

Herstelgericht denken

Een nieuwe visie op de behandeling

Mr. J. Gunnink * en mr. G.M. van Wassenauer **

88



* Letselschadebehandelaar bij Nationale Nederlanden.

** Advocaat en MfN mediator bij Van Wassenauer Wytema Advocaten te Haarlem, redacteur van Verkeersrecht.

1. Inleiding

De laatste jaren is er toenemende aandacht gekomen voor herstelgerichte aanpak van letselschadezaken. De tijden dat de branche zich alleen focuste op financiële compensatie van het slachtoffer zijn gelukkig voorbij. Immers, steeds vaker wordt een herstelgerichte dienstverlener betrokken wanneer het schaderegelingsproces eenmaal op gang is. Dat is weliswaar een goede ontwikkeling, maar het is volgens ons nog niet genoeg. Het is mooi als coaches, arbeidsdeskundigen en letselschade psychologen worden ingehuurd om het herstel van het slachtoffer te bevorderen, maar de rest van de betrokkenen (belangenbehartigers en verzekeraars) gaan vaak nog gewoon op de oude voet verder. Oude denkpatronen en een aanpak die het toernooimodel bevordert, blijven in stand. Hierdoor zie je dat zaken helaas toch nog te vaak vastlopen. Sommigen concluderen hieruit dat een herstelgerichte aanpak niet werkt en alleen maar extra kosten met zich meebrengt. Dat is jammer. In dit artikel proberen wij aan te tonen dat een grotere focus op herstel door iedereen die bij het schaderegelingsproces wordt betrokken, dus zowel belangenbehartigers als verzekeraars, juist enorm helpt om dit proces te bevorderen en daarmee het traject te verkorten. Dat is niet alleen voor slachtoffers beter, maar ook voor verzekeraars.

en (onder)handelen van letselschade

Herstelgerichtheid is niet alleen een dienst die je van buiten inhuurt, maar meer een filosofie die iedereen bij de behandeling van letselschadezaken dagelijks kan toepassen. Dit brengt wel mee dat iedere letselschade-professional uitgerust zou moeten zijn met voldoende kennis en tools op dit gebied en deze bij hun aanpak van zaken (of liever gezegd mensen) zal moeten betrekken.

Deze bijdrage voorziet in praktische denk-richtingen, handvatten en aanbevelingen voor advocaten aan beide kanten, belangenbehartigers¹⁾ en verzekeraars, vooral opgedaan in onze praktijk als MfN-mediator. Hiermee hopen wij een bijdrage te leveren aan de kwaliteit en verkorting van letselschadeprocedures.

In par. 2 zoomen wij allereerst in op belangenbehartigers en verzekeraars. Hoe hebben zij leren denken en doen en door welke opdracht worden zij gestuurd in een letselschadezaak? Wij leggen uit dat en hoe de herstelgerichte aanpak in het gedrang en vergetelheid kan komen door een verouderde werkwijze. In par. 3 behandelen wij aan de hand van vier stappen hoe de juridische professionals een herstelgerichtere aanpak kunnen toepassen. Tot slot volgt een conclusie (par. 4).

2. De paradox van (letselschadeslachtoffers) helpen

Een ongeval met letsel heeft vaak grote impact op het slachtoffer en zijn omgeving²⁾, dat is evident. Op emotioneel, financieel, sociaal en psychologisch vlak staat het leven van het slachtoffer plots op losse schroeven. In die nieuwe situatie, die op zichzelf al uitdagend genoeg is, opent zich voor het slachtoffer nog een nieuwe sub-wereld: de letselschadezaak. Twee personen trekken vooral aan de touwen in dit proces: de belangenbehartiger, die het dichtsbij het slachtoffer staat, en de verzekeraar.³⁾ In dit artikel worden zij samen 'juridische professionals' genoemd.

Het brein van de juridische professional
Personenschade is – ten opzichte van andere rechtsgebieden – voor juridische professionals een bijzonder werkveld. Zij treffen het

slachtoffer op een moment dat zijn leven totaal is veranderd. De juridische professionals krijgen een inkijk in het leven voor en na ongeval en krijgen – zeer kort gezegd – de opdracht: vertaal dit in juridische logica.

Maar zo eenvoudig is het in de praktijk niet. Het letselschadevak is veelzijdig. Het onderscheidt zich van andere rechtsgebieden door zijn raakvlakken met de medische wereld en het kent sociale, psychologische, gedragswetenschappelijke, culturele, praktische en financiële aspecten. Dat vergt veel van de professional. Met alleen juridische kennis is de uitoefening van dit vak lastig; er komt zoveel meer bij kijken. Toch zijn de meeste juridische professionals sec juridisch geschoold. In de gemiddelde rechtenstudie of (post)academische opleiding hebben juristen juridische kennis opgedaan, geleerd gedetailleerd en vasthoudend te werken en alert te zijn op regels, uitzonderingen en risico's. Ze hebben geleerd om te analyseren en te argumenteren. Aan de werking van de mens, de beste manier van informatieoverdracht en goede gespreksvoering is hierbij weinig tot geen aandacht besteed, terwijl dat bij uitstek in het letselschadevak essentiële onderdelen zijn.⁴⁾ Dat geldt ook voor onderhandelen: er zit een hele kennisstudie achter, toch doen mensen in de praktijk dit onderhandelen vaak op gevoel, zonder veel voorbereiding.

De juridische mal

Hoe de juridische professionals denken en te werk gaan en hoe ze hun letselschadezaken behandelen, wordt dus deels bepaald door hoe ze zijn opgeleid en deels door de kennis en vaardigheden waarover ze beschikken. Daarnaast wordt hun manier van denken en handelen gestuurd door de (niet eenvoudige) opdracht die het Nederlandse aansprakelijkheidsrecht geeft: (1) breng het slachtoffer zoveel mogelijk terug naar de situatie vóór het ongeval, (2) vergoed de 'werkelijke' schade en (3) vergeet de redelijke buitengerechte kosten niet.

Door die opdracht worden de professionals – zeker aan verzekeraarszijde – aangestuurd en (voor hun gevoel) afgerekend. Deze juridische mal, of liever gezegd dit keurslijf, beperkt hen bij een goede aanpak van de zaak. Als zij er zelf niet uitkomen, zien zij

Met alleen juridische kennis is de uitoefening van het letselschadevak lastig.

1. De belangenbehartiger kan een advocaat, letselschadejurist, letselschadespecialist of letselschade-expert zijn. Zij staan aan de zijde van het slachtoffer. In het vervolg van dit artikel gebruiken wij de term belangenbehartiger als pars pro toto.
2. Waar "zijn" of "hij" wordt geschreven, wordt natuurlijk ook "haar", "zij", "hun" of "hen" bedoeld, maar de schrijvers moeten zich aan het maximumaantal woorden houden en deze samenvoeging helpt daarbij...
3. Schadebehandelaars en schaderegelaars (binnen- en buitendienst) werkzaam voor/bij verzekeringsmaatschappijen.
4. Een aanrader om te lezen voor wie (zichzelf als) advocaat of jurist beter wil begrijpen: M. ter Huurne, *Het advocatenbrein – psychologie voor juristen*, Den Haag: Boom Juridisch, 2023.

Een rechter kijkt alleen naar de feiten en juridische aspecten in een zaak.

dikwijls alleen de rechter nog als uitweg, terwijl die weg niet alleen belastend en kostbaar is, maar partijen vaak niet écht verder helpt. De rechter kijkt immers alleen naar de feiten en juridische aspecten in een zaak en zal (behalve voor wat betreft het smartengeld of secundaire victimisatie⁵⁾)⁶⁾ geen oordeel vellen over kwesties van meer emotionele aard. Door de opkomst van de deeltgeschilprocedure betekent inmenging van de rechter ook niet dat de zaak definitief is opgelost. Partijen moeten daarna immers terug naar de onderhandelingstafel, terwijl de verstandhouding tussen partijen door de gang naar de rechter veelal is verslechterd en vertraging in de behandeling is ontstaan.

