur. Voor het eerst in al die tijd was ik zonder hem. En toen kwam het water.

Nooit meer zal ik die vreselijke twee dagen kunnen vergeten. De beelden niet, de geluiden niet en de gevoelens niet. Afgelopen week was het noodweer. Niet fijn." ■

'Wadend door het water verliet ik met mijn buurman de Valckenborgh, omhoog naar de auto's. Ze stonden er nog, helemaal droog. Zo vreemd, zo veel geluk gehad...'

‘Extreem weer zal vaker voorkomen’

Geeke Feiter, Verbond van Verzekeraars

“Zodra ik de legertrucks zag uitrukken, vroeg ik me af: komt ons protocol grootschalige incidenten in werking? Pakken we de centrale regie in de communicatie of wachten we nog even? Deze twijfel duurde niet lang.

Daan Prevoo, de burgemeester van Valkenburg belde dat weekend: hoe we de schade gingen aanpakken. Kort daarop zat ik samen met de burgemeester en Monique Princen van MKB Limburg in een persconferentie,” vertelt Geeke Feiter.

Geeke Feiter is directeur Schade bij het Verbond van Verzekeraars, de belangenvereniging van schade- en levensverzekeraars. Al snel had ze tot taak om in die eerste fase na de overstroming zo veel mogelijk de informatie te kanaliseren. Elke paar uur was er contact met Stichting Salvage, die weer in nauwe verbinding stond met de brandweer, zelf overigens ook getroffen door de overstroming.

Stichting Salvage heeft namens de verzekeraars mandaat om al het mogelijk te doen. Om eerste hulp te bieden en de schade te beperken. De mensen van Salvage zijn, zoals Feiter het zegt, *boots on the ground*; de oren en ogen op locatie. Bij heel grote schade komt de Salvage-coördinator, meestal ingeschakeld door de brandweer of bevolkingszorg. Die mag handelen namens de verzekeraars, zonder eerst uit te moeten zoeken waar mensen verzekerd zijn.

Handelingsperspectief

“Twee dingen bleken direct vanaf het begin belangrijk,” vertelt Feiter, “duidelijkheid en handelingsperspectief geven. Al zo’n beetje de eerste dag nadat het water was gezakt, zag je daarom de verzekeringsadviseurs op hun fietsen door de straten gaan en checkten de verzekeraars en hun experts in bij hotels in de buurt. Alles om een zo scherp mogelijk beeld van de ramp of situatie te krijgen. Hoe groot was de schade? Wat betekende het voor Valkenburg? En vooral: hoe gaan wij er als verzekeraars mee om? Het was voor ons geen abstracte vraag, of een kwestie van cijfertjes. Een hoteleigenaresse had mij bijvoorbeeld met de auto van station Valken-

burg naar de locatie van de persbijeenkomst gereden. ‘Álles onder water,’ verzuchtte ze. ‘Eén grote rioolellende. Hoe komen we dat te boven?’ Zoiets raakt.”

Menselijk leed niet meegerekend, bleken vooral de grote panden met de grote financiële risico’s zwaar door het water te zijn getroffen.

“Particulieren waren verzekeringstechnisch geen issue, die hadden dekking of ontvingen coulance omdat betreffende verzekeraars al bezig waren met de oprekking van hun overstromingsdekking. Daar speelde soms wel het issue van een afgeschreven inventaris terwijl op dat moment wel alles nieuw moest worden aangeschaft, of een tuin die in het geheel niet verzekerd was. Een aantal ondernemers bleek echter op de beurs verzekerd. Bij de grote panden was en is het soms zo dat een verzekeraar zijn risico moet spreiden. Dan gaat de verzekering naar de beurs en daar is watersnood zoals in Valkenburg wel te verzekeren, maar in een standaardcontract uitgesloten.”

‘Hoe gaan wij er als verzekeraars mee om? Het was voor ons geen abstracte vraag, of een kwestie van cijfertjes’

Voorgeschiedenis

Dit verzekeringsverhaal, of eigenlijk het gebrek aan verzekering, heeft een voorgeschiedenis. Vrijwel iedereen kent de beelden van de grote watersnoodramp van 1953 in Zeeland. De schade was toen zo gigantisch, dat sindsdien het verzekeren tegen overstromingen niet meer mogelijk was. De schade was gewoon té groot

WATER
14-07-21

om verzekerbaar te zijn.

"Het kostte tijd om overstromingen weer enigszins verzekerbaar te maken," vertelt Feiter. "Begin jaren negentig werd er toch weer gekeken of we tenminste neerslag konden verzekeren; wateren zoals de Geul zijn sinds die tijd goed verzekerbaar. In de afgelopen drie jaar zijn ook overstromingen door het bezwijken van regionale keringen bij de meeste verzekeraars standaard aan de dekking toegevoegd. Naar aanleiding van de overstromingen van de Maas, in 1993 en 1995, werd ook de Wet tegemoetkoming schade bij rampen ontwikkeld, de Wts. Dit zogenaamde rampenfonds was speciaal bedoeld voor alles wat niet verzekerbaar was. Beken en geulen, horizontale regen, secundaire keringen: stapje voor stapje brachten we de verzekerbaarheid terug. Maar verzekerbaarheid betekent niet dat iedereen, bewust of onbewust, ook de juiste dekking heeft ingekocht."

Dramatische gevolgen

In Valkenburg had dit dramatische gevolgen. Ook bijna voor Arno Curvers en Hotel Hostellerie Valckenborgh. Gelukkig had deze bij nader inzien een verzekering, geregeld door zijn verzekeringsadviseur Ron Heuts. Deze herinnerde zich de grote overstromingen in de regio. En wist dat voor de juiste dekking moest worden gekozen. Een dekking die alle partijen ertoe zette om het bedrijf weer zo snel mogelijk draaiende te krijgen. Maar wie niet voldoende was verzekerd?

