

Naam: **Marieke Roth** | Leeftijd: 31 | Functie: **Expert Personenschade** | Studie: **Rechtsgeleerdheid** aan: **Radboud Universiteit** | Werkt bij: **OWM Centramed B.A.**
Sinds: **Oktober 2019**

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden

Sociaal, empathisch, ambitieus, zorgvuldig, kritisch.

Welke eigenschap van jou komt het best tot zijn recht als Expert Personenschade?

Dat is de zorgvuldigheid. Ik zorg altijd dat ik gesprekken, regelingen of onderzoeken goed voorbereid. Op die manier kan ik het maximale uit een gesprek halen én voelt de persoon met wie ik het gesprek heb zich serieus genomen.

Hoe ben je geïnteresseerd op jouw huidige functie?

Ik ben via LinkedIn benaderd met de vraag of ik geïnteresseerd was om een gesprek aan te gaan.

Waarom heb je gesolliciteerd op jouw functie?

Ik werkte als belangenbehartiger aan de slachtofferkant (letselschade). De huisbezoeken en regelingen van lastige schades vond ik de leukste dingen van het werk en daarnaast vond ik de medische aansprakelijkheid het meest interessant. Dus eigenlijk was het een simpele keuze.

Wat waren de verwachtingen toen je in dienst trad?

Dat ik te maken zou krijgen met heel veel verschillende soorten mensen, casussen en artsen en dat de situaties ook regelmatig ingewikkeld en heftig konden zijn.

Hoe is dat nu?

Eigenlijk is dat bevestigd. Gelukkig maar, want dat past juist goed bij mij.

Wat vind jij het allerleukste aan je baan?

Toch de inhoudelijke materie. Zowel juridisch als medisch is het heel uitdagend en in de medische aansprakelijkheid (en werkgeversaansprakelijkheid) is echt elke casus anders. Ik houd ervan om mijzelf uit te blijven dagen en die kans krijg ik hier. Het is ook leuk om met allerlei verschillende soorten mensen en belangenbehartigers te werken. Elke zaak vraagt een andere aanpak.

Wat vind jij het minst leuke aan je baan?

Als je heel erg je best hebt gedaan om tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen en het mislukt.

Waar heb je je in het begin het meest over verbaasd?

De manier waarop sommige mensen met grote tegenslagen omgaan. Het is echt bewonderenswaardig dat mensen die heel ernstig letsel hebben opgelopen toch nog heel veel plezier aan de kleine dingen kunnen beleven.

Wat is het grootste vooroordeel over je werk of over de verzekeringsbranche als geheel?

Dat je als verzekeraar altijd zal proberen om zo min mogelijk of helemaal niets te betalen als iemand een ongeluk of medische fout is overkomen.

Vind jij dat er te weinig jongeren in de branche werkzaam zijn? Zo ja, wat is volgens jou de reden voor het tekort aan jonge mensen in de branche?

Ja, maar ik denk dat het de afgelopen jaren binnen letselschade wel beter is geworden. Aan de andere kant denk ik dat de verhoudingen nog wel wat beter kunnen. Veel jonge mensen die uit te schoolbanken komen weten niet goed wat het werk bij een verzekeraar inhoudt en dus ook niet hoe leuk het kan zijn.

Hoe zou de verzekeringsbranche meer jonge mensen aan kunnen trekken?

Misschien zou het goed zijn om eens contact te zoeken met onderwijsinstellingen waar potentiële werknemers in de banken zitten. Een presentatie, meedoen aan een banenbeurs, een vragenuurtje, er valt van alles te bedenken.

Waarom is de verzekeringsbranche aantrekkelijk voor jonge mensen?

Verzekeraars hebben vaak mensen in dienst met veel ervaring. Je bent dus verzekerd van een goede opleiding en je krijgt alle ruimte om jezelf te ontwikkelen. Daarnaast kun je vaak doorgroeien binnen de organisatie en de arbeidsvoorwaarden (primair en secundair) zijn goed. Tot slot zie je echt alle soorten zaken bij verzekeraars.

