

Hooggespannen verwachtingen in letselschadeproject Pandora

In het project Pandora, een initiatief van CED Mens, wordt een geheel nieuwe manier van letselschadebehandeling beproefd. In juni is een periodieke toetsing van start gegaan waarin wordt beoordeeld in hoeverre aan vooraf vastgestelde verwachtingen wordt voldaan. Wat zijn de ervaringen? Welke suggesties hebben betrokkenen? Een belangenbehartiger, een verzekeraar, een casemanager en een slachtoffer aan het woord ...

Het project Pandora, dat in 2009 werd gestart, is gebaseerd op de Gedragscode Behandeling Letselschade en gaat uit van een aantal behoeften en wensen van slachtoffers met niet-objectiveerbare aandoeningen (meestal whiplash).

Zo is met de deelnemende verzekeraars en belangenbehartigers afgesproken dat gedurende maximaal één jaar niet over juridische of medische aansprakelijkheid of causaliteit wordt gediscussieerd. Op voorhand worden kosten tot 5.000 euro volledig vergoed en als dit niet toereikend is, wordt

met de verzekeraar overlegd. Bovendien wijst CED Mens het slachtoffer op kosten van de verzekeraar een casemanager toe. Deze casemanager organiseert alle hulp die voor snel herstel en re-integreren nodig is. Is dat na één jaar niet gelukt, dan treedt de traditionele manier van werken in.

Ballast kwijt

Mark van Dijk, mededirecteur van Korevaar Van Dijk Letselschade, vindt het grote voordeel van Pandora dat allerlei zorgen bij het slachtoffer worden weggenomen. "In de traditionele aanpak zijn slachtoffers gevangen van hun dossier", aldus Van Dijk. "Ze moeten zich over van alles verantwoorden: hun medisch verleden, hun letsel, de behandeling die ze wensen, enzovoort. In Pandora zijn ze die ballast kwijt en wordt alleen gekeken naar wat mensen nodig hebben om te herstellen en te re-integreren."

Van Dijk verwacht, maar benadrukt dat onderzoek dat moet uitwijzen, dat de nieuwe werkwijze niet duurder zal zijn dan de oude aanpak. "Tegenover de kosten van de casemanager staat minder tijdsinvestering bij verzekeraar en belangenbehartiger, want van beiden wordt verwacht dat ze zich meer op de achtergrond houden. Maar belangrijker is dat een slachtoffervriendelijk traject als Pandora tot sneller herstel kan leiden. In dat geval kan een gigantische besparing

worden gerealiseerd." Nogmaals, onderzoek moet dit aantonen en juist op dat punt maakt Van Dijk zich enige zorgen. Hij vreest dat de dossiers in de pilot niet representatief zijn voor de letselschadepraktijk. "Omdat in Pandora in het eerste jaar niet over aansprakelijkheid, causaliteit en voorschotten wordt gediscussieerd, kan dat voor partijen een 'trigger' zijn om lastigere dossiers aan te bieden. In Pandora zijn zelfstandige ondernemers bijvoorbeeld oververtegenwoordigd. Ik zou het jammer vinden als vanwege deze zwaardere schadepopulatie de effecten van Pandora minder goed meetbaar zouden zijn." Ondertussen is het gunstige oordeel van slachtoffers in Pandora het belangrijkste houvast. "Het is een positief verhaal", besluit Van Dijk.

Slachtoffer centraal

Paul Leenders, afdelingshoofd personenschade bij REAAL, vindt de nieuwe aanpak volledig recht doen aan het primaire beginsel van de Gedragscode Behandeling Letselschade dat het slachtoffer centraal moet staan. "Het slachtoffer is gevrijwaard van allerlei discussies en kan voor verschillende behandelmethoden kiezen. Daardoor komt dat beginsel in Pandora volledig tot zijn recht", aldus Leenders. Hij vindt het daarom jammer dat het aantal aangeelde dossiers bij de verwachtingen achterblijft. Het streefcijfer van minstens honderd dossiers in de pilot wordt gehaald, maar later dan gepland. In veel gevallen neemt immers óf de verzekeraar óf de belangenbehartiger niet aan de pilot deel. Leenders: "Straks heb je natuurlijk voldoende volume nodig om conclusies te

Betere toekomst

De naam Pandora heeft CED Mens (een gespecialiseerde organisatie op het gebied van letselschade) niet geheel toevallig gekozen. De naam verwijst naar de bekende Griekse mythologische vrouwfiguur. Zij werd door de goden naar de mensheid gezonden met een doos vol rampen, plagen en andere ellende. Ondanks de waarschuwing van de goden opende Pandora de doos, waardoor al het onheil over de mensheid werd afgeroepen. Alleen de hoop bleef in de doos achter. De werkelijke betekenis van dit verhaal gaat dieper en betreft een belangrijke ontwikkelingsfase in de geschiedenis van de mensheid. De mens had zijn denkvermogen verworven en ontwikkelde een zelfbewustzijn. Pandora symboliseert daarom verandering, groei en een kans op een betere toekomst.



