



## *“Advocatuur/verzekeraar vechtmodel of elektronische afhandeling. Waar blijft het slachtoffer?”*

*mr. Pauline Woudenberg*



### **Biografie**

Pauline Woudenberg, advocaat bij Van Wassenaer Wytema Letselschade-advocaten & Mediation te Haarlem.

### **Verleden**

Geboren in Limburg (1988) en getogen in Drenthe. Gestudeerd aan de Rijksuniversiteit Groningen, George Washington University te Washington D.C. en de Universiteit van Amsterdam.

### **Heden**

Sinds 2014 advocaat bij Van Wassenaer Wytema advocaten. Bestuurslid van de Jonge Balie Noord-Holland. Publicaties voor o.a. Verkeersrecht en Letsel & Schade.

### **Toekomst**

Meer digitalisering en efficiëntie, onder de voorwaarde dat het slachtoffer centraal blijft staan en de privacy gewaarborgd blijft. Ons kantoor gaat graag op zoek naar nieuwe, creatieve oplossingen. Om een voorbeeld te noemen: sinds kort wordt ons team versterkt door een in-house herstelcoach. Zo richten we ons samen met cliënten optimaal op de toekomst.

Website: [www.vanww.nl](http://www.vanww.nl)

#### 1. Inleiding: leren van het verleden

U wilt een doel bereiken. Grote kans dat u zichzelf (al dan niet bewust) vragen stelt, zoals: hoe heb ik eerder dit doel behaald? Welke stappen ondernam ik toen? Wat was de uitkomst destijds en waar lag dat aan? Kan ik de stappen precies herhalen of moet ik bijsturen? Kortom: u stelt vast wat u moet doen, grotendeels gebaseerd op ervaringen uit het verleden.

Algoritmen werken net zo.<sup>1</sup> Een algoritme is een wiskundige set instructies die leidt naar een bepaald doel. Algoritmen worden gebruikt voor websites en computerprogramma's. Het doel van een algoritme is zo specifiek mogelijk omschreven en hoe meer 'herinneringen' (informatie/ data), hoe sneller en accurater het algoritme de regels stap voor stap kan doorlopen en het doel kan behalen. Algoritmen zullen steeds meer het menselijke beslisproces vervangen. Juist voor 'gevoelige' beslissingen lijken algoritmen een uitkomst te bieden, omdat data en wiskunde objectief zijn - in ieder geval objectiever dan het menselijk brein. Zou dat niet een veelbelovende tool zijn in de letselschadepraktijk? De strijdbijl tussen verzekeraars en letselschadeadvocaten kan voor eeuwig worden begraven: een druk op de knop en de zaak wordt rechtvaardig afgewikkeld. Secundaire victimisatie behoort tot het verleden en benadeelden worden allemaal gelijk behandeld. Dat klinkt ideaal toch? Tijd om de mogelijkheden verder te onderzoeken.

#### 2. Algoritmen: heden en toekomst

Tegenwoordig hebben algoritmen al veel invloed op ons dagelijks leven. Een bekend voorbeeld is Google, die gebruik maakt van algoritmes om relevante zoekresultaten op te leveren. Daarnaast kent iedereen vast het fenomeen van de online winkels die ons volgen via zogenaamde pixel-plug-ins, zodat we op iedere website steeds die schoenen tegenkomen die we niet hebben gekocht.<sup>2</sup> Maar ook supermarkten gebruiken algoritmen om winkeldiefstal tegen te gaan, gemeenten bepalen aan de hand van algoritmen de kans dat iemand uitkeringsfraude pleegt en verzekeraars gebruiken algoritmen om prijzen van hun polissen te personaliseren.<sup>3</sup> In Amerika worden zelfs werknemers aangenomen, beoordeeld en ontslagen op basis van algoritmen. In de Amerikaanse rechtspraak worden algoritmen gebruikt voor het bepalen van de strafmaat en het voorspellen van recidive en ook in Nederland zijn er positieve geluiden over het gebruik van algoritmen in de rechtspraak.<sup>4</sup>

De potentiële impact van algoritmen lijkt voor het publiek pas echt duidelijk te zijn geworden toen aan het licht kwam dat de Brexit en de Amerikaanse verkiezingen van 2016 mogelijk beïnvloed zijn door algoritmen. De betreffende methode werd bedacht door dr. Michal Kosinski<sup>5</sup> en toegepast door het bedrijf Cambridge Analytica.<sup>6</sup> In het kort: Kosinski heeft een methode ontwikkeld om de persoonlijkheid en het gedrag van miljoenen mensen nauwkeurig te analyseren. Daartoe worden mensen ingedeeld op basis van vijf persoonlijkheidskenmerken, ook

1 Zie voor een verhelderende animatie en toepassingsvoorbeelden ook [www.nrc.nl](http://www.nrc.nl): M. Hijink, E. de Valk, M. van Son, H. van der Vliet en E. van Driel, 'De formule: hoe algoritmes ons dagelijks leven sturen', NRC, 5 april 2018.

