

# Meer dan alleen het claimen van geld

Door: Gabor Mooij

**In 2002 ontstond Loyalis door samenvoeging van een aantal onderdelen van ABP. Het jonge bedrijf richt zich op de werkvelden inkomenszekerheid, personeelszorg, administratieve en financiële dienstverlening. Een klein onderdeel met 41 werknemers is Loyalis Schaderegeling (LSR) dat gespecialiseerd is in het verhalen van letselschade.**

**Dit schadebedrijf heeft zijn hoofdkantoor in Den Haag op een mooie locatie niet ver van het park Sorghvliet en het Catshuis. Daarnaast is er nog een kleine vestiging in Heerlen. LSR streeft een eigen en verantwoorde aanpak na bij het verhalen van schade, zoals blijkt uit een gesprek met manager Michel Roumen.**

## Traumatisch

Na een ongeval waarbij iemand letsel heeft opgelopen, kan het slachtoffer en ook diens werkgever bij LSR terecht. 'Ons letselschadewerk draait om het zoveel mogelijk beperken van de schade van een ongeval door het verhalen van die schade op een tegenpartij', vertelt Roumen. 'Dit werk draait echter om meer dan alleen geld. Je hebt bijvoorbeeld te maken met slachtoffers van vaak bijzonder traumatische gebeurtenissen. Slachtoffers die heel verschillend met hun situatie omgaan.' Het letselschadebedrijf vangt zelf niet direct slachtoffers op. 'Dat hoeft ook niet, want dat is in Nederland goed geregeld in de vorm van Slachtofferhulp. Natuurlijk zorgen we wel voor een doorverwijzing als wij zien dat het niet goed gaat met iemand. Daarvoor werken we samen met een arts.'

De belangrijkste doelgroepen van LSR zijn net als voor de rest van Loyalis te vinden bij de overheid en het onderwijs. Het verhalen van schade voor de overheid en het onderwijs is iets waar Roumen trots op is. 'Met ons werk dragen we een klein steentje bij aan een goed functionerende overheid. Door het verhalen van schade voorkomen we de onnodige uitgave van belastinggeld. Ook maakt de verhaalde schade vervanging mogelijk. Met name in het onderwijs is dat noodzakelijk, omdat leerlingen daardoor hun lessen kunnen blijven volgen.'

Het onderbouwen van een schadeclaim is bijna een wetenschappelijk proces. Zaken als levensverwachting en het vermoedelijke carrièrepatroon voor het ongeval spelen daarbij een rol. Bij de afwikkeling van een claim spelen ook andere elementen een rol. Het proces is erop gericht om in de minne, dus zonder tussenkomst van een rechter, een zaak te regelen voor de cliënt. Procederen kost veel geld en deze kosten worden bij succes evengoed maar ten dele vergoed door de tegenpartij.'

## Het product letselschade

Letselschade, het omvangrijkste product van LSR, bestaat uit regres en personenschade. Bij regres gaat het om zaken waarbij een ongeval van een werknemer schade veroorzaakt voor de werkgever. LSR verhaalt de loonschade voor de werkgever op de veroorzaker van zo'n ongeval. Bij personenschade gaat het om het schadeverhaal namens een slachtoffer.

Op het gebied van regres krijgt LSR jaarlijks 1900 dossiers binnen. Wat de personenschade betreft, komen er jaarlijks zo'n 250 dossiers bij LSR terecht. 'Bij 95 procent van de letselschadedossiers gaat het om verkeersslachtoffers. Het aantal verkeersslachtoffers neemt overigens ieder jaar met een paar procent af. Natuurlijk een positieve ontwikkeling, maar het zet wel een druk op de dossierinstroom.' De basis van het schadeverhaal bij regres ligt bij de Verhaalswet Ongevallen Ambtenaar (VOA). Via deze wet kan de overheid het doorbetaalde loon van een door een ongeval uitgevallen ambtenaar verhalen op de veroorzaker van het ongeval.

