



Henk den Hollander

“Leef het leven, het is kort, zelfs als je oud wordt.”

**Interview met
Henk den Hollander**

“Langs deze weg wil ik iedereen in mijn netwerk laten weten dat er een definitief einde is gekomen aan mijn werkzame leven, in of buiten de personenschadebranche. Al enige jaren strijd ik tegen kanker en de bijwerkingen van de wapens in die strijd maken dat ik niet meer in staat ben om te werken.” Aldus Henk den Hollander begin november op LinkedIn. Zijn relaties die van niets wisten, zullen behoorlijk zijn geschrokken; veel relaties die wel op de hoogte waren, zullen het er nog eens moeilijk mee hebben gehad. De personenschadebranche zal een markante persoonlijkheid moeten missen, die in zijn loopbaan sinds 1991 veel voor de letselschadebehandeling heeft betekend.

Zal Henk den Hollander andersom de branche gaan missen? "Nee", zegt hij berustend maar beslist. "Ik ben er naartoe gegroeid dat er niet meer in zit. En of je dat nu op je 54e of op je 64e doet, maakt niet zo heel veel uit. Ik ben nog best goed, kan nog veel, maar alles kost te veel energie. Conflicten, vergaderen, stukken lezen, het kost allemaal heel veel energie. Die energie wil ik nu besteden aan mijn vrouw en kinderen, aan reizen, aan lekker eten. Hiervoor zou ik geen energie hebben als ik daarnaast nog wat zou werken. Daarom zal ik het werk niet gaan missen. Bovendien is mijn werk niet onaf. Het is afgerond en ik denk dat ik het goed heb gedaan."

"Conflicten, vergaderen, stukken lezen, het kost allemaal heel veel energie. Die energie wil ik nu besteden aan mijn vrouw en kinderen, aan reizen, aan lekker eten."

Henk den Hollander

Voldemort

Henk den Hollander begon zijn loopbaan in de personen-schadebranche in 1991. Hij had Nederlands recht gestudeerd, aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, en was door studiegenoot Astrid Ales overgehaald bij Stad Rotterdam te komen werken. Hij ging daar autoschades met letsel regelen. Bij het afscheid van PIV-directeur Theo Kremer in mei 2016 gaf hij een eerlijk beeld van die periode. "Het was de tijd van de grote kantoortuinen, vol rokende, slecht geklede mannen. De meesten kwamen van de afdeling 'benzine' of varia en waren met een mulo- en een zwemdiploma letselschadebehandelaar geworden. Schadebehandelaren waren schadecorrespondenten, want alles ging schriftelijk. Je stuurde mensen standaardformulieren en als ze daarop hadden ingevuld dat ze letsel hadden,

"Het was de tijd van de grote kantoortuinen, vol rokende, slecht geklede mannen. De meesten kwamen van de afdeling 'benzine' of varia en waren met een mulo- en een zwemdiploma letselschadebehandelaar geworden."

Henk den Hollander

stuurde je ze schriftelijk naar een controlearts. Ik weet nog dat ik veel citaten uit een citatenboek gebruikte en natuurlijk ook jurisprudentie. Wie de beste jurisprudentie kon verzamelen, won de strijd. Er was nog geen PIV-kennisnet, we haalden de jurisprudentie uit het tijdschrift Verkeersrecht, dat eigenlijk al verouderd was op het moment dat het verscheen. Er waren geen slachtoffers, maar tegenpartijen, of eigenlijk: tegenstanders. De belangenbehartigers waren in opkomst, gelijk op met whiplash, de Voldemort van de letselschade, want we mochten dat woord niet gebruiken. Wie zei of schreef dat iemand een whiplash had, erkende die diagnose en dat was verboden."

