

> De weg naar herstel

Congres 2014 FSO/MetZorg/PIV

Op initiatief van de Federatie Slachtoffer Organisaties (FSO) organiseerde MetZorg in samenwerking met Stichting PIV op 9 oktober 2014 in Amersfoort het Congres 'De weg naar herstel'. Verzekeraars, medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen, letselschadeadvocaten, experts personenschade en ervaringsdeskundigen bogen zich over de vraag hoe sneller en beter aansluiten bij het slachtoffer kan bijdragen aan het herstel en de rehabilitatie van een beschadigd mens. Hoe ver was het met de uitvoering van de voornemens uit de 'klimaattop' van Utrecht?

[MetZorg vormt een onderdeel van Raasveld Expertise, Red.]



Hans Wiegel

Hans Wiegel, die het congres opende, had zich merkbaar ingeleefd en stelde de vraag van het slachtoffer centraal: Zal het mij lukken om hier overheen te komen? Vervolgens ging hij in op de complexiteit en onderlinge verwevenheid van de deelvragen, waar het slachtoffer zich voor gesteld ziet: Is er blijvende schade, hoe beperk ik die, kan ik blijven werken, hoe verandert mijn rol in mijn gezin, wat is de zin en betekenis van mijn leven nog? Een complex traject van diagnostisering, revalidatie, re-integratie, financiële schadevaststelling volgt, waarin oponthoud in het ene domein een negatieve uitwerking heeft op voortgang in een ander. Wiegel zag wel een lichtpuntje: de oprichting van De Letselschade Raad, die een platform is om betrokken partijen gezamenlijk te laten nadenken over verbetering van de afhandeling en het terugdringen van bureaucratie vanuit de gedachte dat het slachtoffer centraal dient te staan. Hij riep de aanwezigen op om de gewenste ontwikkelingen op dit congres een flinke duw te geven. Wiebe de Boer, voorzitter van de FSO, riep de aanwezigen op om het Verdrag van Utrecht van 18 november 2010 uit te voeren. Daarin is afgesproken meer uit te gaan van de

immateriële behoeften van het slachtoffer. De voornemens waren: in 2011 realiseren dat daags na het letsel de verzekeraar samen met de belangenbehartiger/advocaat contact opneemt met het slachtoffer. In 2013: vaste processtap is het inventariseren van de behoeften van het slachtoffer. In 2015: 20% meer casemanagers, die het slachtoffer en zijn naasten begeleiden. De voornemens zijn nog niet ten volle realiteit geworden.

De zaalopstelling met drie tribunes nodigde uit tot een dialoog. Menigeen bleek bereid om de hand in eigen boezem te steken. Zo nam een belangenbehartiger zich voor om nog meer in te zetten op goede communicatie en dejuridisering. Een puur juridische opstelling doet meer kwaad dan goed en werkt belemmerend op het hele proces van herstel en rehabilitatie. Centraal dient te staan wat het slachtoffer nodig heeft: herkenning, erkenning en dat er echt geluisterd wordt. Het is cruciaal dat betrokkenen de feiten op een rij krijgen en een breed gedragen plan van aanpak opstellen.

Om de feiten te verzamelen kan, meer dan nu het geval is, expertise worden ingezet.

Daarom brak prof. John Stoop – o.a. Aerospace Engineering Design of Air & Rotorcraft/TU Delft en wat betreft tramverkeersveiligheid betrokken bij het TNO – een lans voor de inzet van Diepgaand Onderzoek Verkeers Ongevallen (DOVO) en trok een parallel met de luchtvaart. Daar is dat vaste praktijk, waardoor vliegen tot de veiligste manieren van reizen behoort.

Hans van Dam – consultant/docent NAH zorg en consultatie en schrijver – wees er op dat de diagnostisering van bijvoorbeeld hersenletsel veel beter kan en daarvoor meer dan de nu beschikbare medische onderzoeksmiddelen moeten worden ingezet. Nu is sprake van onderdiagnostisering. Van Dam pleitte er ook voor recht te doen aan de complexiteit van de situatie van slachtoffers. Een heel systeem van relaties rond het slachtoffer kampt met verwerking en verandering en moet bij diens herstel worden betrokken. Het isoleren van het slachtoffer werkt belemmerend. Dit is maatwerk en iemand moet de regie nemen waar het slachtoffer dit zelf niet kan.

Belangenbehartiger Nicole Bastiaans nam zich voor – nog meer dan ze gewoon is – haar cliënt in de eerste plaats als mens te benaderen in plaats van uitsluitend als claimende partij. Ze riep andere betrokkenen op dit ook te doen, elkaar zoveel mogelijk als medeoplosser van een probleem te zien en sneller te handelen. Het in een vroeg stadium hebben van verkennende gesprekken kunnen de schadelast beperken.



Theo Kremer

Theo Kremer (PIV) haalde in dit verband ook het voorbeeld aan van de uitzonderlijke afhandeling van de kettingbotsing in de mist in Zeeland op 16 september van dit jaar; elke verzekeraar wikkelt de schade af met de eigen verzekerde. Achteraf worden de schades met de andere betrokken verzekeraars onderling verrekend.

Daarop voortbordurend kwamen de aanwezigen op drie oplossingsrichtingen voor het sneller en beter aansluiten bij het herstel van het slachtoffer. Als eerste het achteraf onderling verrekenen, wat uiteindelijk kan leiden tot een first party model; vervolgens de haalbaarheid onderzoeken voor het instellen van een salvage fonds en team. Als derde werd er op aangedrongen dat het – in welk systeem dan ook – om bejegening van het slachtoffer gaat. Cruciaal voor diens herstel is hoe verzekeraars hem zien als mens en klant.



Jaap Bressers

De deelnemers werden door ervaringsdeskundige en cabaretier Jaap Bressers naar huis gestuurd met de opdracht in naam van de humaniteit stappen te zetten naar het verbeteren van de weg naar herstel.

Hij maakte de deze dag besproken grote ontwikkelingen weer even heel klein.

Bevordering van herstel zit ook en misschien wel juist in de hele kleine dingen. Zo redde verpleger Carlos hem het leven, alleen maar door even een hand op zijn schouder te leggen toen hij eenzaam en verlamd in het ziekenhuisbed lag. Een ‘carlosmomentje’ noemt hij dat. Geeft u wel eens een carlosmomentje?

De organisatoren zullen de betrokken partijen stimuleren en bij de les houden. U hoort er nog van ze!