



Speech Geeke Feiter tijdens het 21^e PPS congres 'De blik vooruit'

Echt contact maken helpt. Hoe helend kan het zijn en hoe enorm belangrijk bij het herstel, als het lukt slachtoffer en veroorzaker met elkaar in contact te brengen. Dat is niet alleen van belang voor het slachtoffer, de veroorzaker kan net zo goed getraumatiseerd zijn. Wij steken met zijn allen zoveel tijd en energie en expertise in de financiële kant van de zaak – het vaststellen van een schadebedrag dat tot achter de komma moet kloppen. Maar zouden we niet minstens zoveel aandacht moeten geven aan het relationele aspect? Om je oude leven weer op te kunnen pakken is allebei even hard nodig, daar ben ik van overtuigd.

De website Contact Helpt die contact tussen veroorzakers en slachtoffers faciliteert wordt nu maandelijks ruim 600 keer geraadpleegd. Een forse groei vergeleken met de start van dit initiatief begin 2021, met nog geen 100 bezoekers per maand. Maar ook 600 is nog steeds te weinig. Laten we hier nu met elkaar afspreken dat het aantal bezoekers over een jaar boven de 3000 per maand ligt. Dat moet haalbaar zijn. Er is begrijpelijk - nog veel schroom en terughoudendheid, want het is natuurlijk enorm sensitief allemaal en niet iedereen staat open voor contact. Maar laten we de mogelijkheid om contact te zoeken met het slachtoffer of de veroorzaker op zijn minst aanbieden. De informatie in de Toolkit Contact Helpt, te raadplegen via de PPS site kan daarbij helpen.

Ik ben Geeke Feiter, directeur bij het Verbond van Verzekeraars, en een jaar geleden heb ik hier op dit podium in de spiegel gekeken en een glazen bol tevoorschijn gehaald. Geprobeerd voor u te schetsen waar we op uit willen komen. We doen allemaal enorm ons best maar het moet toch anders, heb ik u toen voorgehouden. Anders omdat slachtoffers in het huidige systeem niet optimaal geholpen worden of zich onvoldoende gehoord en gezien voelen. Ze hebben vaak het gevoel dat er niet met hen maar over hen wordt gesproken. Het letselschadeproses zoals we dat samen hebben ingericht is te complex, te tijdrovend en te veel gericht op het vaststellen van het schadebedrag en de procedure zelf.

Ik heb vorig jaar gezegd dat we in 2025 in een wereld leven waarin letselslachtoffers krijgen wat ze nodig hebben om hun leven weer op te pakken. De kern hiervan zit in samenwerking met alle betrokken professionals gericht op vereenvoudiging, transparantie, voorspelbaarheid en contact met het slachtoffer. Zodat de slachtoffers sneller en simpeler dat krijgen waar ze recht op hebben maar vooral ook, al vanaf dag één het gevoel krijgen dat er echt naar hen geluisterd wordt en dat er wordt samengewerkt tussen verzekeraar, belangenbehartiger en slachtoffer zodat men het gebeurde weer achter zich kan laten. Idealiter zitten alle partijen; belangenbehartigers, slachtoffers en verzekeraars bij ernstiger letsel meteen al - digitaal of in het echt - met elkaar om tafel.

Maar die visie is een vergezicht, we springen er niet in een keer naartoe. Ik heb gezegd hoe we dat traject voor ons zien; we beginnen stap voor stap met licht en eenvoudig letsel en bouwen dat uit naar zwaarder en complexer. Elke stap evalueren we, we kijken wat beter kan voor we een volgende stap zetten. We doen het zorgvuldig maar wel vasthoudend en met een helder doel voor ogen.

Wat hebben we sindsdien bereikt, hoe hangt de vlag er inmiddels bij? Ik zal het proberen kort te schetsen en ik zal u ook vertellen wat we daar op korte termijn – nog dit jaar – aan gaan toevoegen.

We hebben de smartengeldcalculator geïntroduceerd. Ik durf dat wel een succesvol initiatief te noemen. WA en echtbijstandsverzekeraars hebben in goede samenwerking een calculator ontworpen gebaseerd op de huidige praktijk en jurisprudentie. Een eenduidig toepasbaar rekenmodel dat bijdraagt aan een meer rechtvaardige berekening van de vergoeding van smartengeld bij licht letsel. Het vraagt wel om een andere manier van werken; het loslaten van het huidige onderhandelingsmodel. Ook de media – doorgaans erg kritisch als het over letselschade gaat- hebben de calculator positief ontvangen. Wat daar vooral resoneert is dat op deze wijze een rechtvaardiger schadebedrag wordt toegekend.

Contact helpt, ik heb het al gememoreerd, begint aan te slaan. Het aantal bezoeken van de website is gestegen van 96 per maand in de eerste helft van 2021 naar 626 gebruikers per maand in de afgelopen periode. Da's een mooie groei, dus laten we die lijn doortrekken want er zijn elk jaar 75.000 slachtoffers en ongeveer evenzovele veroorzakers van letsel.

