



Josée van de Laar | advocaat en mediator

“Wanneer mensen een mediation willen, is dat een enorme kans om eruit te komen”

Interview met  
Josée van de Laar

Bespiegelingen over mediation in de letselschadebranche kunnen niet zonder een inbreng van Josée van de Laar. Tot twee jaar geleden was zij als advocaat en mediator werkzaam bij Beer advocaten in Amsterdam. Als geen ander heeft zij de letselschademediation in Nederland op de kaart gezet. Een gesprek met haar voor het PIV Bulletin over onder meer valkuilen voor beginnende mediators, de eigenschappen van goede mediators, zaken die wel en niet geschikt voor mediation zijn en het belang van het contact tussen benadeelde en verzekeraar.

Josée van de Laar combineerde aanvankelijk haar werk als mediator met haar praktijk als advocaat bij Beer advocaten. Op een gegeven moment echter, toen zij zo'n tachtig mediations per jaar deed, bleef er nog maar weinig ruimte over om als advocaat op te treden. Dat zij in wezen een belangenbehartiger was, vonden verzekeraars nooit een belemmering om haar als mediator in te schakelen.

**“Je hebt procestijgers en mensen die praten. Ik ben een prater. Als belangenbehartiger zag ik ook altijd zelf de sterke en zwakke punten van onze eigen zaken. Ik liet dat ook merken.”**

Josée van de Laar | advocaat en mediator

### Relaties en dossiers scheiden

“Om te beginnen bleef ik altijd mezelf”, zegt ze. “En misschien vonden verzekeraars het wel dapper en stoer van zichzelf dat ze het aandurfdën met een typische belangenbehartiger in zee te gaan. Kennelijk gaven hun ervaringen met mij in de twintig jaar dat ik advocaat was, het vertrouwen dat ik neutraal, onbevangen en onbevooroordeeld kon zijn.” Hoe ze dat vertrouwen wist te winnen? “Je hebt procestijgers en mensen die praten. Ik ben een prater. Als belangenbehartiger zag ik ook altijd zelf de sterke en zwakke punten van onze eigen zaken. Ik liet dat ook merken. Wanneer mij een claim redelijk leek, maar ik had er geen hard bewijs voor, dan zei ik dat. En dat kon ook in de relaties die ik met verzekeraars had. Schadebehandelaren bij verzekeraars vond ik doorgaans prettige mensen. Zij deden hun werk en ik deed mijn werk. Het zit er bij mij ingebakken om relaties en dossiers te scheiden, dat kon ik gewoon niet anders.”

### Flabbergasted

Bij haar allereerste mediation zat Astrid Ales van a.s.r. namens de verzekeraar aan tafel. Waar de zaak over ging, weet Josée van de Laar niet meer, maar wel dat na afloop iedereen opgetogen was over de goede regeling. “Dat vonden we toen allemaal verbluffend, we waren allemaal flabbergasted over hoe succesvol het was”, vertelt ze. “Ik weet nog wel dat de benadeelde heel wantrouwend was en niets wilde geloven, maar door gewoon open te zijn en alles uit te leggen, keerde dat in één dag compleet. De benadeelde is later nog naar a.s.r. gegaan om Astrid uit dank bloemen te brengen.” Uit die allereerste periode

herinnert ze zich dat ze slechts een enkele keer een beginnersfout beging. Van de Laar: “In een zaak was de belangenbehartiger een heel grote post vergeten. Een moeder had haar werk opgegeven om voor haar zwaar gehandicapte zoon te zorgen. Daar kun je natuurlijk een uurtarief voor in rekening brengen, maar dat was niet gebeurd.”