2 Ook sommige zorgverzekeraars maken gebruik van pixel-plug-ins. Zie: J. Schellevis en W. de Jong, 'Verzekeraars sturen surfgedrag naar Facebook, ook van medische pagina's', NOS nieuws, 11 april 2018.

3 M. Hijink, E. de Valk, M. van Son, H. van der Vliet en E. van Driel, 'De formule: hoe algoritmes ons dagelijks leven sturen', NRC, 5 april 2018.

4 L. Verghagen, 'Is een robot als rechter daadwerkelijk objectiever? Het vonnis van de machine', Volkskrant, 14 oktober 2017.

5 Dr. Kosinski is onderzoeker in de psychometrie aan de Stanford Graduate School of Business. Eerder was hij hoofd van de University of Cambridge Psychometrics Centre. Psychometrie is een wetenschap waarin psychologische fenomenen worden gemeten aan de hand van big data. Voor een overzicht van Kosinski's publicaties, zie: [www.michalkosinski.com/home/publications](http://www.michalkosinski.com/home/publications).

6 Cambridge Analytica is een privaat Brits-Amerikaans politiek adviesbureau dat data-analyse gebruikt voor strategische communicatie voor verkiezingscampagnes.

wel 'the big five' genoemd: openheid voor nieuwe ervaringen, zorgvuldigheid, extravertie, meegaandheid en emotionele stabiliteit. Kosinski kwam erachter dat de genoemde kenmerken nauwkeurig zijn vast te stellen op basis van Facebook-likes. Mensen die Lady Gaga bijvoorbeeld geliked hebben zijn vaker extravert en mensen die 'filosofie' geliked hebben zijn vaker introvert. Hoe meer likes, hoe nauwkeuriger iemands persoonlijkheid is vast te stellen. Zo zijn er 68 likes per gebruiker nodig om onder meer huidskleur, seksuele oriëntatie, politieke voorkeuren, intelligentie, gescheiden ouders, drankgebruik en religie vast te stellen. Op basis van 300 likes kent de gebruiker van het systeem een persoon beter dan zijn of haar eigen partner. Cambridge Analytica ontwikkelde een algoritme waarmee een grote hoeveelheid data van Facebook gebruikers volgens de methode van Kosinski kon worden geanalyseerd, om dezelfde gebruikers vervolgens te benaderen met politieke boodschappen die precies werden afgestemd op hun persoonlijkheid, angsten en behoeften. Op deze manier is getracht het stemgedrag van deze 'targets' te sturen.<sup>7</sup>

Dit soort vergaande toepassingen drijven nu langzaam maar zeker naar de oppervlakte. Maar ondanks de grote media-aandacht, lijkt niemand dit soort systemen nog echt te doorgronden. De materie blijft complex en ondoorzichtig. Hierdoor blijft het onduidelijk wat er 'aan de achterkant' van bedrijven zoals Cambridge Analytica speelt en hoeveel invloed zij daadwerkelijk hebben op de wereld.

Wel maakt het voorbeeld van Cambridge Analytica duidelijk dat wiskunde en data lang niet zo onschuldig en objectief zijn als sommigen wellicht denken. De maker van het algoritme bepaalt immers welke data worden gebruikt en hoe deze data worden meegewogen in de uitkomst. Overigens zijn ook de data zelf niet objectief: deze zijn doorspekt van (voor)oordelen van de mensen van wie de data afkomstig zijn. Daarnaast kunnen relevante data ontbreken, waardoor een vervormd beeld kan ontstaan.