Het brein van de juridisch professional in de juridische mal

Welk gevaar ligt hierbij op de loer? De combinatie van het juridische brein werkend in een juridische mal kan leiden tot kokervisie, waardoor een herstelgerichte aanpak verloren gaat:

- Geregeld komt het voor dat in letselschadezaken de nadruk meer op de juridische aspecten ligt met geld als uitkomst. Die taak en 'spelregels' kennen de professionals: daar hebben ze voor geleerd en daarmee zijn ze comfortabel. Maar een (goede) schadevergoeding alleen leidt niet tot herstel van het slachtoffer.⁷⁾ (Een combinatie van) de blik van de jurist *met* aandacht voor immateriële behoeftes van het slachtoffer doet dat wel.⁸⁾
- De hiervoor genoemde opdracht uit het aansprakelijkheidsrecht kost veel tijd. Het vraagt vaak afwachten (tot er een medische eindsituatie is), veel 'feiten' verzamelen, zaken onderzoeken en terugkijken naar de hypothetische situatie zonder ongeval. Dit zijn enkele verklaringen waarom zaken langlopend kunnen worden.⁹⁾ Aan beide zijden worden experts ingeschakeld met als doel om vragen te beantwoorden als: wie was en is het slachtoffer voor en na het ongeval en welk toekomstscenario kan daaruit worden afgeleid? Dat kan zowel op medisch gebied zijn als op het gebied van arbeid. De bewijslast van het bestaan van schade rust op het slachtoffer, die dat vaak als heel belastend ervaart. De uiteenlopende uitkomsten, visies, benaderingen brengen partijen vervolgens niet altijd dicht bij elkaar. Sterker nog, het werkt dikwijls polariserend en vertragend, verstoort de communicatie, wekt wantrouwen op en stimuleert een toernooi-model. Dat komt vooral omdat rapporten die door de professionals worden geproduceerd aan beide zijden verschillend worden geïnterpreteerd: men haalt eruit wat voor die partij gunstig is en kijkt minder naar de punten die juist het standpunt aan de

overkant onderschrijven. Vooral medisch adviseurs kunnen daar wat van! Juridische professionals zijn daaraan gewend. Te weinig aandacht wordt echter geschonken aan de beleving van het slachtoffer gedurende dit proces. Het slachtoffer heeft behoefte aan een rechtvaardige en eerlijke behandeling en bejegening, maar voelt zich vaak meer in de beklaagdenbank zitten.

- Een groot knelpunt daarbij is dat verzekeraars veelal werken met een buitendienstmedewerker die in rechtstreeks contact staat met de (belangenbehartiger van) het slachtoffer en iemand van de binnendienst, die uiteindelijk bepaalt welke koers er wordt gekozen en wat er wordt betaald. Er wordt daarbij vooral veel over het slachtoffer gepraat in plaats van met, terwijl hij of zij de 'kenner' is. Voor het slachtoffer kan dit gaan voelen als een gevecht met iemand zonder stem en gezicht, maar aan wie het slachtoffer via zijn belangenbehartiger wel verantwoordelijkheid moet afleggen alvorens compensatie te krijgen. Zo voelt het aan alsof hij voor de verzekeraar niet meer is dan een nummer met een voor- en achternaam. In wezen een onzichtbaar persoon.

De paradox van hulp

En dat brengt ons tot een paradox. Het slachtoffer start geen letselschadezaak om er beter van te worden en hij heeft ook niet gevraagd om slachtoffer te mogen worden. Hij zoekt slechts hulp, zodat de schadelijke effecten van het ongeluk zoveel mogelijk worden beperkt. Die hulp moet komen van de juridische professionals. Die willen en denken die hulp ook te kunnen bieden. Een veelgehoord antwoord op de vraag waarom iemand kiest voor een beroep in de letselschadebranche is "interesse in de mens" en "mensen helpen".

Het slachtoffer en de juridische professionals hebben (in principe) dus goede bedoelingen en verwachtingen. Onderzoek wijst echter uit dat een (te lang) slepend letselschadeproces – bestuurd door de verzekeraar en belangenbehartiger – voor het slachtoffer kan leiden tot anti-therapeutische effecten.¹⁰⁾ In plaats van geholpen te worden raakt hij van de regen in de drup. Dit kan leiden tot eerder genoemde secundaire victimisatie.¹¹⁾ Bij secundaire victimisatie, ook wel hernieuwd slachtofferschap, wordt een persoon na een ongeval of medische fout nog een keer 'slachtoffer', maar nu als gevolg van de procedure waarin hij verzeild is geraakt en van de hierboven omschreven aanpak door de juridische professionals. Naast de psychische belasting van een procedure kan een letselschadezaak ook een stimulans vormen om ziek te blijven, zo veronderstelt men. Men spreekt ook wel van secundaire ziekte.¹²⁾

5. Zie ECLI:NL:RBNNE:2022:1991 en ECLI:NL:GHARL:2018:10759 waarin de rechtbank oordeelde dat sprake is van secundaire victimisatie in verband met de (onrechtmatige) schadeafwikkeling door de verzekeraar. Zie uitgebreider over dit onderwerp: I.M. Becc & N.A. Elbers, 'Secundaire victimisatie bij letselschade', VR 2023/48.

6. Zie voor secundaire victimisatie bij slachtoffers van verkeersongevallen: A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, 'Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief. Hoe door verwaarlozing van zijn emotionele dimensie het afwikkelingsproces van letselschade tekortschiet in het nastreven van zijn eigen doeleinden', TVP 2007, afl. 4, p. 103-118.

7. R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers, *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht, Deel I, Terreinverkenning*, Den Haag: WODC 2007.

8. Huver e.a., 2007 en zie ook Akkermans & Wees, 2007.

9. Zie uitgebreider het onderzoek naar de oorzaken van langdurige schadeafwikkeling buiten rechte: R. Rijnhout e.a., *Langlopende letselschadezaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten*, Utrecht (The Utrecht Centre for Accountability and Liability Law (UCALL)) 2020, deletelschaderaad.nl.

10. Akkermans & Wees, 2007.

11. Huver e.a., 2007 en zie ook Akkermans & Wees, 2007, p. 106 e.v.

12. Akkermans & Wees, 2007, p. 107 e.v.

Dit kan leiden tot allerlei ongewenste gevolgen:¹³⁾

1. een stagnering van het herstelproces;
2. verergering van de gevolgen van het ongeval;
3. een langere doorlooptijd;
4. een hogere financiële schade van het slachtoffer;
5. ongewenste kosten en knellende (her) reserveringen voor de verzekeraar;
6. door langlopende zaken hebben verzekeraars meer capaciteit nodig met alle kosten van dien.

3. Herstelgericht denken en (onder)handelen

Het systeem en het handelen van de professional kan het welzijn van het slachtoffer dus negatief beïnvloeden, terwijl het slachtoffer het proces juist is gestart om geholpen te worden. Maar onder deze (ogenschijnlijk) negatieve boodschap zit een positieve boodschap verscholen. Want andersom berekend: juridische professionals kunnen als geen ander invloed uitoefenen op de manier waarop het slachtoffer het proces doorloopt en beleeft. Zij kunnen hun gedrag aanpassen in meer herstelgericht denken en (onder)handelen. Het mooie is bovendien: de juridische professional kan er morgen al mee starten en veel is gratis, kost niet veel of is een 'investering' om leed en kosten te besparen op langere termijn.

Herstelgerichtheid is zoals in de inleiding aangegeven een filosofie die je elke dag kan toepassen. Vier stappen geven richting.

