

Onder de top van de ijsberg

De studiedag die op **14/05/09** in Rumst doorging onder de titel : “**Onder de top van de ijsberg: de secundaire schade**” was, zo blijkt uit de evaluatieformulieren van de deelnemers, een schot in de roos.

Mevr Bruyninx van ACT gaf in een korte openingspresentatie weer waarom het nodig/nuttig is dat verzekeraars aandacht besteden aan de schade die als “secundaire problemen” vaak minder aan de oppervlakte van het dossierbeheer verschijnen. Het zijn echter die problemen die vaak als versturende factor een vlot verloop van de schadeafhandeling kunnen verstoren.

Mevr Rubbens van Rondpunt legde uit welke de elementen zijn die voor een (verkeers-) slachtoffer bepalend gaan zijn in de manier waarop deze mensen (en hun naastbestaanden) zich zullen gedragen als het aankomt op herstel en vergoeding van schade. Ze legde de nadruk op het feit dat herstel van schade de vergoeding ervan moet vooraf gaan, maar dat in de Belgische samenleving in de praktijk zelf het er vaak nog precies omgekeerd aan toe gaat. Dit is niet in het voordeel van de verzekeraar noch van het slachtoffer!

Prof. Akkermans stelde het onderzoek voor dat de Vrije Universiteit Amsterdam in opdracht van de Nederlandse overheid en verzekeraars heeft afgerond. Hij maakte duidelijk dat in verband met een goed verloop van een schaderegeling, aandacht voor “secundaire victimisatie” en respect voor de emoties die dergelijke situatie (ongeval en de nasleep ervan) van essentieel belang zijn. Naast de invulling van het begrip “immateriële behoeften” en de betekenis van de term “secundaire victimisatie” lichte prof. Akkermans ook de inhoud toe van aansluitende begrippen “secundaire ziekte winst”, en “procedurale rechtvaardigheid”. Hij stelde in zijn onderzoek vast dat er een opéénvolging met een negatief effect ontstaat door het niet vervullen van immateriële behoeften; waardoor secundaire victimisatie en secundaire ziekte winst toenemen, met een herstelbelemmerend effect. Daartegenover staat de vaststelling dat het vervullen van immateriële behoeften bij slachtoffers en hun entourage de perceptie van procedurale rechtvaardigheid aanwezig zal zijn, hetgeen herstelbevorderend werkt! Op basis van deze constatering, stelt prof. Akkermans een aantal initiatieven voor die door schadebeheer kunnen genomen worden om verbetering in het schaderegelingsproces tot stand te brengen.

Dhr Theuwissen stelde in zijn erg gesmaakte presentatie de ervaring voor die Swiss Re in de voorbije jaren heeft opgedaan bij het voeren van een actief schadebeheer in “Life & Health”. Hij maakte duidelijk welke de filosofie is die door Swiss Re wordt benut als basis voor een beleid dat aandacht heeft voor proactieve – actieve en reactieve inspanningen om een schadedossier – voor alle partijen - zo rendabel mogelijk af te ronden vanuit een goed begrepen eigenbelang van alle betrokkenen. Hij maakte aan de toehoorders duidelijk waarom bij case-management in Life & Health de nadruk ligt op een werkhervatting en op welke wijze dit binnen de beheersstructuur van een verzekeraar kan worden aangepakt. De ervaring van Swiss Re leert dat in Zwitserland ongeveer voor 4 % van de schadegevallen case-managers ingeschakeld worden, en dat vooral omwille van de ernst en de complexiteit van de betrokken dossiers. Met de redenering van de WHO (ICF kader) als vertrekpunt, maakte hij aan de hand van een concrete ziektesituatie duidelijk hoe de interactie tussen economische invaliditeit en ziekte/ongeval kan gelegd worden en wat dit dan concreet betekent in de toepassing van een actief schademanagement. Swiss Re heeft ten behoeve van het actief schademanagement een model uitgewerkt dat door dhr Theuwissen stapsgewijze werd toegelicht met veel aandacht voor de selectie- en sturingscriteria die hiervoor ingezet (kunnen) worden.

Na de informatie over wetenschappelijke basis, visie en inzichten om dit toe te passen, werd in de namiddag de focus op de toepassing gelegd.

