

# Terug bij af of door naar start?

De letselschadebranche is voortdurend onderwerp van gesprek. Zowel binnen onze branche als daarbuiten wordt erover geschreven, gediscussieerd of er wordt al dan niet terechte kritiek op gegeven. Iets wat Sedgwick door de diversiteit aan lokale en internationale opdrachtgevers in de volle breedte tegenkomt. Zij zien ook tal van maatschappelijke en sociale ontwikkelingen voorbijkomen.



*Martin de Haan, General Manager Personen Sedgwick*

Martin de Haan, General Manager Personen Sedgwick, trapt af: "Interessant, maar ook onderbelicht, zijn de technologische ontwikkelingen en innovaties op het vlak van robotica en domotica. Al deze ontwikkelingen bieden mogelijkheden om aandoeningen te voorkomen, beperkingen op te vangen of te compenseren. Zou je mogelijk zelfs in een betere positie dan voor het ongeval gebracht kunnen worden? Er zijn inmiddels apps die je op basis van persoonlijke voorkeuren mobiliseren na een operatie. Daardoor herstel je sneller, kan je veel eerder naar huis en worden ook ligdagen beperkt. Technologische ontwikkelingen geven ook de nodige support in de onontkoombare vergrijzing die gaande is."

Peter van den Bedem, Senior Consultant bij Sedgwick, vult aan: "Wij worden bovendien ouder en blijven ook langer fit door de medische ontwikkelingen en de betere leefomstandigheden in ons land. Desondanks ontkomen wij niet aan de beperkingen van het ouder worden. Gevolg van dit al-

les is ook dat wij langer door moeten of mogen werken. De begrenzing van de AOW-leeftijd is ook nog niet in zicht. Voltijds of gedeeltelijk doorwerken na de pensioengerechtigde leeftijd is geen bijzondere verrassing meer."

De Haan: "Een ander aspect dat wij zien, is de verdergaande flexibilisering van de arbeidsmarkt met de nodige arbeidsrechtelijke en sociale gevolgen. De toename van het aantal zzp'ers lijkt nog niet te zijn gestopt. Er zijn momenteel inmiddels ruim 1.3 miljoen zzp'ers en de stijging zet volgens de grafieken van het CBS nog door. Zzp'ers geven nog meer flexibiliteit op de arbeidsmarkt, maar dit heeft ook een keerzijde. Het heeft consequenties voor arbeidsverhoudingen, inkomens, pensioenen en sociale (on)zekerheid.

Voor zzp'ers geldt dat meer dan 85% geen eigen voorzieningen heeft getroffen voor het moment dat ze door omstandigheden niet meer in staat zijn om werkzaamheden uit te voeren. Naast het feit dat 'ZZP' vaak staat voor Zelfstandige Zonder Pensioen, wordt het ook nog de Zelfstandige Zonder Poen. In mijn praktijk als personenschade-expert en arbeidsdeskundige kom ik regelmatig uitdagingen tegen als het om zelfstandigen gaat. Vanaf dag één na een ongeval heeft men in principe geen inkomen meer en een bijkomend probleem is dat de zelfstandige niet medisch gekeurd wordt.

Van den Bedem geeft aan dat beroepsziekten meer dan gemiddeld in de actualiteit staan. De cijfers van verschillende onderzoeken van TNO, het CBS en het RIVM geven een schrikbarend beeld. Alleen al volgens het RIVM overlijden er jaarlijks 4100 mensen als gevolg van een beroepsziekte. Actueel is de Chroom 6-affaire bij onder andere Defensie en de Nederlandse Spoorwegen. Het is dan ook de vraag of de thans bekende geregistreerde aantallen van het Centrum voor Beroepsziekten en het CBS het spreekwoordelijke topje van de ijsberg zijn. Nieuwe(re) beroepsziekten zoals PTSS, formaldehyde-allergie, cosmic clouds en technostress dienen zich inmiddels aan. In Japan is men de bizarre overwerkcultuur inmiddels aan banden aan het leggen om de

aldaar bekende beroepsziekte “karoshi”, wat staat voor het ‘zich letterlijk doodwerken’, een halt toe te roepen.

De Haan: “Beroepsziekten vergen een bijzondere vorm van onderzoek. Het feit dat een ziekte bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCB) wordt gemeld, geeft vaak onvoldoende basis om aspecten als aansprakelijkheid, verjaring en causaliteit vast te stellen. Bedrijfsartsen moeten aan de hand van een zes-stappenplan (zie de site van beroepsziekten.nl, red.) vaststellen of er sprake is van een beroepsziekte en deze dan bij het NCB melden. Het stappenplan is voor dergelijke artsen vaak te gecompliceerd, omdat zij hier simpelweg niet voor opgeleid zijn. Bovendien zegt het gegeven dat er sprake is van een beroepsziekte nog niets over meerdere mogelijke oorzaken – al dan niet buiten het werk – en of de werkgever voldoende aan de zorgplicht heeft voldaan. Onderzoek dient multidisciplinair plaats te vinden, bij voorkeur door een personenschade-expert die ook arbeidsdeskundige is in samenspraak met de medisch adviseur.”

