

Pandora:

een nieuwe stap richting het harmoniemodel

Francie Peters: "In de traditionele werkwijze kun je behandelen wat je wilt, maar zolang de aansprakelijkheid niet vaststaat of het financiële gedeelte niet is geregeld, is er voor het slachtoffer gewoon geen ruimte om aan zijn herstel te werken. Hij is dan te veel met andere zaken bezig"

In het project Pandora, een initiatief van expertisedienst CED Mens, ontwikkelen WA- en rechtsbijstandverzekeraars en letselschadeadvocaten en bureaus gezamenlijk een nieuw schadeproces. Doelstelling is slachtoffers met niet-objectiveerbare aandoeningen, meestal *whiplash*, zo snel mogelijk hulp te bieden, zodat zij hun leven weer op de rails krijgen en de schade binnen een jaar kan worden afgewikkeld. Een gesprek over Pandora met mr. Francie Peters, directeur van CED Mens.

De behandeling van letselschades ondervindt al sinds jaar en dag op tal van punten forse kritiek. Zowel belangenbehartigers als verzekeraars zouden slachtoffers onvoldoende terzijde staan of te lang aan het lijntje houden. De vraag is echter of deze beeldvorming juist is – volgens Francie Peters in elk geval maar zeer ten dele. "Ik vind dat we het in de letselschade goed doen", zegt ze. "Verzekeraars en belangenbehartigers proberen fatsoenlijke regelingen te treffen. In Pandora werken we dan ook niet aan knelpunten in de schaderegeling, maar bekijken we op welke punten het schadeproces nog beter kan."

Aannamen

In het project Pandora wordt uitgegaan, op basis van de Gedragscode Behandeling Letselschade, van een aantal aannamen voor wat betreft de behoeften en wensen van slachtoffers. Deze hebben te maken

met duidelijkheid in een zo vroeg mogelijk stadium, ook financieel, persoonlijke aandacht voor lichamelijke klachten, betrokkenheid en sturing in het medische of alternatieve behandelingstraject en aandacht voor emotionele aspecten en omgevingsfactoren. In het project wordt in feite getoetst in hoeverre in het nieuwe schadeproces aan deze behoeften en wensen wordt voldaan.

Met de deelnemende verzekeraars en belangenbehartigers in het project is onder andere afgesproken dat gedurende maximaal één jaar niet over juridische of medische aansprakelijkheid of causaliteit wordt gediscussieerd. Daarnaast krijgt de belangenbehartiger een bedrag van 5.000 euro in depot. Tot dit bedrag worden de kosten volledig vergoed en indien het niet toereikend is, wordt met de verzekeraar overlegd. Bovendien wijst CED Mens het slachtoffer op kosten van de verzekeraar een *casemanager* toe. Deze organiseert alle hulp die voor een snel herstel

nodig is. Het slachtoffer krijgt bijvoorbeeld de mogelijkheid om een onafhankelijke arts medisch advies te vragen. Zo kan snel de gewenste medische of alternatieve hulpverlening worden gevonden. In het project zijn providers geselecteerd op het gebied van onder andere psychologie, haptonomie, bewegingstherapie en *coaching*.

Rol van de medisch adviseur

Gevraagd naar de meest opvallende verschillen tussen de traditionele werkwijze en de experimentele aanpak binnen Pandora wijst Francie Peters in de eerste plaats op de rol van de medisch adviseur. "In de traditionele werkwijze hebben zowel de belangenbehartigers als de verzekeraars een medisch adviseur die in feite altijd dezelfde vragen beantwoordt: wat zijn de klachten, zullen die verdwijnen, zo ja: binnen welke termijn en zo nee: wat zijn dan de restverschijnselen. Heeft het slachtoffer een *whiplash*, dan ontstaat vervolgens altijd een voorspelbare discussie, die heel lang kan duren, maar die totaal geen meerwaarde voor het schadeproces heeft. Binnen de Pandora-aanpak spelen de medisch adviseurs van de belangenbehartiger en de verzekeraar daarom in het eerste jaar medisch inhoudelijk geen enkele rol."

