

## Toekomstbestendig Letselschade.com en Ottenschot



Een toekomstbestendig Letselschade.com. Dat is wat het expertisebureau uit Papendrecht beoogt met het benoemen van Register-Experts Georgette Kuntz en Joost Groot tot lid van het managementteam. De komende periode staat in het teken van het overdragen van kennis en verantwoordelijkheden, terwijl de kersverse MT-leden die tijd ook gebruiken om hun visie op de toekomst van Letselschade.com verder te ontwikkelen. Het ultieme doel? Continuïteit en stabiliteit voor klanten en collega's waarborgen.

Wie kent de naam Groot Expertisebureau niet? Onder die naam zag Letselschade.com in 1990 het levenslicht. Oprichter Berth Groot was jarenlang werkzaam als letselschade-expert voor verzekeraars tot hij met de oprichting van zijn eigen bureau het roer omgooide. Letselschade.com zet zich namelijk alleen in voor de belangen van gedupeerden en is inmiddels zelfs een van de grootste onafhankelijke letselschadebureaus van Nederland, gespecialiseerd in complexe schades. Georgette: "Wij helpen slachtoffers met het rechtzetten van de gevolgen van een ongeval. Het welzijn van de cliënt staat bij ons dan ook centraal en krijgt de hoogste prioriteit. Dat hoor je natuurlijk vaker, maar bij ons is het iets dat echt geworteld is in de bedrijfscultuur. Als expert krijg je alle ruimte om zelf te bepalen wat de beste oplossing is voor jouw dossier. Natuurlijk is het wel de verantwoordelijkheid van de expert om de juiste balans te vinden, maar als een expert vindt dat het voor de cliënt beter is om een bezoek af te leggen in plaats van alleen te bellen, dan krijgt die expert die vrijheid. Ook al weten we van tevoren dat er hoogstwaarschijnlijk geen vergoeding tegenover staat en dat het financieel dus eigenlijk niet aantrekkelijk is.



Georgette Kuntz

## ALS EXPERT KRIJG JE ALLE RUIJTE OM ZELF TE BEPALEN WAT DE BESTE OPLOSSING IS VOOR JOUW DOSSIER

Want het gaat niet om euro's. Het gaat om mensen. Om de zorg voor het slachtoffer. En om de zorg voor onze medewerkers. Medewerkers krijgen echt de kans om iets van hun eigen baan te maken. Willen ze iets oppakken? Dan is daar ruimte voor. Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich op zijn plek voelt en stimuleren medewerkers om zichzelf te ontwikkelen. Zo dagen we ze uit om hun baan leuk te houden. Deze werkwijze hanteert ons bedrijf al sinds de oprichting en die aandacht voor de mens willen we graag behouden. Een fijne werksfeer, dat vinden wij als bureau belangrijk." "Wat ook tekenend is voor het bedrijf, is het gemak waarmee collega's naar elkaar stappen", vult Joost aan. "Heb je een ingewikkeld dossier? Dan is het heel gewoon om bij een collega binnen te lopen om te overleggen, want er is altijd wel iemand die even met je mee kan kijken. Ook al kan iedereen thuiswerken, collega's werken graag op kantoor."

### Vergaande samenwerking met Ottenschot

Zo'n twee jaar geleden kwam het Letselschade.com ter ore dat het merendeel van de aandeelhouders van Ottenschot met pensioen wilde gaan. In het kader van de continuïteit en schaalvergroting bleek Ottenschot voor Letselschade.com de ideale

partner om een vergaande samenwerking mee aan te gaan. Ottenschot is een letselschadebureau met dezelfde normen en waarden waar medewerkers ook alle ruimte en slachtoffers de juiste aandacht krijgen. Een partij waarmee een intensieve symbiotische relatie opgebouwd kon worden zodat beide spelers meer slagkracht hebben. De twee bureaus werken weliswaar onder hun eigen naam, maar vullen elkaar goed aan en werken als één front samen. Ze hanteren bovendien dezelfde persoonlijke aanpak en de aandeelhouders werken net zo hard mee. Waar Letselschade.com vooral in het westen van het land werkzaam is, focust Ottenschot zich op het oosten en is daar ook een gevestigde naam. Met vestigingen in Papendrecht, Amsterdam, Amersfoort, Almelo en Oosterwolde bieden ze samen landelijke dekking en een erg breed pakket aan diensten. Directeur Leonie Kemperink is er al 11 jaar werkzaam en sinds 2017 mede-eigenaar. Zij was dan ook nauw betrokken bij de start van de samenwerking tussen Ottenschot en Letselschade.com. Leonie: "We kunnen veel van elkaar leren en wisselen regelmatig kennis uit. Het is fijn dat we gebruik kunnen maken van de kennis en het brede aanbod aan diensten van Letselschade.com. Daarnaast is de samenwerking ook heel praktisch. Nu we samen groter zijn is het gemakkelijker om je staande te houden in de markt. Dossiers komen vaak in pieken en nu kunnen we over en weer wat gemakkelijker klappen opvangen door de dossiers in verschillende regio's onder te brengen.