'We verhalen bijvoorbeeld de kosten die de werkgever heeft vanwege de doorbetalingsverplichting van de Wet verbetering Poortwachter. Het beperken van de schadelast is ook een belangrijk element. Bijvoorbeeld door er via begeleiding en reïntegratie voor te zorgen dat iemands klachten zo snel mogelijk afnemen, zodat iemand weer snel aan het werk kan. LSR zag al vroeg in dat zij ook opdrachten binnen moest halen uit de private markt om een solide positie binnen de branche van

letselschade te behouden. Inmiddels maken bedrijven als de KLM, Corus en Akzo Nobel gebruik van de diensten van LSR.'

Het kan gebeuren dat werkgever en werknemer tegenover elkaar komen te staan, bijvoorbeeld bij een bedrijfsongeval. 'LSR vertegenwoordigt altijd slechts één van beide partijen, omdat beide partijen vertegenwoordigen in hetzelfde schadedossier niet zuiver is.'

Bij het verhalen van schade voor personen gaat het vaak om werknemers. 'De schade voor een werknemer kan inkomensverlies zijn door het afhankelijk worden van een uitkering. Iemand's carrière kan zelfs geheel voorbij zijn. Dat nog naast het verlies aan levenskwaliteit dat iemand oploopt.'

Maar LSR doet meer dan alleen werknemers. 'We hebben ook kinderen in ons bestand en dan gaat het om behoorlijke schades. Deze zijn meestal hoger dan bij volwassenen omdat een kind nog een heel leven voor de boeg heeft.'

## **Asbest**

Naast letselschade verzorgt Loyalis Schaderegeling het schadeverhaal voor het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Het gaat daarbij om slachtoffers met de ziekte maligne mesothelioom. Dit is een specifieke vorm van longkanker die door het inademen van asbest wordt veroorzaakt. De ziekte treedt vooral op bij werknemers die, voordat asbest verboden werd, met het kankerverwekkende materiaal hebben gewerkt. 'Op de dag dat deze ziekte wordt geconstateerd, heeft het slachtoffer nog een dag of 90 te leven,' zegt Roumen.

Het IAS vertegenwoordigt asbestslachtoffers en is opgezet om een juridische lijdensweg te voorkomen. 'Het is juridisch heel moeilijk te bewijzen dat iemand ziek is geworden, doordat hij 40 jaar geleden met asbest heeft gewerkt.' Het instituut bemiddelt tussen de slachtoffers en hun nabestaanden en verzekeraars. Daarnaast bepaalt het of slachtoffers recht hebben op een voorschot. Dat voorschot is ingesteld omdat slachtoffers vaak overlijden voordat de definitieve schadevergoeding is vastgesteld. Een aanvraag voor een voorschot kan alleen gedaan worden als een slachtoffer nog leeft. 'Je merkt overigens dat het de slachtoffers veel meer gaat om erkenning dan om geld.'

Voor bemiddeling komen ook de nabestaanden en huisgenoten in aanmerking. 'Bij huisgenoten gaat het bijvoorbeeld om echtgenotes die slachtoffer zijn geworden van thuisbesmetting. Bijvoorbeeld doordat ze de kleding van hun man wassen.'

De werkzaamheden van LSR bij asbest is anders dan bij het gewone schadeverhaal. 'Het Instituut werkt op basis van een convenant. In dit convenant is met verzekeraars bemiddeling afgesproken. Schadeverhaal is een andere constructie dan bemiddeling. Bij bemiddeling wordt je door beide partijen ingeschakeld.' LSR verzorgt het dossierbeheer en de daadwerkelijke bemiddeling tussen zieke werknemers en potentieel aansprakelijke werkgevers. Jaarlijks krijgt LSR 360 meldingen van asbestslachtoffers binnen.

