



Astrid Ales | a.s.r.



Aernout Santen | Centramed

## Mediation in letselschadezaken: een kansrijk perspectief op een snelle en eerlijke regeling naar ieders tevredenheid

**Interview met Astrid Ales  
en Aernout Santen**

Is het enthousiasme voor mediation in de letselschadebranche in de afgelopen jaren afgenomen? Mediationspecialist Bart Neervoort vermoedt het, blijkt uit het interview met hem in deze editie van het PPS Bulletin. Harde cijfers, op basis van onderzoek, heeft hij niet. Ook Astrid Ales, jurist bij a.s.r., en Aernout Santen, kennismanager personenschade bij Centramed, beschikken niet over relevante branchebrede cijfers over aantallen mediations. Wel stellen zij dat het aantal mediations binnen hun eigen maatschappij zeker niet is teruggelopen – afgezien van enige afname als gevolg van de coronapandemie. De voordelen van mediation vinden zij te groot om deze werkwijze niet met regelmaat in te zetten.

"Bij Centramed is mediation zeker niet in het verdomhoekje geraakt, integendeel, we doen het steeds vaker", stelt Aernout Santen. En Astrid Ales valt hem bij voor wat betreft de aanpak bij a.s.r. "Bij ons krijgt het nu zelfs extra aandacht omdat we meer werk willen maken van langlopende zaken", zegt zij. "Daarom gaan we een extra slag maken en meer mediations doen." Niettemin wordt in het Utrechts onderzoek naar langlopende letselschadezaken geconstateerd, dat slechts in 2 procent van deze zaken voor mediation wordt gekozen. "Dat is zo", aldus Astrid Ales. "Er zouden meer mediations moeten kunnen plaatsvinden. Wel is het zo: it takes two to tango."

**"Bij veel belangenbehartigers ontstaat twijfel wanneer we mediation voorstellen. Ze zijn soms terughoudend, misschien omdat ze bij het slachtoffer bepaalde verwachtingen hebben gewekt waarvan in een mediation zal blijken dat die ongegrond zijn."**

Astrid Ales | a.s.r.

### Terughoudend

"Bij veel belangenbehartigers ontstaat twijfel wanneer we mediation voorstellen", vervolgt Ales. "Ze zijn soms terughoudend, misschien omdat ze bij het slachtoffer bepaalde verwachtingen hebben gewekt waarvan in een mediation zal blijken dat die ongegrond zijn. Daarnaast zijn belangenbehartigers vaak minder bekend met mediation, bij verzekeraars is er meer ervaring mee opgebouwd. Maar er zijn zeker ook verzekeraars die er huiverig voor zijn en dat vind ik jammer, want het slagingspercentage is bij ons heel hoog. Als er wel eens een mislukte mediation gehad, een jaar of drie geleden, maar vorig jaar hebben we de zaak toch kunnen regelen. Daar heeft die mediation nog enorm bij geholpen. Ik kan alleen maar constateren dat wij er gelukkig mee zijn."

### Zaken met emotie

Volgens Astrid Ales en Aernout Santen zijn veel typen dossiers geschikt om mediation in te zetten. Ales: "Misschien moet je het niet doen in zaken waarin partijen een principieel meningsverschil hebben, bijvoorbeeld over de aansprakelijkheid, want dan is het lastig om een compromis te vinden. Maar juist wel geschikt zijn de zaken waarin je verschillende twistpunten hebt waar je niet uitkomt, of

waar veel emotie in zit. Liggen de zaken gevoelig, dan kun je je op papier nog zo prachtig uitdrukken, met erkenning en al, maar dat komt nooit zo goed over als wanneer je iemand kunt aankijken en kunt laten zien dat je betrokken bent en oprecht een goede oplossing wilt hebben. Dat is voor mij een toegevoegde waarde van mediation."