### Vertrouwelijkheid van mediation

“Dat heb ik toen in de gezamenlijke sessie ter sprake gebracht”, vervolgt ze, “omdat ik vond dat de zaak gewoon stevig en goed moest worden opgelost, zonder dat er iemand spijt zou krijgen. De verzekeraar was daar natuurlijk niet blij mee. Achteraf gezien had ik het beter in een aparte sessie met de benadeelde en de belangenbehartiger kunnen bespreken.” In een andere zaak werd tijdens de mediation vastgesteld dat er nog extern onderzoek nodig was. Dit leverde voor de benadeelde een negatief neuropsychologisch resultaat op. De belangenbehartiger ging vervolgens procederen en voerde aan dat dit onderzoeksresultaat binnen de vertrouwelijkheid van de mediation viel. Josée van de Laar: “Het onderzoek moest daarom worden overgedaan, wat uiteindelijk veel meer geld heeft gekost. Sindsdien heb ik bij de beslissing dat nog extern onderzoek nodig was, altijd eraan toegevoegd dat dit buiten de vertrouwelijkheid van de mediation viel.” Nog een leerpunt is geweest, dat het eerste gesprek aan tafel vaak fantastisch ging, maar dat zij pas in een caucus (een aparte sessie met een van de partijen) hoorde waar de pijnpunten lagen. “Dat leidde alleen maar tot nog meer rondjes apart”, zegt ze. “Sindsdien heb ik altijd meteen in de kennismakingsronde gevraagd waar de knelpunten zaten.”

### Empathisch en onbevooroordeeld

Josée van de Laar adviseert beginnende mediators open te zijn en het toe te geven wanneer ook zij even geen uitweg meer zien. Ze zegt: “Het is niet erg als je niet meteen weet hoe je iets moet oplossen – sowieso los je als mediator niets zelf op, maar draag je er wel ongelofelijk veel aan bij. En lukt dat even niet, durf dan te zeggen dat je het niet begrijpt, erover wilt nadenken of een volgende sessie erop wilt terugkomen. Stel je kwetsbaar op, dan ben je juist heel sterk.” Behalve eerlijk, moet een mediator volgens haar nieuwsgierig zijn, geïnteresseerd, empathisch en onbevooroordeeld. “Doorvragen is heel belangrijk”, zegt ze, “doorvragen totdat bij iedereen het kwartje valt. En dan zijn er natuurlijk gewone vaardigheden, techniekes die je kunt leren, waar ik eigenlijk een bloedhekel aan had. Je moet jezelf zijn, daar gaat het om.”

**“Mediators moeten het onderwerp waarover het gaat, in hun vingers hebben. In theorie zouden ze het ook zonder die kennis moeten kunnen en verkrijgen ze die kennis al doende, maar ze weten bijvoorbeeld niet precies wat de rechtspraak over bepaalde onderwerpen zegt.”**

Josée van de Laar | advocaat en mediator

## Kennis van zaken

Ze vindt bovendien dat mediators in de letselschadebranche kennis van het letselschadevak moeten hebben. “Mediators moeten het onderwerp waarover het gaat, in hun vingers hebben. In theorie zouden ze het ook zonder die kennis moeten kunnen en verkrijgen ze die kennis al doende, maar ze weten bijvoorbeeld niet precies wat de rechtspraak over bepaalde onderwerpen zegt. Iedereen krabt zich achter de oren wanneer je als mediator de vraag kunt stellen ‘wat denk je dat de rechter ervan vindt’. Men vermoedt dan wel dat een bepaald standpunt bij de rechter geen stand zal houden. Verstand van het vakgebied is voor mij onmisbaar. Ook gaat het vaak om letselschadeberekeringen. Daar moet je dan eveneens verstand van hebben, van rekenfactoren, looptijden, boekhoudkunde en jaarcijfers van ondernemers bijvoorbeeld.”