## **Wagenpark**

Het rijk is eigen risicodragers wat zijn wagenpark betreft. Het schadeverhaal met betrekking tot dit wagenpark is daarom geregeld met hulp van een omslagstelsel. LSR voert dit omslagstelsel uit. Het betreft ongeveer 7500 auto's, waaronder die van het Korps Landelijke Politiediensten. De wagens van defensie vallen hier niet onder.

Roumen over de werking van het systeem: 'De omslag houdt in dat de schadelast van een jaar terugkeert in premies die we het jaar daarop innen. Als een auto van het rijk met een particulier botst dan komt net als bij gewone schadegevallen de schuldvraag naar voren. Eventuele schade wordt dan ook betaald vanuit het omslagstelsel.'

## **Verantwoord**

Bij Loyalis Schaderegeling staat niet de winstmaximalisatie, maar het verlenen van de dienst centraal. 'In tegenstelling tot veel andere bureaus nemen we ook de kleinere schades aan. Dat betekent niet dat we geen winst willen maken. Winst is nodig om ons verder te kunnen ontwikkelen en kwaliteit te blijven leveren. Als je iedereen slecht bedient, kun je beter niemand bedienen.'

Op het gebied van no cure, no pay hanteert Loyalis een percentage van 15% tot een schadebedrag van ongeveer € 2000,-. Boven dat bedrag neemt dat percentage af om te eindigen op 3%. 'Andere letselschadebureaus werken standaard met een percentage van 15%. Wij vinden het niet verantwoord

om voor iets waar je weinig werk aan hebt gehad veel geld op te strijken. Een voorbeeld is een dwarslaesie. Dan gaat het om bedragen van twee tot tweeënhalve ton. Daar zou je dan 15% van krijgen, terwijl er maar een beperkte hoeveelheid werk nodig is om de schade aan te tonen. Onze benadering betekent wel dat we harder moeten werken voor ons rendement dan een andere partij, maar het belang van onze cliënt staat centraal.'

## **Politie**

Op het gebied van regres doet LSR ook molestzaken voor de politie. Het gaat hierbij om gevallen waarbij een politieagent is mishandeld. Bij de dader is niet altijd iets te halen. De politie betaalt dan zelf de schade aan hun werknemer. Roumen: 'Hiermee laat de politie zien dat zij een goed werkgever zijn en achter hun mensen staan. Een agent gaat hierdoor na een dergelijke situatie ook weer makkelijker de straat op.'

Voor de meeste politieregio's doet LSR alleen de administratieve afhandeling van molestzaken. 'In de regio Limburg-Zuid verzorgen we echter ook de begeleiding van politieagenten in het traject naar de rechtbank. Zij kiezen er daar heel bewust voor om de begeleiding niet via Slachtofferhulp te doen, omdat de agenten beroepsmatig ook al met Slachtofferhulp te maken hebben.'

## **Meerwaarde**

Het krijgen van een zo hoog mogelijke schadevergoeding is volgens Roumen maar één van de redenen waarom klanten bij Loyalis Schaderegeling moeten zijn. 'Wij bieden werkgevers en werknemers de mogelijkheid om hun schadeverhaal te combineren. Werkgevers kunnen zo laten zien dat ze een goede werkgever zijn. Daarnaast voorkomen wij op die manier dat beide partijen tegen elkaar worden uitgespeeld. Verder is het voor ambtenaren gunstig dat LSR goed thuis is in de overheids CAO's en wettelijke regelingen. Hierdoor weten wij beter wat de punten zijn waarop een schadeclaim mogelijk is.'

Roumen hecht veel waarde aan het aanbieden van ondersteunende producten. 'Een belangrijke insteek van LSR is dat slachtoffers zoveel mogelijk de levenskwaliteit van voor een ongeval behouden. Daarvoor kijken we bij de schadeclaim naar het geld dat nodig is voor aanpassingen en hulpmiddelen. Het zou onze dienstverlening verbreden als we die aanpassingen en hulpmiddelen zelf zouden kunnen leveren. Verder kunnen wij ook producten van ons reïntegratiebedrijf Loyalis Mens en Werk aanbieden.'