### Zaken met meer geschilpunten

Santen: "Grote zaken met meer dan één geschilpunt zijn bij uitstek geschikt voor mediation. Bij medische aansprakelijkheid is dit nogal eens het geval, want zowel de causaliteit als de schadevaststelling is vaak behoorlijk problematisch. Dit is vooral zo bij kindschades. Het verschil tussen het leven van een kind zonder medische fout en het leven met een medische fout is de schade, maar die kun je zo groot en zo klein maken als je zelf wilt. Je kunt daar jarenlang over blijven twisten, maar je kunt ook, bijvoorbeeld door middel van mediation, een regeling proberen te treffen waar mensen vertrouwen in hebben en die hun zekerheid geeft." Juist dit laatste aspect, mensen zekerheid geven, is volgens Aernout Santen een belangrijk potentieel winstpunt van mediation. Hij zegt: "Vaak gaat het mensen niet om een volledige schadevergoeding. Het gaat erom dat ze de toekomst met vertrouwen tegemoet kunnen zien. Tijdens een mediation kunnen ze uitspreken wat dat voor hen inhoudt en kun je met mensen meedenken over hoe je daarvoor kunt zorgen. In deze zin kan een mediation behalve op een eindregeling, ook op het proces gericht zijn, om zaken voor mensen te optimaliseren zodat ze niet meer bang voor de toekomst hoeven te zijn."

### Verbeterde relaties

Nog een belangrijk winstpunt, aldus Astrid Ales en Aernout Santen, betreft de relatie tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger, die na een geslaagde mediation langere tijd goed en vruchtbaar kan blijven. Aernout Santen: "Met sommige advocaten had ik het vroeger altijd vreselijk aan de stok en heb ik nu een heel plezierige verstandhouding. Ook buiten mediation om kunnen we zaken beter regelen, omdat de verstandhouding met elkaar sterk is verbeterd. Het schept vertrouwen tussen de partijen over de zaak heen en dat is enorm belangrijk. Het zal niet altijd zo werken, maar ik denk dat in acht van de tien gevallen partijen na een mediation veel aardiger tegen elkaar zijn." Astrid Ales: "Een geslaagde mediation kan lang doorwerken. Je helpt elkaar sneller. En wanneer een zaak even vastzit, pak je ook een volgende mediation sneller met elkaar op. Maar vaak is dat niet eens nodig, omdat je door het vertrouwen dat je met elkaar hebt opgebouwd eerder de telefoon pakt om de zaak te bespreken. In een mediation kun je het beeld wegnemen dat een verzekeraar alles in staat stelt om zo weinig mogelijk te betalen. Met een mediation vergroot je over en weer het vertrouwen dat partijen een passende oplossing willen bereiken." ▲

**“Je moet nooit onderschatten hoe belangrijk die dag voor de slachtoffers is. Het gaat over hun leven, over hun toekomst. Ze hebben vaak slecht geslapen, zijn nerveus en voelen een behoorlijke druk. Zelf vond ik destijds mijn eerste mediation ook superspannend, ik wist ook niet wat me te wachten stond, maar toen bedacht ik dat het voor de andere kant nog veel spannender is.”**

Astrid Ales | a.s.r.

## Altijd in koppels

Voor Astrid Ales en Aernout Santen is het van belang dat bij een mediation in ieder geval vijf personen aan tafel zitten: de mediator, de belanghebbende – is de belanghebbende er niet bij, dan beginnen ze er niet eens aan – en diens belangenbehartiger en, voor het evenwicht, twee personen namens de verzekeraar. In het geval van a.s.r. zijn dat regelmatig Astrid Ales en de schadebehandelaar of de advocaat van de verzekeraar en in het geval van Centramed zijn het meestal Aernout Santen of de schadebehandelaar en een vertegenwoordiger van het desbetreffende ziekenhuis. Astrid Ales: “Behalve door de belangenbehartiger wordt het slachtoffer vaak nog vergezeld door de partner of een van de ouders. Je moet nooit onderschatten hoe belangrijk die dag voor de slachtoffers is. Het gaat over hun leven, over hun toekomst. Ze hebben vaak slecht geslapen, zijn nerveus en voelen een behoorlijke druk. Zelf vond ik destijds mijn eerste mediation ook superspannend, ik wist ook niet wat me te wachten stond, maar toen bedacht ik dat het voor de andere kant nog veel spannender is.”