Vier stappen – herstelgericht denken en (onder)handelen

Stap A: de volgende aspecten wegen even zwaar in een letselschadezaak:

- de financiële bankrekening van het slachtoffer;
- de manier waarop het slachtoffer zijn letselschadezaak beleeft;
- de emotionele bankrekening van het slachtoffer en
- de inzet van de juiste herstelgerichte dienstverleners op het juiste moment.

Stap B: focus op de persoon en op diens naasten en zet hulp op tijd in.

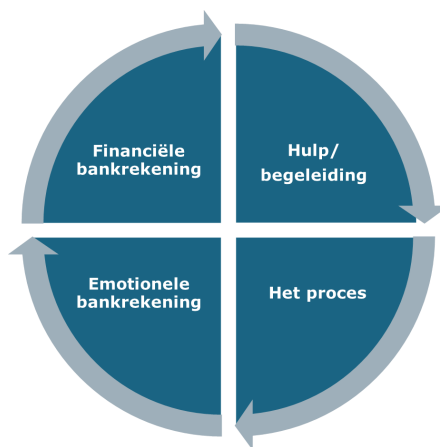
Stap C: wees creatief of roep eerder de hulp in van een derde als je er niet uitkomt.

Stap D: een betere professionele aanpak van het proces begint bij onszelf.

In het navolgende zullen deze vier stappen worden toegelicht.

Stap A: de financiële bankrekening weegt even zwaar als aandacht voor het proces, de emotionele bankrekening en de inzet van de juiste hulp

Zoals eerder aangehaald heeft de juridische professional een uitdagende taak gekregen van de wetgever. Het slachtoffer moet worden teruggebracht in de situatie van voor het ongeval. Door (blijvende) klachten en beperkingen is dat in veel gevallen niet haalbaar. Het middel dat dan wordt ingezet is geld. Maar te veel de focus op geld beperkt het aantal uitroloopties, bevordert het denken in win-verliesuitkomsten en is onvoldoende voor herstel (zie hiervoor).



De juridische professional heeft gelukkig meer in zijn 'gereedschapskist' zitten dan geld. Bij de start van de zaak en gedurende de behandeling moeten juridische professionals zich telkens realiseren dat aandacht voor het proces, de immateriële behoeftes van het slachtoffer, de inzet van de juiste herstelgerichte dienstverleners op het juiste moment minstens zo belangrijk kunnen zijn als financiële compensatie. Tussen deze elementen bestaat in principe geen harde rangorde; alle vier zijn ze urgent en fungeren ze als communicerende vaten.

Aandacht voor de financiële bankrekening

Bevoorschotting kan discussies geven door vragen als: wat komt door het ongeval en wat is de schade? Door een verschil van mening daarover tussen partijen, door twijfel of onduidelijkheid daarover kan de bevoorschotting achterblijven. Achterblijvende bevoorschotting of "benaschotting" kan voor problemen zorgen. De laatste jaren is meer onderzoek gedaan naar stress over financiën. Het brein reageert op stress door als het ware te bevriezen.¹⁴⁾ Financiële verlamming kan ontstaan. De eigen financiële situatie doorlichten lukt daarvoor niet goed, terwijl het bijvoorbeeld nodig kan zijn om het uitgaavenpatroon aan te passen. Anne Abbenes, financieel psycholoog en medeoprichter van het Financial Psychology Institute Europe,

Juridische professionals kunnen als geen ander invloed uitoefenen op de manier waarop het slachtoffer het proces doorloopt en beleeft.

13. Huver, Van Wees, Akkermans, 2007, p. 106.

14. 'Dit doet financiële spanning met je brein' (psychologiemagazine.nl).

Misschien is het slachtoffer veel meer gebaat bij concrete hulp op bepaalde terreinen.

verdiept zich in de psychologische gevolgen van langdurige financiële stress. Volgens haar kunnen geldzorgen en financiële stress leiden tot psychische klachten, slapeloosheid, burn-out, een verzwakt immuunsysteem, ontstekingen in het lichaam en bestaat er een grotere kans op o.a. depressies en angststoornissen. Abbenes stelt dat juist mensen die het financieel goed hebben en een financiële klap ervaren, de grootste kans hebben op klachten. Dat mensen die het al moeilijk hebben extra vatbaar zijn voor de gevolgen van financiële stress, is volgens haar een misvatting.¹⁵⁾

Een ongeval en het letsel bezorgen het slachtoffer al veel stress. Daarbovenop kan financiële stress ontstaan door achterblijvende bevoorschotting. Sommige slachtoffers ervaren het zelfs als telkens moeten bedelen. Het duurt vaak even voordat de belangenbehartiger in contact is met de verzekeraar en overeenstemming heeft over een voorschot. Als er een voorschot komt, weet het slachtoffer niet waaraan hij het mag uitgeven. In de tussentijd neemt de stress of frustratie hierover toe. De financiële stress kan vervolgens weer zorgen voor (extra) psychische en gezondheidsklachten. Het slachtoffer gaat verder achteruit waardoor de discussie en schade verder kunnen toenemen.

Aandacht voor *adequate* bevoorschotting is dus van groot belang. Verondersteld mag worden dat adequate bevoorschotting, of zelfs een 'extraatje' (in het begin), juist positieve therapeutische effecten heeft en een eventuele gezondheidsverslechtering door financiële stress kan voorkomen. Die "investering" zou in principe rendabel moeten zijn. Een ruimer voorschot voor een bepaalde periode maakt dat het slachtoffer minder vaak hoeft aan te kloppen bij zijn belangenbehartiger en zich kan focussen op zijn herstel, terwijl de belangenbehartiger minder tijd kwijt is (en dus ook minder buitengerechtelijke kosten maakt).

De verzekeraar moet op zijn beurt ook iets terugkrijgen van het slachtoffer en de belangenbehartiger. Het kan niet van één kant komen. Er kunnen voorwaarden gesteld worden bij een (ruimere) bevoorschotting. Zo kan de verzekeraar een voorschot voor een half jaar verstrekken onder bijvoorbeeld één of meer van de volgende voorwaarden:

- om de 2 maanden een (korte) update (vanuit de belangenbehartiger) over het verloop van het herstel;
- het slachtoffer moet proberen (onder begeleiding) alledaagse dingen, activiteiten en werk of studie geleidelijk aan te hervatten;
- het slachtoffer dat twijfelt over het nut van een arbeidsdeskundig- of revalidatietraject moet dit toch het voordeel van de

twijfel geven en actief meewerken aan zijn herstel.

Bij de contactmomenten tussen verzekeraar en belangenbehartiger/slachtoffer kunnen deze afspraken gemonitord worden.

Het is in beginsel aan de belangenbehartiger de schade in een vroeg stadium in kaart te brengen, vooral bij verlies aan verdienvermogen. Soms is dat voor hem te complex of is hij er veel tijd mee kwijt. Om dubbel werk te voorkomen, kosten te besparen en de vaart erin te houden is het aan te raden (vooral bij zelfstandigen) een rekenkundige of bedrijfskundige in te schakelen. Geregeld zie je dat verzekeraars terughoudend zijn met dergelijke inbreng. Er moeten kosten worden gemaakt terwijl het eventuele verloop van de zaak nog niet duidelijk is. Toch kan in een vroeg stadium de schade in kaart brengen, op *gezamenlijk overeen te komen uitgangspunten*, ook richting geven aan de zaak. Dat kan vervolgens weer discussies voorkomen.

➤ *Voorkomen (onbewust) ziekte winst*

Belangenbehartigers kunnen (onbedoeld) ziekte winst uitlokken door het automatisme waarmee zij posten op de schadestaat zetten. Natuurlijk kan men vrij klakkeloos de richtlijnen van de letselschade raad volgen¹⁶⁾ en zaken als verlies van zelfwerkzaamheid en studievertraging tot in lengte van jaren vast op de kaart zetten, terwijl er nog discussie is over de causaliteit. Maar misschien is het slachtoffer veel meer gebaat bij concrete hulp op andere terreinen. Daar ligt een verantwoordelijkheid van de belangenbehartiger.