**“Wat dat betreft hebben verzekeraars in de afgelopen twintig jaar veel geleerd. Ze zijn veel beter gaan luisteren, beter gesprekken gaan voeren en hebben veel meer een open mind dan vroeger misschien het geval was.”**

Josée van de Laar | advocaat en mediator

## Altijd een enorme kans

Josée van de Laar heeft in haar werkzame jaren ongeveer vijfhonderd mediations gedaan. Ze meent dat elk dossier waarin partijen er niet uitkomen, voor mediation in aanmerking komt. “Zelfs als de aansprakelijkheid nog niet vaststaat”, zegt ze. “Je kunt het over de hoogte van de schade oneens zijn, over de toerekening en over de carrière die de benadeelde voor zichzelf heeft bedacht, het kan in een mediation allemaal worden besproken. Wel kan het moeilijk worden wanneer de persoonlijke verhoudingen tussen de schadebehandelaar en de belangenbehartiger heel erg verziekt zijn of wanneer de benadeelde tot wanhoop van zijn eigen belangenbehartiger onmogelijke dingen wil. Maar wanneer mensen hebben aangegeven een mediation te willen, is er volgens mij altijd een enorme kans om eruit te komen.”

## Veel geleerd

De bereidheid om met de ander het gesprek aan te gaan, haalt vaak al een enorme angel uit de zere plek, aldus Van Laar. “Wat dat betreft hebben verzekeraars in de afgelopen twintig jaar veel geleerd. Ze zijn veel beter gaan luisteren, beter gesprekken gaan voeren en hebben veel meer een open mind dan vroeger misschien het geval was. Natuurlijk zitten er verstokte cynici bij, mensen die in niets en niemand meer geloven, maar kwam zo iemand aan tafel samen met een collega die vers in de zaak zat, dan kantelde de zaak meteen al daardoor.” Evengoed kan een mediation door een halsstarrige belangenbehartiger worden bemoeilijkt. Van de Laar: “Je hebt belangenbehartigers die standaard een twintig procent hogere schade aanvoeren, ‘want dat moet er toch af’, zeggen ze dan. Tja, dat is gewoon mijn stijl niet.”

## Contact met de benadeelde

Van al haar mediations is nog geen vijf procent op een mislukking uitgedraaid. En een belangrijke factor in dat succes van mediation is volgens Josée van de Laar dat er een contact wordt gelegd tussen de benadeelde en de verzekeraar. “Dat is het mooiste wat er op zo’n dag gebeurt, dat de verzekeraar de benadeelde gaat begrijpen”, zegt ze. “Kort nadat iemand letsel heeft opgelopen, is er wel een eerste gesprek tussen verzekeraar en benadeelde, maar na een paar jaar, als er twee of drie keer van schadebehandelaar is gewisseld, wordt het een papieren zaak voor de verzekeraar. Dat komt de zaak gewoon niet ten goede.”

## Appeltje-eitje

In het contact tussen verzekeraar en belangenbehartiger kunnen aspecten op tafel komen die de zaak meteen een andere wending geven. Josée van de Laar noemt als voorbeeld een zaak waarin de verzekeraar maar niet wilde begrijpen waarom de benadeelde niet aan het werk ging. Tijdens de mediation bleek dat betrokkene nooit had durven zeggen dat het ongeval incontinentie had veroorzaakt en het daarom moeilijk vond sowieso over straat te gaan. "Op dat moment was de argwaan bij de verzekeraar ineens helemaal weg", vertelt ze. "Dat zijn natuurlijk mooie momenten, wanneer je ziet dat partijen elkaar hebben gevonden. Dan is het nog appeltje-eitje en kan iedereen naar huis." Josée van de Laar sprak niet lang geleden nog een belangenbehartiger die het weghouden van de benadeelde bij de verzekeraar als onderhandelingstechniek toepaste. "Die wilde tegen de verzekeraar kunnen zeggen: 'dat krijg ik aan mijn cliënt nooit uitgelegd!' Zelf zit ik zo niet in elkaar", zegt ze.

