

In harmonie naar een compromis

Expertisekantoor mr. H. Groeneveld & Partners viert dit jaar zijn 25-jarig bestaan. En al 25 jaar gaat het letselexpertisekantoor in harmonie naar een compromis. Oprichter Hans Groeneveld reageerde op onze oproep in het voorwoord van het decembernummer. Na 25 jaar kan hij als geen ander terugkijken en vooruitblikken.



Expertisekantoor mr. H. Groeneveld & Partners is gevestigd in het World Trade Center te Rotterdam. Hier staat Hans Groeneveld voor het enige honderd jaar oude beursbankje, dat is overgebleven van de Rotterdamse Assurantie Beurs.

We vroegen Hans wat er tegenwoordig beter gaat dan vroeger en wat voor verbetering vatbaar is. "In het begin waren letseldossiers onderdeel van de AVB-portefeuille. Gaandeweg bestond deze portefeuille alleen nog maar uit letsel-dossiers. Het vak werd geleerd in de praktijk. Opleiding was er nauwelijks. Belangenbehartigers waren er evenmin. Rekenen gebeurde handmatig en later met primitieve computerprogramma's. Belasting schade, bijvoorbeeld, werd toen nog niet opgenomen als schadecomponent. Verlies van zelfwerkzaamheid was een ondergeschoven kindje, evenals huishoudelijke hulp. We roiden met de riemen die wij had-

den. Mogelijk dat wij slachtoffers tekort hebben gedaan of juist helemaal niet.

Als er al een belangenbehartiger benoemd werd was dat vaak een advocaat of iemand van kantoor Pals. Deze situatie wijzigde snel na het Drent-arrest, toen kosten van rechtsbijstand als schade waren te vorderen. Tot op de dag van vandaag ondervinden wij er de gevolgen van.

Er ontstond een forse groei in schaderegelings- en advocatenkantoren gespecialiseerd in letsel. De LSA en NLE ont-

stonden en zorgden voor vakkenis. Aan de WA-kant kwamen verplichte opleidingseisen."

Harmonie

"Het bracht het vak op een hoger niveau. Als WA-expert is het prettig te onderhandelen met een vakbekwame tegen-speler. Wij zien ze meer als medespeler. Gedurende deze jaren is een goede vertrouwelijke band opgebouwd met de meeste belangenbehartigers. Wij krijgen meerdere malen het vertrouwen om een cliënt van een belangenbehartiger alleen, dus zonder zijn belangenbehartiger, te bezoeken als dat zo uitkomt en als dat het dossier verder kan brengen. Zo werkt harmonie. Harmonie bespaart kosten voor verzekeraars en leidt tot bevredigende resultaten voor beide partijen. Dit werkt met deskundige belangenbehartigers. Deskundigheid is een vereiste om de buitengerechtelijke kosten als schade te kunnen vorderen. Helaas ontbreekt juist de laatste tijd deze deskundigheid nog al eens. Kantoren met het spreekwoordelijke 'bord in de tuin' melden zich helaas vaker dan wenselijk bij ons."

Ondeskundige begeleiding

"Ondanks het bestaan van de website van de Letselschade Raad waar de bonafide kantoren staan geregistreerd kiezen slachtoffers – vaak vanwege culturele achtergronden – voor ondeskundige begeleiding. Onderbouwde vorderingen ontbreken dan vaak. Aan termijnen of juiste informatieverstrekking houdt men zich niet. Declaraties met hoge uurtarieven staan voorop. Dat levert onze branche een slechte naam op. Onder andere omdat vertragingen ontstaan in de doorlooptijd en onderhandelingen stroef lopen door kerst-boomclaims. En dit terwijl het streven van de markt is om de doorlooptijd te verkorten."

Te veel werk op bordje

"Ook helpt het niet mee dat bij verzekeraars vaak heel veel werk op het bordje van behandelaren ligt waardoor afgesproken termijnen soms niet gehaald worden. Het blijkt voor veel verzekeraars nog steeds een probleem om voldoende mensen met kennis van zaken aan te nemen.

In de achterliggende jaren is het gelukkig wel zo dat de doorlooptijden van een letselschadezaak zijn versneld. Daarbij heeft de Gedragscode Behandeling Letselschade zeker een sterke rol gespeeld.

Winst behalen

Doordat er een toestroom is geweest van behandelaren met gebrek aan vakkenis, te weinig onderhandelingsvaardigheden en een blik alleen gericht op geld, nemen onderhandelingen nu helaas steeds meer tijd in beslag dan nodig is. Daar moet winst te behalen zijn.

Onderhandelingen kosten nu helaas meer tijd dan nodig is

Het zou prima zijn als er verplichte kwaliteitseisen van advocaten, experts en behandelaren zouden komen. Hier ligt nog een mooie taak voor de LSA, NLE en het NIVRE. Verder zouden termijnen afdwingbaar moeten worden."

Bevredigend en acceptabel

Groeneveld wil dat de regeling voor het slachtoffer bevredigend wordt en acceptabel voor de opdrachtgevers. De slogan van het bedrijf is: "in harmonie naar een compromis". Om dit te bereiken – harmonie is al moeilijk genoeg – is inleven in de positie van het slachtoffer belangrijk. Groeneveld onderschrijft dan ook dat het slachtoffer centraal moet staan. Niet om het slachtoffer te vertroetelen, maar om hem of haar verder te kunnen helpen in het leven. Dit is geen softe benadering, maar een behandeling die past bij een adequate schaderegeling.

Regeling

"Een compromis is nu eenmaal dat beide partijen vrede hebben met de regeling, maar dat zij eigenlijk liever iets meer – vanuit het slachtoffers berekeneerd – of minder – vanuit verzekeraars – hadden gewild", besluit Groeneveld. "Daarom heet het ook een regeling en zijn wij schaderegelaars. Eigenlijk een heel commercieel beroep en daarom is het zo leuk!" <

Harmonie bespaart kosten voor verzekeraars

Over

Expertisekantoor mr. H. Groeneveld & Partners is aangesloten bij het NIVRE en opgenomen in het register van de Letselschade Raad. Oprichter Hans Groeneveld is al bijna 25 jaar NIVRE letselschade-expert en tevens FUEDI ELAE. Het kantoor is sinds de oprichting gevestigd in het World Trade Center te Rotterdam waar toen de assurantiebeurs was gevestigd in de Mainhall. Van begin af aan ontving het kantoor opdrachten van beursmakelaars. Het is een klein, gespecialiseerd kantoor dat groot is in samenwerken met andere gerenommeerde bedrijven, nationaal en internationaal. Zo ontstaat een groot team met up-to-date kennis.