"De premier heeft naar aanleiding van de ramp de Wts afgekondigd, wat voor veel ondernemers alsnog levensreddend is geweest. Wel is er bij gezegd dat het eenmalig is. Want iedereen kent nu het risico en weet dat een watersnoodramp zoals in de zomer van 2021 verzekerbaar is. Goed nieuws: adviseurs weten hun klanten hier steeds beter van te overtuigen. En veel verzekeraars hebben hun dekking standaard uitgebreid. Inmiddels is bijna tachtig procent van de ondernemers goed verzekerd. Slecht nieuws: misschien zo'n twintig procent is dit niet. Als dit een bewuste en weloverwogen keuze is, is dat natuurlijk ondernemersvrijheid. Maar ik vermoed dat veel van deze onverzekerde ondernemers het risico niet kunnen dragen.

Op het moment dat het ertoe doet, wil je bovendien geen discussie, zeker ook niet als verzekeraar of adviseur. Dan wil je helpen. Daarom is er na Valkenburg ook zo'n enorme sprong in het aanbod geweest en hebben verzekeraars geprobeerd hun klanten in de dekking te trekken. Ook op de beurs is een overstromingsdekking ontwikkeld. Je wilt ook niet dat een volgende zomer ondernemers wéér met lege handen staan. Zeker omdat er dan geen Wts is om ze te helpen."

De overstroming in Valkenburg moet volgens Feiter voor iedereen een *eyeopener* zijn, zoals ook de overstroming van de Maas dit eerder was.

"Extreem weer, dat is bewezen, zal zich vaker voor gaan doen. Daar kunnen we onze ogen niet voor sluiten. Het gaat om bewustwording in heel Nederland omdat door klimaatverandering extreme en langdurige regenval in heel Nederland kan plaatsvinden. Maar laten we eerst in Limburg beginnen..." ■

‘Ondernemers en particulieren, al getroffen door corona, belandden in een nooit eerder en door niemand voorzien rampscenario’

‘Drieduizend verhalen’

Daan Prevoo, burgemeester van Valkenburg

“Nog dagelijks ben ik bezig met de slachtoffers van de watersnood. Waar het water weg is, zijn de financiële zorgen achtergebleven. Net zoals het trauma van de niet-ingeloste verwachtingen en gebroken beloften. Als burgervader ben ik het collectieve geheugen én het geweten van Valkenburg. Mijn bureau ligt niet voor niets nog steeds zo vol.”

Daan Prevoo is burgemeester in crisistijd. Op zijn honderdste dag als burgervader, op 13 juli 2021, overspoelde het water een hotel en twintig woningen in Schin op Geul, nog geen vijf kilometer van Valkenburg. Kort daarop sloeg het ook toe in Valkenburg. “Kolkend water, koude, duisternis, sirenes en zwaailichten, schreeuwen… Je woont in het Heuvelland en weet niet wat je overkomt.”

Grootschalige klimaatramp

De overstroming van 2021 noemt Prevoo de eerste grootschalige klimaatramp van Nederland. Alleen al in de gemeente Valkenburg werden drieduizend woningen en vierhonderd ondernemingen door het onhoudbare water getroffen. De totale schade was nauwelijks te overzien.

“Zo ongelooflijk veel schade aan woningen, wegen, bruggen… Waar begin je dan? Ik begon bij Maxime Verhagen, voorzitter van Bouwend Nederland. Maxime verwees me naar

‘De klimaatramp in Valkenburg heeft de kwetsbaarheid van onze systemen blootgelegd’

Geeke Feiter van het Verbond van Verzekeraars, die me weer in contact bracht met Ad Westerhof, voorzitter van Nivre, een stichting die ook de schade van de aardbevingen in Groningen in kaart heeft gebracht. Twee dagen leidde ik hem rond in het getroffen gebied. Geschatte schade: vierhonderdmiljoen euro.”

Extreem intensief

De dagen kort na de ramp ervoer Prevoo als extreem intensief. Ondernemers en particulieren, al getroffen door corona, belandden in een nooit eerder en door niemand voorzien rampscenario. Onvoorzien betekende onvoorbereid, ook structureel op verzekeringsgebied. Overstromingsschade in het Heuvelland bleek niet gedekt, maar na gesprekken namen de verzekeraars hun ‘maatschappelijke verantwoordelijkheid’, aldus Prevoo. Het Rijk liet na de ramp snel van zich horen. Beloften werden gedaan, slachtoffers van de overweldigende watervloed zouden ruimhartig worden gecompenseerd.

Zodra het directe leed niet langer zichtbaar was, de nieuwscamera’s

stopten met draaien en Den Haag en de rest van Nederland het dagelijkse leven weer oppakten, werd het afhandelen van de schade *business as usual*. Nood breekt wet, maar in de ogen van de buitenwereld leek de nood voorbij. Van ruimhartigheid bleek volgens Prevoo geen sprake meer.

"Gelukkige uitzonderingen daargelaten, worstelt iedereen hierdoor nog met restschade. Ruim drieduizend schrijnende verhalen op mijn bureau, dan tekent zich een patroon af..."

Dat patroon is als volgt. Verzekeraars hebben tussen de 45% en 85% van alle schademeldingen afgewikkeld en vergoed. De slachtoffers zitten hierdoor nog met een restschade van 15% tot 55%. De Wts, het noodfonds van het Rijk, zou een aanvulling geven op de schadevergoeding door verzekeraars. Veel slachtoffers kregen een afwijzing, omdat hun schade 'redelijkerwijs verzekerbaar' was. En wat eerst een schadevergoeding leek te zijn, werd hooguit een tegemoetkoming in de schade. Reden: de Wts keert nooit meer dan 90% van de totale schade uit. Een soort eigen risico? Met de beurspolissen, die nog niet hebben uitgekeerd, lopen volgens Prevoo de rechtszaken nog.