Als wij met deze ontwikkelingen de stap naar letselschade maken, dan is een voor de hand liggende waarneming dat de complexiteit in alle opzichten toeneemt. Van den Bedem: “Als wij inzoomen op de zelfstandig ondernemers zonder AOV zoals veel zzp'ers, dan zijn er in de letselschade meerdere obstakels. Veelal is het medische traject alleen gericht op de medische klachten en het herstel. Er is geen aandacht voor het functionele herstel omdat dit niet opgesloten zit in de curatieve sector. Het zal duidelijk zijn dat dit een groot nadeel is ten opzichte van werknemers of zelfstandigen met een AOV. De medewerkers in loondienst worden immers nauwgezet begeleid en gevolgd vanuit een Arbo-arts in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter of de polisvoorwaarden.

### De Zelfstandige Zonder Plan

In de praktijk wordt gemerkt dat de letselbranche schaden van zelfstandig ondernemers ingewikkeld vindt en dat men vaak moeite heeft om de juiste deskundigen in te schakelen. De meeste zzp'ers hebben bovendien geen meerjarenplan. Zij leven van opdracht naar opdracht en hebben daardoor in de regel een kortere termijnvisie: die van vraag en aanbod. Op zoek gaan naar klanten en klanten behouden is iets waar men geen tijd voor heeft, voor vrijmaakt of waar men überhaupt geen aandacht aan besteedt. Bij een ongeval met letsel komt dit direct naar boven en de gevolgen hiervan komen hard aan.

Wat is de aanpak van Sedgwick in dergelijke situaties? “Een snelle, vakkundige, medische, bedrijfskundige en financiële analyse is dan allereerst van belang. Omdat wij al deze disciplines “in huis” hebben, kan er snel en efficiënt ge-

## Veelal is het medisch traject alleen gericht op de medische klachten en het herstel. Er is geen aandacht voor het functionele herstel

schakeld worden. Naast het vaststellen van de schade, bedrijfskundige aspecten etc. kunnen wij vanuit onze brede expertise praktische tips en oplossingen op zowel medisch, arbeidsdeskundig als bedrijfsmatig vlak aanreiken. Dit is van essentieel belang voor het inschatten van het toekomstscenario en de noodzakelijke reserveringen. Hierin houden wij rekening met de belangen van alle betrokken partijen. Doorgaans hebben partijen gemeenschappelijke belangen. In het begin is het zaak om deze gezamenlijke belangen en zeker ook de doelen te benoemen en deze gedurende het proces continu te evalueren”, bepleit Martin de Haan.

“Een ander fenomeen is het toenemend aantal disciplines werkzaam in één specifieke kwestie. Wij kunnen ze allemaal benoemen. Het is ontegenzeggelijk winst dat als er deskundigheid op een specifiek terrein nodig is, deze ook zo snel mogelijk ingezet wordt. Echter, het moet niet zo zijn dat het tempo en het overzicht in een kwestie verloren gaan door teveel handen aan het bed. Er zal één regisseur moeten zijn die in onderling overleg bepaalt wie wanneer wordt ingezet en met welk doel. Als dit te algemeen gebeurt, weet ook het slachtoffer niet meer wat hij of zij kan verwachten.”

In het licht van vorenstaande is snelheid in de schaderegeling al langere tijd een onderwerp van discussie. Gesteld wordt dat er onvoldoende snelheid is door het gebrek aan capaciteit en deskundigheid. De vraag is of dat de kern van de oorzaak is. Van den Bedem stelt dat een groot deel van de letseldossiers transparant en vlot afgewikkeld wordt. Voor het overige deel is het vraagstuk diverser en raakt het meer dan alleen complexiteit en deskundigheid. Daarvoor zou je ook naar het proces en alle betrokken partijen moeten kijken.

Je zou verwachten dat door de toegenomen complexiteit in dossiers de dialoog en samenwerking qua zoeken naar oplossingen versterkt zouden worden. Van den Bedem vraagt zich af of dat ook zo is. Hoewel in de meerderheid van zaken de redelijkheid de overhand heeft en de deskundigheid van partijen groot is, ziet hij ook een toenemende polarisatie die vooral in de media uitvergroot wordt. In dat licht lijkt de sfeer tussen partijen zich te verharderen.