In Pandora wordt niet gediscussieerd over het medische verleden en de aansprakelijkheid; alles is gericht op het herstel

kunnen trekken. Van zaken die binnen een jaar succesvol zijn afgerond, blijft het anders de vraag of dat ook zonder Pandora zou zijn gelukt." Nog een aandachtspunt, aldus Leenders, is dat de schadebehandelaars bij verzekeraars aan de nieuwe werkwijze moeten wennen. "Ze zijn de regie over hun dossiers kwijt en moeten slachtoffers aan de casemanagers van Pandora toevertrouwen. Ze zien wel nota's

was mogelijk door de snelle interventies die je als casemanager kunt plegen", vertelt De Jager. "In de traditionele aanpak kan het juridisch en medisch getouwtrek tot een vertraging van maanden of zelfs jaren leiden. Het slachtoffer steekt dan veel negatieve energie in zo'n traject. Binnen Pandora is dat juist omgekeerd. Door direct aan de slag te gaan, krijgt het slachtoffer veel positieve energie." De Jager vindt het

"Het project laat zien dat je heel anders met de totale klachtbeleving kunt omgaan"

binnenkomen en betalen die ook, maar dat is het dan." Pandora verdient het echter, aldus Leenders, om van die onwennigheid geen probleem te maken. "Als je aan een nieuw initiatief meedoet, moet je bereid zijn om je traditionele manier van werken overboord te zetten." Hij roept participerende belangenbehartigers op om dossiers die aan de criteria voldoen, samen met REAAL voor Pandora aan te melden. "Wij staan daar open voor, want het slachtoffer centraal stellen past niet alleen bij de gedragscode, maar evengoed bij onze eigen visie op de behandeling van letselschaden."

Positieve energie

Rien de Jager, een van de casemanagers in het Pandora-project, heeft recent zes dossiers afgerond. In vijf van deze zaken werd binnen een jaar een succesvolle re-integratie gerealiseerd. "Dat

belangrijk dat bij een eerste kennismaking met het slachtoffer de belangenbehartiger aanwezig is. Die kan de weg effenen voor een goede samenwerking, waarin het slachtoffer als opdrachtgever van de casemanager optreedt. "Dat motiveert het slachtoffer om meteen met een passende aanpak te starten", aldus De Jager. "Vervolgens moet de casemanager goed inventariseren welke hulpvragen het slachtoffer heeft. Hij kan hem bijvoorbeeld op de mogelijkheid wijzen om een vertrouwensarts te raadplegen. Die kan een 'second opinion' en een behandelingsadvies geven. De meeste slachtoffers maken daar graag gebruik van."

Na het kennismakingsgesprek moet de belangenbehartiger zich enigszins terugtrekken, vindt De Jager. "Op die manier kunnen het slachtoffer en de casemanager een goede vertrouwensrelatie opbouwen. Samen hebben ze

immers maar één doel en dat is re-integratie binnen een jaar."

De Jager hoopt dat Pandora in 2011 breed kan worden uitgerold. "Het project laat zien dat je heel anders met de totale klachtbeleving en de aanpak daarvan kunt omgaan. Slachtoffers krijgen weer de regie over hun eigen leven. Dat waarderen ze en het leidt tot succes."

Vertrouwen terug

Wendy van Disseldorp, van wie het letselschadedossier in Pandora werd behandeld, raakte in december 2008 buiten haar schuld betrokken bij een verkeersongeval, waarna een whiplash werd vastgesteld. Enkele maanden eerder was zij met haar eigen bedrijf begonnen: Buro T3 voor training, testen en trajectbegeleiding in Tilburg. Haar arbeidsongeschiktheid was verzekerd, song omdat zij bang was toch inkomsten te zullen missen, nam zij contact op met een letselschadeadvocaat. "In die periode ging het fysiek slecht met me", zegt ze. "Ik kon niet typen, niets onthouden en vergat woorden tijdens het praten. Het was mijn advocaat die me op het Pandora-traject attendeerde."

Van Disseldorp is zeer te spreken over de werkwijze met een casemanager en de manier waarop zij werd benaderd. "Samen met mij werd bekeken wat mogelijk was. Het feit dat alle neuzen dezelfde kant op stonden, was erg prettig." Doordat zij aan Pandora deelnam, kon een aantal zaken snel worden gerealiseerd: een intensief revalidatietraject, advies over een ergonomische werkplek, tijdelijk een administratieve kracht in haar bedrijf en tot slot een strategische coaching. Deze ontwikkelingsgerichte vorm van coaching helpt mensen hun doelen te verwezenlijken. "Wat mij betreft was dat de best mogelijke volgende zet in mijn revalidatietraject. Ik ben er fysiek nog lang niet, maar ik kan wel weer op mezelf en op mijn creativiteit vertrouwen, met dank aan alle steun vanuit het Pandora-project." ■