Kwetsbaarheid

"De klimaatramp in Valkenburg heeft de kwetsbaarheid van onze systemen blootgelegd," aldus Prevoo. "Ons hoogwaterbeschermingsprogramma is achterhaald, net als het systeem en de rechtsgelijkheid van verzekeringen. 'Dijken waar het moet en ruimte voor rivieren waar het kan', dat is het verouderde dogma. Omdat overstromingen aan de kust en grote rivieren door hun potentiële omvang onverzekerbaar zijn, genieten burgers daar de bescherming van het Rijk. In het Heuvelland genieten we deze bescherming niet. Waarom?

Omdat een gigantische overstroming zoals in 2021 in Valkenburg, de grootste watersnoodramp sinds 1953, volgens het verouderde dogma ondenkbaar was. Beken zoals de Geul mogen volgens dat denken één keer per vijfentwintig jaar wateroverlast bieden: natte enkels. Maar een anderhalve meter hoge, overweldigende zondvloed? Niemand had deze zien aankomen.

Als de ramp al zo ondenkbaar was, hoe waren de slachtoffers dan redelijkerwijs verzekerbaar? En nu het ondenkbare toch is gebeurd, waarom handhaaft het Rijk dan nog de rechtsongelijkheid in ons land, waarbij burgers aan de kust wél bescherming genieten en wij in het kwetsbaar gebleken Heuvelland niet?"

Geheugen en geweten

Daan Prevoo noemt zichzelf als burgemeester het geheugen en geweten van Valkenburg. Hij pleit voor rechtsgelijkheid, rechtvaardigheid en het inlossen van beloftes die zijn gedaan. En voor een nieuw, toekomstbestendig schadefonds van verzekeraars én overheid.

Komt een dergelijk fonds er niet, dan zullen volgens hem in de toekomst heel veel meer mensen in Nederland door klimaatrampen zoals in Valkenburg hun leven ontwricht zien en hun bestaan bedreigd. "En wie wil dat op zijn geweten hebben?" ■

‘Collectief gevoel’

Tibert Lagarde, Bestuurder MKB Limburg

“De man zat voor zijn huis, hoofd in de handen, alleen maar te knikken. Toen: ‘Goh meneer,’ zei hij op z’n Valkenburgs, ‘weet je wat mij gebeurd is? Ik zat thuis op de bank, hoorde gerommel aan de voordeur, liep er naartoe en deed de deur open. Het water stortte naar binnen en blies de pui eruit. Meneer, ik ben álles kwijt: mijn bank, mijn fotootjes… Alles.’”

Wat Tibert Lagarde in die eerste minuten in Valkenburg zag, raakte hem in het hart. Het uur daarna zag hij meer ontreddering en radeloosheid dan hij, zo vertelt hij, ooit had gedacht in zijn leven te zullen zien. Meer dan hij ooit zal vergeten. En terwijl hij dit vertelt, maakt het hem weer emotioneel.

Kort voor de watersnood had Lagarde, voorzitter van MKB Parkstad, tijdelijk het voorzitterschap van MKB Limburg overgenomen van Monique Princen. Zo volkomen onverwacht als iedereen belandde hij in een rampscenario.

“Een ramp die in die eerste momenten Valkenburg tot een spookstad maakte. Een stad met overal water en schade, vol ontheemde mensen, auto’s met knipperende lichten, schel piepende alarmen, achterkleppen die open en dicht gingen… Ontzettend heftig allemaal. Toen, al vrij snel na die eerste enorme schok en ontreddering, gebeurde er iets bijzonders. ‘Ik zag het op tv, ik heb hier vroeger vaak overnacht, wat kan ik doen?’ hoorde ik een vrouw vragen. Ze kwam helemaal uit Groningen aangereden. Ze droeg laarzen en hield twee emmers in haar handen. Ik zag een man, zwetend, radeloos… Een karretje met broodjes en limonade kwam aangerold. Iemand duwde de man een broodje in de handen. Hij keek er in slow-motion naar en maakte zijn lippen nat om in elk geval van dat broodje en dat moment te genieten. Mensen hielpen op straat, bij hun restaurant, hun stamkroeg… Een enorm collectief gevoel had zich van Valkenburg meester gemaakt.”

Collectiviteit, daarop richt zich ook MKB Limburg. Ze behartigt de belangen van kleine en middelgrote ondernemingen

‘Een ramp die in die eerste momenten Valkenburg tot een spookstad maakte. Een stad met overal water en schade, vol ontheemde mensen, auto’s met knipperende lichten, schel piepende alarmen, achterkleppen die open en dicht gingen’

'De ondernemers hadden een enorme drive, werkten dag en nacht, stopten hun pensioen en spaargeld in het herstel. Ze wilden hun bedrijf niet kwijt raken, ze wilden open'

en bevordert hun onderlinge contacten. Lagarde is zelf ondernemer, reden dat hij de impact van de ramp op een ondernemer als Arno Curvers niet alleen goed kan begrijpen, maar ook kan aanvoelen.

"Ondernemers hadden eerst corona moeten doorstaan, nu werden ze aan de start van het seizoen keihard geraakt. Het was dé periode om omzet te maken. Dramatisch!"

Zodra het water was gezakt, gingen de handen uit de mouwen.

"De ondernemers hadden een enorme drive, werkten dag en nacht, stopten hun pensioen en spaargeld in het herstel. Ze wilden hun bedrijf niet kwijt raken, ze wilden open."

Lagarde, bestuurder én ondernemer, voelt nog altijd de frustratie. Enerzijds wilde hij vanuit een ondernemersmentaliteit hard vooruit, aanpakken, progressie maken. Anderzijds had hij als belangenbehartiger de taak om te beïnvloeden, met enig geduld te bouwen aan relaties. Dat botst, zeker als de zaak onder druk staat.

"Bijzonder genoeg ontstond er vrijwel direct een nieuw samenwerkingsverband van belangenbehartigers: tussen de Limburgse Werkgeversvereniging, de Koninklijke Horecabond Nederland, Hiswa/Recron en MKB Limburg, waarmee we gezamenlijk met gemeentes en Provincie Limburg in gesprek gingen. Via lobby en media wilden we gas geven, druk zetten op overheid, op verzekeraars, op iedereen die de ondernemers direct en indirect zo snel mogelijk kon helpen. Wat gezien de acute ellende sowieso nooit snel genoeg was of kon zijn. Het was zó frustrerend...