De belangenbehartiger moet ook te hoog gespannen verwachtingen temperen over het tempo van de bevoorschotting en heldere uitleg geven over werken aan herstel/ de schadebeperkingsplicht.

Aandacht voor het proces en de beleving daarvan

Het slachtoffer gaat hoe dan ook een mening vormen over zijn letselschade zaak c.q. het proces.¹⁷⁾ Hoe hij het proces ervaart kan invloed hebben op hoe hij zich voelt en hoe het herstel verloopt.

Of een slachtoffer de behandeling van zijn letselschade zaak als rechtvaardig beoordeelt, wordt sterk bepaald door procesmatige factoren en door de manier waarop beslissingen tot stand komen, bijvoorbeeld of en in hoeverre hij daarbij wordt betrokken.¹⁸⁾ Minder bepalend is – gek genoeg misschien – de uitkomst (de uiteindelijke schadevergoeding). Hoe meer het slachtoffer zijn letselschade zaak als procedureel rechtvaardig ervaart, hoe meer hij geneigd is de beslissing van de verzekeraar over mogelijke schadevergoeding – zij het tussentijds, of aan het eind – te accepteren, zo is de veronderstelling.

15. Anne Abbenes | Financial Psychology Institute Europe.

16. Richtlijnen – De Letselschade Raad.

17. Akkermans & Wees, 2007, p. 108, refererend naar: E.A. Lind e.a., 'In the Eye of the Beholder: Tort Litigants' Evaluations of Their Experiences in the Civil Justice System', *Law & Society Review* 1990, p. 953-996; E.A. Lind & T.R. Tyler, *The Social Psychology of Procedural Justice*, New York: Plenum 1998.

18. Zie voetnoot 14.

Het gevoel van procedurele rechtvaardigheid kan in positieve zin toenemen als aandacht wordt besteed aan o.a. deelname in het (beslissings)proces, gelegenheid krijgen het verhaal te doen, het idee hebben dat wordt geluisterd, een respectvolle zaakbehandeling, goede informatievoorziening en het kunnen uitoefenen van controle. Voor het ervaren rechtvaardigheidsgehalte is, meer dan de uitkomst, de wijze waarop die uitkomst tot stand is gekomen, van belang.¹⁹⁾

Platgeslagen gaat het dus om het verzamelen van positieve ervaringen en contactmomenten. Deze vormen een tegenwicht voor de eventuele negatieve aspecten waar je als juridische professional geen of weinig invloed op hebt, denk aan tegenvallend of langer durend herstel van de medische gevolgen of het wachten op medische onderzoeken.²⁰⁾ Vanaf het begin tot aan het einde van de zaak kan je als juridische professional aandacht besteden aan het proces en daarmee geld op de emotionele bankrekening van het slachtoffer zetten. Dat helpt wanneer op enig moment toch discussie ontstaat over bepaalde aspecten. Als er sprake is van een goed opgebouwd contact kan de relatie tegen een stootje en kunnen verschillen van inzicht makkelijker worden overbrugd. De manier waarop dat kan gebeuren vraagt om maatwerk. De volgende aanbevelingen geven richting.

➤ *Maak de afstand tussen het slachtoffer en verzekeraar kleiner*

Maak de afstand tussen het slachtoffer en de medewerker van de binnendienst van de verzekeraar kleiner. Het slachtoffer raakt al gauw naar de achtergrond terwijl hij de hoofdrolspeler is. Vaak is het huisbezoek het enige rechtstreekse contact. Deze gang van zaken blijft bestaan uit gewoonte: zo gaat het nu eenmaal. Ook speelt de capaciteit en werkvoorraad bij vooral verzekeraars een rol. Er zijn te weinig mensen, er is te veel werk: tijd voor direct contact en persoonlijke aandacht is schaars.

Maar gebrek aan tijd staat aandacht in de weg, terwijl persoonlijk contact en een gezicht achter de papieren kan leiden tot inzicht, overzicht en uitzicht. Een gesprek biedt gelegenheid om elkaar beter te leren kennen en te begrijpen wat er speelt. Het slachtoffer kan zelf zijn verhaal doen en zijn mening geven en verwachtingen uiten. Tegevoel kan worden gekomen aan de behoefte om een stem en inspraak te hebben in het proces. De verzekeraar kan meer informatie ophalen: een groot deel van onze communicatie is non-verbaal, denk aan gebaren, houding en stemgebruik.

Een gesprek, al is het maar kort, kan weliswaar heel kostbaar en tijdrovend zijn: echter het op regelmatige basis overleggen met het

slachtoffer kan vergelijkbare psychologische baten opleveren. Het aanbieden van excuses als het wat langer heeft geduurd, kan heilzaam zijn.²¹⁾ Alleen al een videobelafsprake van 15 minuten, puur om hernieuwd kennis te maken of wat vragen te stellen en te luisteren kan al gezien worden als een investering en een mogelijkheid om geld op de emotionele bankrekening te storten.

Door eerst empathisch te luisteren en open vragen te stellen kan de verdere afwikkeling ook beter afgestemd worden op hetgeen het slachtoffer nodig heeft. De verzekeraar kan daarbij ook eerder initiatief tonen. Een passieve houding van de verzekeraar kan voor het slachtoffer wrang voelen: hij voelt aan alles dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval en de gevolgen bij iemand anders ligt. De verzekeraar kan een belangrijke rol spelen in een meer rechtvaardige ervaring van het proces door initiatief te tonen en de verantwoordelijkheid naar zich toe te trekken. Gevraagd kan ook worden naar de behoeftes en ideeën van het slachtoffer in het proces.

Belangenbehartigers moeten zich meer realiseren dat zij ten opzichte van de verzekeraar een grote voorsprong hebben doordat zij dichtbij hun cliënt staan. Belangenbehartigers kunnen hun cliënt daarom vragen of zij persoonlijke foto's en filmpjes mogen delen met de verzekeraar. Zo wordt hij voor de verzekeraar veel meer een persoon in plaats van een zaak of een papieren dossier (zie ook de inleiding). Dat kan een positief effect hebben op de behandeling van de zaak, zeker als tijd schaars is.

Voor slachtoffers die de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn, is het nodig om een tolk in te schakelen. De kwaliteit van het proces gaat achteruit als daar te veel op wordt bespaard.

➤ *Stem in het medisch adviestraject*

In veel gevallen schakelen belangenbehartiger en verzekeraar een eigen medisch adviseur in. Er verschijnen medische adviezen over het slachtoffer. Het slachtoffer wordt niet actief betrokken in het proces; het is een papieren beoordeling. Geregeld zien we ook nog eens dat medisch adviseurs het niet met elkaar eens zijn. Dat is voer voor discussie en het heen en weer 'geping' tussen medisch adviseurs werkt vertragend.

Het werken met één onafhankelijk medisch adviseur wordt gezien als een belangrijke oplossing voor een aantal knelpunten in het medisch traject.²²⁾ Wat ook één van de belangrijkste redenen is om te kiezen voor initiatieven als werken met één medisch adviseur, is dat het slachtoffer een stem krijgt in het proces. Hij krijgt het advies eerst in concept toegestuurd en gevraagd wordt of

Persoonlijk contact en een gezicht achter de papieren kan leiden tot inzicht, overzicht en uitzicht.

19. Akkermans & Wees, 2007, p. 108.

20. R. Rijnhout e.a., 2020.

21. C.M. Frantz & C. Benningson, 'Better late than early: The influence of timing on apology effectiveness', *Journal of Experimental Social Psychology* (41) 2005, p. 201-207.

