

Alleen het gesproken woord telt

Speech “De spiegel en de glazen bol”

Geeke Feiter, directeur Schade – Verbond van Verzekeraars



Het heeft even geduurd, maar fijn u hier met z'n allen bij het 20e congres te zien. Een jubileumjaar en dat maakt het voor mij extra bijzonder. Want hoewel u mij 2 jaar geleden mogelijk bij het online PIV Event heeft gezien als dagvoorzitter, is dit de eerste keer dat ik hier fysiek mag staan en u mag ontmoeten. Laat ik mijzelf kort introduceren.



Wat doet een Delftse ingenieur in een zaal vol juristen, letselschade behandelaars en medici? Zich gepassioneerd inzetten voor de wijze waarop we in Nederland omgaan met slachtoffers zowel door WA- als Rechtsbijstandsverzekeraars. Al ligt de nadruk vandaag op de WA-verzekeraars. Na 20 jaar in de verzekeringssector ben ik Groningen aan de slag gegaan om aardbevingsschade slachtoffers te compenseren en huizen te versterken. Een moeilijke combinatie van private aansprakelijkheid en overheidsregie in een regio die zich generaties lang wingewest heeft gevoeld. In m'n huidige rol bij het Verbond was ik direct betrokken bij de overstroming in Limburg. Daar heb ik gezien dat we als sector voor slachtoffers het verschil kunnen maken met duidelijkheid, concrete hulp en handelingsperspectief. Zo ook bij de repatriëring die we aan het begin van corona op poten zetten om gestrande vakantiegangers terug te halen met onze alarmcentrales, de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen en de overheid.

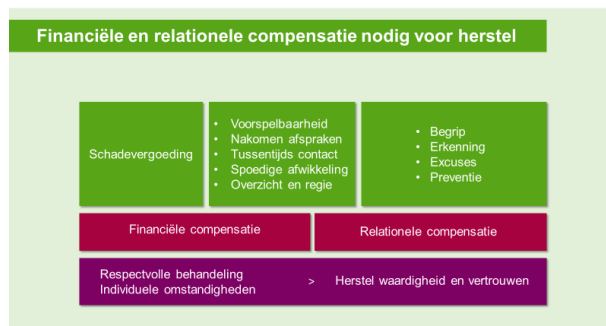
Corona was ook voor u allen een bijzondere periode. Een periode waarin we andere manieren moesten vinden om schades af te wikkelen. Ik wil u allen een groot compliment geven voor uw aanpassingsvermogen en de wijze waarop u dat heeft gedaan. Ondanks alle beperkingen er toch voor zorgen dat slachtoffers verder kunnen en hun schades werden afgehandeld. Ik vind dat we met elkaar trots mogen zijn dat dat is gelukt.

Graag wil ik de komende 20 minuten met u in de spiegel kijken en mijn droombeeld schetsen in de glazen bol. Maar ik start met de persoon om wie het draait in onze branche, het letselschade slachtoffer.



Tijdens het online PIV Event twee jaar terug heeft Rosa Janssen - voorzitter van Slachtofferhulp Nederland - de branche via een filmpje toegesproken. Zij heeft toen de volgende behoeften van slachtoffers benoemd:

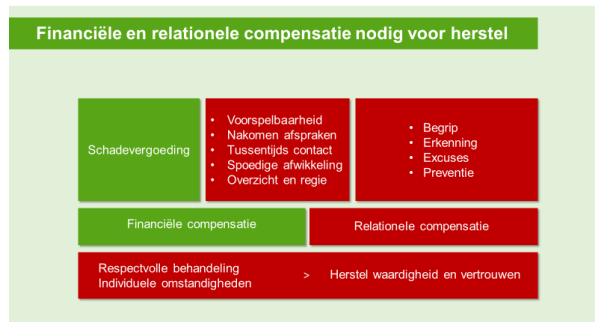
1. Herkenning en erkenning, herstelbemiddeling helpt hierbij
2. Spoedige afwikkeling van de schade
3. Overzicht en regie, het slachtoffer wil zelf meer de regie hebben. Geen professionals die over hem/haar praten, maar met het slachtoffer praten. En slachtoffers hebben behoefte aan een tijdslijn. Dat zorgt ook voor regie en rust.
4. Een 'menukaart' waarbij het slachtoffer kan kiezen tussen een vlotte, snelle behandeling waarbij normering een rol kan spelen en een long track conform het huidige systeem.



