

Nieuwe website informeert over (tijdig) contact met de andere partij na een ongeval

Contacthelpt.nl



Dit voorjaar kondigde Achmea aan hun klanten die betrokken zijn geweest bij een verkeersongeval, én mensen met letsel die zij helpen, te wijzen op de mogelijkheid van contact met elkaar. De verzekeraar wil niet alleen gericht zijn op vergoedingen maar in haar dienstverlening ook oog hebben voor aanvullende hulpbehoeften. De website Contacthelpt.nl, initiatief van de Vrije Universiteit Amsterdam en filmproducent Moondocs biedt ondersteuning bij het informeren van betrokkenen. Het platform is uitdrukkelijk bedoeld voor alle partijen in de keten.

Tekst Mieke Wouters



"Ik word er blij van als we met dat kleine beetje extra, mensen verder kunnen helpen. Ja, door het ongeval krijgen mensen helaas een ander leven, maar ze kunnen ook weer een goed leven krijgen." Serva Dollenkamp zegt het nadrukkelijk. Sinds drie jaar is ze

verandermanager bij Achmea. Eén van haar uitdagingen is om samen met 400 collega's het contact te bevorderen tussen slachtoffer en veroorzaker. "Ik geloof in de veerkracht van mensen. Soms moet je mensen daarin prikkelen. Daar kun je bij helpen."

Alleen geld helpt vaak niet

Op de vraag waarom Achmea juist aandacht besteedt aan onderling contact tussen betrokkenen na een verkeersongeval, legt ze uit dat er meerdere redenen zijn om dit initiatief op te pakken. "Als Achmea zijn we al langer bezig hoe we mensen kunnen helpen hun leven weer op te pakken. Dat heeft ook met onze coöperatieve identiteit te maken, waardoor we oplossingen willen bieden waarmee mensen echt geholpen worden. Alleen geld helpt mensen vaak niet, onderzoek toont dat ook aan. Hulp gaat dan ook over emotionele factoren die herstel bevorderen. Daar willen we mensen in faciliteren." Het is deze beweging naar hulp en vergoedingen die een belangrijke reden is waarom Achmea mensen uitgebreider wil informeren over contact met elkaar. "Als we doorvragen bij mensen met letsel en het blijkt dat er geen contact is geweest met onze klant, dan kan dat herstel in de weg zitten. Bijvoorbeeld omdat vragen onbeantwoord blijven."

Eigen klant

Bovendien wil de verzekeraar ook oog hebben voor de behoeften van de eigen klant. "We handelen de schade voor hen af, maar stel dat zij worstelen met het ongeval, dan zijn we er eigenlijk niet voor hen. Dat is gek, want dat is onze klant die premie bij ons betaalt. Wij willen ook wat voor die klant betekenen." In de praktijk nemen klanten ook bijna altijd persoonlijk contact op met de verzekeraar als sprake is van ernstig(er) letsel bij een ongeval. "Er is een duidelijke ontwikkeling: online schade melden gebeurt steeds meer. Bij letsel bellen mensen nog steeds graag, ook om hun verhaal te delen. Door

dat persoonlijke contact kunnen we onze klant informeren over de website Contacthelpt.nl en de dienstverlening van Perspectief Herstelbemiddeling (zie kader). Het is iets wat mijn collega's extra kunnen toevoegen aan het persoonlijke gesprek. Wel verkennen we nog hoe we dit nog beter kunnen doen. Want als onze klant zelf geen letsel heeft, dan hebben wij daarna geen persoonlijk contact meer. We weten dus niet hoe iemand zich na een aantal maanden voelt. Daarom kijken we of we dit in de toekomst anders willen doen. Bijvoorbeeld op een later moment nog een keer contact opnemen om te vragen hoe het gaat."

Spontaan contact

Arno Akkermans, hoogleraar Privaatrecht aan de VU en directeur van het Amsterdam Law and Behavior Institute (A-LAB) is blij met de ontwikkelingen bij Achmea. Samen met filmproducent Moondocs (zie kader) diende hij een projectvoorstel in bij SASS, Stichting Achmea Slachtoffers en Samenleving.¹ "Uit eerder onderzoek² en nog niet gepubliceerd vervolgonderzoek blijkt dat mensen al veel vaker dan we dachten contact met elkaar opnemen, omgerekend gemiddeld in de helft van het aantal gevallen, spontaan. De meeste mensen deugen dus, zo zie je maar weer. We hebben een veel negatiever beeld van onszelf dan wat uit de feiten blijkt. Dat contact is ook persoonlijk. Geen e-mailtje, geen brieven, ze bellen elkaar of gaan naar elkaar toe. Dit contact moet wel snel gebeuren. Het onderzoek laat zien dat als er na een aantal weken nog geen contact is geweest, mensen zich daar ook niet meer toe laten bewegen. Ik heb het dan vooral over betrokkenen bij de grote bulk ongevallen, waarbij sprake



Serva Dollenkamp | Fotografie Achmea

is van blichschade of licht letsel, zonder dramatische gevolgen."