... omdat er heel veel regels waren en zijn.

... omdat bezoekers uit Den Haag beloofden ruimhartig te gaan helpen, waarna ze weer vertrokken en de discussie ontstond over de definitie van 'ruimhartig'.

... omdat horizontaal en verticaal water voor met name beursfondsen twee heel verschillende dingen waren, waardoor ze heel erg moeilijk deden.

... omdat de Wts, de oude Wet tegemoetkoming schade bij rampen, uit de kast moest worden gehaald en worden afgestoft.

Het duurt altijd te lang. Het gaat altijd te langzaam."

Weken, maanden na de watersnood ging het de belangenbehartigers nog steeds te traag. Want nog altijd waren er kwesties...

"Eén keer was omzetschade bij rampen gedurende twee weken opengesteld. Weken waarin ondernemers zelf nog veel te druk waren met het herstel, of met het terugvinden van hun verwaterde administratie. In zo'n korte tijd was het hierdoor velen onmogelijk om een beroep te doen op de regeling. Dus wilden wij dat deze de

getroffen ondernemers nog een keer een kans bood. En dat is inmiddels gelukt."

Ander absoluut punt van aandacht voor MKB Limburg is volgens Lagarde het feit dat bedrijfsinterruptieschade in Nederland verzekeringstechnisch geen goed ontwikkelde markt is. Niet alle ondernemers hebben, zoals Arno Curvers van de Valckenborgh, een verzekeringsadviseur zoals Ron Heuts, die zijn klant kent, het gebied en de historie. En die met deze klant voor ogen het best mogelijke advies geeft binnen de risico's en de mogelijkheden die er zijn.

De watersnood overviel Valkenburg en overviel Tibert Lagarde. "Maar zou de toenmalige voorzitter van MKB Limburg mij weer vragen en wist ik dan van tevoren wat mij en al die anderen te wachten stond, dan zou ik direct en zonder enig voorbehoud 'JA' zeggen." ■

‘Een eerlijke boodschap’

Patrick van der Broeck, Waterschap Limburg

Het was code oranje. Straten stroomden vol water en kelders liepen onder. Waterschap Limburg schaalde nog niet direct op; iedereen werkte zo lang mogelijk ‘in de lijn’.

Wel stapte Patrick van der Broeck, de toenmalige dijkgraaf, in de auto en reed richting Zuid-Limburg, waar de situatie ernstig begon te worden. De politie waarschuwde de mensen al om niet de straat op te gaan.

De volgende dag was er nog meer regen. De rivieren zwollen aan en de Maas bereikte een historisch hoog niveau.

“En nooit meer vergeet ik die indrukwekkende, kolkende watermassa toen ik de weg naar Valkenburg afreed,” vertelt Van der Broeck. “Waren we hierop voorbereid? Nee, niet zoals nu. Ja, we hielden crisistrainingen, stelden daarbij een probleem centraal, een fictieve crisis. Dan volgden we een bepaald draaiboek en losten we het probleem op. Maar nu, in de praktijk, hadden we *allerlei* problemen. Zware regenval, overstromingen van de grote rivieren en van de beken – en het dreigden er alleen maar meer te worden!”

Waterschap Limburg onderhoudt en inspecteert dijken, zuivert rioolwa-

'We hebben klimaatdisruptie; oplossingen zijn niet langer alleen meer civieltechnisch. We kunnen ook niet langer tegen de natuur vechten. We zullen met de natuur moeten werken, met het water meebewegen'

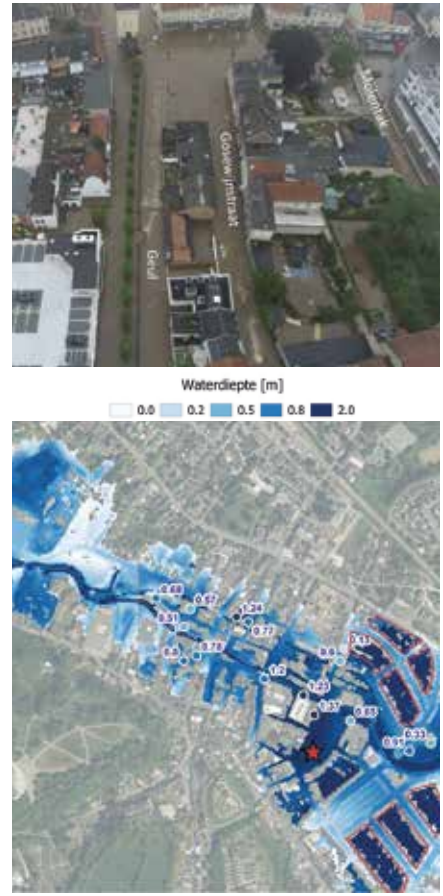
ter en zorgt voor veilig, voldoende en schoon water voor 31 gemeenten in Limburg. Met de watersnood raakten al deze taken ontwricht. Had het Waterschap deze ramp dan niet moeten voorzien en, vooral, voorkomen?

"Het was erg dubbel," weet Van der Broeck. "Als Waterschap waren we gericht op de Maas, op een hoogwaterstand die we eens per honderd jaar mochten verwachten. Dit was al de vierde keer in een aantal jaren dat die hoge stand werd bereikt en de maatregelen waren nog altijd een succes. Maar... de beken waren er niet op ingesteld. Voor de Maas hadden onze maatregelen dus heel goed gewerkt, maar in Zuid-Limburg zag ik ook de ellende."

