Grondlegger van de rekenmethodiek voor overlijdensschade draagt het stokje over

Moeder en dochter Laumen: besmet met het rekenvirus

Na ruim 35 jaar hard werken is Jessica Laumen dit jaar met pensioen gegaan. Jessica is in personenschadeland een bekende naam, niet in de laatste plaats vanwege de ontwikkeling van een nieuwe rekenmethodiek voor overlijdensschade. Zij richtte in 1996 Rekencentrum Valau op. Dochter Vera werkt inmiddels ook al ruim 20 jaar in het bedrijf van haar moeder dat tegenwoordig bekend staat als Laumen Expertise. Sinds 2010 is ze er mede-eigenaar van en sinds 2020 volledig eigenaar. Moeder en dochter hebben al die jaren nauw samen gewerkt en veel van elkaar geleerd.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm

Rekenkundigen en arbeidsdeskundigen moeder Jessica Laumen en dochter Vera Waaijenberg werkten dag in dag uit samen. Pas na 17.00 uur veranderde de werkrelatie in een moeder-dochter relatie. Tot het moment waarop Jessica met pensioen ging.

Jessica Laumen solliciteerde in 1989 als receptioniste bij schadebureau Boschman. Boschman bleek echter veel interessanter werk te hebben waar zij haar tanden in mocht zetten, namelijk het berekenen van schades. Dat was iets compleet nieuws, want het vak van rekenkundige bestond toentertijd nog niet. Samen met een aantal collega's heeft Jessica hard aan de weg getimmerd om er een echt vak van te maken. Sterker nog, Jessica is de grondlegger van de manier waarop personenschadeberekeningen nu nog steeds gedaan worden. In 1996 besloot ze haar eigen bureau op te richten. "Ik dacht, wat ik bij Boschman doe, dat kan ik vast zelf ook. Dat was een spannende stap, maar het pakte erg goed uit. In eerste instantie startte ik het bureau zodat ik onze huishoudelijke hulp zou kunnen betalen. Ik werkte gewoon vanuit huis en had nooit gedacht dat het zo'n vlucht zou nemen. Binnen drie maanden moest ik al op zoek naar ondersteuning, want men wist mij te vinden, deels omdat klanten mij al hadden leren kennen bij Boschman. 'Waar jij gaat, gaan wij ook', hoorde ik vaak. Dat vond ik heel bijzonder."

Dochter Vera vond het werk van haar moeder als tiener al erg interessant en sloot zich in 2002 aan. Haar vader volgde twee jaar later en zo werd Laumen Expertise langzaam een familiebedrijf waarvan Vera in 2010 vennoot werd. Inmiddels heeft Jessica een stap teruggedaan en heeft Vera het stokje overgenomen.

Jessica en Vera zijn beiden naast rekenkundige vanaf 2006 ook arbeidsdeskundige, wat een sterke en unieke combinatie is. Vera: "In ons werk heb je zo vaak te maken met sociale wetgeving dat het werk van een arbeidsdeskundige eigenlijk heel dichtbij ligt en een mooie aanvulling op ons werk vormt. Wij kunnen beiden voor elk dossier naast het rekenkundige werk ook het arbeidsdeskundige stuk oppakken. Dat is voor de slachtoffers ook fijn, want die hoeven maar met één persoon samen te werken."

Denken in oplossingen

Vera en Jessica richten zich dus niet alleen op de cijfertjes, maar denken in veel opzichten met hun cliënten mee. Jessica: "We vinden het belangrijk om niet klakkeloos over te nemen wat iemand zegt. Tegen onze mensen zeggen wij ook altijd: blijf altijd zelf nadenken en denk mee in de zoektocht naar oplossingen. Sommige zaken zijn heel ingewikkeld, dan is er werkelijk kop noch staart aan te ontdekken. Dan is het extra belangrijk om goed te luisteren naar het slachtoffer en mee te denken met de belangenbehartiger en de verzekeraar."