Zowel uit onderzoek van Siewert Lindenbergh (voormalig professor aan de Erasmus Universiteit en nu Advocaat-Generaal bij de Hoge Raad) naar wat slachtoffers willen bereiken wanneer zij een schadeclaim indienen, als uit psychologische experimenten is gebleken dat zowel financiële als relationele compensatie noodzakelijk zijn maar ieder op zich onvoldoende zijn om het vertrouwen te herstellen dat door het ongeval is geschaad. Financiële compensatie zonder dat de veroorzaker erkent schuldig te zijn aan het ongeval en zonder daarvoor excuses aan te bieden, bemoeilijkt het herstel van vertrouwen. Net zo goed als excuses en een schuldbekentenis herstel van vertrouwen bemoeilijken als dit niet samen gaat met een financiële compensatie en het nemen van preventieve maatregelen. Een spoedig herstel vraagt dus een gebalanceerde aanpak.

Nu concreet, op links telt de schadevergoeding, in het midden de proceselementen van de schadevergoeding die bij zouden dragen aan het gevoel van begrip en erkenning. En op rechts de aspecten die direct bijdragen aan de relationele compensatie.

Als ik - als iemand die er niet dagdagelijks in zit – naar onze praktijk kijk, zie ik de balans naar links overhellen. Mag ik uw handen in de zaal zien, wie draagt bij aan de financiële compensatie van slachtoffers? En wie zet daarbij herstelbemiddeling in?



Heel veel aandacht (en uren) gaan naar de vaststelling van de financiële compensatie. We starten vaak direct met de aansprakelijkheidsbepaling en schadeafhandeling, terwijl daar maar deels de behoefte van het slachtoffer ligt. De wijze waarop dat gebeurt zou nog bij kunnen dragen aan de emotionele zijde maar doet dat in het huidige systeem niet.

Processen zijn ingericht op professionals. Slachtoffers staan hier ver van en hebben hier onvoldoende regie op. En de aandacht voor relationele zijde met erkenning, excuses en preventie is beperkt. Op deze wijze dragen wij allen in deze zaal - ondanks alle knowhow en goede bedoelingen – dus onvoldoende bij aan een spoedig herstel van waardigheid en vertrouwen van het slachtoffer.



Maar laat ik ook scherp in de eigen spiegel kijken, de spiegel van WA-verzekeraars:

- Ook bij WA-verzekeraars zie ik dat de primaire focus ligt op financiële compensatie, op de schadevergoeding in plaats van het emotionele herstel. In de hoop dat het slachtoffer zo snel mogelijk weer verder kan met zijn of haar leven.
- Ze hebben contact met verzekerde over de aansprakelijkheid maar zien hem niet als degene die een rol speelt bij herstel van het slachtoffer en diens behoefte aan excuses of om vragen over het ongeval mee te bespreken.
- De schaarste op de arbeidsmarkt treft ook verzekeraars en hun letselschade teams. En gaten in een team zijn in dit kennisintensieve vak niet makkelijk gedicht.
- In ons gematigde toernooimodel - zoals Lindenberg dat noemt – staan professionals soms tegenover elkaar. Door het complexe proces bij zwaarder letsel kan het ook lastig zijn om als letselschade behandelaar een positie in te nemen. Daardoor wordt ook door hen regelmatig een expert ingehuurd om de positie te onderbouwen. Het inschakelen van experts leidt tot meer complexiteit en ruis zo geven slachtoffers aan in het rapport van Universiteit van Utrecht. En het leidt vaak ook tot een langere duur van de schadeafhandeling.
- Van de ca. 75.000 letselclaims per jaar wordt 90% binnen 2 jaar afgehandeld. Dat zou je netjes kunnen noemen, maar die 6.000 langlopende zaken per jaar tellen wel op. Soms is dat in het belang van het slachtoffer, zoals bij kind-schades. Maar we zien ook regelmatig slachtoffers die ten einde raad zijn.

Als ik er nog iets hoger boven ga hangen met mijn sectorbril op, is het spijtig dat WA-verzekeraars hierdoor zijn beland in de rol van de tegenpartij. Het slachtoffer en de experts moeten het bewijs leveren voor compensatie en de hoogte ervan zonder branchestandaarden als het gaat om processen en de berekening van de schadeposten. De schadebehandelaar wordt daarmee onderhandelaar namens de verzekeraar in plaats van ontzorgder. De omgekeerde wereld, wat mij betreft.