22. De Letselschade Raad Aanbeveling "Werken met één medisch adviseur", 19 november 2018.

Evalueer vaker met het slachtoffer hoe hij het letselschadeschadeproces beleeft.

het slachtoffer behoefte heeft aan een telefonisch of videoconsult met de medisch adviseur. Zo kan het slachtoffer zijn verhaal toelichten, wat wordt meegenomen in het advies.

➤ *Focus op vertrouwen*

Voor een werkbare relatie is vertrouwen nodig. Vertrouwen ontstaat door gedrag en interactie.²³⁾ In een conflict brokkelt vertrouwen af en slaat het om in wantrouwen. Wantrouwen kan een blokkade vormen en een oplossing in de weg staan.

Focus op (het behoud) van vertrouwen in een letselschadezaak is dus van belang. De volgende aspecten helpen onder meer in het kweken van vertrouwen:²⁴⁾

- Vertrouwen gedijt bij het (consistent) nakomen van afspraken. Om vertrouwen te kweken of om wantrouwen te verkleinen helpt het om duidelijke afspraken te maken omtrent verwachtingen, aanpak, reactietermijn en bevoorschotting. Iedere afspraak die wordt nagekomen zonder dat daarvoor gediscussieerd hoeft te worden, is een steentje in de opbouw van vertrouwen. Het schept voorspelbaarheid en houdt partijen scherp.
- Vertrouwen gedijt bij kennis over de ander en (gelijke) informatie. Vertrouwen wekt een belangenbehartiger niet door geen of beperkte informatie te delen maar vervolgens wel een nota voor zijn werkzaamheden te sturen naar de verzekeraar. Regelmatig contact en elkaar informeren helpt om consistentie van iemands gedrag te ervaren.

➤ *Communicatie en goede informatievoorziening*

Conflicten vinden hun oorsprong vaak in gebrekkige communicatie, zo ook in letselschadezaken. Nog altijd schrijven belangenbehartiger en verzekeraar brieven en e-mails met elkaar in het achterhoofd, zonder zich te realiseren dat het slachtoffer deze uitwisseling ook leest. Daardoor kan veel makkelijker een zakelijke en soms harde toon worden gebezigd. Dit komt ook voor in teksten van medisch adviseurs. Slachtoffers begrijpen niet wat er gebeurt en waaraan ze dit hebben verdiend. Het verdient aanbeveling zich goed rekenschap te geven van wat men schrijft en hoe men dit verwoordt. Ook als er harde noten gekraakt moeten worden kan het op een zachtere manier. Een brief gevolgd door een gesprek met elkaar kan daarbij ook veel helpen.

➤ *Evalueer met het slachtoffer*

Zoals hiervoor aangegeven vormt het slachtoffer zich gaandeweg een oordeel over de manier waarop zijn zaak wordt behandeld. Evalueer vaker met het slachtoffer hoe hij het letselschadeschadeproces beleeft. Die evaluatie kan zien op de interactie tussen

het slachtoffer, belangenbehartiger en verzekeraar en op de beleving van het proces in zijn geheel. Door evalueren kan eerder bijgestuurd worden en kunnen eventuele misverstanden worden opgehelderd.

Evalueren kan tussendoor maar het kan ook een standaard onderwerp vormen tijdens het huisbezoek; denk aan vragen als: "hoe ervaar je de letselschadezaak?", "wat vind je goed gaan en wat niet?", "wat heb je nodig om een ander gevoel te krijgen bij de aanpak?", "zou het voor jou verschil maken als [...]?"

Door feedback te vragen kan de behandeling naar een hoger niveau worden getild. Het is dan wel zaak om feedback te geven op een zorgvuldige manier.²⁵⁾

Ook ligt hier beslist een taak voor de belangenbehartiger. Hij doet er goed aan het slachtoffer dat vrijwel altijd zenuwachtig is bij het huisbezoek, goed voor te bereiden op de komst van de schaderegelaar op een positieve manier: "dit bezoek gaat u verder helpen, want ook de schaderegelaar heeft goede intenties en kan het verschil maken". Als de schaderegelaar en de belangenbehartiger elkaar niet liggen, moet dit op een ander moment en zonder het slachtoffer worden opgelost, omdat ook dit aspect de behandeling in negatieve zin kan beïnvloeden.

Focus op immateriële behoeftes

Onderzoek toont aan dat de volgende aspecten positief kunnen bijdragen aan het herstel van het slachtoffer:

- het aanbieden van excuses
- het erkennen van een fout,
- het verstrekken van adequate informatie over wat er is gebeurd
- het nemen van maatregelen om te voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt.²⁶⁾

Het slachtoffer kan ook andere immateriële behoeften hebben, zoals

- het ter verantwoording roepen van de wederpartij,
- het niet willen boeten voor de fout van aan ander en
- het krijgen van gerechtigheid.

Een groot deel van die behoeftes kan alleen worden vervuld door de veroorzaker van het ongeval of van de medische fout.²⁷⁾ Maar meestal verdwijnt deze na het ongeval uit beeld en vindt het overleg over de afwikkeling van de zaak plaats tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger. De veroorzaker heeft meestal geen contact meer met het slachtoffer en betaalt de vergoeding zelf niet. Als de verzekeraar de aansprakelijkheid erkent, is het aannemelijk dat dit meer voelt als een juridisch-technische boodschap dan

23. A. Brenninkmeijer e.a., *Handboek Mediation*, (6e herziene druk), Den Haag, SDU 2017, p. 348.

24. A. Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 348 en 349.

25. Zie bijvoorbeeld: 'Zo geef je op een slimme manier feedback' (psychologiemagazine.nl).

26. Huver e.a., 2007 en zie ook Akkermans & Wees, 2007.

27. Zie uitgebreider: A.J. Akkermans en L. Hulst, 'De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen', *TvP* 2014, nr. 4.

een expliciete symbolische erkenning die tegemoet komt aan de behoefte van het slachtoffer en het herstel bevordert.

➤ *Speel als verzekeraar meer in op de behoefte aan erkenning*

Verzekeraars kunnen een rol spelen in de behoefte aan erkenning. Als gezegd komt contact tussen de veroorzaker vaak niet tot stand. Dan blijft de verzekeraar als enige over om toch in te spelen op de behoeftes die het slachtoffer eigenlijk had in relatie tot de veroorzaker.

Verzekeraars geven vaak onbedoeld een veel te onpersoonlijke, juridisch-technische vorm van erkenning. Een voorbeeld is: "[verzekeraar X] kan volledige aansprakelijkheid erkennen. Stuur u mij een schadestaat en vraagt u de medische informatie op?" Deze boodschap zal weinig effect hebben op de behoefte aan erkenning c.q. het te ervaren procedurele rechtvaardigheidsgevoel van het slachtoffer.

Passender is om een persoonlijker bericht te sturen waarin wordt ingegaan op de gebeurtenis en deze wordt beschreven en waarbij nadrukkelijk wordt aangegeven dat de fout (vooral) bij de verzekerde lag.²⁸ Ook kan empathie worden geuit over de gevolgen van het ongeval. Een voorbeeld kan zijn:

"Wij betreuren het ongeluk dat u is overkomen en wensen u allereerst een zo spoedig mogelijk herstel toe. Wij erkennen aansprakelijkheid voor deze gebeurtenis en horen graag hoe wij u daarbij kunnen helpen".