Dit meedenken uit zich op allerlei manieren. "Bij ingewikkelde dossiers gebeurt het wel eens dat partijen helemaal vastlopen en niet meer weten waar te beginnen. Als wij dit merken, nodigen wij alle partijen bij ons op kantoor uit. Wij zijn immers neutraal terrein. Als we ons van tevoren goed inlezen kunnen we het gesprek begeleiden. Je kan jaren bakkeleien over een uitgangspunt, maar wij zien goed in wat er wel en niet werkt. We nemen in dat soort gesprekken een mediatorachtige rol in en zullen nooit zelf uitgangspunten bepalen, maar we kunnen wel de ruimte bieden om samen tot een overeenkomst te komen."

Wijd uiteenlopende problemen

We komen in aanraking met wijd uiteenlopende problemen. Het kan bijvoorbeeld gaan over een carrièrestap in de toekomst. Stel dat iemand over 15 jaar van baan had willen wisselen, maakt dat in schadetechnisch opzicht weinig uit. Maar voor het slachtoffer kan het wel heel belangrijk zijn om die stap te erkennen. Wij geven dan aan dat een carrièreswitch in rekentechnisch opzicht geen significant verschil maakt, maar dat we het wel meenemen, omdat het slachtoffer zich dan toch meer gehoord voelt. We lopen ook wel tegen andere issues aan waar partijen samen niet uitkomen. Zo was er laatst een dame wiens man door een ongeval was overleden. Toen wij ernaar keken, bleek zij een heel irreëel overzicht te hebben gemaakt. Daarin stond namelijk dat haar man 365 dagen per jaar 22 uur per dag werkte. Dat kan natuurlijk niet. Dat zijn zaken waar wij goed op letten. En daar zeggen we ook wat van."

Meedenken in de zoektocht naar oplossingen

Ook het opstellen van de rapportage is een belangrijk deel van het werk van Vera en Jessica. "Elk rapport dat wij maken krijgt het Laumen-stempel. Daar moet je dus wel echt achter staan. We letten er goed op dat we geen onzin verkopen en dat we onpartijdig en onafhankelijk zijn. Want onze rapporten moeten de toets der rechtbank kunnen doorstaan. Het kan niet zo zijn dat we een rapport ineens moeten herschrijven als blijkt dat het in een rechtszaak gebruikt gaat worden. Daarnaast is het ook belangrijk dat onze rapporten voor iedereen leesbaar zijn. Want wij vinden het heel belangrijk dat het slachtoffer het ook kan begrijpen."

Veranderingen in de branche

In de afgelopen 35 jaar is de branche enorm veranderd. Toen Jessica begon met haar werk bestond de personenschadebranche überhaupt niet. Wat Vera en Jessica graag anders zouden willen zien?

Vera: “Mensen zouden wat liever zijn voor elkaar kunnen zijn. Het conflictmodel moet er een keer af. Als een belangenbehartiger eenzijdig een rapport laat maken, wil de verzekeraar vaak de kosten niet betalen. Maar er staat gewoon in de wet dat verzekeraars wel hiertoe verplicht zijn. Zij weten dat ook, want zodra je naar de rechter gaat wordt er meteen betaald. Het is vaak ‘wij tegen zij’. Ik zou graag zien dat er meer samengewerkt wordt. Is een rapport bij het ene bureau gemaakt? Laat dan jouw rapport door datzelfde bureau maken. Zij hebben er immers al tijd in gestopt. Het bespaart niet alleen geld, het is ook voor slachtoffers veel fijner, want de doorlooptijden worden daardoor veel korter.
Daarnaast mag de branche ook wel wat eerder bij ons rekenkundigen aan de bel trekken. Mensen denken vaak dat ze het zelf wel kunnen oplossen en berekenen, maar dat kan zo enorm mis gaan. Het maakt niet uit hoe hoog de schade is. Ook voor kleine schades mag je bij ons aankloppen. Het gaat erom dat het slachtoffer krijgt waar hij of zij recht op heeft. Daarom is het altijd handig om snel een schadeschatting te laten maken door een rekenkundige. Dan weet je waar je aan toe bent.”

Jessica sluit hierop aan: “Gelukkig zijn er de afgelopen jaren ook positieve veranderingen geweest. De nieuwe generatie professionals gaat vaak beter om met slachtoffers, waardoor het voor gedupeerden wat minder afstandelijk voelt. Daarnaast waren er vroeger maar heel weinig vrouwen werkzaam in de branche. Dat is nu heel anders. Vroeger was dit werk bovendien erg formeel: altijd jasje dasje. Als ik ergens ging lesgeven deed ik een mantelpakje aan. Nu is de branche veel jonger en frisser. En het is minder hiërarchisch, wat het proces vergemakkelijkt. Je merkt bovendien dat mensen meer willen samenwerken en elkaar helpen.”