**“In verband met het hoge eigen risico van ziekenhuizen draagt het ziekenhuis vaak een groot deel van de schade. Als een vertegenwoordiger van het ziekenhuis de mediation heeft bijgewoond, heeft die zelf kunnen ervaren dat de regeling op een goede wijze tot stand is gekomen en dat ook zorgvuldig met de belangen van het ziekenhuis is omgegaan.”**

Aernout Santen | Centramed

## Momenten van contemplatie

Aernout Santen: “Soms wordt het gewaardeerd wanneer er iemand van het ziekenhuis bij zit, soms ook niet en een enkele keer doen we het beslist niet. We proberen het wel zo veel mogelijk. In verband met het hoge eigen risico van ziekenhuizen draagt het ziekenhuis vaak een groot deel van de schade. Als een vertegenwoordiger van het ziekenhuis de mediation heeft bijgewoond, heeft die zelf kunnen ervaren dat de regeling op een goede wijze tot stand is gekomen en dat ook zorgvuldig met de belangen van het ziekenhuis is omgegaan.” Met z'n tweeën bij de mediation aanwezig zijn, geeft bovendien de mogelijkheid onderling te sparren, bijvoorbeeld tijdens een onderbreking. “Dat is erg belangrijk”, aldus Santen. “Een mediation is als het ware een snelkookpan. Je duwt er een heel proces in, met heel veel gedachten en beslissingen en je krijgt veel meer informatie dan je normaal krijgt. Eigenlijk doe je in één dag waar ook wel eens tien jaar over wordt gedaan en dat is natuurlijk heel vreemd.” “Het zijn heel intensieve dagen”, bevestigt Astrid Ales. “Het is dan heel goed om af en toe de gelegenheid te krijgen om los van de mediator en de andere partij met elkaar te bespreken wat je allemaal hebt gehoord en wat je daarmee gaat doen. Soms moet je de tijd krijgen om dingen even te laten bezinken.” Santen: “Die momenten van contemplatie zijn heel belangrijk, ook voor het slachtoffer en de belangenbehartiger. Ik denk dat een belangenbehartiger in een mediation een betere belangenbehartiger wordt.”

## Beschikbare mediators

Een belemmerende factor bij de keuze voor mediation kan de beschikbaarheid van een geschikte mediator zijn. Voor zowel Astrid Ales als Aernout Santen is het een kleine vijver waaruit ze moeten vissen. Santen: “Vroeger hadden we er een paar die we per se wilden en een paar die we per se niet wilden. Op dit moment zijn we de club gegadigden wel aan het uitbreiden. Er zijn mediators die ik maar een of twee keer heb meegemaakt en die ik werkelijk fantastisch vond. Wat mij betreft hoeft een mediator niet altijd ervaring in de letselschade te hebben. Soms heb je een zaak waar je een psycholoog voor nodig hebt en soms een jurist met overwicht, die een minder goede belangenbehartiger erop kan wijzen hoe zaken juridisch in elkaar zitten; soms heb je een man nodig en soms een vrouw. Zo proberen we de set beschikbare mediators uit te breiden, maar de spoeling is wel dun.” Astrid Ales: “De belangen zijn vaak te groot om een keer iemand uit te proberen. En wij hebben toch wel een voorkeur voor een mediator die verstand van letselschade heeft en soms wat makkelijker iets kan uitleggen. Wij kunnen dat als verzekeraar ook wel en de belangenbehartiger kan dat ook, maar de mediator is toch een neutrale deskundige. De keuze van de mediator is belangrijk, wij maken altijd wel de afweging welke mediator bij een bepaalde zaak past.”