In de letselschadepraktijk zou het bovenstaande bijvoorbeeld als volgt tot uiting kunnen komen: stel dat een algoritme wordt ontwikkeld voor de automatische afwikkeling van zaken waarin niet-objectiveerbaar letsel speelt. De programmamaker gaat aan de slag met het systeem, maar op een gegeven moment loopt hij vast. In zijn opdracht staat dat de hoogte van de schade onder andere gekoppeld moet zijn aan de prognose van de klachten, oftewel de ingeschatte hersteltijd. Als in nieuwe, toekomstige dossiers de prognose onduidelijk is, dan is de gemiddelde prognose van de oude dossiers leidend. Er is alleen één probleem: in de oude dossiers blijkt dat de prognose vaak mist of onduidelijk is. Welk uitgangspunt moet de programmamaker voor deze dossiers kiezen? Dat maakt nogal wat uit voor de uitkomst. Hij vraagt het na bij de projectleider die toevallig voor een verzekeraar werkt. Deze stuurt hem door naar de medisch adviseur, die uitlegt dat de prognose bij niet-objectiveerbaar letsel over het algemeen erg goed is. De meeste mensen zijn na drie maanden al helemaal klachtenvrij. Voor dossiers met een ontbrekende of onduidelijke prognose moet hij dus maar gewoon invullen dat er na drie maanden sprake is van restloos herstel.

Het moge duidelijk zijn: een automatisch systeem in de letselschade vergt een zeer fijnmazig plan. Een extra moeilijkheid bestaat uit het feit dat als een systeem eenmaal fouten of onwenselijke uitgangspunten bevat, deze vooralsnog moeilijk zijn op te merken. Programma's zijn vaak ondoorzichtig en oncontroleerbaar door hun complexiteit. Bovendien kunnen programmabouwers weigeren om inzicht te geven in de precieze werking van een systeem. Onafhankelijke toetsing vanuit de overheid gebeurt nu nog niet of nauwelijks. Dit betekent dat de macht over de uitkomst grotendeels bij de programmabouwers ligt en niet bij de opdrachtgevers. Onder de verkeerde omstandigheden kan de ondoorzichtigheid een vruchtbare voedingsbodem vormen voor fouten en zelfs misbruik. In dat kader pleit wiskundige Cathy O'Neil voor een hippocratische eed voor data-wetenschappers, waarin wordt gezworen dat ze alleen wiskundige modellen maken om mensen te helpen en niet om mensen te schaden.<sup>8</sup> Dat laatste lijkt een mooi streven te zijn, zeker wanneer de digitalisatie volledig doorbreekt in de letselschadepraktijk.

---

7 Het eerste artikel hierover werd gepubliceerd in het Duits in Das Magazin, in december 2016. De inhoud van het artikel is later in het Engels en Nederlands weergegeven door Motherboard van Vice: H. Grassegger, M. Krogerus, 'De data die de wereld op zijn kop zette', Motherboard, 28 januari 2017 en een geüpdatete versie 19 maart 2018. Overigens is Facebook waarschijnlijk niet de enige partij dit data heeft verkocht. Zie bijvoorbeeld: redactie NU.nl, 'Twitter verkocht data aan omstreden onderzoeker Cambridge Analytica', NU.nl, 30 april 2018.

8 G. Janssen, 'Wiskundige Cathy O'Neil en de 'weapons of math destruction', Vrij Nederland, 16 november 2016.

Ondanks de risico's lijkt de groeiende rol van algoritmen in onze maatschappij niet meer te stoppen.<sup>9</sup> In dat licht lijkt het geen irreële gedachte dat algoritmen in de komende 25 jaar langzaam maar zeker een rol gaan spelen in de letselschadepraktijk. Bij een goede uitvoering kan dit wel degelijk voordelen opleveren. Verzekeraars en belangenbehartigers kan het een besparing van kosten en tijd opleveren, terwijl benadeelden kunnen profiteren van een snellere, efficiëntere afhandeling van hun letselschadezaak. Wellicht vinden mensen het bovendien prettig dat er gebruik wordt gemaakt van een maatstaf die objectief lijkt. Tegelijkertijd moet een dergelijk systeem niet doorslaan: juist in de letselschadepraktijk kunnen factoren als persoonlijke aandacht, empathie en schadevergoeding in natura van essentieel belang zijn. Het is en blijft maatwerk. Daarin zal een automatisch systeem waarschijnlijk nooit kunnen voorzien.

#### 4. De letselschadepraktijk in 2043: een situatieschets

De verzekeraars hebben hun handen ineen geslagen. Het huidige systeem is niet meer te handhaven, de kosten moeten drastisch omlaag. Dat betekent dat het aantal werknemers, de transactiekosten en de uit te keren schade moeten dalen. Ze besluiten dat de afwikkeling van alle letselschadezaken volledig moet worden geautomatiseerd. In eerste instantie zijn de letselschadeadvocaten en andere belangenbehartigers betrokken bij het proces, maar al snel laten ze weten tegen automatisering te zijn. Ze trekken hun handen er vanaf en ze laten de verzekeraars weten dat ze zich niet gebonden achten aan de uitkomsten van een automatisch systeem. De verzekeraars laten hun programma desalniettemin afbouwen en de benodigde data leveren zij zelf aan, uit oude dossiers.

