

**Leon Aelmans (BosBoon Expertise) over bijzonder ‘huwelijk’ techniek en letsel**

# Letselslachtoffers moeten bij schaderegeling nog meer centraal staan

*Bij de start in 2014 werd al menig wenkbrauw gefronst en ook in de jaren erna wordt geregeld vreemd op gekeken naar de combinatie. Wat moet een (hoofdzakelijk) technisch expertisebureau als BosBoon Expertise met een letselschadeafdeling? Leon Aelmans, schade-expert, vakspecialist Letsel en partner, begrijpt die gedachte op zich wel, maar geeft daarnaast wel nadrukkelijk aan dat de praktijk van alledag aangeeft dat deze ‘combi’ minder bijzonder is dan menigeen denkt. “Het is bij ons in elk geval een ‘huwelijk’ dat profijtelijk is. We werken inmiddels nu al met vier letselschadeprofessionals, terwijl we momenteel een vacature hebben voor nummer vijf. En daar komen naar verwachting de komende twee jaar nog eens twee letselprofessionals bij. Daarnaast is BosBoon Expertise allang niet meer alleen CAR/technisch georiënteerd. Aansprakelijkheid, Marine/Transport, Property/Machinebreuk en Claim Services (BosBoon SchadeService) zijn naast Letsel belangrijke aandachtsgebieden van BosBoon Expertise.”*



*Leon Aelmans: “Ik denk dat we het in het algemeen met z'n allen lang zo slecht niet doen, al is er volop ruimte voor verbetering. Tegen verzekeraars zou ik willen zeggen, denk aan je personeel en laat hen niet verdrinken in de hoeveelheid werk. En tegen sommige belangenbehartigers: zet het slachtoffer echt centraal in de schadebehandeling. Realiseer je terdege dat het echt om hem of haar gaat en niet om je eigen portemonnee.”*

Aelmans werkt sinds 1987 in de schaderegelingsbranche, aanvankelijk als schadebehandelaar bij Interpolis. Al snel trad hij in de voetsporen van zijn vader Leon Aelmans, die 32 jaar als letselschadebehandelaar heeft gewerkt, en koos hij voor een voortzetting van zijn loopbaan in het personenschademetier. “Ik heb het geluk gehad mijn opleiding en coaching gekregen te hebben van ‘letselgoeroe’ Gerrit Franssen. Van hem heb ik veel geleerd en heb ik mijn beroepsethiek meegekregen”, aldus Aelmans, die na vier jaar Interpolis overstapte naar de Stichting Rechtsbijstand, waar hij acht jaar heeft gewerkt. Aansluitend werkte hij zeven jaar als personenschade-expert bij GAB Robins (nu Segdwick), waarna hij eveneens zeven jaar mede-eigenaar was van het letselbureau To the Point Expertise.

Vier jaar geleden stapte hij over naar BosBoon Expertise om daar als partner een letselafdeling op te zetten. Die bestaat verder uit Anita Geitenbeek, Hein Michels (direct mee overgestapt) en Mariska Pennings, collega's die hij op laatstgenoemde na al kende van zijn tijd bij To the Point Expertise. De afdeling houdt zich bezig met letselschaderegeling en toedrachtonderzoek, vooral in het kader van de AVB en daarnaast ook steeds meer op het gebied van medische aansprakelijkheid. Tot de opdrachtgevers behoren meerdere verzekeraars, onder wie ASR, NH1816, en sinds kort VWAA en MediRisk, eigen risicodragers bij gemeenten en enkele grotere bedrijven. “De makelaars weten ons ook prima te vinden, waarbij we gerust mogen stellen dat de steun van AON vanaf dag één ons een goede start heeft gegeven”, vult Aelmans aan.



*“De werkdruk voor de medewerkers bij verzekeraars is aan de (veel) te hoge kant, met name in de binnendienst. Dat vertraagt het afhandelingsproces en komt uiteindelijk ook de kwaliteit van het geleverde expertisewerk niet ten goede.”*

### PERSOONLIJK EN PRAGMATISCH

“We hebben inmiddels al aardig wat letseldossiers behandeld en groeien sterk: het afgelopen jaar met zo’n 30%, zowel qua omzet als het aantal opdrachtgevers. In 2019 verwachten wij wederom een groei van 20 à 30%, zeker nu opdrachtgevers ons meer en meer landelijk inzetten. Mede daardoor maakt onze omzet inmiddels een wezenlijk onderdeel uit van de totale omzet bij BosBoon Expertise”, zegt Aelmans. “Bovendien is er sprake van kruisbestuiving. Bij materiële schade is er geregeld ook sprake van letselschade en omgekeerd. Bovendien kun je bij letselschades ook te maken krijgen met b.v. woningaanpassingen; Daarbij komt de technische kennis van onze CAR- en Property- collega’s weer van pas.”