Veel verzekeraars doen dit overigens al. Nog mooier is om in zo'n eerste contact ook al een videocall of telefoongesprek te initiëren waarin persoonlijk kan worden verteld dat aansprakelijkheid wordt erkend (natuurlijk gevolgd door een formele bevestiging). Dan is er tijdens het huisbezoek nog een aanvullende mogelijkheid dit te herhalen voor de medewerker van de buitendienst van de verzekeraar. Als er telefonisch contact of een (video)gesprek plaatsvindt, dan ligt het voor de hand om eerst te vragen en te luisteren naar de beleving van het slachtoffer bij het ongeval, voordat erkenning wordt gegeven en verzekeraars informatie opvragen. Slachtoffers willen eerst gehoord en begrepen worden voordat ze klaar zijn voor het ontvangen van excuses.²⁹ Die volgorde is schriftelijk ingewikkelder om te volgen.

➤ *Erkenning door betekenis te geven aan het smartengeld of andere posten*

Schadevergoeding staat vaak niet op zichzelf maar vormt voor het slachtoffer een middel of symbool voor iets anders. In het verstrekken van adequate voorschotten kan ook een vorm van erkenning zitten. Door aan een bedrag woorden en betekenis te geven,

heeft het een persoonlijker effect dan: "ik bevoorschot EUR 2000 op het smartengeld".

Hier volgt een voorbeeld: Stel, Kees is aangereden door Berend die door het rode licht reed. Er volgt een strafzaak tegen Berend. Kees, die zwaar gewond is geraakt, woont de zitting bij samen met zijn advocaat. Voor het herstel kan dit bijwonen allerlei therapeutische effecten hebben. Je hoeft geen psycholoog te zijn om in te schatten dat heb bijwonen van de zitting voor Kees een emotioneel en spannende ervaring zal zijn. Waarschijnlijk is hij nog nooit in een rechtszaal geweest en het is de eerste keer dat hij Berend ziet.

Voor de verzekeraar ligt hier een kans om met woorden en een financieel gebaar (daad), aandacht te geven aan de emotionele bankrekening van Kees. Om te beginnen kan de verzekeraar aangeven dat het slachtoffer zijn belangenbehartiger wat hem betreft mag vragen mee te gaan naar de zitting en dat de kosten daarvan zullen worden vergoed. Zo staat hij er niet alleen voor. Verder kan hij een videogesprek met het slachtoffer initiëren. Als je als verzekeraar niet goed weet wat je moet zeggen, kun je altijd vragen stellen ("zie je op tegen de zitting?", "hoe vond je de zitting?", "hoe was het om de veroorzaker te zien?", "hoe voelde je je na de zitting?"). Daarnaast kan de verzekeraar ook iets verzachtends doen: "het is in te denken dat dit wederom een intense ervaring was. Wellicht vind je het fijn om dit weekend je gedachten op iets anders te zetten. Ik heb daarom een bedrag overgemaakt om iets leuks mee te doen of om lekker uit eten te gaan.". De verzekeraar is geen therapeut. Hij kan de pijn en spanning niet wegnemen van Kees. Kees voelt zich waarschijnlijk wel meer gezien als mens als hij het idee heeft dat deze verzekeraar ziet dat hij worstelt met de hele nasleep van het ongeval.

➤ *Excuses*

De behandeling van het traject verloopt niet altijd vlekkeloos: een schaderegelaar vertrekt en iemand anders neemt de behandeling over waardoor vertraging ontstaat. Door dit gewoon te benoemen en verontschuldigen aan te bieden neemt de nieuwe schaderegelaar de meeste wind vast al uit de zeilen en als hij de zaak verder voortvarend oppakt, is er niets aan de hand. Pas op met het woordje "maar", zoals in deze zin: "ik wilde de zaak al eerder oppakken, excuses daarvoor, maar ik zat ook op informatie van uw kant te wachten". Bij een excuus gevolgd door dit ene woordje, wordt het effect van het geboden excuus teniet gedaan.

➤ *Focus op contact tussen benadeelde en veroorzaker*

Bij voorkeur bij de intake, huisbezoek (en als dat nog niet is gebeurd) gedurende het verloop van de zaak moeten juridisch professio-

Slachtoffers willen eerst gehoord en begrepen worden voordat ze klaar zijn voor het ontvangen van excuses.

28. Akkermans en Hulst, 2014, p. 107.

29. Akkermans en Hulst, 2014, p. 107 refereert naar: C.M. Frantz & C. Benningson, 'Better late than early: The influence of timing on apology effectiveness', *Journal of Experimental Social Psychology* (41) 2005, p. 201-207.

Het niet tijdig inschakelen van hulp en begeleiding kan een gemiste kans zijn.

nals peilen of er behoefte is aan contact met de veroorzaker van het ongeval of medische fout. Doorvragen is daarbij van belang. Het is aan te raden om het contact en/of overleg onder begeleiding te laten plaatsvinden. Verwezen kan bijvoorbeeld worden naar Contacthelpt.nl.

Dit contact kan ook voor de veroorzaker een opluchting zijn en hem helpen bij het werken van schuldgevoelens.³⁰⁾

Van belang is dat juridische professionals ook zelf goed kunnen uitleggen waarom een gesprek kan bijdragen aan de behandeling van de kwestie. Een goede informatiefolder over dit onderwerp kan bijdragen.

De volgende vragen (die opgenomen kunnen worden in bijvoorbeeld het intakeformulier) kunnen richting geven bij de intake of een gesprek op een later moment:

- *"ik kan mij voorstellen dat je de zaak gestart bent omdat je tegen allerlei juridische aspecten aanloopt en dat je kosten maakt/inkomsten misloopt. Spelen er bij het opstarten andere behoeften dan vergoeding van je schade?"*
- *"heb je de veroorzaker na het ongeval nog gesproken?"*
- *"wat voor gevoel komt er bij je op als je denkt aan de veroorzaker van het ongeval?"*
- *"zou je behoefte hebben aan een gesprek met de veroorzaker? Waarom wel waarom niet?"*
- *"heb je vragen aan de veroorzaker of zijn er dingen die je graag zou willen vertellen of laten zien aan de veroorzaker?"*
- *"hoe zou je het vinden om alsnog te onderzoeken of we een gesprek kunnen organiseren met de veroorzaker onder begeleiding?"*
"wat maakt dat je gelijk ja zegt?" *Wat maakt dat je twijfelt?"* *"Onder welke omstandigheden zou je het wel zien zitten?"*

Belangen en behoeftes worden vaak pas duidelijk als informatie expliciet wordt uitgewisseld. Het is aan te raden om ook te vragen waarom mensen dingen juist niet willen. Door na te gaan wat iemand niet wil kun je helderder krijgen waar iemand wel behoefte aan heeft. Het kan het gevoel van autonomie bij het slachtoffer versterken: het geeft meer regie en het schept ook kaders.

Verzekeraars kunnen op hun beurt proberen om persoonlijk contact te bevorderen tussen hun verzekerde en het slachtoffer. Er zijn meerdere vormen denkbaar waarop de veroorzaker in gesprek kan komen met het slachtoffer. Een gesprek kan plaatsvinden onder begeleiding, maar ook zonder als partijen dat liever willen. Daarnaast kan het ook bestaan uit een geschreven boodschap of brief. Mogelijk wil de veroorzaker excuses aanbieden, maar worstelt hij ermee hoe hij

dat het beste kan doen. Verzekeraars kunnen investeren in een goede informatiefolder of een video met uitleg over dit onderwerp.