Trots

De branche is van ver gekomen. Net als Jessica. Op de vraag waar ze trots op is, antwoordt ze grijnzend: “Inkoppertje! Het ontwikkelen van de nieuwe rekenmethodiek voor overlijdensschade. Ik was voorzitter van de denktank.” Ook Vera was vanaf het begin betrokken bij dat proces. Moeder en dochter kijken beiden vol trots terug op de feestelijke lancering van de methodiek. Misschien nog wel mooier vindt Vera het besef dat de methodiek binnen een jaar niet meer weg te denken was uit de branche. De oude rekenmethodiek werd toen al nauwelijks meer gebruikt. Geen van beiden had durven dromen dat de methodiek zo snel geaccepteerd zou worden. Dat dit als baanbrekend werd gezien moge duidelijk zijn: Jessica is als initiator en kartrekker van de denktank door het PIV beloond met de Giraffe.

Contact en ruggespraak

Jessica: “Die acceptatie werd geholpen doordat er ontzettend veel vraag was naar een nieuwe methodiek. Het leek ons niet zomaar leuk om iets nieuws te bedenken, het was ook echt broodnodig. In 2008 bracht het tijdsschrift Verkeersrecht een editie uit over overlijdensschades. Daarin werd behoorlijk negatief gesproken over de toenmalige rekenmethode. Toen besloten wij dat er iets moest gebeuren. Het begon met een denktank met verschillende partijen. Van advocaten tot belangenbehartigers, van rekenkundigen tot wetenschappers, iedereen die meende iets te kunnen bijdragen mocht meedenken. We hebben er jarenlang aan gepuzzeld voordat we ermee naar buiten gingen. Uiteindelijk zijn we met onze conceptnotitie het hele land door gereisd om presentaties te houden. Overal kwamen mensen luisteren en feedback geven. Daarnaast hebben we altijd nauw contact en ruggespraak gehouden met de branche. Zo kon de branche ook gelijk met onze methodiek aan de gang toen die af was.”
Toen de denktank werd opgericht zat Vera nog maar een paar jaar in het vak. Toch kon zij heel goed meekomen, omdat ze zich vanaf het begin al voornamelijk richtte op overlijdensschades. Een van de vele overeenkomsten tussen Jessica en Vera. Het berekenen van overlijdensschade is hen op het lijf geschreven.

Nog één droom

Vera heeft in haar carrière al een hoop bereikt. Voor de toekomst heeft zij nog één grote droom, namelijk om het werk van haar moeder en haarzelf door te geven aan haar zoon. Vlak voor Jessica’s pensionering heeft hij al een week stage gelopen bij Laumen. Volgens Vera en Jessica was het meteen duidelijk dat hij aanleg heeft voor het vak. Drie generaties op dezelfde werkvloer, dat is wel heel bijzonder. De zoon van Vera wil echter piloot worden. Maar, Laumen is zijn plan B. Als moeder wil je natuurlijk het beste voor je kind, maar Vera hoopt toch stiekem wel een beetje dat haar zoon gaat uitwijken naar plan B.

Van generatie op generatie

Het werk doorgeven van generatie op generatie ziet ze zeker zitten. Samenwerken met familie is Vera en Jessica namelijk heel goed bevallen. En wat daarvoor de sleutel is? “Het is heel belangrijk om je werkrelatie en je persoonlijke relatie goed gescheiden te houden”, aldus Vera. “Op de werkvloer waren we collega’s. Na 17.00 uur waren we weer moeder en dochter. We werkten de hele week samen, maar gingen vaak op vrijdagmiddag nog even samen koffiedrinken. Dan konden we het eindelijk over moeder-dochter dingen hebben.” Jessica haakt hierop in: “En het is heel belangrijk om respect te hebben voor elkaar. Dat geldt natuurlijk voor elke werkgever-werknemer relatie, maar in deze situatie al helemaal. Je moet goed naar elkaar luisteren en openstaan voor andermans ideeën. Daardoor hebben wij het al die jaren zo goed uitgehouden samen. En daar ben ik enorm trots op.”<