De Haan vult aan dat normering van het proces met sanctiemogelijkheden een goede optie zou kunnen zijn om de dialoog tussen partijen en het noodzakelijke tempo in dossiers verder te verbeteren. Partijen dienen zich aan het proces te houden en als alle stappen genomen zijn en men niet tot een voor partijen acceptabele regeling is gekomen, dan zijn er vervolgens nog mogelijkheden voor mediation of andere vormen van (alternatieve) geschilbeslechting. Waar zij nu in de praktijk vaak tegenaan lopen, is dat bepaalde vragen nog niet beantwoord zijn en bijvoorbeeld mediation niet goed mogelijk is.

Voorts vraagt hij zich af of de doorlooptijd van een dossier een doel op zich moet zijn. Respectvol met elkaar omgaan en doen wat men zegt en zeggen wat men doet, kan vele malen belangrijker zijn om een slachtoffer het gevoel te geven dat er op een nauwkeurige manier met zijn zaak wordt omgegaan. "Wij kunnen er veel aan doen om binnen het volledige proces van letselschadedossiers "waste" te elimineren", aldus De Haan. "Anticiperen op ontwikkelingen bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een medische eindsituatie of tijdig medische expertises aanvragen, zijn hier voorbeelden van. Als partijen weten dat er na twee jaar sprake is van een stabiele eindsituatie moet je niet pas na het verstrijken van deze twee jaar overleg gaan starten over de in te schakelen arts en de vraagstelling. Dit onderdeel van het proces kan immers zomaar 6 tot 9 maanden duren. Dit zijn zaken waar slachtoffers zich mijns inziens aan gaan irriteren. En dat lijkt mij volledig terecht. Een letselschade van enige importantie laat zich echter niet zomaar snel afhandelen. Dit moet zorgvuldig gebeuren nu de schade zich over vele jaren kan uitstrekken."

### Terug bij af of door naar start?

Op de vraag of de branche niet weer terug bij af is of dat zij door kunnen naar start geeft Van den Bedem aan dat er geen reden voor somberheid is. "Een belangrijk deel van de bij letselschade betrokken partijen blijft steeds zoeken naar oplossingen voor de belanghebbende, streeft naar verbeteringen en gaat de dialoog aan. Het belang van het slachtoffer staat hierbij centraal. In dat licht kunnen wij dan ook door naar start en zijn wij niet terug bij af."

Sedgwick als wereldwijd bedrijf en de afdeling Personen in het bijzonder ziet het als zijn verantwoording om een wezenlijke bijdrage aan de verbetering van het klimaat van letselschade te leveren. Ook afgelopen jaren is er daarom veel in de deskundigheid en kwaliteit van de medewerkers en het optimaliseren van het proces geïnvesteerd. En dat zal niet stoppen. Groot voordeel van het overgaan in de organisatie van Sedgwick is dat er geprofiteerd kan worden van de wereldwijde kennis en ervaring en lokale expertise. Sedg-



Peter van den Bedem, Senior Consultant Sedgwick

wick's purpose statement "helping people is at the heart of everything we do. Caring counts" sluit hier naadloos bij aan. De Haan licht toe hoe zich dat in de praktijk vertaalt: "Onze medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaal. Wij investeren continu in opleidingen om kennis en vaardigheden aan te leren, zoals de opleiding van de NIVRE Register-Experts, de WFT, medische en andere specifieke opleidingen. Onze organisatie heeft nagenoeg alle disciplines in huis om snel de noodzakelijke informatie op het goede moment inzichtelijk te krijgen. Naast de buitendienst is er een binnendienst, een rekenkundig bureau, een medische dienst, zorgschade-experts, een letselschadehulpdienst. Daarnaast kan ook gebruik gemaakt worden van alle aanwezige technische, chemische, bouwkundige en overige expertise binnen Sedgwick. Daardoor kunnen wij op het juiste moment de juiste discipline inschakelen. In overleg met alle betrokken partijen gaan wij creatieve oplossingen niet uit de weg. Voordeel hiervan is dat er snel geschakeld en maatwerk geleverd kan worden.

Als branche hebben wij de gezamenlijke plicht om vooruit te gaan op de ingeslagen weg en kunnen wij niet weggijken of afhaken. Kwaliteit en deskundigheid zijn belangrijke factoren voor vooruitgang. Veel partijen hebben zich al aangesloten bij het Register Letselschade van het NIVRE. Een goed voorbeeld van zelfregulering van de branche. In dit kader kan ook de totstandkoming van de GBL en de GOMA genoemd worden.

Sedgwick zal vanuit haar visie blijven werken aan het imago van de letselbranche en daarom continu blijven investeren in samenwerking, kwaliteit en innovatie. Verandering en verbetering is voor ons een constante om vooruit te komen. Het aangaan van de dialoog het middel om dit te bereiken." <