De volgende schilvragen kunnen richting bieden voor het gesprek:

- *"heb je [dhr. X/benadeelde] na het ongeval nog gesproken?"*
- *"zou je behoefte hebben aan een gesprek met het dhr. X/het slachtoffer?"*
- *"je vertelt dat je niet weet of [dhr. X/benadeelde] zit te wachten op een bezoek. Zal ik dit anders peilen? Je zou ook kunnen beginnen met het sturen van een kaartje".*
- *"heb je een voorkeur voor een gesprek onder begeleiding of zou je liever zelf langsgaan?"*

Stap B: Focus op de persoon en op de omgeving en zet hulp op tijd in

In de meeste (langdurige) letselschadezaken zullen verlies van hobby's en alledaagse activiteiten, arbeidsongeschiktheid of studieuitval aan de orde zijn. In een vroeg stadium onderzoeken of een herstelgerichte dienstverlener hulp kan bieden, is in zulke gevallen van wezenlijk belang. Hoe langer iemand thuis zit, hoe moeilijker het wordt om te 'herstarten'. Het slachtoffer verliest bijvoorbeeld dagstructuur, de band met werk en zelfvertrouwen. Hij wordt faalangstig, vaak ontstaan ook relatieproblemen met de partner of ontmoet hij onbegrip bij vrienden en familie, waardoor vereenzaming op de loer ligt. Ook psychisch heeft dat weer impact. Hoe meer tijd je alleen bent, hoe meer tijd je ook alleen bent met je eigen gedachten, vooral de negatieve.

Er zijn achteraf gezien vaak (psychologische) tekenen aan de wand dat sommige benadeelden na een ongeval eerder afzakken dan anderen. Desondanks wordt toch gewacht met het in werking zetten van een revalidatietraject, het inschakelen van een herstelcoach of het opstarten van een arbeidsdeskundigtraject. Een vaak gehoorde reden kan zijn: "laten we eerst even aankijken". Kosten spelen daarbij uiteraard een rol. Onzeker is wat de baten van de inzet zullen zijn.

Maar het niet tijdig inschakelen van hulp en begeleiding kan ook een gemiste kans zijn. Die gemiste kans kan fors oplopen als de gezondheid van het slachtoffer verder en verder achteruitgaat. Het inschakelen van hulp (EUR 3.000 – 10.000) had in die situatie kunnen opwegen tegen de negatieve effecten van niets doen leidend tot volledige uitval. Een bijkomend voordeel is dat de inschakeling van herstelgerichte dienstverleners grip geeft op de zaak doordat er geregeld updates aan de juridische professionals worden gegeven. Die updates kunnen ook weer inzicht geven in de behoeftes van het slachtoffer of diens motivatie. Als het aan dat

30. Zie over dit onderwerp veel uitgebreider Ruitenbeek- Bart *En de veroorzaker dan?*, diss Rotterdam 2023.

laatste ontbreekt, kan de verzekeraar daar in redelijkheid consequenties aan verbinden.

Het advies aan de juridische professionals op dit punt luidt: geef het opstarten van een traject sneller het voordeel van de twijfel. Maak daarbij duidelijke afspraken over de inzet en spreek verwachtingen uit. Aan de belangenbehartiger is vooral de schone taak om zijn cliënt aan te moedigen de hulp in te zien als een uitgestoken hand van de verzekeraar, ook al denkt het slachtoffer nog niets te kunnen of ziet hij het nut er niet van in. Begonnen kan worden met kleine stapjes. Eerst kan bijvoorbeeld onder begeleiding gestart worden met activatie, het verbeteren van het dag- en nachtritme en het weer oppakken van alledaagse dingen. Ook vrijwilligerswerk kan zorgen voor behoud van een sociale en maatschappelijke rol of het herontdekken daarvan.

De inzet van herstelgerichte dienstverleners is niet vrijblijvend. Het slachtoffer moet zelf ook werken aan zijn herstel en dat laten zien. Rust roest zei men vroeger en dat geldt nog steeds. Veel wordt geadviseerd om alledaagse bezigheden, activiteiten en werk of studie geleidelijk te hervatten.³¹⁾ Bewegen heeft doorgaans een positief effect. Bedrust wordt niet meer voorgeschreven.

Veel zaken die vastlopen hebben te maken met 'niet-objectiveerbare klachten': een aantoonbare medische oorzaak of waarneembare lichamelijke afwijkingen ontbreken. Simpel gezegd: je ziet de klachten niet, maar ze zijn er wel volgens het slachtoffer. Een onder juridische professionals wel bekende oorzaak voor deze klachten is het type ongeval: de achterop-aanrijding. Vanwege de zweepslagbeweging van de nek ontstaan klachten die beter bekend zijn geraakt onder de term whiplash of in de internationale literatuur geduid wordt als Whiplash-Associated Disorder (WAD).

Vorig jaar hebben onderzoekers van de VU een update gepubliceerd over de behandeling van WAD.³²⁾ De acteurs schrijven dat er geen wondermiddelen bestaan tegen WAD, maar dat er zowel binnen de medische als binnen de psychologische en de juridische context wel degelijk manieren zijn gevonden om de gezondheidssuitkomsten van patiënten met deze aandoening gunstig te beïnvloeden. In hun artikel doen zij verslag van een onderzoek dat als doel had de actuele wetenschappelijke kennis uit deze verschillende domeinen te inventariseren en bij elkaar te brengen, en tot aanbevelingen te komen voor de letselschadepraktijk voor een herstelgerichte aanpak van WAD-grad I-II-zaken.³³⁾ Voor belangenbehartigers en verzekeraars is het aan te raden deze artikelen te lezen en/of met collega's te bespreken. Belangenbehartigers en verzekeraar kunnen

daarnaast de folder "Zo herstelt u het beste van nekklachten na een verkeersongeval" delen met het slachtoffer. Deze folder is gemaakt door de VU en het Universitair Medisch Centrum Groningen. In de folder staat wat helpt en wat juist niet helpt voor het verminderen van nekklachten. Door het delen van de juiste informatie kan worden bijgedragen aan een sneller herstel. De folder is online eenvoudig te vinden.³⁴⁾



Wat voor juridisch professionals ook richting geeft in het gesprek over de inzet van een herstelgerichte dienstverlener of hulp anderszins, is het onlangs gepubliceerde onderzoek gepubliceerd over voorspellers van chronische specifieke klachten na een ongeval.³⁵⁾ Het is ook zeer aan te raden dit te lezen en/of gezamenlijk te bespreken met collega's zodat het meer gaat leven.

In dit onderzoek wordt onder meer aanbevolen dat belangenbehartigers en verzekeraars in een vroeg stadium proberen te detecteren of een persoon tot de groep mensen behoort die na een ongeval meer risico loopt op ontwikkeling van specifieke klachten.³⁶⁾ Chronische specifieke klachten zijn een combinatie van individuele kwetsbaarheden en psychologische en neurobiologische processen en persoon-specifieke drempels, die maken dat een persoon meer risico loopt dergelijke klachten te ontwikkelen. Essentieel is deze groep vervolgens vroegtijdig een effectieve behandeling aan te bieden die chronische specifieke klachten kan voorkomen. Hier zou wellicht ook een taak kunnen liggen voor de door beide partijen gezamenlijk ingeschakelde medisch adviseur, die hiertoe waarschijnlijk beter geëquipeerd is. Het doel is – enkel – om vroegtijdig het herstel te bevorderen. Behandelingen die de gezondheidssuitkomsten voor mensen met deze klachten gunstig kunnen beïnvloeden, zijn immers doorgaans het meest effectief als zij in een vroeg stadium worden ingezet. Het idee is dus kort gezegd om deze 'risico'-groep zo snel mogelijk passende hulp aan te bieden zodat die chronische specifieke klachten worden voorkomen. Doe je dat niet, dan wordt in wezen een kans verspild op voorspoedig herstel.

31. Zie bijvoorbeeld bij licht traumatisch hersenletsel: Van Der Naalt, J., Draijer, W. L., & Van Bennekom, C. A. M. (2017) 'Herkenning van licht traumatisch hersenletsel: Klinisch beeld en gevolgen', *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 161(20), p.3. Artikel D1540.
32. A.M. Reitsma e.a. 'Update over de behandeling van Whiplash Associated Disorder (WAD)', *TvP* 2023, nr. 2.
33. Reitsma, 2023.
34. Folder "Zo herstelt u het beste van nekklachten na een verkeersongeval" | Platform Personenschade (verzekeraars.nl).
35. I.M. Becx e.a., 'Voorspellers van chronische specifieke klachten na een verkeersongeval, een onderzoek onder schadebehandelaars en belangenbehartigers', *TvP* 2023, nr. 2.
36. Becx, 2023 p. 55.