Als een cliënt van ons in Rotterdam woont kunnen we die bovendien doorverwijzen naar onze collega's van Letselschade.com en hoeven we niet zelf het hele land door. Dat scheelt niet alleen reistijd, maar zorgt er ook voor dat onze medewerkers vooral in hun eigen regio kunnen werken en cliënten snel kunnen bedienen. Dat wekt vertrouwen. Omdat zowel cliënt als



Leonie Kemperink

expert in dezelfde regio woonachtig zijn levert dit vaak ook nog eens een wederzijdse klik op. Dat vinden wij heel belangrijk. Bij het aannemen van een dossier kijken wij dan ook altijd goed of er een match zou kunnen zijn tussen het slachtoffer en de expert, eigenlijk net zoals Letselschade.com dat doet. Het was dan ook absoluut geen grote overgang toen wij deze samenwerking aangingen. Beide bureaus zijn extreem dienstverlenend en helpen slachtoffers ook bij vragen over iets wat helemaal niet bij het eigenlijke takenpakket hoort, maar waar de cliënt wel erg bij geholpen is. Fijn ook om te zien hoe we elkaar scherp houden en dat er leuke, nieuwe kruisbestuivingen uit de samenwerking voortkomen!

Want er valt gelukkig nog genoeg van elkaar te leren. We sparren dan ook veel over innovaties, ontwikkelingen in de markt en projecten en weten elkaar zo naar een hoger level te krijgen!"

### Uitbreiding van het management

Joost Groot is sinds 2018 werkzaam in de letselschadebranche. Joost: "Ik was journalist wat ik een leuk beroep vond, maar na een paar jaar ging mijn hart toch uit naar een commerciële rol. Uit een gesprek met mijn vader – nee, het is geen toeval dat ik dezelfde achternaam heb als Berth – bleek dat Letselschade.com best wel wat extra handen kon gebruiken. Ik zou het bedrijf een jaar ondersteunen. Zo kon ik wat werkervaring in een ander werkveld opdoen en was mijn vader ook geholpen. Maar na een jaar was ik nog lang niet op het werk uitgekeken. Ik besloot te blijven en ik volgde de opleiding tot Register-Expert. Je NIVRE-titel halen wordt overigens sterk gestimuleerd bij zowel Letselschade.com als Ottenschot. Zo houden we de kwaliteit van onze dienstverlening hoog. Wil je als bureau in aanmerking

komen voor het Nationaal Keurmerk Letselschade, dan is het bovendien een vereiste dat 50% van de experts NIVRE-re is. Om de kwaliteit te waarborgen hebben beide bureaus niet alleen dat keurmerk, maar ze zijn ook lid van vooraanstaande instanties binnen de branche, zoals het NIVRE, het NIS, de NLE en de Letselschaderaad.

Nu ik hier zo'n vijf jaar zit kan ik zeggen dat ik werkelijk geen moment spijt heb gehad van de overstap. Het werk is uitdagend en enorm dynamisch. Ook vind ik het heel leuk dat je altijd met mensen bezig bent en interessante gesprekken voert. Daar haal ik veel energie uit. Voorlopig blijf ik dit werk met veel plezier doen."

Georgette Kuntz is al wat langer aan boord. Zij ging in 2000 bij Letselschade.com aan de slag, eigenlijk meteen na haar rechtenstudie. "Gelukkig is het werk nooit gaan vervelen. Ik word nog steeds blij als we een gedupeerde een grote zorg uit handen kunnen nemen. In de eindfase van mijn opleiding, tijdens het schrijven van mijn scriptie over het voegen van benadeelde partijen in het strafproces, ontstond mijn interesse al voor de materie en ik vind het nog steeds super interessant. Ruim twintig jaar geleden begon ik als binnendienstmedewerker bij Letselschade.com en mocht al vrij snel als schade-expert aan de slag. Sinds een paar jaar ben ik daarnaast meer betrokken bij de organisatorische kant van het bedrijf, onder meer omdat ik aangaf veel ideeën te hebben over onze toekomst.

Ook als bedrijf hebben wij een mening over ontwikkelingen in de branche. Wij besteden dan ook veel tijd aan bestuursfuncties bij toonaangevende brancheverenigingen en hebben zitting in diverse commissies. Zo ook bij het NIVRE en de Letselschaderaad. En als wij vinden dat bepaalde zaken niet goed zijn of beter kunnen, dan maken wij dit zeker kenbaar. Denk aan het memo van professor Hoogduin over de rekenrente. Daar zitten inconsistenties in en samen met andere kwaliteitskantoren hebben we daar vanuit de NLE via een statement op gereageerd.

Een ander voorbeeld is de BKB-regeling. Die regeling voorkomt een hoop discussie, maar is inmiddels zo ver uitgekleeft dat veel kantoren overwegen ermee te stoppen. Door ons actief te mengen in dit debat proberen we verzekeraars te bewegen om een positieve stap te zetten."