**"Als advocaat nam ik mijn cliënt bij voorkeur mee naar de onderhandelingen met de verzekeraar. Sommige verzekeraars wilden dat niet, het was totaal nieuw voor hen. Toch wilde ik het, want ik wilde dat mijn cliënt van de verzekeraar zelf hoorde waarom die iets niet wilde wat ik zelf wel redelijk vond. "**

Josée van de Laar | advocaat en mediator

## Te hooggespannen verwachtingen

Wat hierbij een belangrijke rol kan spelen, is dat de belangenbehartiger bij zijn cliënt verwachtingen wekt die te hooggespannen zijn. "Belangenbehartigers hebben allemaal wel verstand van zaken, maar de een rekent wat ruimer dan de ander", aldus Van de Laar. "Ook een belangenbehartiger moet bij zijn cliënt doorvragen naar diens situatie en op grond daarvan een reëel verhaal vertellen. Wanneer de belangenbehartiger zijn cliënt belooft zus en zo te claimen omdat dit allemaal wel gaat lukken, terwijl de verzekeraar een valide argument heeft waardoor de claim minder waard is, dan krijgt de cliënt te horen dat de verzekeraar dwarsligt. Die is dan de gebeten hond, terwijl de belangenbehartiger te optimistisch is geweest. Als advocaat nam ik mijn cliënt bij voorkeur mee naar de onderhandelingen met de verzekeraar. Sommige verzekeraars wilden dat niet, het was totaal nieuw voor hen. Toch wilde ik het, want ik wilde dat mijn cliënt van de verzekeraar zelf hoorde waarom die iets niet wilde wat ik zelf wel redelijk vond. Die openheid kon er daarnaast voor zorgen dat mijn cliënt een meer realistische kijk op zijn zaak kreeg."

## In de huid van de anderen

Josée van de Laar denkt niet dat haar latere mediators substantieel anders waren dan de eerdere. "Ik had eigenlijk al heel snel mijn eigen vorm gevonden", vertelt ze. "Ik ging ervan uit dat iedereen vol goede moed naar zo'n mediation kwam om er iets van te maken. Daar wilde ik hen bij helpen, daar stortte ik mij tijdens zo'n dag helemaal op. Ik vergat mezelf en kroop als het ware in de huid van de anderen. Het waren altijd mooie dagen. Ook schadebehandelaren vonden het vaak heerlijk, lekker een dag gewoon één zaak doen. Natuurlijk is dat veel tijd – wie honderden zaken heeft, kan niet een dag aan elke zaak besteden – maar voor de professionals was het bijna een dagje uit. We waren zo mooi met elkaar en zo goed bezig. Nu ik het er zo over heb, zou ik het morgen weer willen doen. Ik mis de intense contacten tijdens die dagen. En het bevredigt enorm wanneer je een zaak weet op te lossen. Onlangs kreeg ik nog een kaart van iemand die had gehoord dat ik ziek was. Ze schreef me dat ik haar leven in één dag compleet had veranderd. Ze leefde eerst in een nachtmerrie en kon na de mediation weer verder met haar leven. Daar ben ik natuurlijk wel heel blij mee, om te horen dat ik het niet voor niets heb gedaan."

## Iedereen alle goeds

Sinds bij haar uitgezaaide darmkanker werd geconstateerd, heeft ze wisselende perioden wel en geen behandelingen ondergaan. Telkens moet ze afwachten in hoeverre haar gezondheid stabiliseert of verslechtert. "Nu voel ik me goed, ik ben tevreden en dankbaar", zegt ze. "Volgend jaar november word ik zeventig en daar leef ik naartoe. Wel is het jammer dat corona het moeilijker maakt onze kleinkinderen te zien. We hebben zes kleinkinderen, de oudste is negentien en de jongste is zes. Ik ben blij met wat ik heb. Mijn man Gerard en ik hebben het goed. We hebben in Frankrijk een soort paradijsje. Daar wordt nu een zwembad aangelegd en deze zomer komen alle kinderen en kleinkinderen logeren. Daar zie ik enorm naar uit." Ze vraagt tot slot uitdrukkelijk iedereen in de branche haar hartelijke groeten over te brengen. "Probeer elkaar te vertrouwen en goed naar elkaar te luisteren", zegt ze. "Probeer open te zijn, niet afgestompt te raken en hou het grotere doel voor ogen, namelijk zaken voor benadeelden oplossen. Ga niet voor eigen gewin of eigen positie. En heel belangrijk: vind elkaar aardig. Ik wens iedereen alle goeds."