Welk advies zou je geven aan jonge mensen die net beginnen in de verzekeringsbranche?

Probeer zo veel mogelijk kennis te vergaren en neem de tijd om jezelf te ontwikkelen.

Wat kunnen jongeren leren van senioren?

Als ik naar mijzelf kijk heb ik naast de inhoudelijke kennis ook van hen geleerd om mijzelf 'te redden' in de markt. Ze hebben mij het vertrouwen gegeven dat ik goed weet wat ik doe en dat ik dat ook best mag uitstralen. Zelfvertrouwen is denk ik het sleutelwoord.

Wat kunnen senioren leren van jongeren?

Ik denk dat jongeren wat vaker buiten de kaders denken en dat hier best wel kansen liggen voor behandeling van dossiers. Creativiteit en innovatie!

Welke werksituatie is je tot dusver het best bijgebleven?

Ik zit regelmatig bij terminale patiënten die op

(zeer) korte termijn komen te overlijden of gezinnen waar iets heftigs gebeurd is met een van de kinderen. Dat zijn met name de situaties die mij bijblijven.

Van welke werksituatie heb je het meest geleerd?

Ik werd een keer geconfronteerd met iemand die zo ontzettend boos was dat mijn eerste reactie was om in de verdediging te schieten. Daar werd het eigenlijk alleen maar erger van. Uiteindelijk heb ik het gesprek om kunnen draaien door een tijdje stil te blijven en de emoties (bij benadeelde en mijzelf, want ik schrok gewoon heel erg) te benoemen en te vragen wat we kunnen doen om te zorgen dat we weer met elkaar in gesprek zouden komen.

Wie is je grote leermeester?

Ik heb niet één grote leermeester. Ik ben zowel bij mijn huidige als bij mijn vorige werkgever door verschillende mensen begeleid die allemaal verschillende manieren van aanpak en kwaliteiten hadden. Hier heb ik van opgepikt wat er bij mij past en die combinatie, met natuurlijk ook een deel van mijzelf, maakt mij tot de expert Personenschade die ik vandaag ben.

Wat zou je in de praktijk van alledag graag veranderd zien?

Ik zou het heel mooi vinden als partijen (slachtofferkant en verzekeraarskant) wat meer vertrouwen in elkaar krijgen zodat de discussie niet verhardt. Het mag soms best wat constructiever en vriendelijker.

Hoe voorkom je dat je 'zo'n grijze muis' wordt?

Zolang je passie voor je werk hebt en jezelf blijft uitdagen blijven mensen die bevlogenheid ook zien. Ik ben van plan dat nog heel lang vol te houden.

Als je geen expert Personenschade was geworden, welk vak had je dan gekozen?

Vaarschijnlijk arts. Ik heb altijd wel veel interesse gehad voor de medische wereld en heb zelfs getwijfeld of ik geneeskunde of rechten zou gaan studeren.

Zie jij nieuwe trends of ontwikkelingen in de markt?

Ik zie dat er vaker overleg wordt gezocht tussen grotere partijen die op jaarbasis meermaals met elkaar te maken hebben. Dat zorgt voor een betere vertrouwensrelatie en een snellere en constructievere behandeling van een dossier.

Wat zou jouw bijdrage daaraan kunnen zijn?

Ik zou zelf misschien nog wel wat vaker een

gesprek voor kunnen stellen om bijvoorbeeld de kou uit de lucht te halen of een duidelijk plan van aanpak te maken. Een gesprek kan ook goed zijn om positie te bepalen en je standpunten kenbaar te maken. Dan weet de benadeelde in elk geval waar hij/zij aan toe is.

Wat doe jij voor de ontwikkeling van jouw vak?