Als je naar de missies van onze leden kijkt zie je heel andere rol en ambitie. Een paar voorbeelden met elementen uit de visies van:

- **Achmea** zorgt ervoor dat het leven van mensen door kan gaan op momenten dat het er echt toe doet.
- Bij **NN** is het ons doel om mensen te helpen zorgen voor wat zij echt belangrijk vinden
- **ZLM**: biedt verzekeringsoplossingen en diensten die zekerheid bieden en ontzorgen.

En ik zie het ze doen. Bij een deuk in je auto, ongeveer een miljoen schades per jaar. Bij de 3 februari stormen eerder dit jaar. Bijna 600 mln. aan schade, geen Kamervraag over gezien, geen consumentenprogramma over gehoord. Dat WA-verzekeraars deze rol moeilijker bij zwaarder letsel kunnen realiseren, raakt de reputatie van de hele sector.

Genoeg over verzekeraars, terug naar het slachtoffer. Wat zouden we kunnen doen om die weer vooraan in het proces te krijgen?



"Hij staat ermee op en gaat ermee naar bed..."

"Wat wij ook heel moeilijk vinden is dat hij zich steeds moet verantwoorden."

Al vanaf dag 1 moet jij je verantwoorden over wat je doet. En dat terwijl jij het slachtoffer bent."

Bron: Universiteit Utrecht

We hebben een helder onderzoek van de Universiteit Utrecht naar de oorzaken van het lang lopen van letselschades. Een onderzoek dat een teleurstellend beeld geeft van hoe slachtoffers de huidige letselschadebehandeling ervaren met als overheersend beeld: de enorme impact van het ongeval op het dagelijks leven met daarbovenop, als 'cadeautje' van onze sector: de schadebehandeling!

Want slachtoffers moeten:

1. Deelnemen aan een complex letselschadeproces;
2. Zich continue verantwoorden en hun schade bewijzen en dat voelt alsof ze dader zijn;
3. Werken met veel professionals. Veel partijen zijn betrokken bij een letselschadezaak en de verschillende partijen hebben soms maar weinig direct contact met elkaar. Door al die partijen raken ze het overzicht kwijt;
4. Omdat de schadeafhandeling lang duurt en zeer complex is, kunnen ze er geen streep onder zetten. Ze hebben het gevoel dat zij niet langer alleen slachtoffer zijn van het ongeval, maar ook van de procedure.
5. En daarnaast geven slachtoffers aan niet geïnteresseerd te zijn in maximale financiële compensatie maar genoeg krijgen om van te leven met het letsel.

WA-verzekeraars zouden er twee keer zo veel personeel op in kunnen zetten om te versnellen (zie ik u denken). Maar dat neemt het gevoel en gewicht van punt 1, 2 en 3 niet weg. WA-verzekeraars zouden gewoon iedere eis van belangenbehartigers ongezien kunnen uitbetalen. We zouden aan de rechterkant van de balans nog heel veel professionals in kunnen zetten op de relationele compensatie om de balans recht te trekken. Maar wat mag een autoverzekering kosten, blijft autorijden iets voor iedereen of alleen voor de happy few?

Het huidige aansprakelijkheids- en schadevergoedingssysteem waarin wij met elkaar werken zet het slachtoffer niet centraal maar focust op de financiële compensatie. Geld waar het slachtoffer recht op heeft. WA-verzekeraars zullen dat dus moeten zien te draaien door te gaan doen wat zij in hun missies aan hun kanten hebben beloofd.

Zo ingewikkeld is dat niet. Het slachtoffer heeft behoefte aan meer invloed op het proces, een snelle schadeafhandeling en voldoende geld om te kunnen leven. En misschien wel het allerbelangrijkste (procedurele) rechtvaardigheid: dus een rechtvaardige, beleefde en

respectvolle behandeling. Iemands rechtvaardigheidsoordeel wordt niet alleen gevormd door de uitkomst van een geschil - maar ook en misschien wel vooral door de wijze waarop die uitkomst tot stand is gekomen.

Als ik dat op me laat inwerken; wat een slachtoffer wil en nodig heeft dan zou ik willen dat de personenschadebehandeling er in de toekomst als volgt uitziet.



Ik kan mij niet anders indenken dan dat u dit droombeeld ook voor u ziet. Maar tegelijkertijd denkt: hoe dan?

Door anders te kijken en te denken en gewoonweg door aan de slag te gaan: van makkelijk naar moeilijk en van klein naar groot. Laat we kort naar buiten kijken voordat ik u weer meeneem naar binnen.