Blij verrast

Geïnterviewden waren bovendien blij verrast. Akkermans: "We deden dat onderzoek destijds met meerdere verzekeraars en bijna iedereen was positief over de verzekeraar dat die dit onder de aandacht bracht. Slechts een enkeling vond het betutteling. Het is dus ook nog eens heel goed voor het imago van de verzekeraar." Akkermans benadrukt meteen dat het vervolgens te kort door de bocht is om dit soort initiatieven van verzekeraars alleen weg te zetten als een vorm van besparing op de vergoedingen. "Dan heb je het echt niet goed begrepen. Mensen hebben behoefte aan een eerlijke schadevergoeding en dat staat los van de behoefte om te verwerken wat er is gebeurd. Ze willen ook graag hun excuses maken als dat aan de orde is. Als je om de een of andere reden niet

¹ Sinds 1994 stimuleert en financiert SASS (wetenschappelijk) onderzoek en projecten op het gebied van slachtofferschap. Initiatiefnemer is de Achmea Groep. Het bestuur van SASS is onafhankelijk.
² J.E. Hulst, A. Akkermans, S. van Buschbach. Excuses maken aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methoden van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers (A-LAB, 2014).

Perspectief Herstelbemiddeling is al bijna 15 jaar actief in het organiseren van bemiddeling tussen betrokkenen bij een ingrijpende gebeurtenis. Dit vrijwillige contact na bijvoorbeeld een ongeval of verkeersdelict, wordt begeleid door een professionele bemiddelaar van de organisatie. Directeur Nathalie de la Cousine is blij dat ook verzekeraars steeds meer de toegevoegde waarde zien van contact tussen partijen. "Bemiddelaars maken regelmatig mee dat door het uitblijven van contact de situatie kan verharderen. Zeker als mensen uit hetzelfde of een nabijgelegen dorp komen, ligt polarisatie op de loer. Ook social media kunnen daaraan bijdragen. Door het contact, dat bemiddelaars zorgvuldig begeleiden, voelen betrokkenen zich gezien en gehoord, kunnen zij medeleven tonen of excuses aanbieden. Een schadevergoeding alleen kan dit niet inlossen." Meer weten over herstelbemiddeling en hoe betrokkenen zich kosteloos online kunnen aanmelden bij de organisatie? Ga naar: www.perspectiefherstelbemiddeling.nl

toekomst aan het geven van uitleg en het maken van excuus, dan is dat ook slecht voor je *moral self image*. Je wilt toch die mens zijn die sorry zegt. En zonder contact kan de andere partij een leeg gevoel houden van 'waarom hoor ik nou niets?' Iemand kan daarover jaren later nog steeds gekwetst of boos zijn.

Dus schade is schade, maar geslaagd contact maakt op een ander niveau iets weer heel. Dat dit ook de claimafhandeling kan versoepelen is mooi, maar niet meer dan een soort bijvangst."

'Wees niet bang'

Vanwege de positieve onderzoeksuitkomsten ontstond bij Akkermans, en in zijn contacten met verzekeraars, de behoefte om het thema meer handen en voeten te geven. Filmproducent Moondocs ontwikkelde, met hun ervaring met multimediale en educatieve projecten, het idee voor een speciaal platform Contacthelpt.nl, dat zich in eerste instantie richt op veroorzakers van een ongeval. Met behulp van podcasts van ervaringsdeskundigen en achtergrondartikelen stimuleert de website inmiddels alle betrokkenen contact te zoeken met de andere partij. Daarbij informeert het platform zowel over onbegeleid als begeleid contact. Akkermans: "We willen mensen bereiken met het signaal: wees niet bang om contact te zoeken. Het is goed voor jezelf, en gemiddeld genomen waardeert de andere partij het enorm. En maak je niet druk over de juridische implicaties. Je verzekeraar staat erachter."