De maatregelen waarover Van der Broeck spreekt, omvatten bijvoorbeeld de aanleg van Maaspark Ooijen-Wanssum, een nieuw natuurgebied in Noord-Limburg. Dit gebied zorgt ervoor dat de waterstanden op de Maas tot wel vijfendertig centimeter kunnen zakken. Bij Venlo scheelt het tien centimeter in het hoogwaterpeil en tot veertig kilometer stroomopwaarts, bij Roermond, is nog een effect van vijf centimeter te meten.

Maar dit heeft Valkenburg niet kunnen redden. Is een volgende ramp dan te voorkomen?

"We hebben klimaatdisruptie; oplossingen zijn niet langer alleen meer civieltechnisch. We kunnen ook niet langer tegen de natuur vechten. We zullen met de natuur moeten werken, met het water meebewegen," aldus Van der Broeck. "Met de Provincie en het Waterschap gaan we daarom nieuwe plannen maken. Plannen waarbij wij bovendien ook met het



buitenland samenwerken, want van de totale hoeveelheid water kwam zestig à zeventig procent daar vandaan. Zo moeten we bijvoorbeeld Europese subsidieaanvragen doen om mensen eerder te kunnen informeren; door weersverwachtingen te koppelen aan waterverplaatsing in beken."

Iedereen is na de watersnoodramp meer dan gemotiveerd om het op te pakken, weet Van der Broeck. Maar het gaat veel tijd kosten. Realisatie van Maaspark Ooijen-Wanssum in de vorm van onder andere rivierverruiming en bruggenbouw heeft alleen al twaalf tot vijftien jaar geduurd.

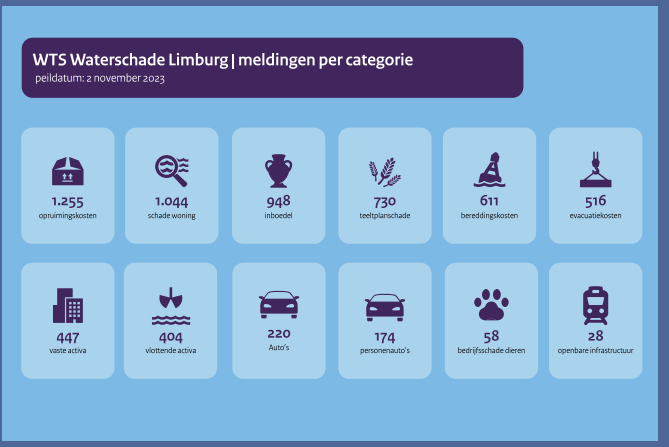
"De mensen zouden graag dijken en graafmachines zien, maar tussen droom en werkelijkheid staan procedures en regels. Voor velen is het ook onbegrijpelijk dat er zo veel studie nodig is voordat we met concrete, zichtbare ingrepen komen."

Inmiddels is er wel een waterstand-limburg-app, een tastbaar begin dus. Via deze app van Waterschap Limburg is 24/7 de waterstand te raadplegen van een groot aantal meetpunten in Limburgse beken. De app geeft ook waarschuwingen af. "Zo'n vijftienduizend mensen hebben zich nu op de app geabonneerd, wat ik eerlijk gezegd nog niet heel veel vind..."

De watersnood in Zuid-Limburg heeft een boodschap achtergelaten, een pijnlijke wake up-call, die we volgens Van der Broeck niet mogen en misschien ook niet snel zullen vergeten. Want we vergeten eerdere crises, maar herinneren ons wel de rampen.

"En reken je kil en koel na hoeveel euro schade de watersnood in Limburg kostte, dan gaat er na de watersnood van 2021 een andere normering gelden, worden andere oplossingen nodig," aldus Van der Broeck. "Om op korte termijn zo veel mogelijk draagvlak en geld daarvoor te kunnen krijgen, nodigden we al zo veel mogelijk relevante beleidmakers en bestuurders uit. We slaagden er in 1,2 miljard euro op te halen, waarvan de helft van de regio kwam en de andere helft van het Rijk. Het is een begin voor oplossingen die veel tijd kosten. Tijd om plannen te maken en uit te voeren, die de gevolgen van klimaatdisruptie zo goed mogelijk op kunnen vangen. Niet alleen in Zuid-Limburg, maar in heel Nederland. Dat is misschien geen fijne, maar wel een heel eerlijke boodschap." ■

WTS Waterschade Limburg 2021 in cijfers anno 2023



Bron: /www.rvo.nl/subsidies-financiering/waterschaderegelingen-juli-2021/wts/beeld

Een ongelooflijke prestatie

Arno Curvers, Hostellerie Valckenborgh

“Altijd goed bouwen, dat heb ik van mijn vader geleerd. Dat hebben we ook altijd gedaan, aan de Valckenborgh zelf en aan het bedrijf,” vertelt Arno Curvers. “Daarom voelde ik mij zo schuldig toen ik besefte, of dacht te beseffen, dat ik geen bedrijfsschadeverzekering had om alles te beschermen waarvoor we zo hard hadden gewerkt.”

Hotel Hostellerie Valckenborgh van de familie Curvers werd hard getroffen door de watersnood. Maar het was ook het allereerste getroffen hotel in Valkenburg dat na de ramp weer openging. Al na drie weken, in ieders ogen een ongelooflijke prestatie. Hoe dit mogelijk is geweest?

In eerste instantie dankzij de indrukwekkende inzet van Arno Curvers en zijn vrouw Denise, alle medewerkers en vrijwilligers. “Tapijtleggers hebben in de nacht voor de opening nog de noodvloerbedekking gelegd. Dat kon ook niet eerder, want alles moest eerst gedroogd worden,” zegt een nog altijd geëmotioneerde Arno.