“Wat mij betreft hoeft een mediator niet altijd ervaring in de letselschade te hebben. Soms heb je een zaak waar je een psycholoog voor nodig hebt en soms een jurist met overwicht, die een minder goede belangenbehartiger erop kan wijzen hoe zaken juridisch in elkaar zitten; soms heb je een man nodig en soms een vrouw.”

Aernout Santen | Centramed

### Te veel betalen

Een andere potentiële belemmering is uiteraard de kostenfactor. De mediator, de belangenbehartiger, de advocaat, de verhuurder van de ruimte (vaak een hotel) en de cateraar dienen aan het einde van de dag allemaal hun rekening in. De totale som komt al gauw boven de 10.000 euro uit. Aernout Santen: “Kun je een schade voor 30.000 à 40.000 euro regelen, dan ga je geen 10.000 à 15.000 euro voor mediation uitgeven. Maar gaat het om grotere bedragen, dan weet je dat een schade met de jaren alleen maar groter wordt, en de kosten lopen door. Je kunt dus wel zeggen dat mediation duur is en ook dat je door de mediation te veel gaat betalen, maar aan het einde van de dag is die claim wel van tafel. De schade is wel weg.”

“En inderdaad, je betaalt misschien soms iets meer dan je van tevoren van plan was, maar daar zitten wat mij betreft twee kanten aan. Want dat geldt net zo goed voor het slachtoffer. Het slachtoffer gaat ook met een bepaalde verwachting naar de mediation en krijgt uiteindelijk misschien toch minder dan hij had gehoopt. Bovendien komt er tijdens de mediation vaak nieuwe informatie op tafel, die tot dan wat ondergesneeuwd was gebleven of helemaal niet besproken was, en die neem je wel mee in de uiteindelijke regeling.”

Astrid Ales | a.s.r.

### Klanttevredenheid

“Plus dat de klanttevredenheid omhooggaat” vult Astrid Ales aan. “Wanneer je de zaken goed regelt met iemand die echt tevreden is, wordt dat beter gewaardeerd dan na vier of vijf jaar discussie over de schadevergoeding. Die klanttevredenheid is ook winst. En inderdaad, je betaalt misschien soms iets meer dan je van tevoren van plan was, maar daar zitten wat mij betreft twee kanten aan. Want dat geldt net zo goed voor het slachtoffer. Het slachtoffer gaat ook met een bepaalde verwachting naar de mediation en krijgt uiteindelijk misschien toch minder dan hij had gehoopt. Bovendien komt er tijdens de mediation vaak nieuwe informatie op tafel, die tot dan wat ondergesneeuwd was gebleven of helemaal niet besproken was, en die neem je wel mee in de uiteindelijke regeling.”



### Blij naar huis

“Aan het begin van een mediation is er soms veel boosheid”, aldus Astrid Ales tot slot. “Er is verdriet, er wordt gehuild, er wordt ook wel eens geschreeuwd en soms is dat voor slachtoffers nodig om te laten zien wat het hele proces met hen heeft gedaan. Voor ons is het een belangrijke taak om goed te luisteren en het te erkennen als er iets is misgegaan. Natuurlijk maken wij ook wel eens fouten, blijven dingen soms lang liggen of is er een bepaalde afslag genomen die achteraf misschien niet zo handig was. Durf dan te erkennen dat wij het achteraf gezien anders hadden moeten doen. Vervolgens kan er in de loop van de dag een oplossing groeien die niemand van tevoren had kunnen bedenken. Dan gaat aan het einde van de dag iemand heel blij naar huis en heb je zelf ook het gevoel dat het hartstikke mooi is dat je samen een oplossing hebt bedacht. Dat is dan vele malen beter dan wanneer je bij de rechter staat en maar moet afwachten wat het wordt.”