Het letselschadevak
is een kruispunt
van disciplines
(psychologisch,
medisch, cultureel etc.).

Stap C: Wees creatief of roep eerder de hulp in van een derde als je er niet uitkomt

Partijen in de letselschadepraktijk dansen geregeld de polka. Het is de dans om het gelijk. De één dringt aan, de ander deinst even terug waarna de rollen worden omgedraaid. In de praktijk ziet dat eruit dat partijen flink discussiëren waarbij een uitwisseling van standpunten plaatsvindt of problemen worden 'geparkeerd'. De zaak verhardt of verstijft, veelal op papier. De polka gaat vaak over geld (voorschotten en buitengerechtigde kosten). Maar te veel de focus op geld beperkt als gezegd het aantal uitruilopties en het bevordert het denken in win-verliesuitkomsten. In wezen is het ook een gebrek aan creativiteit.

Het doorbreken van een slechte gewoonte, in het geval de polka, begint met de afspraak om te stoppen als het weer gebeurt. Van belang is om weer contact te zoeken als vertrouwen verloren dreigt te gaan.

- Als de zaak dreigt vast te lopen, kun je dat ten eerste benoemen. *"ik merk dat we in cirkels praten, dat is niet de bedoeling, hoe komen we verder?"*. Het kan soms best moeilijk zijn om goede vragen of opmerkingen te maken die een impasse kunnen doorbreken. Uit het boek 'Taal van de mediator, voorbeeld en interventies', kan inspiratie worden geput voor een opening daartoe.³⁷⁾
- Probeer zo weinig mogelijk discussiepunten te parkeren. Het probleem verplaatst zich alleen maar naar de toekomst en wordt doorgaans groter.
- Als je niet weet waar de oplossing zit, wees dan een 'speurneus' naar achterliggende belangen. Bij het intakegesprek, maar ook gaandeweg is het vooral aan de professionals om te onderzoeken en in de gaten te houden wat benadeelden belangrijk vinden bij de behandeling van hun letselschadezaak en wat hun verwachtingen zijn. Belangenbehartigers staan het meest dichtbij het slachtoffer en kunnen in theorie als geen ander ophelderen welke behoeftes en ideeën er spelen over de afwikkeling en/of wat het motief is voor het opstarten van de zaak. De verzekeraar kan daarnaast tijdens een huisbezoek een prominente rol spelen om hier aandacht aan te geven. Antwoord op vragen als: *"wat is belangrijk?"*, *"wat is nodig?"* geven richting.
- Juridische professionals kunnen samen ideeën gaan genereren die gericht zijn op een (wederzijds) belang. Wees daarbij creatief. Het hoeft niet direct in de juridische mal te passen. Spreek vooraf af dat partijen zich tijdens het sparren over ideeën nergens op vastleggen, evalueer eerst niet en uit geen kritiek. Bespreek vervolgens de beste ideeën zonder te oordelen, benoem wat je er goed aan

vindt en wat je lastiger vindt. Besluit vervolgens welke ideeën jullie goed vinden, welke niet en met welke jullie doorgaan. Maak vervolgens afspraken: bevestigt het plan en verbindt er een termijn aan.

Een klein voorbeeldje uit de praktijk moge deze aanpak verduidelijken: een portretschilder moet zijn doeken prepareren met witte verf, maar dat kost teveel energie, waardoor hij geen fut meer heeft voor het maken van het eigenlijke schilderij. Daardoor kan hij geen opdrachten meer aannemen, terwijl hij dat wel graag wil. Bedacht wordt om een student van de kunstacademie in te huren om de doeken te prepareren op kosten van de verzekeraar. Dit scheelt een slok op een borrel en de kunstenaar kan weer verder.

Stap D: een betere professional begint bij onszelf

Dan tot slot. Ter verbetering van hun kennis kunnen juridische professionals naar de zoveelste juridisch inhoudelijke cursus of studiedag gaan. Wellicht komen ze thuis met meer kennis over de laatste ontwikkeling op het gebied van aansprakelijkheid voor dieren. Dat kan bijzonder nuttig zijn, begrijp ons niet verkeerd. De vraag is of sec inhoudelijke kennis de zaken in de (digitale) dossierkast verder brengt. Zoals eerder aangehaald is het letselschadevak een kruispunt van disciplines (psychologisch, medisch, cultureel etc.). Dat vraagt ook kennis en vaardigheden op andere terreinen dan het recht.

Een betere juridische professional begint bij onszelf. Daarom de aanbeveling: neem jezelf onder de loep: waar ben ik minder goed in? welke vaardigheid/kennis wil(len) ik en/of mijn team opdoen of vergroten?

Een paar suggesties om het denkproces te bevorderen: hoe om te gaan met andere culturele achtergronden, gespreksvaardigheden (geweldloze, empathische communicatie), empathisch luisteren, inzicht in verbale en non-verbale communicatie, basisinformatie psychologie en sociologie, hoe om te gaan met depressieve mensen, informatieoverdracht: hoe blijft informatie het best beklijven en wanneer worden adviezen vaker opgevolgd, goed onderhandelen (Harvard onderhandelen of een mediation opleiding), emoties van de mens en hoe ermee om te gaan.

Aanbeveling is tevens dat dergelijke onderwerpen in Grotius Personenschade, de opleiding tot Nivre of het cursusaanbod van de LSA standaard een grotere rol spelen en dat ermee wordt geoefend. De LSA heeft dit nu voor nieuwe leden verplicht gesteld, wat een positieve ontwikkeling is.

37. E. Schutte en M. van de Griendt, *Taal van de mediator. Voorbeelden en interventies (derde druk)*, Den Haag Sdu 2019.

4. Conclusie

Over herstelgericht denken valt natuurlijk nog veel meer te schrijven, maar dat gaat het bestek van dit artikel te buiten. Lezers zullen wellicht verzuchten dat dit artikel wel een sterk psychologisch accent heeft. Dat beamen wij direct. Onze stelling is echter dat wanneer letselschadeprofessionals het herstelgericht denken meer in het vizier krijgen, valt te verwachten dat zaken minder naar de rechter, de mediator of de kamer voor langlopende letselschadezaken doorgeschoven hoeven te worden. Bedenk hierbij dat het bij de behandeling van letselschadezaken ook gaat om een kansberekening: als ik als professional nu ingrijp, nu een goed voorstel doe ter regeling, nu de helpende hand toesteek, verminder ik de kans op het vastlopen van de zaak. Het gaat dus ook om een inschatting van de kans op het positieve of negatieve verloop van de zaak. Het tijdig doen van een investering, niet alleen in geld, maar ook en vooral in aandacht kan veel opleveren.

Tot slot nog een kritische noot. Het moge duidelijk zijn dat niet elk slachtoffer deze benadering prettig vindt. Natuurlijk zijn er onder hen ook mensen die gewoon het maximaal haalbare willen hebben. Het enige wat zij daarvoor nodig zullen hebben, is veel geduld en een dikke huid. Want wie het onderste uit de kan wil ... Het maximaal haalbare kan in onze ogen ook zijn dat een zaak bij deze herstelgerichte benadering veel eerder wordt opgelost. Dat vinden slachtoffers vaak ook erg belangrijk. Onze oproep aan belangenbehartigers is dan ook: bespreek met uw cliënt welke definitie voor hen geldt als het gaat om het maximaal haalbare: is dat een resultaat in een grote som geld uitgedrukt of is de (lengte van) de weg erheen ook van belang?

Bespreek met uw cliënt welke definitie voor hen geldt als het gaat om het maximaal haalbare.