Gratis professionele hulp

Wat betreft de makers van de website wijzen verzekeraars hun klanten idealiter

meteen bij hun schade-aangifte op het platform, in aansluiting op de onderzoeksuitkomsten waarin snelheid een belangrijke factor bleek. Akkermans: "De formules van het platform zijn de persoonlijke ervaringen van mensen in eenzelfde situatie." Volgens hem is het uniek in zijn soort, omdat de website zich ook richt op het extra domein dat nu niet wordt bereikt: de gevallen waarin de gevolgen van het ongeval niet per se heel ernstig hoeven te zijn, maar toch behoefte bestaat aan contact. "En als je je niet gerust voelt over het op eigen initiatief zoeken van contact, dan is er ook gratis professionele hulp." Sowieso ziet de hoogleraar een duidelijke rol weggelegd voor Perspectief Herstelbemiddeling als het gaat om ernstige verkeersongevallen waarbij sprake is van zwaar(der) letsel of dodelijke afloop. "Als je een kind hebt doodgereden, dan zou ik niet zo snel spontaan gaan bellen. Maar dat snappen mensen zelf ook wel, denk ik." Daarom wordt op de website duidelijk verwezen naar Perspectief Herstelbemiddeling

Timing

Inmiddels heeft Achmea het thema actief opgepakt. Dollenkamp: "We geloven hierbij echt in het persoonlijke contact dat medewerkers hebben met betrokkenen bij een verkeersongeval. Collega's zijn ook enthousiast. Zeker bij ingrijpende ongevallen met blijvend letsel of waarbij mensen overlijden, kaarten we het aan. Bij lichter letsel verplichten we collega's niet het te noemen, maar dit vooral te verkennen tijdens het persoonlijke gesprek. En als collega's een vraag hebben, denken we direct mee. Weet ik het antwoord ook niet, dan gaan we met elkaar verkennen." Eén van die aandachtspunten is het tempo en de timing van informeren. Dollenkamp: "Een klant heeft vaak al snel vragen en behoefte aan informatie hierover. Terwijl slachtoffers



en nabestaanden, die wij ook spreken, in de eerste periode vaak nog helemaal geen behoefte aan contact hebben. Het is daarom voor ons ook nog zoeken wat de goede momenten zijn om mensen extra te tippen en hoe dat te doen. Want als er bijvoorbeeld een belangenbehartiger is, dan heb je geen rechtstreeks contact meer met slachtoffers."

Samen

Daarom is dit ook een punt voor de verkenning. Dollenkamp: "Ik geloof zeker dat wij dat met hen kunnen oppakken. Er zijn heel veel partijen in de markt die deze beweging naar hulp en vergoedingen ook willen. Als we het met z'n allen gaan doen, dan gaat het werken. Het is voor mij echt één plus één is drie. We weten dat het helpt, maar we kunnen het niet alleen." Rachel Dielen, senior beleidsadviseur van het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars, ziet ook het belang van samenwerking. "Het Platform Personenschade staat achter dit initiatief. Andere verzekeraars zijn nog aan het verkennen en de ervaringen en argumenten van Achmea zullen daar zeker bij helpen. Ook ben ik hard bezig om de speciale banner (zie afbeelding), waarmee verzekerden op Contacthelpt.nl uitkomen, te laten opnemen in de mobiele schade melden-app. Het is nu vooral zaak het initiatief verder te implementeren."

Toekomst

Een belangrijke uitdaging naar de toekomst is voor Dollenkamp hoe dit blijvend te doen. "We doen echt moeite om het informeren goed op te pakken en onderzoeken hoe dit steeds beter te doen. Dat we over 2, 3 jaar kunnen zeggen: 'zo doen we dat bij Achmea' en dat een collega een telefoontje krijgt van: 'Bedankt voor die tip. Ik heb toen contact gehad en dat heeft me echt geholpen.' Ook Akkermans heeft een

Moondocs ontwikkelde het platform Contacthelpt.nl. Vanuit een brede maatschappelijke betrokkenheid maakt het bedrijf documentaires, educatief materiaal en websites. Directeur Carolijn Borgdorff: "We brengen onderwerpen die we belangrijk vinden over het voetlicht en proberen mensen een andere manier van kijken voor te leggen. Dat gaat eigenlijk altijd over de nuance. Dat dingen zwart-wit lijken, alsof er altijd twee kampen zijn. Bij de polarisatie, die fors aan de gang is, gaan wij op zoek in dat grijze gebied en laten zien dat er altijd een verhaal achter het verhaal zit." Op het platform kunnen bezoekers met behulp van podcasts, die ongeveer tien minuten duren, de indringende ervaringsverhalen horen van mensen, zowel veroorzakers, slachtoffers als nabestaanden, die contact aangingen. www.moondocs.nl

duidelijke ambitie: "Ik wil het fatsoen terug in het recht. Mij zit het geweldig dwars dat de gemiddelde burger nog steeds denkt dat hij geen excuus mag maken. Mensen denken dat het niet mag, dat de verzekeraar niet dekt. Dat is dus niet zo en dat is voor mij de missie van het platform!" ♦

Advertentie

het VERTAALHUIS

spreekt alle talen

Alle taalcombinaties
Beëdigd/onbeëdigd
Specialist in medische vertalingen
Medische tolken
Vertrouwelijk & snel