Niet echt een issue

Henk den Hollander kan zich niet herinneren dat destijds iemand binnen de branche de gang van zaken niet 'comme il faut' vond. Begrijpelijk, want de branche was voor hem niet veel groter dan de afdeling waar hij werkte. "Ik zat nog niet in de vertegenwoordigende organen", vertelt hij. "Die waren er officieel niet. In die tijd kwamen de letselbazen van autoverzekeraars wel bij elkaar om zaken te bespreken, maar ook dat was niet officieel. En het Verbond en de media hadden weinig aandacht voor letselschade, het was niet echt een issue." Verzekeraars konden zich destijds behoorlijk veel permitteren, maar wel tot op zekere hoogte. De Raad van Toezicht kon zich immers over klachten buigen en de rechter kon standpunten toetsen. "Maar er werd niet veel geprocedeerd, zeker niet over de omvang van de schade", aldus Den Hollander. "Wel kwamen er in die tijd de nodige procedures over met name verkeersaansprakelijkheid bij ongemotoriseerden, maar niet over de schadeomvang. En dat had er natuurlijk vooral mee te maken dat er nog geen grote markt van belangenbehartigers was." Die kant van het verhaal ontwikkelde zich pas goed nadat het Drentharrest van de Hoge Raad in 1987 de kosten van rechtsbijstand vorderbaar had gemaakt. "Toen kwamen de belangenbehartigers op de markt, maar dat was in het begin nog redelijk beperkt. Pas in de loop van de jaren negentig is dat heel hard gegaan. Belangenbehartigers zwengelden bovendien de media-aandacht aan, bijvoorbeeld bij programma's als Breekijzer. Verzekeraars maakten zich zorgen over hun imago en besloten zich in 1998 in het PIV te organiseren. Dus ja, toen was er wel een voedingsbodem voor verandering."

De kant van de wederpartij

In die tijd was voor Henk den Hollander het belang van verandering in de letselschadebehandeling evident en van het begin af aan heeft hij hieraan meegewerkt. Niet alleen de tijd was er rijp voor, maar ook hij persoonlijk. "Toen ik dit werk ging doen, was ik jong. Het was werk voor mensen die graag discussiëren en discussies willen winnen, nou, dat deed ik heel graag. Maar als je ouder wordt, ben je natuurlijk wel eens de mist in gegaan en heb je van je fouten

“Er waren geen slachtoffers, maar tegenpartijen, of eigenlijk: tegenstanders. De belangenbehartigers waren in opkomst, gelijk op met whiplash, de Voldemort van de letselschade, want we mochten dat woord niet gebruiken. Wie zei of schreef dat iemand een whiplash had, erkende die diagnose en dat was verboden.”

Henk den Hollander

geleerd. Wat bij mij persoonlijk nog speelde, was dat mijn vrouw eind jaren negentig werd aangereden. Aan de ene kant gaf ik leiding aan een letselschadeafdeling en aan de andere kant maakte ik thuis de ellende van letselschade mee, maar dan vanuit het perspectief van het slachtoffer. Daar heb ik veel van geleerd, bijvoorbeeld dat je als verzekeraar goed moet opletten hoe je dingen opschrijft. Taal is in ons werk heel belangrijk. De woorden doen ertoe, merkte ik in die tijd.” Hij bedacht destijds dat het goed zou zijn als partijen in de branche eens aan de andere kant zouden werken, dus aan de kant van de wederpartij. Enkele jaren later bracht hij deze gedachte in praktijk door een training Harvard-onderhandelen te organiseren voor schadebehandelaren van Fortis ASR en advocaten van Beer advocaten gezamenlijk. “De cursisten moesten toen ook elkaars positie innemen”, vertelt hij. “Voor beide partijen was dat heel verhelderend. De mensen van mijn afdeling viel het op hoe empathisch die belangenbehartigers waren, ook als ze in de rol van de verzekeraar stapten, en hoe fijn dat voor slachtoffers moest zijn. En de mensen van Beer voelden ineens de verantwoording die zij moesten afleggen voor wat verzekeraars uitgeven. Dat was daarom een heel leerzame training.”

“Aan de ene kant gaf ik leiding aan een letselschadeafdeling en aan de andere kant maakte ik thuis de ellende van letselschade mee, maar dan vanuit het perspectief van het slachtoffer. Daar heb ik veel van geleerd, bijvoorbeeld dat je als verzekeraar goed moet opletten hoe je dingen opschrijft. ”