Zowel in het buitenland als in Nederland zien we goede voorbeelden ter inspiratie. Maar zoals professor Faure al schreef in zijn rechtsvergelijkend onderzoek: er is niet één ideaal systeem. We moeten aan cherrypicking doen. En dan zie ik dat men in Frankrijk schadeposten berekent door veel verschillende factoren als leeftijd, ernst letsel etc. te gebruiken. Terwijl men in België het medische traject verbindt met het schadevergoedingstraject door gebruik te maken van het percentage blijvende invaliditeit als criterium voor de ernst van het letsel.

Maar ook in Nederland zien we goede voorbeelden. Zo werkt het Schadefonds Geweldsmisdrijven met vaste bedragen die geen volledige vergoeding zijn van de geleden schade. Toch is de tevredenheid daar hoog. Arlette Schijns zei hierover in het PPS-bulletin: "Er zijn ook veel slachtoffers die helemaal niet het onderste uit de kan willen hebben, maar hun leven weer op de rit willen krijgen zonder daar een hele lange strijd voor te hoeven voeren. Voor die groep slachtoffers zou een vereenvoudiging van de schade heel welkom zijn. Ik denk dat heel veel slachtoffers het prima zouden vinden als ze niet een op de komma nauwkeurige schadevergoeding krijgen, maar zonder jarenlang juridisch getouwtrek een bedrag waarmee ze in staat zijn hun leven verder op te pakken."

Misschien is dat ook wel de reden dat bv. bij letselschade door asbest veel slachtoffers kiezen voor een genormeerde afdoening in plaats van een traject van concrete schadevergoeding ingaan.

Ik zie dat de voorhoede van de verzekeraars zeer gemotiveerd is om de draai naar de glazen bol te maken en we gaan daarin de komende tijd stappen zetten. Van makkelijk naar moeilijk en van klein naar groot. Daarbij is het heel belangrijk dat we dat dit transparant en 'evidence-based' doen: dat wil zeggen dat we stappen zetten, de resultaten meten, regelmatig evalueren en bijsturen.

Ik zou graag twee elementen op die route naar de glazen bol met u willen delen. Vers van de pers.



Allereerst een initiatief aan de rechterzijde van de balans, die bijdraagt aan het relationele deel van de compensatie.

Hiervoor heb ik al aangegeven dat erkenning voor het slachtoffer belangrijk is. Uit eerder onderzoek van de VU blijkt dat contact tussen slachtoffer en veroorzaker helpt bij het herstel en ook zorgt voor een soepelere schadebehandeling.

Vanuit het VU-onderzoek *'Excuses aan verkeersslachtoffers' (2014)* heeft de VU de website contacthelpt.nl ontwikkeld.

Dit is een platform voor betrokkenen bij verkeersongevallen. Op deze website vindt u podcasts van gesprekken met betrokkenen bij verkeersongevallen: zowel slachtoffers als veroorzakers. De site laat zien dat contact helpt en biedt praktische informatie om slachtoffers en veroorzakers op weg te helpen als zij contact willen leggen, twijfelen of hulp zoeken bij het leggen van contact. De Toolkit 'Contact Helpt' wordt vandaag gelanceerd. Om schadebehandelaars, belangenbehartigers en andere professionals te helpen bij het verwijzen naar Contact Helpt.

- Deze toolkit bevat informatie over het belang van onderling contact, veelgestelde vragen uit de praktijk (Q&A) en handige voorbeeldteksten. Ook vind je er persoonlijke verhalen van mensen die hebben ervaren dat contact na een ongeval écht helpt.
- Deze toolkit is tot stand gekomen in samenwerking met Achmea, Perspectief Herstelbemiddeling, de VU en het Verbond. Hartelijk dank voor uw inzet en het beschikbaar stellen van alle waardevolle informatie!
- De toolkit is vanaf vandaag te vinden op openbare website van het Platform Personenschade. Mijn oproep: maak er gebruik van, draag bij aan de rechterzijde van de balans en zo aan een sneller herstel van slachtoffers. Even terug naar de handrase, wie overweegt hierna herstelbemiddeling in te zetten?



Nu naar de linkerzijde van de balans, naar smartengeld. Voor slachtoffers is het vaak onduidelijk waarop het smartengeld is gebaseerd, hoe het tot stand komt. Het lijkt vaak op handjeklap, werd wel gezegd. Dat draag niet bij aan het gevoel van rechtvaardigheid en gelijkwaardigheid. We gaan hierbij ook van klein naar groot en van makkelijk naar moeilijk. De Smartengeldcalculator is een voorbeeld van een aanpak voor licht letsel.