Gevraagd naar de kracht van de aanpak van BosBoon Expertise bij letselschades noemt Aelmans de combinatie van enerzijds warme, persoonlijke aandacht voor de letselslachtoffers en zijn/haar naasten en anderzijds een pragmatische en oplossingsgerichte in- en opstelling. “We houden er geen theoretische benadering op na, maar pakken door waar dat kan. Mede daardoor hebben we een goede naam en reputatie opgebouwd.” Waaraan moet een goede letselschaderegeling voldoen? Aelmans hoeft niet lang na te denken over het antwoord: “Oog hebben voor alle partijen, werken naar ieders’ tevredenheid, pragmatisch werken, maar in de eerste plaats ervoor zorgen dat je het letselslachtoffer echt (netjes) helpt.”

Elke schade-expert heeft een ‘schade van zijn leven’, een dossier waar een expert om wat voor reden dan ook met trots en voldoening op terugkijkt. Voor Leon Aelmans is dat het verhaal van een 16-jarige jongen die als gevolg van een bromfietsongeval langdurig letsel opliep, waarvan het herstelproces mede door vele noodzakelijke operaties met de nodige hobbels verliep en waarbij het zelfs lange tijd onzeker was of het met die jongen qua gezondheid, lichamelijke en geestelijke gesteldheid, wel goed zou komen. Ik heb die inmiddels 30-jarige jongeman en zijn ouders al die jaren begeleid en dan is het geweldig om te zien dat alles uiteindelijk goed is gekomen. Hij heeft nu een gezin met vrouw en kind en een prima functie op HBO-niveau.”

### VERHARDING

Aelmans loopt inmiddels alweer zo’n 20 jaar mee in de letselschadewereld en is van mening dat er bij de manier waarop letselschades worden afgehandeld in de loop der jaren een zekere verharding is opgetreden, aan de WA-kant en belangenbehartigerskant. “Aan de andere kant lijken belangenbehartigers soms wat meer te kiezen voor ‘snel geld verdienen’ in plaats van het slachtoffer centraal te stellen. Wat dat betreft is de beroepsethiek wat verminderd. Ook zie ik dat de huidige generatie letselschadeprofessionals op zich goed opgeleid is – eigenlijk beter dan in ‘mijn tijd’ - maar dat ze in hun werk wat meer theoretisch te werk gaan en minder oog hebben voor het menselijk aspect. Volgens de GBL moet het slachtoffer meer centraal staan in de letselschaderegeling, maar de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat er wat dat betreft nog wat enkele slagen te maken zijn.”

Aelmans ziet daarnaast het aantal letseldossiers gestaag toenemen. “Hoe dat komt, is ook voor mij de vraag. Zeker is in elk geval dat mensen mondiger en claimbewuster zijn geworden. Daarnaast gaan ook steeds meer professionals zelfstandig aan de slag als belangenbehartiger, wat in mijn ogen ook bijdraagt aan de groei van het aantal letseldossiers.” Wat zijn in jouw ogen momenteel de voornaamste knel- en verbeterpunten? “Naast de reeds genoemde verharding en het eigen financiële belang voorop stellen denk ik dat de werkdruk voor de medewerkers bij verzekeraars aan de (veel) te hoge kant is, met name in de binnendienst. Dat vertraagt het afhandelingsproces en komt uiteindelijk ook de kwaliteit van het geleverde expertisewerk niet ten goede.”

Tot slot, wat zou je de markt – verzekeraars en belangenbehartigers- mee willen geven? Aelmans: “Vooropgesteld, ik denk dat we het in het algemeen met z’n allen lang zo slecht niet doen, al is er volop ruimte voor verbetering. Tegen verzekeraars zou ik willen zeggen, denk aan je personeel en laat hen niet verdrinken in de hoeveelheid werk. En tegen sommige belangenbehartigers: zet het slachtoffer echt centraal in de schadebehandeling. Realiseer je terdege dat het echt om hem of haar gaat en niet om je eigen portemonnee.” ■

Er is in de loop der jaren een zekere verharding opgetreden in de manier waarop letselschades worden afgehandeld