'Victim empowerment'

Een ander aspect waarin de experimentele aanpak zich van de traditionele onderscheidt, betreft de *'victim empowerment'*, een *'hot issue'* in de letselschadebehandeling. Francie Peters: "In hoeverre heeft een slachtoffer het idee dat hij zich *'empowered'* voelt en dat hij de regie in handen heeft? In de traditionele manier van werken is dat meestal maar minimaal het geval. *Whiplash*-slachtoffers krijgen doorgaans onvoldoende aandacht voor hun lichamelijke klachten, niet alleen in het letselschadeproces, maar ook in het reguliere medische traject. Het enige wat de huisarts kan doen, is de patiënt naar de neuroloog doorsturen, die vervolgens een foto laat maken waarop dan niets is te zien. In Pandora laten we die discussies en onduidelijkheid achterwege. Daarentegen krijgt het slachtoffer veel meer gelegenheid om zelf sturing aan het behandelproces te geven, zodat bij *whiplash*klachten zo snel mogelijk kan worden ingegrepen."

Vertrouwenselementen

Pandora verschilt op nog diverse andere punten van de traditionele praktijk. De afspraak om in het eerste jaar niet over aansprakelijkheid of causaliteit te discussiëren, valt natuurlijk op. Ook de storting van 5.000 euro in een depot bij de belangenbehartiger, terwijl de aansprakelijkheid dus nog niet vaststaat, is bijzonder. Francie Peters: "Niet alleen wordt daarmee de financiële zorg van het slachtoffer verlicht, maar ook krijgt de belangenbehartiger daarmee een andere verantwoordelijkheid in het proces. Over uitkeringen hoeft de belangenbehartiger niet met de verzekeraar te overleggen, maar kan hij zelfstandig beslissen. Omdat hij pas achteraf verantwoording hoeft af te leggen, heeft hij de taak om prudent met dat geld om te gaan. Wat dat betreft zitten in Pandora duidelijke vertrouwenselementen, die het harmoniemodel waar ook de Gedragscode Behandeling Letselschade op aanstuurt, kunnen versterken."

Ruimte voor herstel

Pandora mikt op verschillende voordelen voor slachtoffers. Volgens Francie Peters is met name van belang, dat het slachtoffer geen energie in vervelende discussies hoeft te steken, maar zich volledig op zijn herstel

'Whiplash-slachtoffers krijgen doorgaans onvoldoende aandacht voor hun lichamelijke klachten in het letselschadeproces, maar ook in het reguliere medische traject'

kan richten. "In de traditionele werkwijze kun je behandelen wat je wilt", aldus Peters, "maar zolang de aansprakelijkheid niet vaststaat of het financiële gedeelte niet is geregeld, is er voor het slachtoffer gewoon geen ruimte om aan zijn herstel te werken. Hij is dan te veel met andere zaken bezig. We nemen daarom aan dat slachtoffers het als een groot voordeel zullen ervaren, dat ze niet meteen in een discussie belanden, maar dat ze aan hun herstel kunnen werken en daar bovendien zelf sturing aan kunnen geven."

Reacties positief

Francie Peters benadrukt dat vooralsnog alleen over aannamen kan worden gesproken. In het project Pandora wordt juist getoetst in hoeverre daar invulling aan wordt gegeven. Niettemin zijn de voorlopige reacties positief, niet alleen van slachtoffers, maar bijvoorbeeld ook van hun *casemanagers* en belangenbehartigers. Hen valt vooral op dat in hun dossiers inderdaad sprake is van een *'victim empowerment'*, doordat slachtoffers meer regie over hun eigen zaak hebben. In het project zal een kwaliteitscommissie van verzekeraars en belangenbehartigers meten wat de concrete resultaten van Pandora zijn. Uiteindelijk zal een *review* van die resultaten plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van het bedrijfskundig adviesbureau Q-Consult en Slachtofferhulp Nederland.

Krachten bundelen

Francie Peters: "In een later stadium moeten de Pandora-dossiers worden vergeleken met zaken die in een traditioneel traject zijn behandeld. Dan zal pas echt duidelijk worden op welke punten Pandora een verbetering voor het huidige proces kan betekenen. Verschillende elementen zullen goed werken en andere mogelijk wat minder. Ik verwacht dat in ieder geval het wederzijds vertrouwen positief zal uitpakken. Het gaat erom krachten te bundelen om slachtoffers weer in een optimale positie te brengen." <

'Ik vind dat we het in de letselschade goed doen'