Ik heb de afgelopen maanden een groot aantal verzekeraars en letselschadeafdelingen bezocht om te bespreken hoe we het slachtoffer nog meer grip kunnen geven op zijn eigen herstel. En ik was onder de indruk van wat ik heb gezien. Inspirerende voorbeelden, van een verzekeraar die paralympiërs inschakelt om mensen met ernstig letsel mentaal te ondersteunen tot een verzekeraar die bij het herstel van slachtoffers ook de naaste burens en mantelzorgers betreft, ik heb naast een behandelaar gezeten die een slachtoffer met klachten vakkundig wegwijs maakte in het medisch doolhof – het slachtoffer had nog nooit van een craniotherapeut gehoord - tot een verzekeraar die een speciaal voorschotloket heeft ingeregeld om zo razendsnel voorschotten uit te keren en de eerste nood te leningen.

En dan houd ik nog een mooi voorbeeld in mijn mouw voor aan het slot van mijn betoog.

Dat is wat we hebben gedaan, maar wat gaan we daar dit jaar nog aan toevoegen? Daar heb ik nieuws voor u: bestuurlijk is zojuist groen licht gegeven voor de volgende vervolgstappen:

Het doorontwikkelen van de smartengeldcalculator. De calculator gaan we toepassen in de rechtstreekse relatie met het slachtoffer met licht letsel. Hoe mooi is dat? Daarmee kunnen



we realiseren dat alle slachtoffers met licht letsel die hun schade rechtstreeks met de verzekeraar afhandelen rechtvaardig en gelijkwaardig worden behandeld.

Daarnaast gaan we onderzoeken hoe de we de overige schadecomponenten op licht letsel kunnen vereenvoudigen, zodat de volledige licht letselschade transparant, snel en eenvoudig kan worden berekend. Met die calculator hopen we volgend jaar te kunnen proefdraaien. Het geeft het slachtoffer meer regie en zicht op het te verwachten schadebedrag.

We zien dat de invoering van Directe Schadeafhandeling bij materiele schades een succes is, zodat we ook daar verder uitbreiden. Het rechtstreekse contact met de eigen verzekeraar leidt tot een hogere klanttevredenheid. Ook bij letsel zien we dat het slachtoffer behoefte heeft aan rechtstreeks contact met de verzekeraar, naast het contact met zijn belangenbehartiger. Wat ons betreft zou dit onderdeel moeten worden van het schaderegelingsproces; belangenbehartiger en verzekeraar die samen, in contact, met het slachtoffer bijdragen en aan diens herstel.

Contact is belangrijk, dat zegt ook de denktank die is gevormd om na te denken over een vereenvoudigde schadeafhandeling, en waarin alle gremia hier in de zaal zijn vertegenwoordigd. Ik lees in het dit jaar gepubliceerde beginselprogramma:

Het slachtoffer wil gezien, gehoord en begrepen worden. De focus ligt te veel op het proces in plaats van op het herstel en de behoeften van de benadeelden."

Gezien, gehoord en begrepen. Dat advies moeten we ter harte nemen, omdat het van groot belang is. Een van de pilots die uit de denktank is voortgekomen is het idee om meteen aan het begin van de rit bij elkaar te gaan zitten om uit te zoeken wat het slachtoffer zelf nodig heeft. Elkaar in de ogen kijken, de klokken gelijkzetten, en vooral luisteren, verkennen. In contact, zeg ik maar weer.

Het slachtoffer heeft dan meteen een gezicht bij die anonieme grote verzekeraar van de tegenpartij. En ook heel belangrijk de kans om te vertellen wat hij of zij op zijn hart heeft. Hoe mooi is het als verzekeraar, belangenbehartiger en slachtoffer op basis van vertrouwen met elkaar samenwerken aan herstel en compensatie. Met dat uitgangspunt zou het niet meer dan logisch moeten zijn dat er altijd sprake is van driegesprekken in zaken met ernstiger letsel.

De relationele kant verdient meer aandacht. En om daar ruimte voor te maken moeten we het sneller en met minder discussie eens zien te worden over het vaststellen van het schadebedrag. Het belang van het relationele aspect, daar zal prinses Laurentien ook haar licht over laten schijnen. En het is eerder ook benoemd door de Universiteit van Utrecht in

haar onderzoek naar langlopende letselschades. Heel belangrijk is de bereidheid van alle partijen om samen te werken op basis van vertrouwen en met empathie aldus de onderzoekers.

We bewegen de goede kant op, dat kunnen we elk congres weer vaststellen. Ik proefde tijdens mijn bezoek aan diverse verzekeraars overal de wil tot verandering, verbetering in belang van het slachtoffer. Soms willen we zo graag vooruit dat we gemakshalve vergeten wat ons daarbij hindert. De oude blessure die ons in de weg zit.