Henk den Hollander

Letselschadestatistiek

Sinds de oprichting van het PIV in 1998 voelde Henk den Hollander zich bij het instituut betrokken en heeft hij zich er op verschillende manieren voor ingezet. Hij was lid en later voorzitter van de Raad van Advies en toen hij manager schaderegeling bij REAAL Verzekeringen was, trad hij toe tot het bestuur van het PIV. Binnen het PIV nam Henk den Hollander tal van initiatieven met een gunstige uitwerking voor de letselschadebehandeling. Samen met zijn leidinggevende bij toen nog ASR Nederland, René van Gijzen, ontwikkelde hij de letselschadestatistiek. Deze wordt tot op de dag van vandaag bijgehouden (door Q-Consult) en voor uiteenlopende doelen gebruikt. “We liepen er voortdurend tegenaan dat er weinig cijfers beschikbaar waren om zaken te onderbouwen. We hadden wel cijfers van het CVS, maar daar liep het reserveringsbeleid van verzekeraars doorheen. Op schadepostniveau hadden we die cijfers niet en we wisten dus bijvoorbeeld niet hoeveel aan buitengerechtigde kosten werd betaald of welke ontwikkeling in de vergoeding van huishoudelijke hulp was te zien. Het PIV heeft dat opgepakt en al snel werden die gegevens geautomatiseerd aangeleverd. Dat is een heel waardevolle bron geworden voor bijvoorbeeld het voeren van onderhandelingen, lobbydoeleinden en het vaststellen van de impact van wetswijzigingen. Ook toen de Wet Affectieschade eraan kwam, is die statistiek voor verzekeraars heel behulpzaam geweest om de verwachte kosten te kunnen doorrekenen.”

Letselplaza

Nog een opmerkelijk initiatief van Henk den Hollander in PIV-verband was Letselplaza. Hij vertelt: “Het idee was eigenlijk heel eenvoudig. Ik was op een congres dat nogal tegenviel en vond het netwerken tijdens de lunch en in de pauzes eigenlijk veel interessanter dan de lezingen. Dat bracht me op het idee een congres zonder sprekers te organiseren. Mijn ideaalbeeld was Ahoy af te huren waar dan de hele markt welkom was, belangenbehartigers, schadebehandelaren, mediators, rechters enzovoort, om met elkaar zaken te bespreken. De eerste Letselplaza was een groot succes, weet ik nog goed, er werden veel zaken geregeld en de keren erna ook. Ik vind het eigenlijk nog steeds wel een heel goed idee. Na drie of vier keer vonden vooral de grote verzekeraars dat het toch wel veel tijd kostte. Bovendien waren er inmiddels bespreekregelingen met belangenbehartigers tot stand gekomen. Daardoor vond men dat Letselplaza niet zoveel meer toevoegde. Of dat zo is, weet ik niet. Ik denk dat het nog steeds zou werken als marktpartijen een of twee dagen per jaar bij elkaar zouden komen, puur om zaken te bespreken en tot een goed einde te brengen.” Voor zijn inzet om Letselplaza te realiseren ontving Henk den Hollander tijdens het

PIV-congres in 2009 de PIV-giraffe: de jaarlijkse blijk van waardering voor de persoon of instelling die zich op een bijzondere wijze voor het vak van personenschadebehandeling had ingezet en zo 'zijn nek had uitgestoken'. "Ik heb dat destijds bijzonder op prijs gesteld", aldus Den Hollander.

"Het is gelukkig veel minder een vechtmarkt dan vroeger. Het heeft veel met personen te maken, er zijn nog steeds personen die elkaar niet liggen, maar ik denk dat over het algemeen de communicatie zeer, zeer is verbeterd. Het klimaat is veranderd en ik hoop dat dat zo blijft."

Henk den Hollander

Een doorn in het oog

Henk den Hollander vindt dat de letselschadebehandeling in de loop der jaren zeer sterk is verbeterd. "Het is gelukkig veel minder een vechtmarkt dan vroeger", zegt hij. "Het heeft veel met personen te maken, er zijn nog steeds personen die elkaar niet liggen, maar ik denk dat over het algemeen de communicatie zeer, zeer is verbeterd. Het klimaat is veranderd en ik hoop dat dat zo blijft." Om de bereikte resultaten te borgen, moet er wel het een en ander gebeuren, aldus Den Hollander. Het is hem een doorn in het oog dat er nog steeds belangenbehartigers zijn die ongeorganiseerd en onaanspreekbaar, zonder kennis van zaken, voor veel geld zeer grote schades regelen. "Dat is bizar", zegt hij. "Daar moet heel gauw een einde aan worden gemaakt, hoe, dat maakt me niet uit. Ik heb wel eens voorgesteld het behandelen van letselschades als een financiële dienst te zien, om het onder de Wft te schuiven. Een tussenpersoon die een eenvoudige verzekering wil verkopen, valt onder het financieel toezicht, maar een belangenbehartiger die een miljoenenschade regelt niet. Ik vind dat dit niet moet kunnen. Advocaten staan onder toezicht, belangenbehartigers die bij het NIVRE zijn aangesloten ook, en ja, dan zijn er nog belangenbehartigers die maar wat doen. Natuurlijk is niet iedereen die niet onder toezicht valt per definitie slecht, daar zitten ook deskundigen tussen. Toch pleit ik ervoor dat zij zich organiseren en aanspreekbaar opstellen. Verzekeraars kunnen daar ook wat aan doen door niet-aanspreekbare en ongeorganiseerde belangenbehartigers minimaal of geen buitengerechtelijke kosten te betalen. Zij moeten het durven om dat met z'n allen te doen, want daar wordt natuurlijk over geprocedeerd. Maar dan moeten ze die rechters duidelijk maken hoe het zit. Dat is een manier om het voor elkaar te krijgen."

