

Marco Muis (relet) & Martin de Haan (GAB Robins):

‘Beide kanten kennen
is juist een voordeel’



Het is niet ongebruikelijk dat een expert eerst een aantal jaren voor verzekeraars werkt en daarna de overstap maakt om als belangenbehartiger de kant van het slachtoffer te kiezen. Maar blijft de geloofwaardigheid dan wel overeind? En is er verschil in werkwijze of maakt het eigenlijk niet uit voor wie je vecht? Volgens Marco Muis van *relet* en Martin de Haan van Gab Robins Takkenberg kan het een voordeel zijn om beide kanten uit de praktijk te kennen.

Hoewel ze als oud-collega's gebroederlijk met elkaar aan één tafel zitten, staan Marco Muis en Martin de Haan in het werkveld tegenwoordig tegenover elkaar. Muis is op 1 januari jl. zijn eigen bureau *relet* begonnen, dat als belangenbehartiger bij letselschade namens het slachtoffer optreedt. Daarvoor werkte hij ruim twintig jaar voor verschillende verzekeraars. Martin de Haan is als senior expert, arbeidsdeskundige en commercieel manager bij GAB Robins Takkenberg betrokken bij de productgroep personenschade en vertegenwoordigt de verzekeraars. GAB Robins was ook de laatste werkgever van Muis.

“Het belang van het slachtoffer moet voor zowel verzekeraar als belangenbehartiger centraal staan”

Strikte scheiding noodzakelijk

Sinds de start van *relet* opereert Muis volkomen onafhankelijk. “Vanuit GAB Robins wordt op geen enkele wijze dossierinformatie doorgespeeld naar *relet*. Daar wordt zeer zorgvuldig mee om gegaan. Met conflicterende belangen is een strikte scheiding ook noodzakelijk, anders heb je geen bestaansrecht. Op de dag dat ik voor mezelf begon, zijn zelfs de computersystemen gescheiden en werden lopende dossiers volledig overgedragen aan collega's.” Wel vindt hij het als belangenbehartiger een voordeel dat hij vanuit de praktijk de andere kant van de medaille goed kent. “Ik weet wat er aan beide zijden mis kan gaan. Verzekeraars zijn soms erg pragmatisch. Bij de afwikkeling van letselschadedossiers kan door een starre houding onnodige vertraging ontstaan. Anderzijds heb ik in al die jaren ook weinig transparantie bij belangenbehartigers gezien. Er is nog altijd een grote groep die tijdenlang niets anders doet dan werken volgens het principe 'uurtje, factuurkje'. Het belang van het slachtoffer moet voor zowel verzekeraar als belangenbehartiger centraal staan. De Gedragscode en het Keurmerk zijn beide goede initiatieven om dit te bewerkstelligen. Ook *relet* werkt volgens de beginselen van de Gedragscode Behandeling Letselschade.”

Dienstverlening belangenbehartigers traag

De belangrijkste aspecten waarmee *relet* zich wil onderscheiden in de markt, zijn deskundigheid, volledige transparantie én de garantie dat er hoe dan ook binnen twee jaar een regelingsvoorstel op tafel ligt. “Dankzij jarenlange ervaring als schade-expert heb ik vaak kunnen zien hoe het niet moet”, constateert Muis. “Dienstverlening van sommige belangenbehartigers verloopt nogal eens traag en ook de

kwaliteit laat soms te wensen over, terwijl op basis van aannames de meeste zaken na circa een half jaar duidelijk kunnen zijn. Ook bij reïntegratie is dit het geval. Dubieuze methodes komen ook nog regelmatig voor; dat bleek onlangs nog uit een aflevering van Zembla waarin schandelijke praktijken aan de orde kwamen, waarbij letselschadebureaus slechts hun eigen zakken vullen en het slachtoffer volledig aan zijn lot werd overgelaten. Bij ons is werken volgens *no cure, no pay* is onbespreekbaar. Dat levert in de praktijk schimmige constructies op en dat staat haaks op de transparante werkwijze waar wij ons juist mee willen profileren.”

