

# Bij schadebehandelingen blijkt het medisch traject tot de grootste vertraging te leiden.

Een belangrijk onderwerp als het gaat om 'Gezond aan het werk blijven loont' zijn de arbeidsomstandigheden, waarin mensen werken. In Nederland begint het besef langzaam door te dringen dat er meer bewustzijn op dit gebied moet gaan ontstaan. Juist daarom staat in verschillende sectoren veiligheid hoog op de agenda. Toch ontbreekt op dit moment nog steeds de zogenoemde 'stok achter de deur', om het voor werknemers nu voor eens en altijd goed in te richten. Wat is dan deze stok achter deur? Het vastleggen van duidelijke schaderegelingen als gevolg van beroepsziekten of bedrijfsongevallen.

Ethem Emre, directeur en letselschaderegelaar bij Randstad Personenschade B.V.



**D**at er iets moet gaan gebeuren is duidelijk. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de afgelopen jaren niet stil gezeten als het gaat om het vraagstuk van goede arbeidsomstandigheden. Een mooi voorbeeld dat in deze uitgave van VOZ Magazine aan bod komt is de campagne 'Werken met gezond verstand = veilig werken met (gevaarlijke) stoffen' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Vooral nog spreek ik dagelijks mensen, waarvoor deze campagne of, meer in algemene zin, veilig beleid rond arbeidsomstandigheden helaas te laat komt.

## **"Slachtoffers van bedrijfsongevallen of mensen die de gevolgen ondervinden van een beroepsziekte hebben het zwaar."**

Vanuit Randstad Personenschade helpen wij o.a. slachtoffers van bedrijfsongevallen of mensen, die de gevolgen ondervinden van een beroepsziekte. Deze mensen hebben het zwaar, omdat zij niet alleen te kampen hebben met de schadelijke gevolgen voor de eigen gezondheid en de verminderde inzetbaarheid op het werk. Zij moeten naast deze teleurstelling ook nog de kracht zien te vinden op te komen voor het eigen belang, want het komt vaak voor dat de opgelopen schade niet de schuld blijkt te zijn van het slachtoffer. In veel gevallen is de werkgever aansprakelijk voor de ontstane schade. Het tegelijk verwerken van de teleurstelling, dat je wellicht niet meer op dezelfde manier verder kunt in het werk wat je deed, en daarnaast proberen een goede analyse uit te voeren van wie nu waar verantwoordelijk voor is, zet mensen onder druk.

## **Elke werknemer heeft recht op juridische bijstand, ook iemand met een multiculturele achtergrond.**

In onze praktijk zijn de slachtoffers geregeld mensen van een multiculturele achtergrond. Dit legt nog een extra druk

-----  
“Twee oorzaken springen eruit: de ‘discussie medische causaliteit’ en ‘in afwachting medisch expertiserapport.’”

op mensen om goed voor de eigen zaak op te kunnen komen. Taalbarrières werpen nu eenmaal extra drempels op in een kwestie, die al in zichzelf complex van aard is. De begeleiding die wij bieden aan slachtoffers is dan ook meertalig; de begeleiding kan in het Nederlands plaatsvinden, maar ook in een tweede niet-Westerse taal, wanneer dat nodig is. Wij koesteren deze competentie, omdat we het recht op de juiste juridische bijstand voor een groter publiek toegankelijk en begrijpelijk willen maken. Elke werknemer heeft recht op juridische bijstand, ook iemand met een multiculturele achtergrond.

### **In Nederland ontbreken de nodige schaderegelingen als gevolg van beroepsziekten of bedrijfsongevallen.**

De urgentie en noodzaak om meer aandacht te verkrijgen voor veilig werken en goede omstandigheden wordt in deze uitgave van VOZ Magazine op verschillende plaatsen nadrukkelijk onder de aandacht gebracht. We zien het vraagstuk vanuit verschillende perspectieven voorbij komen o.a. vanuit de werkgevers, het ministerie SZ&W, de SER, vanuit een vakbond en medische deskundigen op het gebied van arbeidsgeneeskunde. Vanuit onze praktijk ervaren wij de noodzaak het perspectief te behandelen van de slachtoffers, die de gezondheidsschade die we met z'n allen proberen te voorkomen, al hebben opgelopen. Dat perspectief is van wezenlijk belang. Niet alleen voor de bewustwording bij alle betrokkenen, maar ook om de zogenoemde ‘stok achter de deur’ in het belang van de werknemers nu voor eens en altijd goed in te gaan richten. Daar ontbreekt het nu aan. IKA Ned stelde in een artikel<sup>1</sup> in Medisch Contact daarover het volgende:

*“Anders dan de andere landen om ons heen is in Nederland niet vastgelegd hoe schade door beroepsziekten moet worden vergoed... Als vastligt welke vergoedingen*

*moeten worden uitgekeerd, dan wordt preventie een issue. Dan gaan werkgevers en verzekeraars controleren of alles volgens de regels verloopt...”*

### **Het leed van de slachtoffers kan niet zomaar weggenomen worden.**

De professionals in de letselschadebranche, die namens slachtoffers en verzekeraars optreden, kunnen daar waar nodig gezamenlijk optrekken en maatwerkoplossingen ten behoeve van slachtoffers leveren, maar uiteindelijk kunnen zij het leed van slachtoffers niet wegnemen. Dit leed moeten we willen voorkomen! Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opstellen van een helder whiplashbeleid gericht op re-integratie of eerder in het traject medische expertise inzetten. Deze maatregelen kunnen helpen bij het sneller afhandelen van letselschade. Dat is aangetoond door een diepteanalyse<sup>2</sup> van de toepassing van de Gedragscode Behandeling Letselschade. Gedurende alle fases van de schadebehandeling blijkt het medisch traject tot de grootste vertraging te leiden. Twee oorzaken springen eruit: de ‘discussie medische causaliteit’ en ‘in afwachting medisch expertiserapport’.

### **In het geval van letselschade gaat het gesprek vaak gepaard met emoties**

Zoals gezegd, worden we in Nederland meer bewust van de urgentie om dit vraagstuk op te pakken, maar wat moeten we daarvoor nog meer doen? En is er wel voldoende nagedacht over de rol die letselschade-experts hierin kunnen spelen, ook om de preventie te versterken en verbeteringen in de sectoren te versnellen? Hierbij kan ook aandacht worden besteed aan het

belang van de inzet van interculturele expertise. Als de cliënt begrijpt waar het over gaat, weet wat van hem of haar verwacht wordt en wat de mogelijkheden zijn, dan is het voor de betreffende cliënt gemakkelijker de juiste kanalen daarvoor aan te wenden. In het geval van letselschade gaat het gesprek vaak gepaard met emoties, waarbij niet alleen de taal een barrière kan zijn voor een goed begrip, maar ook de culturele verschillen. Er zijn dus adviseurs nodig die ervoor moeten zorgen dat die barrières worden geslecht.

In het gesprek met de cliënt komen alle onderwerpen met betrekking tot een (potentiële) schadeclaim aan de orde. De toedracht van het ongeval wordt besproken en de cliënt wordt geïnformeerd over de beoordeling van de aansprakelijkheid. Mogelijk moet hiervoor eerst nog aanvullende informatie verzameld moet worden.

Vervolgens wordt met de cliënt het door hem of haar opgelopen letsel besproken, het herstel, de wijze van behandeling daarvan en de gevolgen die dit heeft voor de werk- en leefsituatie. Aan de hand van deze input wordt de letselschade geïnventariseerd en geven wij een indicatie van de vergoeding die in dat geval uitgekeerd zou kunnen worden door de aansprakelijke partij. Ook wordt de cliënt geïnformeerd over de wijze waarop de schaderegeling verder verloopt en wie daarbij betrokken zijn. Aan de hand van alle verzamelde informatie nemen wij contact op met de betrokken verzekeringsmaatschappij. Met de verzekeraar worden de vervolgstappen van de schaderegeling afgestemd.

### **Call to action**

Het uitgangspunt bij het behandelen van een letselschade is dat het slachtoffer centraal staat. Ook is het belangrijk dat je als werkgever op de hoogte blijft van de laatste ontwikkelingen, zodat je beter en sneller kan reageren als een werknemer onverhoopt schade oploopt. Werkgevers moeten er melding van maken als ze zien dat een van hun werknemers letselschade heeft opgelopen. De procedure voor erkenning van aansprakelijkheid na een bedrijfsongeval wordt versneld door invoering van een verplichte checklist. Op basis daarvan kunnen feiten eerder gepubliceerd worden, welke nodig zijn voor de civielrechtelijke erkenning van aansprakelijkheid. De schadeloosstelling kan daardoor eerder starten. Het lange wachten voor slachtoffers en nabestaanden kan daarmee aanzienlijk verkort worden en komen er daardoor minder klachten binnen.

1 <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/nederland-roept-affaires-over-zichzelf-af.htm>

2 <https://www.verzekeraars.nl/media/2149/diepteanalyse-gbl-2014.pdf>