Gelukkig had Arno geleerd goed te bouwen. Het water verwoestte daarom veel in de Valckenborgh, maar niet alles. “Juist omdat we veel konden behouden, konden we snel open,” zegt hij. De oude, houten vloer, getaxeerd op zestig à zeventigduizend euro, was echter onherstelbaar beschadigd en werd niet teruggelegd. “We wilden ook gewoon verder, snel heropenen daar ging het ons om. Bovendien, als er ooit weer een overstroming zou komen…”

Schoonmaken, herstellen, vervangen… Heel Zuid-Limburg had ineens nieuwe meubels nodig. Er was bijna niks, maar Arno wist het te krijgen. Met soms een keerzijde, juist door de schaarste. “Terwijl sommige van onze spullen buiten stonden te drogen, reden types met hun wagen de parkeerplaats op om die mee te nemen. Plunderaars…”

“Ja, Arno heeft van veel kanten hulp gekregen,” vindt ook schade-expert John Habets. “Maar het is toch echt aan hem te danken dat de Valckenborgh weer zo ongelooflijk snel in bedrijf was. Hij was zo gemotiveerd, zo gedreven en pakte het zo aan dat hij

het onmogelijke heeft waargemaakt. Drie weken na de ramp weer open: het lijkt een mirakel!"

Een mirakel dat in die vreselijke dagen ook mogelijk werd gemaakt door het collectieve gevoel van betrokkenheid en de gezamenlijke inzet die hieruit voortkwam. En, essentieel, door het feit dat het doel van Arno Curvers en de verzekeraar hetzelfde was.

Dat was dan weer toe te schrijven aan het advies van verzekeringsadviseur Ron Heuts. Hem had het immers 'niet lekker gezeten' dat de bedrijfsschadeverzekering er uit was gegaan. Hij vond dat deze gezien de ligging van de Valckenborgh in overstromingsgebied en de kans op een calamiteit hoorde bij een goed advies.

Zodra bleek dat de omzetschade inderdaad verzekerd was, werd plotseling heel veel mogelijk. Want ineens hadden de Valckenborgh en de verzekeraar een gemeenschappelijk belang: de schade zo snel mogelijk inventariseren, beperken, dekken en herstellen; de boel in zo kort mogelijke tijd in bedrijf krijgen om de omzetschade te minimaliseren.

Hotel Hostellerie Valckenborgh werd in juli 2021 getroffen door de grootste ramp in zijn zeventigjarig bestaan en herstelde hiervan in drie weken. "Vóór half augustus ben ik weer open!" zei Arno Curvers resoluut. En het gebeurde.

Opnieuw is het familiebedrijf aan de Hovetstraat in het centrum van Valkenburg van een toekomst verzekerd. Een toekomst die weliswaar onvoorspelbaar is, maar dankzij de inspanningen van partijen als het Verbond van Verzekeraars, MKB Limburg en Waterschap Limburg voor veel ondernemers met een goed advies wel heel veel beter beheersbaar. ■

‘Hoe kunnen we helpen?’

Bernardo Walta, De Goudse Verzekeringen

“Wie zijn er getroffen? Hoe kunnen we helpen? Het waren de eerste vragen die wij onszelf en onze adviseurs stelden. Het waren ook heel menselijke vragen, want we voelden ons persoonlijk betrokken.

Dat kan ook bijna niet anders als je werkt met een hecht netwerk van adviseurs, die op hun beurt nauwe banden hebben met hun klanten,” vertelt Bernardo Walta, commercieel directeur bij De Goudse Verzekeringen. “Terwijl de ramp zich ontvouwde, hadden we contact met Alex Salden, onze accountmanager in Limburg. En hing ik aan de telefoon met onze adviseurs. Waar loop je tegenaan? Wat kunnen wíj doen? Voor iedereen was duidelijk: dit is het moment dat we er moeten staan!”

De Goudse Verzekeringen is een familiebedrijf, opgericht in 1924 door de grootvader van de huidige bestuursvoorzitter, Geert Bouwmeester. Op het moment in juli dat de eerste rampberichten binnenkwamen, was de vakantieperiode bij de verzekeraar net begonnen.

‘Zo snel mogelijk wilden we duidelijkheid en hulp bieden, zonder ons eerst te verliezen in allerlei ingewikkelde feitelijkheden’

Een klein crisisteam met onder anderen Walta en Bouwmeester werd geconfronteerd met een enorm aantal hulpvragen, waarvan de belangrijkste: wat is gedekt en wat niet?

“Wel vaker hadden we te maken gehad met overstromingen, stormen en andere calamiteiten, maar niets, niets, was zo heftig als deze watersnood,” vertelt Walta. “De vragen die we kregen waren van existentieel belang en de schade was groot. Ik kreeg filmpjes door, foto’s van een bloemenzaak anderhalve meter onder water... Verschrikkelijk!”

Grijze gebieden

“De belangrijkste van de vragen was: wat is gedekt, wat is niet gedekt? Vanzelfsprekend wilden we iedereen zo snel mogelijk uit de onzekerheid helpen, zo snel mogelijk antwoorden geven. Maar direct bleken er allerlei moeilijke, technische discussies naar boven te komen. Over horizontaal en verticaal water, primaire en secundaire keringen... Allemaal lastig te begrijpen, grijze gebieden, ook voor ons. Geert en ik keken elkaar aan en ons standpunt

was snel duidelijk. Zo'n watersnoodramp als in Valkenburg overkomt de mensen. We gaan nu eerst helpen, dan discussiëren we later wel."

Direct effect

Dit besluit van De Goudse had direct effect. Onmiddellijk werd de limiet voor volmachten opgetrokken. Verzekeringsadviseurs zoals Ron Heuts konden voor een drie keer zo hoog bedrag als normaal de schades gaan regelen en klanten gerust stellen.

"Zo snel mogelijk wilden we duidelijkheid en hulp bieden, zonder ons eerst te verliezen in allerlei ingewikkelde feitelijkheden. Dit klinkt misschien 'onverzekeringsachtig', maar dat is het niet. We werken immers nauw samen met de verzekeringsadviseurs in de regio en hebben groot vertrouwen in hen en hun beoordeling.

Wij kennen de adviseurs, zij kennen de klanten. We willen het oplossen, er is vertrouwen en we kunnen kort schakelen. Feitelijkheden achter de komma komen dan later wel."