Vijf jaar later zijn alle letselschadezaken overgezet naar het nieuwe systeem, genaamd OEPS: Optimale Elektronische afwikkeling PersonenSchade. Niemand weet precies hoe het systeem in elkaar zit, maar de kosten zijn drastisch gedaald, dus dat doel is behaald. Driekwart van het personeel is ontslagen op basis van difo-principe (digibeeft first out) en de dossiers worden razendsnel afgewikkeld. Complexe letselschadezaken en lange doorlooptijden zijn verleden tijd, net als de hoge nota's voor buitengerechtigde kosten.

De rol van advocaten en andere belangenbehartigers is gereduceerd tot het controleren van de data in de dossiers. Ze hoeven zelf geen gegevens meer te verzamelen, want de relevante dossiers zijn aan elkaar gekoppeld: het elektronisch patiëntendossier, het dossier van de werkgever, de belastingdienst, het UWV, et cetera. Wil een benadeelde niet dat zijn of haar data gebruikt worden? In dat geval wordt de schadevergoeding lager op grond van de privacytaks. Hoe minder informatie, hoe minder nauwkeurig de schade te berekenen is, dus hoe minder er wordt uitbetaald. In het oude systeem moest de benadeelde immers ook zelf de schade onderbouwen.

De juistheid van juridische standpunten wordt automatisch gecheckt door een connectie met het systeem dat gebruikt wordt door de rechtspraak. De mogelijke uitkomst van een gerechtelijke procedure wordt meteen doorberekend in het uiteindelijke schadebedrag. De letselschadeadvocaten zijn weliswaar boos om dit alles, maar bij de rechter hebben ze nu al een aantal keer ongelijk gekregen. De deskundigen kunnen geen fouten in het systeem vinden en de rechters vertrouwen op hun oordeel. Het feit dat de uitkomst niet altijd strookt met de werkelijkheid is inherent aan het systeem. Wanneer de goede en kwade kansen handmatig tegen elkaar worden afgewogen betekent dit immers ook niet dat het uiteindelijk gekozen scenario werkelijkheid wordt.

Het enige nadeel is dat de rechtsontwikkeling op basis van rechtspraak nagenoeg stilstaat. Veranderingen in het recht kunnen in principe alleen nog via politiek en wetgeving plaatsvinden. Het systeem is de uitvoerder en de mensen toetsen het systeem marginaal. Wettelijke veranderingen worden rechtstreeks ingevoerd in het systeem. Dit is bovendien veel efficiënter, omdat niemand meer jurisprudentie hoeft bij te houden. Er is geen ruimte voor interpretatie van de wet, behalve door het systeem zelf. Het goede bericht is: de mate van rechtszekerheid is nog nooit zo hoog geweest.

De methode van Kosinski wordt gebruikt om de persoonlijkheid van slachtoffers vast te stellen, nu de snelheid van het herstel mede samenhangt met iemands persoonlijkheid. Wanneer iemand bijvoorbeeld laag scoort op emotionele stabiliteit, gaat het systeem ervan uit dat het herstel langer duurt. Als iemand mogelijk baat heeft bij

<sup>9</sup> Zie daarover bijvoorbeeld de interviews in: M. Kieft, 'Verslaafd aan het algoritme', VPRO Tegenlicht, 22 april 2018.

een herstelcoach, dan wordt hiervoor een budget beschikbaar gesteld dat automatisch wordt verdisconteerd in de eindregeling.

Gaat iemand niet meteen akkoord met de geboden schadevergoeding? Dan gaat de week bedenktijd in. In deze week wordt het slachtoffer zo doeltreffend mogelijk getarget via sociale media, advertenties en news feeds. Mogelijke ontevredenheid over de schadeafwikkeling, bijvoorbeeld door het gebrek aan persoonlijke aandacht, wordt eveneens meegenomen in het schadebedrag. Dat is het mooie aan het systeem: nu alle kosten zo laag zijn, kan het geld daadwerkelijk naar de benadeelden gaan. Weg met het vechtmodel, het slachtoffer staat centraal.

## 5. Op 7 februari 2043 gaat de telefoon.

'Goedemorgen mevrouw, ik bel u namens OEPS. Wij begrijpen dat u een wintersportongeval is overkomen op 6 februari 2043 in Chatel, Frankrijk.'

'Eh, wat is OEPS?'