Ik probeer zo veel als mogelijk zichtbaar te zijn, dat kan op dossierniveau zijn (dus dat ik laagdrempelig bereikbaar ben voor overleg), maar ook in de markt. Zo ben ik bijvoorbeeld voorzitter van de commissie Start van het NIVRE. Met deze commissie proberen we mensen enthousiast te krijgen voor het vak van schade-expert (in de verschillende branches, waaronder letsel) en proberen we deze starters te verbinden en verbonden te houden aan het NIVRE. Op deze manier krijg je enthousiaste mensen in het vak die voldoen aan de belangrijke kwaliteitseisen waar het NIVRE voor staat. Dat is ontzettend belangrijk, want we moeten samenwerken. Tot slot ben ik ook vaak te vinden op evenementen/congressen.

Waarom heb jij zitting genomen in de commissie Start van het NIVRE?

Toen ik begon met de opleiding tot NIVRE-expert wist ik eigenlijk niet waar ik precies aan begon. Mijn werkgever stelde het verplicht dus begon ik gewoon. Toen mij eenmaal duidelijk werd dat ik veel nieuwe dingen kon leren, mensen uit de markt leerde kennen en hierdoor een netwerk kon opbouwen werd ik enthousiast. Het NIVRE staat voor kwaliteit in de schade-expertise en hierdoor stond ik ook steviger in mijn schoenen.

Ik zou graag meer bekendheid willen geven aan het NIVRE, omdat de opleiding tot NIVRE-expert voor iemand heel waardevol kan zijn, zowel in je persoonlijke als professionele ontwikkeling. Ik gun het anderen ook om op deze manier te groeien en je positie als professional te verstevigen.

Daarnaast vind ik het ook belangrijk om starters te enthousiasmeren. Als we meer bekendheid krijgen en enthousiaste mensen om te verspreiden hoe leuk dit vak is dan krijgen we kundige en gedreven experts en tillen we met zijn allen de schade-expertise naar het volgende niveau.

Wat is je ambitie? Wat wil je bereiken in het vak?

Over niet al te lange tijd ga ik starten met de Beroepsopleiding Advocaten en krijg ik de functie advocaat-stagiaire bij Centramed. Ik hoop dat ik door deze stap nog meer ga leren. Het lijkt mij wel een mooi doel voor de toekomst dat als mensen mij als wederpartij of eigen advocaat in



een dossier zien dat ze dat als positief ervaren door mijn kennis, manier van werken en de manier van omgang met mensen.

En nu nog iets over jezelf:

Wat is je favoriete app?

Dat is zeker WhatsApp, zo blijf ik in contact met mensen.

Wat is de laatste film die je hebt gezien?

De laatste film die ik heb gezien is The Green Mile, eens in de zoveel tijd is het leuk om weer eens een klassieker te kijken.

Welke tekst zou je op een T-shirt willen zetten?

Hé, jij! Heb je vandaag al gelachen?

Wat is je favoriete vakantiebestemming?

Amerika voor het avontuur, maar Griekenland voor het relaxen en het eten.

Wat is je laatste (pop/muziek) concert dat je hebt bijgewoond?

Een concert van Ed Sheeran. Ik ben groot fan!

Van wie hingen er vroeger posters in je kamer?

Ch!pz, Jan Kooijman en Johnny Depp.

Wat is je favoriete restaurant?

Ritmeester Bistro & Grill, maar tapas of sushi is ook gewoon heel lekker.

Wat is je favoriete sport?

Paardrijden. Ik heb jarenlang een eigen paard gehad.

Wat weet nog niemand van je?

Ik vind het fantastisch om naar darten te kijken op televisie óf naar televisietoernooien toe te gaan. In zo'n zaal met allemaal mensen die zijn verkleed en de ene beurt vol passie de ene darter aanmoedigen en een volgende gewoon de ander. Heerlijke sfeer.

Wat is je levensmotto?

'There is always a choice'