De Goudse heeft door haar opstelling tijdens de watersnoodramp in Valken-

burg volgens verzekeringsagent Ron Heuts een belangrijke helpende rol gespeeld, ook voor Arno en Denise Curvers van de Valckenborgh. Op het moment dat het ertoe deed, deed de verzekeraar wat ze moest doen: mensen uit de nood helpen.

'Zou een grote ramp zoals in Valkenburg zich opnieuw voordoen, dan kunnen we veel sneller aangeven waar wel of niet dekking voor is'

"En natuurlijk," benadrukt Walta, "keken we daarbij ook per casus. Kiest een klant bewust om iets niet te verzekeren, omzetderving bijvoorbeeld, dan is het immers ook niet reëel om uit te keren. In geval van de watersnoodramp hielpen we dan vaak wel via een voorschot of lening.

Onze accountmanager in Limburg zegt nog steeds hoe trots hij is om bij De Goudse te werken. Hij zegt ook waarom. Zo wijst hij op de grote maatschappelijke rol die we als verzekeraar en adviseur kunnen spelen. Hoe we écht mensen kunnen helpen; hoe we ze écht hebben geholpen. Dat maakt mij dan weer trots."

Kanttekening

Walta heeft overigens ook een kritische kanttekening. "Achteraf hadden we in elk geval één ding beter kunnen en moeten doen. We kregen tijdens de ramp veel telefoontjes met vragen over wel of niet te vergoeden schade waar we naar ons idee te laat een antwoord op hadden. Het kostte wel een dag om alle vragen beantwoord te krijgen en dat was een dag te veel. Daarom namen we ook het principebesluit tot onmiddellijke hulp, want aarzeling en discussie op zo'n dramatisch moment is menselijk gezien niet reëel en niet uit te leggen, ook niet aan onszelf. Inmiddels hebben we een nieuw draaiboek gemaakt. Zou een grote ramp zoals in Valkenburg zich opnieuw voordoen, dan kunnen we veel sneller aangeven waar wel of niet dekking voor is. Dan kunnen we nog sneller en beter helpen." ■

‘Regel het maar!’

Ron Heuts, assurantiefirma Zekerheuts

“In totaal heb ik na de watersnood 613 schades afgehandeld, zowel particulier als zakelijk; in Valkenburg, Schin op Geul, Heerlen, Meerssen, Kerkrade…

Mijn werkgebied was – en is – Zuid-Limburg, de regio die ik heel goed ken,” zegt Ron Heuts. “Maar ik weet ook dat overstromingen niet een puur lokaal fenomeen zijn. Het verschil met andere gebieden: het water verzamelt zich bij ons sneller. Van alle hoge punten stroomt het in de kortst mogelijke tijd naar sloot, beek en rivier. Dit heeft andere gevolgen, kent andere gevaren dan overstromingen in een plat landschap, zoals we onder meer hebben gehad in het Gelderse rivierengebied.”

In de nasleep van de ramp is er niet alleen in Limburg een hele discussie op gang gekomen over de verzekerbaarheid van overstromingen, weet Heuts. En bij de verzekeraars ziet hij een tendens om het dekken van overstromingen in de voorwaarden op te nemen.

‘Wat veel ondernemers na de watersnood heeft geholpen was de flexibiliteit van de verzekeraars’

“Bij bedrijfsschade is dit echter nog lang niet overal het geval,” nuanceert hij. “Wat naar mijn idee wel zou moeten. Je kan immers pas bedrijfsschade hebben na een storm, brand of watersnood – hoe kan je overstroming dan uitsluiten? Ook vind ik dat de verzekeraar hierbij een zorgplicht heeft. Dat staat volgens mij zelfs in de wet. Deel van die plicht is ervoor te zorgen dat de eindklant tegen overstroming gedekt kan zijn.”

Dat er na de watersnood zo massaal beroep is gedaan op de Wts toont hoe slecht het soms geregeld was. Veel polissen hadden wel de overstroming gedekt, de opstal en inventaris, maar niet de bedrijfsschade. En ook het ingeroepen noodfonds dekte geen gevolgschade.

“Wat veel ondernemers na de watersnood heeft geholpen, waren niet zozeer de goede dekkingen tegen watersnood, als wel de flexibiliteit van de verzekeraars,” zegt Ron Heuts. Als verzekeringsadviseur had hij een limiet van 25.000 euro om met volmacht schades te regelen. Boven die limiet was er overleg nodig met de grote verzekeraars. Al direct na

de ramp werd besloten om de grens van 25.000 euro op te trekken naar 75.000 euro. En omdat Zekerheuts het vertrouwen had van de verzekeraars, kreeg hij in de praktijk de vrije hand.

"'Regel het maar,' zeiden de verzekeraars mij. En in het geval van de Valckenborgh gebeurde dat direct en zonder voorbehoud. De reden? De bedrijfsschade was gedekt. Het was in ieders belang om zo snel mogelijk noodschade uit te keren, zodat het bedrijf weer zo vlot mogelijk open kon."

Ron Heuts herinnert zich een rondgang door Valkenburg, samen met een camerateam van de NOS, toen het eerste water was gezakt en hulp kon worden geboden.

"Ik kom een bekende tegen uit Heerlen, die is gekomen om te helpen. Dan een mevrouw, helemaal uit Friesland. Bij een bolderkar staat iemand koffie, thee, frisdrank en broodjes uit te delen. Restaurants zetten hun keukens open om te helpen. Allemaal voelen ze zich betrokken, allemaal hebben ze op hun manier dezelfde ellende meegemaakt. Onze schadeafdeling bleef op eigen initiatief het weekend doorwerken om alle schades te kunnen opnemen; een expert die voor ons werkt, schoof zijn vakantie op. Meer dan ooit weet ik: betrokkenheid verenigt, is menselijk. Net als verzekeren." ■

'Betrokkenheid verenigt, is menselijk. Net als verzekeren'

Mensen helpen

Roger van der Linden, voorzitter Adfiz

Hotel Hostellerie Valckenborgh van de familie Curvers heeft zich in opmerkelijk korte tijd hersteld van de watersnoodramp in Valkenburg. Maar een ramp laat littekens na. Nog steeds zijn de herinneringen scherp en de emoties intens in Limburg, ook bij mij.

