

DeMediationRubriek ...

DeMediationRubriek staat onder redactie van mr. Perda van Benthem en mr. Bart Neervoort. Hoewel in letselschadezaken steeds vaker mediation wordt toegepast, hebben de meeste betrokkenen in de personscharlebranche er nog geen ervaring mee. Door in deze rubriek voorbeelden uit de praktijk van NVMV-LetMeletschademediators te beschrijven, wordt getracht de bekendheid met mediation te vergroten. Namen van slachtoffers in de beschreven zaken zijn gefingeerd. Deze bijdrage is van Geertruid van Wassenaer



Mediation: het verhaal achter het verhaal

In de spreekkamer zat een groot gezelschap klaar: aan de ene kant de representanten van de verzekeraar, twee oude rotten in het vak die ook al vaker met het mediationbijltje hadden gehakt. Ik zou beter kunnen zeggen dat zij al vaker aan de mediationtafel hebben gezeten, want het idee van mediation is nu juist dat wordt geprobeerd de strijdbijltje begraven (wat overigens niet wil zeggen dat er niet dikwijls eerst wat stevige noten gekraakt moeten worden).

Aan hun gezichten was te zien dat ze vol vertrouwen aan de dag waren begonnen en goede hoop hadden op een bevredigende uitkomst: duidelijk repeat players die vertrouwden op resultaten uit het verleden, ook al bieden die geen garantie voor de toekomst. Aan de andere kant zat een wat fragiel ogende vrouw met een zeer schrandere, maar ook wat droevige blik in haar ogen. Naast haar stonden haar advocaat en nog twee andere personen die uit belangstelling waren meegekomen: twee stagiaires van het desbetreffende advocatenkantoor. Ik vond het ontzettend jammer hen te moeten teleurstellen door te zeggen dat zij niet bij de mediation aanwezig konden zijn.

Een mediation is namelijk een heel persoonlijke ontmoeting tussen twee partijen in conflict, waarbij het streven van de mediator erop is gericht tussen hen een verbinding tot stand te brengen, door een proces op gang te brengen waarin beide partijen zich voor elkaar open stellen en trachten werkelijk naar elkaars verhaal te luisteren. Want al luisterend ontstaat begrip voor elkaars beleving van het conflict en dat begrip vormt weer de opmaat tot een creatieve zoektocht naar mogelijke oplossingen. Vreemde eenden in de bijt kunnen dat proces verstoren en dat zou erg jammer zijn.

De vergelijking dient zich aan met je allereerste bezoek aan een gynaecoloog. Het behoeft geen betoog dat en waarom vrouwen vaak opzien tegen zoiets. Als zij het vaker hebben meegemaakt, zullen zij de aanwezigheid van een jonge arts die het vak moet leren nog wel accorderen, maar wie voor het eerst op de behandelstoel plaatsneemt, zal zich daarbij waarschijnlijk uiterst ongemakkelijk voelen. Een empathische gynaecoloog laat dat niet gebeuren. Hetzelfde moest ik als mediator beslissen.

Het bruggetje naar de onderhavige kwestie is dat het slachtoffer in deze zaak van beroep arts was, met een grote gedrevenheid voor haar vak. Voor het ongeval – een kopstaartbotsing – bekleedde zij een hoge functie in de farma-

ceutische industrie en zij ontleende daaraan veel van haar levensvreugde en zelfrespect. Het hoogtepunt van die carrière had zij nog lang niet bereikt, want er lag nog een mooie promotie in het verschiet.

Een combinatie van haar hoge arbeidsethos en streefniveau, maakte dat zij ook na het ongeval alle zeilen probeerde bij te zetten om haar werk vooral vol te houden, ondanks het bestaan en voortduren van allerlei voor een whiplashtrauma typische klachten. Ogenschijnlijk functioneerde zij nog uitstekend en zij kreeg goede beoordelingen van haar werkgever. Maar schijn bedriegt, want eigenlijk liep zij op de toppen van haar kunnen. De combinatie werken met verminderde energie door de klachten en de verantwoordelijkheid voor haar gezin (er waren al twee kinderen en na het ongeluk kreeg zij nog twee kinderen) bleek te zwaar, waardoor zij twee jaar na dato alsnog uitviel.