### Loonschade.com

Letselschade.com heeft zich in de loop der jaren aangepast aan de veranderende behoefte en ontwikkelingen in de markt. Zo is het bureau in 2005 onder de naam 'het Rekenbureau' een samenwerking met Rob Andriessen aangegaan wat uiteindelijk geresulteerd heeft in de oprichting van De Bureaus als geheel zelfstandige entiteit. Daarnaast beschikt Letselschade.com zelf

ook over een eigen rekenafdeling die de meest complexe schadeberekeningen doet. Dit rekenkundige werk doen ze niet alleen voor Ottenschot en Letselschade.com, maar de afdeling wordt ook regelmatig door advocaten als partijdeskundige in rekenzaken ingeschakeld.

Het bureau behandelt daarnaast ook al jaren loonschades en voert het regres voor werkgevers, bijvoorbeeld als een werknemer arbeidsongeschikt is geraakt door een ongeval waar een andere partij aansprakelijk voor is. Omdat dit een gerichte dienstverlening is voor werkgevers en Letselschade.com altijd voor het slachtoffer optreedt, hebben ze in 2021 besloten deze dienstverlening los te koppelen.

## ER VALT GELUKKIG NOG GENOEG VAN ELKAAR TE LEREN

Joost: "Veel werkgevers weten niet goed hoe loonschade werkt en laten het daarom links liggen. In 2021 hebben we Loonschade.com opgericht. Het is dus een losstaand bedrijf met een eigen website, zodat werkgevers die op de term loonschade zoeken meteen op die site terechtkomen. Nu Loonschade.com een zelfstandige entiteit is, is er meer ruimte om gerichte hulp te bieden en de dienstverlening op werkgevers aan te passen. Onze partner Ottenschot heeft overigens ook al sinds jaar en dag een loonschadeafdeling. Samen gaan we de komende jaren hard werken aan Loonschade.com, zodat het een nog sterker bureau wordt."

### Terugblikken om vooruit te komen

Joost en Georgette richten hun blik op de toekomst, maar gaan niet voorbij aan de lessen die het verleden ze geleerd heeft. Joost: "Letselschade.com heeft een rijke geschiedenis waar we veel van kunnen leren. In de jaren '90 maakten we een periode van flinke groei door. Toen er rond 2004 wat grote opdrachtgevers wegvielen moesten we helaas ons kantoor in Amsterdam sluiten. Sindsdien richten we ons op continuïteit en stabiliteit in plaats van op groei." "We streven er niet naar om het grootste kantoor in Nederland te zijn, maar wel het beste", voegt Georgette toe. "Daarom focussen we ons op de kwaliteit van onze dienstverlening. Iedereen gaat met plezier naar zijn werk en met onze klanttevredenheid scoren we heel hoog. Dat is echt belangrijk voor ons."

Vooral bij complexe dossiers leggen ze de lat hoog. Georgette: "Wij zijn het enige kantoor in Nederland met een sterke rekenkundige afdeling die de meest complexe berekeningen zelf kan doen. Daar zijn we best trots op. Onze kracht ligt vooral in de complexere schades waar soms ook veel mensen bij be-



Joost Groot

trokken zijn. Zo hebben we bijvoorbeeld een belangrijke rol gespeeld in het dossier van de schietpartij in Alphen aan de Rijn. Dat soort zaken zijn enorm uitdagend, niet alleen door de complexiteit maar ook omdat er veel emoties bij spelen. Op dit moment werken we ook mee aan de toeslagenaffaire. Weer zo'n onwijs complexe, maar tegelijkertijd interessante zaak."

Waar Letselschade.com een aantal grote opdrachtgevers heeft, werkt Ottenschot voor veel kleinere opdrachtgevers. Leonie: "Zo vullen we elkaar mooi aan. Doordat wij voor veel verschillende opdrachtgevers werken is onze werkdruk vrij stabiel. Een grote hoeveelheid opdrachten kunnen we nu, mede door de grotere groep collega's en de landelijke dekking, samen oppakken."

### Feedback om een nog hoger level te bereiken

Letselschade.com en Ottenschot kiezen beide voor de persoonlijke aanpak. Leonie: "Elke cliënt krijgt een vaste contactpersoon. Daarmee voorkom je dat een slachtoffer keer op keer hetzelfde verhaal moet vertellen. Je krijgt zo bovendien de kans om een vertrouwensband op te bouwen.

Ook wij houden nauw contact met onze cliënten en horen graag hun feedback. De meeste bureaus sturen alleen na afhandeling van het dossier een enquête, maar dat is in onze ogen net iets te gemakkelijk. De cliënt is dan immers blij omdat het traject is afgesloten. Wij sturen daarom standaard na negen maanden ook al een enquête, zodat we nog iets kunnen doen met de feedback van de cliënt.

Want ook al zijn we van mening dat onze dienstverlening nu al van hoge kwaliteit is, wij blijven continu streven naar een alsmar hoger level. Niet alleen, maar samen met Letselschade.com." <