

Herstel in de letselschadeafwikkeling

Dr. Nieke Elbers

WAA

12 april 2017

Disclosure statement

Onderzoek gefinancierd door:

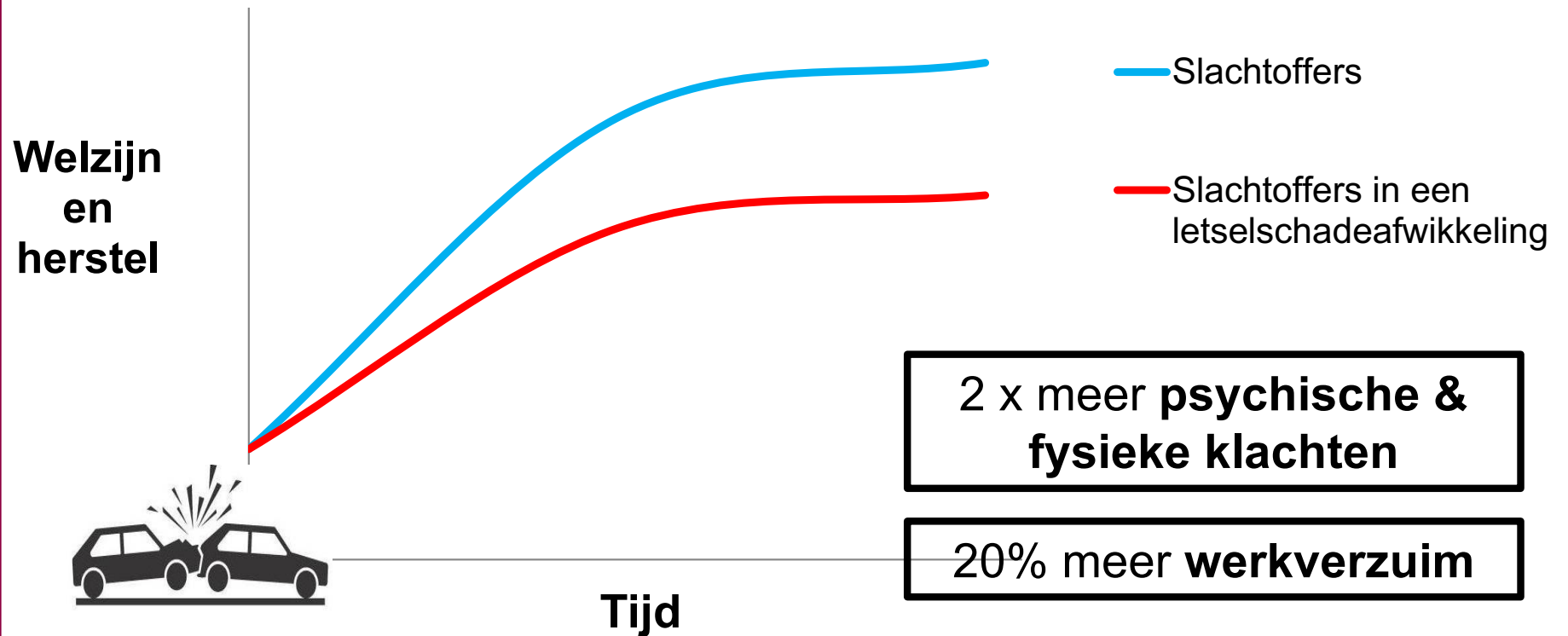
- Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO)
- Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS)

Inhoud

1. Gezondheid letselschadeslachtoffers
2. Voorspellende factoren
3. Herstelbevorderende interventies



Gezondheid



Verklaringen



Secundaire ziekte winst

Onbewust ziekterol vanwege
financieel 'gewin'