Daardoor ontstonden er niet alleen problemen met haar werkgever, met wie de relatie al ras verminderde en die uiteindelijk ook een ontbindingsverzoek bij de kantonrechter indiende, maar ook met de WAM-verzekeraar. Deze laatste twijfelde aan het waarheidsgehalte van haar relaas en was het niet gewoon het verhaal van zoveel werkende vrouwen, die uiteindelijk kiezen voor hun gezin en het werkende bijltje erbij neergooien? Weliswaar had ze voor het ongeluk al twee kinderen, wat toen goed te combineren leek met het werk, maar na het ongeval waren nog twee kinderen geboren en dan wordt het toch een heel ander verhaal. De verzekeraar bracht verder naar voren dat ook haar man een zware baan had, waardoor er veel op haar schouders neerkwam in het gezin. Bovendien verdiende haar man genoeg. Het echtpaar had een mooi huis in een topbuurt, dus het geld had ze helemaal niet nodig. Het leek de verzekeraar om die reden niet waarschijnlijk dat zij in die situatie zonder ongeval aan het werk zou zijn gebleven. Daarvoor pleitte ook, aldus de verzekeraar, dat mevrouw twee jaren na het ongeluk nog prima functioneerde en zelfs bonussen had getoucheerd. Ook had ze in diezelfde periode nog een opleiding NIMA-A met succes afgerond. Dat had ze toch nooit gekund als er door het ongeluk echt iets met haar aan de hand was geweest? Nee, het waren zeker de twee nieuwe borelingen die roet in het eten hadden gegoooid en niet het ongeluk. Zo ontstond tussen partijen verschil van mening over de aan het ongeluk toerekenbare medische

gevolgen. Een medische expertise bracht hen daarbij evenmin nader tot elkaar.

Na dertien jaar over de zaak te hebben gesteggeld, besloten zij ten overstaan van de deelgeschillenrechter – aan wie zij hun geschil over de betekenis en kritiek op het expertise-rapport hadden voorgelegd – de zaak aan een mediator voor te leggen.

Wat ik als mediator in een dergelijke situatie vooral probeer te doen is met partijen op zoek te gaan naar het verhaal achter dit conflict. Dat lukt alleen als partijen zich durven bloot te geven. Daarbij komt het aan op het creëren van een veilige sfeer, waarbij de kleinste details van belang kunnen zijn: een mooie lichtval in de kamer, brainfood in de vorm van noten en druiven, een beetje humor en een beetje lef. Alleen als je durft door te vragen en het niet laat bij algemeenheden komt het verhaal eruit. In dit geval had mevrouw een groot en deels onverwerkt verdriet uit het verleden. Weliswaar had zij vier gezonde kinderen gekregen, maar er waren ook twee miskramen geweest waardoor zij zich behoorlijk gerafeld voelde. Daardoor had ze als het ware al haar eieren in haar ‘werkmandje’ gelegd en thuis kwamen haar kinderen op de eerste plaats. Haar echtgenoot voelde zich daardoor tekortgedaan en liet haar in de kou staan. Toen pas werd duidelijk waarom zij die dag helemaal in haar eentje naar de mediation was gekomen, zonder steun van haar partner. Ze zat midden in een echtscheidingsprocedure en had iedere cent die ze van de WAM-verzekeraar kon krijgen verschrikkelijk hard nodig om met haar kinderen in het huis te kunnen blijven. Ze vond het niet te verdragen dat haar kinderen de zwartepiet van haar carrièrebreuk kregen toebedeeld. Hierdoor voelde zij zich dubbel ongelukkig: niet alleen had zij door het ongeluk haar carrière in de mist zien verdwijnen, maar ook werd haar nu de illusie ontnomen dat zij die carrière zonder ongeluk wel had kunnen maken en kregen onschuldige kinderen daarvoor de rekening gepresenteerd.

Toen deze dingen op tafel kwamen, ontstond plotseling een heel andere interactie. In plaats van te debatteren over de standpunten over en weer, kwam er aan de zijde van de verzekeraar meer begrip voor de noden en behoeften van deze vrouw. Door de empathische en betrokken manier waarop zij dat aan haar lieten merken, kon zij zich op haar beurt meer openstellen voor de twijfels die er bij de verzekeraar leefden over haar visie op haar hypothetische carrièreontwikkelingen. Misschien was het inderdaad niet zo realistisch om te veronderstellen dat zij in haar situatie ook nog een grote promotie had kunnen maken en vier dagen had kunnen blijven werken. Nadat deze horde was genomen, konden de overige geschilpunten veel eenvoudiger worden opgelost dan vóór aanvang van de mediation door partijen voor mogelijk werd gehouden. De twee verzekeringsmannen kregen aan het eind van de dag zelfs een spontane zoen van het slachtoffer, een mooie bezegeling van hun pact.

Het PIV-Bulletin is een regelmatig verschijnende uitgave van de Stichting Personeelszake Instituut van Verzekeraars. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van de redactie.

Redactiesecretaris
Mevrouw J. Genyft M. Polman, Stichting PIV
Postbus 90450
2409 AL Den Haag
Telefoon: 070 333 88 23
Telefax: 070 333 88 24
e-mail: j.polman@verzekeraars.nl
Website: www.atichingpijn.nl
M.n.v. drs. P. (Peter) J.M. van Steen, tel.a.schdver
Creatie & realisatie: Quartet, Rijswijk