U voelt misschien al aan waar ik op hint: ik heb het over de lange duur van letselschades. Dat is de Achilleshiel van het hele circuit om het slachtoffer heen. Ik heb dat vorig jaar vergeleken met een carrousel. We houden elkaar goed bezig, met de beste bedoelingen dat wel, maar soms gaat daar veel te veel tijd mee verloren.

Het zou toch niet nodig hoeven zijn om, op een enkele uitzondering na, zaken langer dan 5 jaar te laten lopen. Ook daar zie ik mooie voorbeelden. Zo wordt de kamer die deze langlopende letselzaken kan beslechten vaker ingeschakeld. In deelsessie 5 zal daar verder op ingegaan worden door Mariken Peters. Maar om daar zaken aan te brengen moeten zowel de behandelaren als de letseladvocaten het dossier uit handen durven geven. Loslaten, dat is niet zo makkelijk. Daar is vertrouwen op een redelijke uitkomst voor nodig. Gelukkig blijkt in toenemende mate dat alle partijen heel goed kunnen leven met het oordeel van deze kamer. Maar we kunnen niet alle complexe langlopende zaken aan dit college voorleggen. Er zal door zowel belangenbehartigers als op de letselshade-afdelingen van verzekeraars met een nieuwe frisse blik naar deze dossiers moeten worden gekeken met de ambitie om het af te ronden. Ik had gezegd dat ik nog een inspirerend voorbeeld in mijn mouw had en dan heb ik het over een speciaal team dat bij Nationale-Nederlanden zijn tanden zet in deze lastige dossiers.

Ze slagen er wonderbaarlijk vaak in om langlopende en complexe zaken samen met het slachtoffer en diens belangenbehartiger tot een goed einde te brengen. En daarbij is de sleutel: contact met het slachtoffer en zijn belangenbehartiger en uitvissen wat het slachtoffer nu echt nodig heeft om zijn oude leven weer op te pakken. Ik benadruk het nog maar een keer: echt contact. Samen om de tafel en met een frisse blik en resultaatgericht kijken wat er nodig is.

Ik neem u mee naar een ongeval in de winter van 2008. Een verkeersongeluk waarbij een moeder en vier kinderen gewond raakten. Getraumatiseerd kunt u zich voorstellen. Hun leven stond in een fractie van een seconde op zijn kop. Moeder was het zwaarst gewond geraakt en de aandacht ging tijdens het schaderegelingstraject vooral naar haar uit. De opeenvolgende belangenbehartigers besteedden daardoor weinig aandacht aan de situatie van de kinderen.



In 2014 is de schade van de moeder afgewikkeld. In de daaropvolgende jaren kwam weinig nieuwe inhoudelijke informatie los, totdat de situatie bij de belangenbehartiger die het stokje van zijn talrijke voorgangers had overgenomen ontspoorde. Er kwam een nieuwe belangenbehartiger in beeld. Toen het team bij NN er met nieuwe ogen naar keek bleek al snel waar de schoen wrong: de kinderen hadden zich al die jaren niet gehoord en gezien gevoeld. Noch door hun eigen belangenbehartigers noch door de verzekeraar.

Met de nieuwe belangenbehartiger heeft de dossierbehandelaar de afspraak gemaakt om op kantoor van de belangenbehartiger telkens apart met de kinderen – intussen volwassenen – te praten om hen te laten aangeven hoe zij de afgelopen tijd hebben ervaren en welke gevolgen het ongeval voor hen heeft gehad. Daar werd ruim de tijd voor genomen.

De kinderen hebben deze manier van communiceren erg gewaardeerd. Voor het eerst hadden zij het gevoel dat er oprecht geluisterd werd en zij hun verhaal konden doen. Vrij kort na deze bijeenkomst kon de schade voor alle vier de kinderen definitief worden geregeld. Let wel: vijftien jaar na het noodlottige ongeval. Ik kan het niet vaak genoeg herhalen: contact helpt.

We bewegen samen de goede kant op, dat kunnen we elk congres weer vaststellen. Ik proefde tijdens mijn bezoek aan diverse verzekeraars overal de wil tot verandering, verbetering in het belang van het slachtoffer. Maar het is makkelijker gezegd dan gedaan. Het is voor ons zoals we hier bij elkaar zitten niets minder dan een mindshift, want we zijn gefocust op zorgvuldigheid, processen, rechtmatigheid, objectiveerbaarheid. Dat zit in ons DNA. Werken vanuit vertrouwen met de behoeften van het slachtoffer als leidraad vergt iets anders: luisteren, meebewegen, buiten geijkte kaders denken en soms misschien ook wel je eigen ideeën over de schade of schadeomvang loslaten. Dat is een opgave voor ons allemaal. Laten we onze krachten bundelen in het belang van al die slachtoffers en intussen verder werken aan een systeem waarbij we de schades sneller, transparanter en eenvoudiger kunnen vaststellen.

Ik dank u voor uw aandacht.