Verklaringen

Secundaire victimisatie

Hernieuwd slachtofferschap
door letselschadeafwikkeling



Factoren

- Verzekeringsmaatschappij

Onprettige interactie met schadebehandelaar →

2 x meer angst / depressie

Communicatie → niet bereikbaar

Afwikkeling → duurt te lang

Papierwerk → te veel jargon, te veel formulieren

Aansprakelijkheid & causaliteit → discussies

Factoren

- Belangenbehartiger

Wenselijke eigenschappen / kritiekpunten

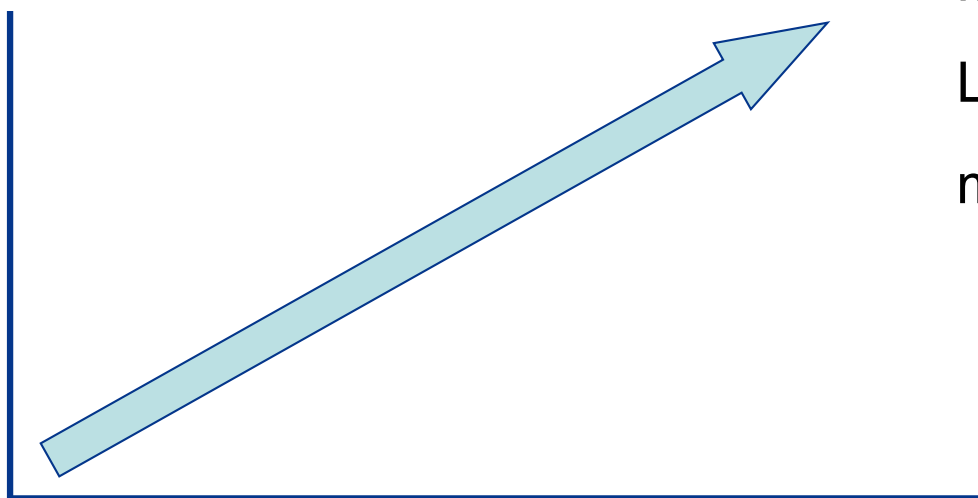
Communicatie	Te weinig informeren, te weinig betrekken, te weinig contact
Empathie	Niet vragen hoe het gaat, niet serieus nemen, denigrerend
Daadkrachtig	Achter de broek aan moeten zitten
Onafhankelijk	Niet heulen met de tegenpartij
Deskundigheid	Zaken op orde hebben, geen fouten

(Elbers et al, 2012)

Factoren

- Medische beoordelingen

Medische consumptie



Medische beoordeling →
Letselschadeprocedure 3x
minder rechtvaardig

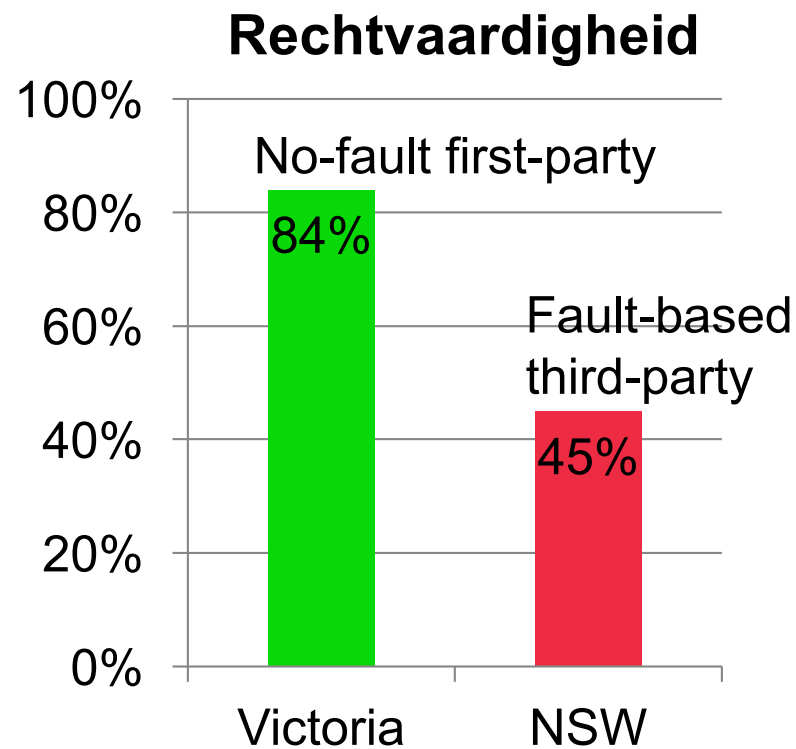
- Onafhankelijkheid
- Informatie

(Elbers et al, 2016)

Medische beoordelingen (Elbers et al, 2013)