Op basis van de Smartengeldgids, Richtlijnen licht letsel DLR, Literatuur en praktijkkennis is een basismodel ontwikkeld. Dat model is getoetst in de praktijk en met de tussentijdse rapportages van een onafhankelijk statistisch bureau is het ontwikkeld tot een rekenmodel dat een goede weergave geeft van de praktijk. Het model komt in 85% van de gevallen overeen met de huidige praktijk. Dat is statistisch een bijzonder mooi percentage. Waar kunnen afwijkingen in zitten? Bv. in het feit dat de ene behandelaar of belangenbehartiger tot een ander bedrag komt dan de

ander in precies dezelfde zaak. Maar ook in bv. afrondingsverschillen. Als de schade € 775,- bedraagt ronden we vaak af naar € 1.000,-, en dat doen we ook als de schade € 925,- bedraagt. En hoe hoger de schade hoe groter de afronding zo bleek uit het statistisch onderzoek.

Het model houdt rekening met de individuele omstandigheden van het slachtoffer via een eenduidige en transparante berekening. Terwijl tegelijkertijd gelijkwaardige gevallen gelijkwaardig worden behandeld. Dat komt doordat het model bestaat uit 9 verschillende elementen zoals: de aard en plaats van het letsel, de duur van het letsel, arbeidsongeschiktheid, maar ook context elementen zoals hobby's, huishoudelijke hulp en persoonlijke omstandigheden. Zo komen we – voor licht letsel - tot maatwerk.

Aansprakelijkheidsverzekeraars en rechtsbijstandverzekeraars kunnen er vanaf vandaag mee aan de slag. Maar we gaan het model ook nog wetenschappelijk toetsen. Samen met Slachtofferhulp Nederland werken we vervolgens aan een rekentool die slachtoffers ook zelf kunnen gebruiken. Natuurlijk behouden slachtoffers de keuzevrijheid om hun schade te baseren op de huidige werkwijze in plaats van gebruik te maken van de tool.



Dames en heren. Als u zich ook verantwoordelijk voelt voor een spoedig herstel van het slachtoffer, moeten we het dus anders gaan doen. De focus verleggen zogezegd. Meer regie bij het slachtoffer, inzetten op herstelbemiddeling en op compensatie die ziet op bestaanszekerheid. Werken aan een vlotte letselschadeafhandeling, op een rechtvaardige en transparante manier met een eenduidige, geobjectieerde en meer vereenvoudigde schadeberekening. Met als gezamenlijk doel:

Dat slachtoffers zich erkent en begrepen voelen vanuit de wetenschap dat zij gekregen hebben waar ze recht op hebben!

Dames en heren. We kunnen onze rol voor het slachtoffer niet goed vervullen, daar baal ik van. We willen niet tegenover maar naast het slachtoffer komen te staan, net als bij de overstromingsschade in Limburg of de repatriëring in corona-tijden. Dat lijkt een lastige opgave maar het is niet ingewikkeld omdat we het stap voor stap van klein naar groot samen met u willen oppakken. We hebben vandaag al twee concrete initiatieven getoond: de toolkit en calculator. Ga ermee aan de slag, ik ben benieuwd te horen hoe het bevalt.



Vraag van Sophie Hoytema over de parallel tussen Limburg en Letsel, wat neem je mee?

Ik moest van de week terugdenken aan het 1^e weekend na de overstroming. De Achmea labels waren met een team neergestreken in een lokaal hotel om al haar klanten met vragen te ontvangen. Een reporter stond voor de uitgang gedupeerden op te vangen voor en interview. Een dame van middelbare leeftijd loopt het beeld in. Dat het allemaal vast niet meeviel, zei de reporter. Dat viel het inderdaad niet, maar ze was goed geholpen, ze snapte wat er ging



gebeuren en wat ze kon doen en moest verzamelen. Zeker iets met drijvende bonnetjes, probeerde de reporter nog. Nee hoor, niet nodig. En de dame baande het beeld uit, nog net niet huppelend. Dat gevoel. Het gevoel van duidelijkheid, hulp en handelingsperspectief.

Wij kunnen samen ook bij letselschade het verschil maken met duidelijkheid, concrete hulp en handelingsperspectief. Door simpelweg te gaan doen wat wij in onze missies aan onze kanten hebben beloofd: zekerheid bieden op die momenten in je leven die ertoe doen!