Misschien kunt u zich nog het 'grappige' filmpje herinneren met vissen die opeens door de straten zwommen en met de hand gevangen werden? Dat filmpje werd opgenomen in de straten van Bocholtz, mijn dorp en de vestigingsplaats van ons advieskantoor. Grappig? Ja, maar de schrik zit er nog steeds goed in bij de Zuid-Limburgers. En als donkere wolken verschijnen aan de horizon, stijgt de spanning, elke keer weer opnieuw, ook bij mij. Het is overigens ook na 2021 niet droog gebleven; het water heeft alweer in de straten van Zuid-Limburg gestaan.

Iets minder dan 10 jaar voor 'Valkenburg' stond ik 2012 in Slenaken, waar het riviertje de Gulp vanwege extreme regenval in België binnen de kortste tijd veranderde in een woeste stroom die woningen en bedrijfspanden binnendrong. Misschien had iedereen daar meer van moeten leren, hadden we ons beter moeten realiseren dat deze gebeurtenis op heel veel andere plaatsen in Limburg ook kan plaatsvinden. Laten we dat naar aanleiding van de watersnoodramp van 2021 nu in ieder geval wel doen. Laat alle betrokkenen vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid kijken hoe we zowel de preventie als de dekking kunnen verbeteren.

Wat kunnen we?

Volgens Geeke Feiter van het Verbond van Verzekeraars moeten we ons met zijn allen realiseren dat het klimaat verandert; dat situaties zoals in Valkenburg '21 zich vaker en op meerdere locaties in Nederland kunnen voordoen. Daarbij is het ónze taak om klanten hier goed over te informeren en te adviseren. Wat zijn de risico's? Welke mogelijkheden heeft de klant? En wat zijn de gevolgen van de verschillende keuzes?

Tibert Lagarde van MKB Limburg weet dat je na een ramp de belangen van ondernemers nooit snel en volledig genoeg kan behartigen. Dit leidt soms tot frustratie. En voormalig dijkgraaf Patrick van der Broeck roept op tot geduld, of in elk geval tot begrip, omdat de oplossingen om een nieuwe watersnood zoals in Valkenburg 2021 zo goed mogelijk te voorkomen ingrijpend zijn en veel investeringen en tijd kosten.

Na de overstroming is onderzoek gedaan naar de ramp en de afwikkeling ervan. Conclusie: getroffenen zitten bij een dergelijke ramp met existentiële vragen en onzekerheden. Het blijft altijd lastig om bij een grote ramp zoals in Valkenburg iedereen ook snel duidelijkheid te geven. Het verzekeren tegen waterschade is complex. Alleen al begrippen zoals horizontale of verticale regen, primaire of secundaire keringen kunnen verwarrend zijn.

Het goede nieuws: 8 op de 10 ondernemers heeft inmiddels dekking voor overstroming van beken en kleinere rivieren. Wat dit betreft heeft de watersnoodramp bij iedereen de bewustwording vergroot, ook wat betreft klimaatschade. Verder hebben verzekeraars de dekking tegen schade door water uitgebreid. Maar dat wil niet zeggen dat het overal door iedereen goed geregeld is.

Dus, wat kunnen we?

De gebeurtenissen in Valkenburg, en dan specifiek ook die bij Hotel Hostellerie Valckenborgh, hebben helder gemaakt dat er één oplossing sowieso écht werkt: goed advies zoals dat van Ron Heuts. Van een adviseur die de klant, zijn omstandigheden en de omgeving goed kent en weet wat er nodig is. En die, op het moment dat het nodig is, vervolgens 'gewoon' doet wat hij beloofd heeft: er voor de klant zijn, zo snel mogelijk duidelijkheid geven en zaken in gang zetten! Hij komt daarmee niet alleen zijn eigen belofte na, maar zorgt er ook voor dat alle andere betrokkenen dit doen.

Goed verzekeren doe je vanuit persoonlijke betrokkenheid bij de situatie en bij de klant. Met kennis van het proces van schadevaststelling en herstel. Zodat je bij een calamiteit écht kunt helpen. Want dat is uiteindelijk waarom wij actief zijn in dit vak: mensen helpen op de momenten dat het nodig is! ■

Watersnood in de Valckenborgh **is een uitgave van Adfiz, branchevereniging van onafhankelijk financieel adviseurs.**

Samenstelling en coördinatie:	Sébastien Wulms
Vormgeving:	Iris Borst
Fotografie:	Iris Borst, Fotografie Studio Cyril, Blueice
Redactie:	Siebe Huizinga
Grafische verzorging:	Books4You BV

Aan deze uitgave werkten mee: Patrick van der Broeck (Waterschap Limburg); Arno Curvers en Denise Heuvels (Hotel Hostellerie Valckenborgh); Geeke Feiter (Verbond van verzekeraars); John Habets (schade-expert EMN); Ron Heuts (assurantiefirma Zekerheuts); Tibert Lagarde (bestuurder MKB Limburg); Roger van der Linden (voorzitter Adfiz); Daan Prevoo (burgemeester Valkenburg aan de Geul); Harmke Rienstra (gast van de Valckenborgh); Roger Slagter (reconditioneringsbedrijf BELFOR); Bernardo Walta (directeur commercie bij De Goudse Verzekeringen); Enno Wiertsema (directeur Adfiz)

Contactgegevens:
Stadsring 201, 3817 BA Amersfoort
Postbus 235, 3800 AE Amersfoort
033 – 4643 464
info@adfiz.nl
www.adfiz.nl

Ofschoon uiterste zorg is besteed aan kwaliteit en geldigheid van de gegevens aanvaardt Adfiz geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventuele onjuistheden.