Factoren

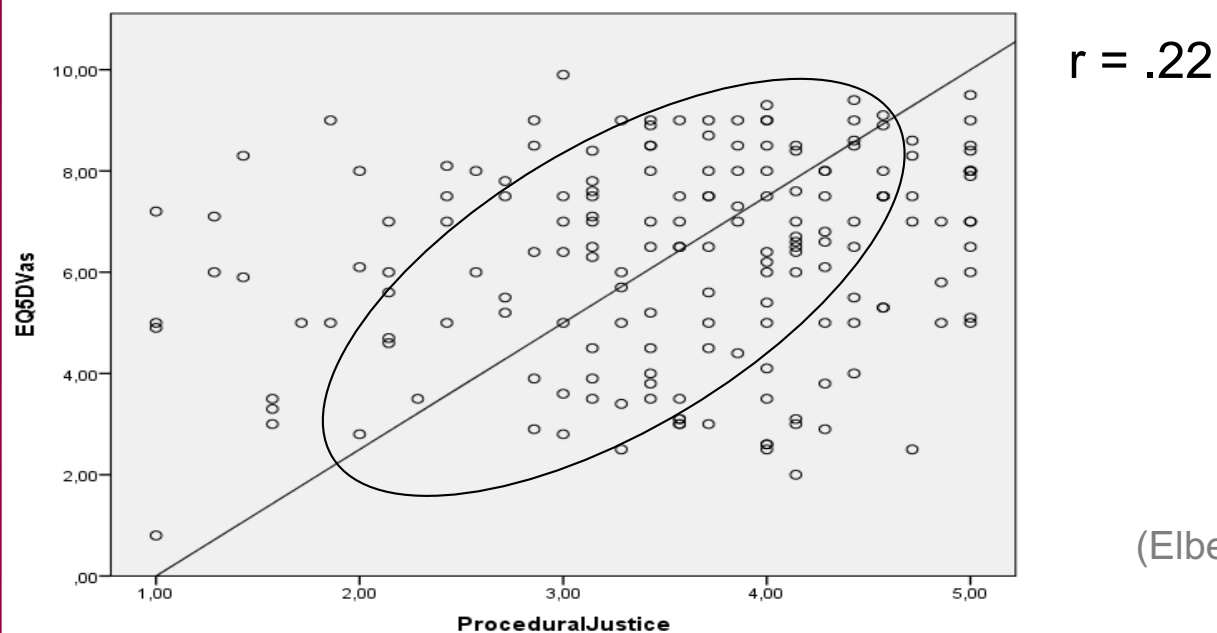
- Letselschadeafwikkelingsprocedure



(Elbers et al, 2016)

Factoren

- Rechtvaardigheid



(Elbers et al, 2012)

- Rechtvaardige procedure = 3 x betere gezondheid

(Elbers et al, 2016)

Interventies

Gericht op schadebehandelaars:

- Heldere communicatie
- Risico screening
- Vlotte goedkeuring behandeling
- Proactieve conflicthantering
- Focus op werkhervatting



→ Minder klachten en beperkingen

(Schaafsma et al, 2007)

Interventies

Gericht op letselschadeslachtoffers:

- Informatie letselschadeafwikkeling
- Problem solving coaching

→ Geen effect op gezondheid

→ Groter gevoel van rechtvaardigheid



(Elbers et al, 2013)

Interventies

Gericht op letselschadeslachtoffers...

...die het nodig hebben:

- Moeilijk objectiveerbare klachten
- **Chronische klachten**



Interventies

Pilot preventie chronische rugklachten:

- Screening risicogroep chronische klachten
- Vroegtijdige multidisciplinaire interventie

→ 21 dagen eerder terugkeer naar werk

Interventies

Alternatieve interventie whiplash:

- Ontwikkeling screeningsinstrument
 - Detectie risicogroep chronische klachten op basis van psychosociale factoren
- Risicogroep: vroegtijdige multidisciplinaire interventie
 - Gevoelens van onrechtvaardigheid, aandacht voor terugkeer naar werk

Interventies

Praktijkbelang:

- Kennisaccumulatie, minder stigma
- Herstelgerichte schadeafwikkeling voor risicogroep

Take home message

- Letselschadeafwikkeling kan herstel belemmeren
 - Houding professionele partijen, gebrek aan informatie, stigma
- Rol professionele partijen:
 - Meer informatie, voice, erkenning

→ Mensen mogen geen slachtoffer worden van een procedure die bedoeld is om herstel te bevorderen

Dank voor uw aandacht!

nelbers@nscr.nl

Proefschrift: N.A. Elbers (2013) Empowerment of injured claimants:
claim factors, procedural justice and e-health