Mevr Ansoms maakte aan de aanwezigen duidelijk dat voor slachtoffers van ernstige ongevallen (waarbij er vaak ook sprake is van een hersentrauma) het van groot belang is dat gevolgen van een ongeval – zeker bij jonge kinderen – pas na langere tijd kunnen worden vastgesteld. Vaak zijn deze jonge mensen immers nog volop in een groeiproces, en dat slaat ook op de ontwikkeling van de hersenen. Om die reden heeft Pulderbos een aanbod opgezet dat erin bestaat dat ook langere tijd (tot jaren) na het ongeval via een screening kan worden nagegaan of er verstoring aanwezig is in de groei en ontwikkeling van het slachtoffer en of er een logisch verband kan gelegd worden tussen het ongeval (soort, ernst en localisatie van het hersenletsel) en de opduikende problemen. Deze problemen kunnen op heel wat vlakken voorkomen, zoals leervermogen, gedragsmatige aspecten, aandacht en concentratie, emotionele en psychische elementen,.... Het team in Pulderbos heeft daarom een programma van een week opgezet waarbij het slachtoffer kan worden geobserveerd in dagelijkse situaties en een aantal tests kan ondergaan, zodat – ook na langere tijd – het dossierbeheer en de betrokken artsen concrete informatie over het functioneren van de betrokken jongere kunnen bekomen en er – desgevallend - naar het slachtoffer toe gericht advies voor verdere aanpak, therapie, behandeling,... kunnen geformuleerd worden met de nodige doorverwijzingen.

Concrete toewijzing van hulpmiddelen is een ander element dat secundaire schade kan beperken dan wel versterken. Recente evoluties in technologie maken het mogelijk om daarop in te spelen en secundaire victimisatie tegen te gaan. Dhr De Backer van MODEM gaat in op één van de voornaamste aspecten die bij het inzetten van hulpmiddelen naar voor komen. Hij gaat in op het aspect communicatie en legt aan de hand van demonstratiemateriaal uit dat zowel “high-tech” toepassingen als zeer eenvoudig te gebruiken hulpmiddelen elk op zich zeer adequaat kunnen zijn als ze juist gekozen en correct toegepast worden. De dienstverlening van MODEM is erop gericht om slachtoffers bij te staan bij het maken van die keuze (via advies en gebruik van de demonstratieruimte). Voor de aankoop van de geadviseerde hulpmiddelen kan MODEM doorverwijzen, dat is niet hun opdracht.

De mensen die met zware letselschade door het leven moeten, komen via de stem van de voorzitter van de vzw Coma, dhr Cordenier, aan bod. Hij gaat vooral in op de knelpunten die door de slachtoffers zelf worden naar voor geschoven, met extra aandacht voor de moeilijkheden en mogelijkheden die de regelgeving omtrent subrogatie veroorzaakt. Het is duidelijk dat deze “ervaringsdeskundigen” zowel naar de overheid als naar de verzekeraars vragen hebben, maar dat ze ook zelf met voorstellen tot verbetering komen aandragen. Hierin komt de vraag naar een duidelijke en tijdig aangereikte communicatie nog maar eens naar voor, samen met de nadruk op het feit dat de budgetten niet voldoen om de zorgregie zo in te zetten dat secundaire victimisatie kan vermeden worden. Hij hield ook een pleidooi voor een overleg dat binnen het begrip “procedurale rechtvaardigheid “ valt. Slachtoffers hebben nog al te vaak het gevoel dat er geen sprake is van dergelijke rechtvaardigheid.

Dhr Pechinot stelde bij aanvang van zijn goed gedocumenteerde presentatie de vraag of en in welke mate Europa begaan is met het lot van (verkeers)slachtoffers. In een eerste deel gaf hij aan welke realisaties zijn die tot nu toe als werden tot stand gebracht. Hij had vooral aandacht voor de 4^e directieve (directive “Rothly”) en voor jurisprudentie die onder de naam “Odenbreit” bekend staat. Daarna ging hij in op acties die in Europees verband op stapel staan ten behoeve van het verbeteren van de situatie van slachtoffers die in het buitenland een ongeval meemaken. Als belangrijkste onderdelen van de inzet van verschillende Europese organisaties haalde dhr Péchinot ondermeer de problemen aan die zich stellen bij het uitwerken van een vergoedingstelsel dat rekening houdt met de verschillen in wetgeving tussen de lidstaten. Hij ging ook uitgebreid in op de regeling die nodig is voor het kunnen organiseren en vergoeden van grensoverschrijdende medische zorgen en – last but not least – de inspanningen die vanuit het “Institut Européen pour le Droit de la Circulation” (IDEC) (ook bekend als “institut de Trèves”) aan de verschillende lidstaten werd gevraagd. In België wordt daaraan meegewerkt door een aantal experts op het domein van letselschade in onderlinge



samenwerking tussen Assuralia en ACT. De resultaten van dit werk zullen in oktober 2009 op een congres in Luxemburg worden bekendgemaakt.

Na een samenvattende conclusie die werd gepresenteerd door mevr Désiron van ACT werd door de aanwezigen nog bij een hapje en een drankje nagekaart.

Dat de afwezigen eens te meer ongelijk hadden, was de conclusie die meermaals werd geformuleerd!