Verdienmodellen

"Ook moet eens goed naar de verdienmodellen in deze markt worden gekeken", vervolgt Den Hollander. "Die zijn wel bijzonder. Sommige belangenbehartigers hebben uren maken als verdienmodel. Dat wordt een probleem wanneer het een verdringingsmarkt wordt, waardoor iemand minder zaken krijgt dan hij echt nodig heeft om zich te bedruipen. Dan moet hij het tekort compenseren door meer uren te maken en dat is in deze markt geen goed verdienmodel. Voor verzekeraars, in het geval van letselschade toch vooral de autoverzekeraars, is zestig procent van de schadelast letselschade. Er wordt geen stuiver verdiend, want iedereen die een autoverzekering koopt, wil een goedkope autoverzekering. Dat is een voortdurend spanningsveld. Grote letselreserveringen hebben heel veel impact op het resultaat en dus op de premie die de verzekeraar voor zijn autoverzekering moet vragen. Al sinds ik dit werk ben gaan doen, is dat een probleem. Na een jaar winst moet iedereen de premies omlaag gooien, omdat ze elkaar kapot concurreren, en gaan ze het jaar erna verlies maken. Dat golft op en neer. Ik zeg niet dat verzekeraars bewust letselschades goedkoop willen afwikkelen omdat ze anders geen autoverzekeringen meer kunnen verkopen. Maar het omgekeerde is wel waar. Op het moment dat autoverzekeraars heel ruimhartig letselschades gaan vergoeden, prijzen zij zichzelf uit de markt."

Normering

gevraagd naar oplossingen noemt Henk den Hollander als eerste normering. "Verzekeraars willen voorspelbaarheid. Eigenlijk maakt de hoogte van de schade-uitkering niet zoveel uit. Moet een gebroken been een miljoen smartengeld opleveren, dan moet dat maar. Als het maar voor alle verzekeraars zo is en voor alle gebroken benen. Vervolgens rekenen ze het om en wordt de premie een factor tien hoger en de verzekerden betalen dat dan met hun allen. Dan is het voorspelbaar geworden. Nu zijn die voorspelbaarheid en de verschillen een probleem. Voor slachtoffers maakt het heel veel uit door wie zij worden aangereden en welke verzekeraar ze dus treffen. En ook maakt het uit wie bij die verzekeraar de schade behandelt. En wie de medisch adviseur is, wie de keuringsarts en bij welke rechter je komt. Hoven oordelen volstrekt verschillend over zaken. Dus het hangt van veel factoren af, waar slachtoffers geen invloed op hebben. Wat mij betreft is dat onrechtvaardig en dat los je op door te normeren. Wel pleit ik ervoor ruim te normeren, want als je het te krap doet, komt iedereen tekort. Je kunt beter zo normeren dat de meesten iets te veel krijgen."

Automatisering

Een groot voordeel van normering is vervolgens dat een groot deel van de letselschadebehandeling kan worden geautomatiseerd. "En dat is griezelig", zegt Den Hollander, "want het kost werkgelegenheid bij de verzekeraars en voor belangenbehartigers blijft alleen over dat ze kunnen toetsen of er netjes volgens de normering wordt gewerkt." Henk den Hollander heeft automatisering in de branche een kans gegeven toen hij manager schaderegeling bij REAAL Verzekeringen was. Hij creëerde toen de mogelijkheid om een pilot uit te voeren met het Axell Claims Systeem. "Ik ben er nog steeds van overtuigd dat het automatiseren van kleinere letselschades mogelijk is. Gelijke omstandigheden, gelijke bedragen!" Dat automatisering in de letselschadebranche evenwel niet gemakkelijk van de grond komt, heeft volgens hem verschillende oorzaken. "Automatiseren is duur en het automatiseren van kennisintensieve domeinen is ingewikkeld. Een verzekeraar die drieduizend letselschades per jaar heeft, gaat met automatisering weinig besparen. Andere automatiseringsprojecten krijgen dan prioriteit. Hetzelfde geldt voor het digitaliseren van dossiers. Wil je het goed doen, dan is dat een hele klus."