Geen conflict of interest

Volgens Martin de Haan is er ondanks het feit dat *relet* onder de holding valt van GAB Robins, geen sprake van een conflict of interest. “Het plan voor *relet* bestond al langer; nadat de markt gepolst was en duidelijk werd dat beide bedrijven strikt gescheiden zouden blijven, kon Marco van start gaan. Verzekeraar en belangenbehartiger werken steeds meer op basis van vertrouwen en er wordt gestreefd naar een harmoniemodel in plaats van een toernooimodel. Het PIV heeft ook een goede invloed gehad op het wederzijds vertrouwen van betrokken marktpartijen. Het kaf is inmiddels wel van het koren gescheiden.” Anderzijds is er nu ook meer ruimte voor constructieve discussies, bijvoorbeeld over buitengerechtigde kosten. “De onderen bovengrens ligt inmiddels steeds meer vast. Dat moet ook, anders blijven we gissen; nu zijn er handvatten.” Om de onafhankelijke sta-

“Het kaf is inmiddels wel van het koren gescheiden”

tus van *relet* te benadrukken stelt De Haan dat er geen van de twee bedrijven zaken kunnen worden aangenomen waar of *relet* of GAB al is ingeschakeld. Ook in zaken waarin GSN (het *claimshandling*bedrijf van GAB) de behandeling doet, kan *relet* niet voor het slachtoffer optreden of vice versa; wederom om alle schijn van *conflict of interest* te voorkomen.

Verschillende opdrachtgevers

Relet werkt behalve voor slachtoffers en nabestaanden ook in opdracht van rechtbijstandverzekeraars, werkgevers en de rechtelijke macht. Daarnaast worden ondersteunende en aanvullende diensten geleverd aan andere belangenbehartigers. Een breed palet aan dienstverlening, stelt Muis. “We kunnen ingeschakeld worden voor deelopdrachten, die vaak specialistisch van aard zijn, zoals het professioneel berekenen van letsel- en overlijdensschade, een schuldvraagonderzoek en het in navolging hiervan adviseren op het gebied van de aansprakelijkheidsdiscussie tussen de opdrachtgever en de betalende verzekeraar. Daarnaast kunnen we externe deskundigheid inschakelen voor medische en juridische expertise en doen we in specifieke gevallen een beroep op onafhankelijke arbeidsdeskundigen.”

Inhaken op actualiteit

Met de garantie om binnen twee jaar een regelingsvoorstel op tafel te leggen, haakt *relet* in op de actualiteit. Minister Hirsch Ballin van justitie heeft een wetsvoorstel gemaakt waarmee snelle afhandeling van letsel- en overlijdensschade landelijk nieuws is geworden. Muis: “Nu duurt afwikkeling van een dossier vaak twee tot vijf jaar of langer. Reïntegratie en revalidatie kost tijd, maar daar hoeft niet op gewacht te worden om de schadeomvang te bepalen. Mijn credo is om echt binnen twee jaar een regelingsvoorstel op tafel te leggen, desnoods op basis van aannames. Ik ben arbeidsdeskundige en expert. Uit een medisch rapport kan inzicht verkregen worden over het verloop van herstel bij lichamelijk letsel. Daarvoor hoef je niet te wachten tot iemand klaar is met revalideren.” Uit de praktijk weten Muis en De Haan beiden hoe belangrijk het is dat een slachtoffer weer grip krijgt op z'n eigen leven. “Letselchade heeft enorme impact op een gedupeerde. Duidelijkheid en transparantie bij de afwikkeling zorgt er in ieder geval voor dat het slachtoffer overzicht houdt en niet het gevoel heeft opnieuw gedupeerd te worden.” Muis vult aan: “Vaak is niet helder waar een belangenbehartiger precies mee bezig is en wat de vooruitzichten zijn. Dat geeft een hoop frustratie, terwijl alle energie al nodig is om alles weer op de rit te krijgen. Door helderheid te verschaffen neem je een slachtoffer serieus. Ik weet de weg in letselland en ga me nu honderd procent voor de andere kant inzetten.” <



Marco Muis: “Ik garandeer dat er binnen twee jaar een regelingsvoorstel op tafel ligt.”



Martin de Haan: “Het PIV heeft een goede invloed gehad op het wederzijds vertrouwen van betrokken marktpartijen.”

www.relet.nl

www.gabrobins.nl