## **De markt**

De omzet van LSR bedraagt € 3,6 miljoen. Hiervan komt 2,1 miljoen uit de regres en de personenmarkt. De resterende € 1,5 miljoen komt uit het werk voor het Asbestinstituut en het omslagstelsel. Van de omzet komt 80% bij de overheid en 20% bij de private markt vandaan. Op de regresmarkt is Loyalis één van de grootste spelers. 'Het overheidsgedeelte van die markt is feitelijk onze markt.' Naar eigen schatting komt zo'n 80% van de regresgevallen die optreden bij de overheid en het onderwijs bij LSR terecht. Ongeveer 20% wordt door andere kantoren gedaan. Wat de personenschades betreft, is LSR maar één van de vele partijen. 'Op de personenschademarkt zijn we nog een kleine speler. We moeten daar concurreren met rechtsbijstandverzekeraars, de ANWB, schadebureaus en advocatenkantoren.'

## **Uitval**

Op regresgebied loopt LSR veel zaken mis, doordat een slachtoffer of een P&O'er niet beseffen dat er schade te verhalen is. Hierdoor laten werkgevers en werknemers onnodig geld liggen. Geld dat goed te gebruiken is voor bijvoorbeeld de reïntegratie van het slachtoffer van het ongeval. 'Wij gaan daarom werknemers individueel benaderen om ze ervan bewust te maken dat er in veel gevallen schadeverhaal mogelijk is. Zo kunnen we werkgevers en werknemers vaker van dienst zijn.' Die individuele benadering wil Roumen ook toepassen op de personenmarkt. 'Wij gaan opnieuw bekijken of wij verhaalsbijstand aan ambtenaren laagdrempelig kunnen aanbieden. We gaan

daarnaast onze inspanningen richten op arbodiensten en ziektekostenverzekeraars. Je maakt daar namelijk meer kans om letselschadegevallen tegen te komen.'

## **Verandering**

Momenteel staat Loyalis Schaderegeling volgens Roumen voor een grote uitdaging. 'De reden is dat het UWV het schadeverhaal dat wij nu voor die instantie verzorgen per 1 januari 2005 zelf gaat doen. Hierdoor lopen we veel omzet mis.'

Michel Roumen is bij Loyalis Schaderegeling binnengehaald om het bedrijfsproces verder te verbeteren. 'Een hoop kan gestandaardiseerd worden door in te spelen op het repeterende karakter van veel werkzaamheden. Daarnaast kan de doorlooptijd van dossiers nog behoorlijk omhoog.' Wat de toekomst betreft: 'Het zou kunnen dat we met minder mensen moeten gaan werken, maar ik ga natuurlijk voor meer omzet en kostendaling.' Verder ziet hij nog een uitdaging wat Loyalis in het algemeen betreft. 'We hebben een vrij ambtelijke cultuur. Dat is op de werkvloer alleen maar prettig, maar die zouden we naar buiten toe moeten omzetten in een meer klantgerichte benadering.'

### **Over Loyalis schaderegeling**

Loyalis Schaderegeling komt voort uit BSA dat in de jaren vijftig door het Ministerie van Financiën werd opgericht om schade aan het wagenpark van de rijksoverheid te regelen. In de jaren tachtig en negentig groeide BSA uit tot één van de grootste letselschadebureaus in Nederland. Het bureau richtte zich daarbij op het verhalen van loonschade voor de overheid als werkgever en het verhalen van schade voor de individuele ambtenaar. In 1997 werd BSA overgenomen door het ABP. Vanaf 1 januari 2002 valt BSA onder Loyalis Schaderegeling. De merknaam BSA Schaderegeling wordt binnen Loyalis Schaderegeling gebruikt voor de private markt. Voor overheid en onderwijs wordt de naam Loyalis Schaderegeling gehanteerd.