"Een verzekeraar die drieduizend letselschades per jaar heeft, gaat met automatisering weinig besparen. Andere automatiseringsprojecten krijgen dan prioriteit. Hetzelfde geldt voor het digitaliseren van dossiers. Wil je het goed doen, dan is dat een hele klus."

Henk den Hollander

Verkeersverzekering

Dé oplossing van veel problemen is volgens Henk den Hollander de verkeersverzekering. "Verzekeraars kunnen dan in ieder geval de schades van hun eigen klanten afwikkelen. Doen zij dat ruimhartig en weten de klanten dat te waarderen, dan is de kans groot dat zij bij hun verzekeraar klant blijven. Misschien krijgt die verzekeraar zelfs veel meer klanten. Regelen zij de letselschades heel strak, dan pikken de klanten dat niet en vertrekken ze naar een ander. Ik ben vooral ook voorstander van de directe verzekering, omdat dan het mechanisme eruit wordt gehaald dat autoverzekeringen spotgoedkoop moeten zijn omdat letselschade de grootste drijver achter de premie is.

Nog een voordeel is dat verzekeraars marketing op de letselschadeafwikkeling kunnen gaan toepassen. 'Kies voor hulp in natura' bijvoorbeeld, bedenk het maar." Dat verzekeraars dan ook uitgekledede verzekeringen kunnen aanbieden, bijvoorbeeld zonder dekking van niet-objectiveerbare letsels, vindt hij geen bezwaar. "Wel zul je goede voorlichting moeten geven en het is maar de vraag of klanten daar dan voor zullen kiezen. Bovendien zou de wetgever, wanneer de directe verzekering een wettelijke basis krijgt, zich kunnen gaan buigen over wat er wel of niet verplicht in die verzekering gedekt moet zijn. Vergelijk het met de directe verzekering van arbeidsongeschiktheid van zelfstandigen. Toen verzekeraars producten met een minimale dekking gingen aanbieden, werd daar door de Autoriteit Financiële Markten op ingegrepen. Ook kennen we directe verzekeringen voor werknemers. Wanneer je een product op de markt brengt met een te magere dekking, zullen tussenpersonen hun klanten dat product niet snel adviseren, omdat het gewoon niet goed is."

Leef het leven

De loopbaan van Henk den Hollander kent verschillende mijlpalen. Bij Stad Rotterdam was hij ongeveer zes jaar schadejurist en vervolgens ongeveer even lang hoofd van de juridische afdeling schade. In 2003, na de fusie van AMEV en Stad Rotterdam tot Fortis ASR, ging hij als unitmanager schadebehandeling werken. Ook in die functie werkte hij zes jaar. Omdat vooral het heen en weer reizen hem tegenstond, besloot hij in 2009 de functie bedrijfs- hoofd personenschade bij REAAL Verzekeringen in Utrecht aan te nemen. Daar werd hij na twee jaar bevorderd tot manager schaderegeling. In januari 2017 maakte hij de overstap naar Assuraad Advocaten, later OAK advocaten, in Ermelo. Daar werd hij directeur. "En toen werd ik ziek", vertelt hij, "al een halfjaar nadat ik er in dienst kwam. Ik heb toen vrij snel het leidinggevende gedeelte overgedragen. In de vijftig procent dat ik nog werkte, ben ik vooral inhoudelijk werk gaan doen, dossiers dus. Op een gegeven ogenblik ging ook dat niet meer en ben ik helemaal gestopt."

'Levensgenieter' staat er nu op zijn LinkedIn-profiel. Zijn bericht op LinkedIn begin november sloot hij af met:

"Tegen iedereen zeg ik: het ga je goed! Leef het leven; het is kort, zelfs als je oud wordt. Dank aan iedereen met wie ik heb mogen samenwerken."