'Optimale Elektronische afwikkeling PersonenSchade. Bel ik u gelegen? Ik zou graag willen weten hoe het inmiddels met u gaat en of we de schade kunnen afwikkelen.'

'Nou, op zich gaat het goed, maar ik begrijp niet goed waarom u mij belt en hoe u aan mijn nummer komt. Bij mijn weten is door niemand melding van het ongeluk gemaakt. Ik sprak gisteren mijn beste vriendin nog en ze heeft mij huilend gevraagd het te laten rusten. Ze weet niet zeker of ze goed verzekerd is en ze kon er niets aan doen. Tenminste, dat denkt zij. Ze heeft me natuurlijk gewoon omver geskied, omdat ze er niets van kan. Slingerend vloog ze die berg af, terwijl ze intussen bezig was met selfies maken. Ze had namelijk net haar nieuwe skipak voor het eerst aan, een blauwe onesie. Vervolgens was zij helemaal in paniek, terwijl ik daar op de grond lag te kermen van de pijn.'

'Bij OEPS komen de meeste meldingen elektronisch binnen. Ik zal de melding voor u opzoeken. Ah, hier zie ik het staan. Op 6 februari 2043 om 15:47 uur werd een filmpje gepost op Instagram met de hashtags #skiën #besties #France #ziekenhuis #schade. U bent in dit filmpje getagd. Om 16:02 werd er een comment gepost door Volleybalbeertje25: 'Oh neeeeeee, wat is er aan de hand', waarop u antwoordde: 'Gescheurde knieband'.'

'Houden jullie dat allemaal bij? Ik dacht dat ik mijn Instagram op privémodus had ingesteld.'

'U wel, maar Volleybalbeertje niet. Aan de hand van de hashtags, de comments en de locatie filtert het systeem de meldingen. De gecombineerde informatie wordt geanalyseerd, waarna de authenticiteit van de melding wordt vastgesteld. De authenticiteit van een melding is bijvoorbeeld laag als er een ski-ongeval wordt gemeld terwijl het op die locatie 35 graden is, of als er overwegend comments worden geplaatst door trolaccounts. Uit het systeem rolt een authenticiteitspercentage. De meldingen met een authenticiteit tot 25% worden genegeerd, tussen 25% en 75% wordt er meer onderzoek gedaan en vanaf 75% wordt de melding meteen een letselschadezaak die binnenkomt bij de schadebehandelaar. Uw melding was 93% authentiek, dus ik mag de zaak meteen in behandeling nemen. De aansprakelijkheid kan ik meteen erkennen, nu de toedracht goed uit het filmpje bleek en zowel uw gezicht als het gezicht van onze verzekerde werd herkend door ons systeem.'

'Wat fijn dat ik nu zelf niemand aansprakelijk hoeft te stellen. Ik maakte mij wel een beetje zorgen moet ik eerlijk zeggen. Ik heb nog veel pijn aan mijn knie en ik kan deze nog niet volledig strekken. De orthopedisch chirurg overweegt een operatie. Ik werk nu een beetje vanuit huis, maar ik ben nog 50% arbeidsongeschikt.'

'Ik lees het hier in het dossier inderdaad. Ik wil u graag een aanbod doen, waarmee we uw letselschadezaak definitief afwikkelen. OEPS komt uit op EUR 15.354,76. Wilt u dat er wordt betaald in euro's of bitcoins?'

'Maar moet ik hier niet een schadeletseladvocaat voor inschakelen? Hoe kan ik nu weten of dit genoeg is?'

'Wij bieden u inderdaad een eenmalige controle door een letselschadeadvocaat aan. Deze kan de gegevens in het systeem controleren. Wij zijn bereid daarvoor een vast bedrag aan buitengerechtelijke kosten te vergoeden, afhankelijk van de omvang van de informatie en het uiteindelijke schadebedrag.'

'Maar moet die advocaat dan niet gaan onderhandelen of zo? Hoe weet ik nou of ik voldoende krijg, ook voor de toekomst?'

'U kunt ervan uitgaan dat het systeem klopt en zo niet, dat uw advocaat ons op de fouten wijst. Als het systeem klopt, klopt de schade vanzelfsprekend ook. Bij het afwikkelen van de zaak worden de goede en kwade kansen voor de toekomst automatisch tegen elkaar afgewogen. Vroeger ging dit alles nog handmatig: dan bedachten de advocaat en de schadebehandelaar allerlei scenario's, waarbij de uitkomst afhankelijk was van



willekeurige factoren. Onderhandelingstechniek, powerplay, de blauwe ogen van het slachtoffer... dat zorgde voor ongelijkheid en langdurige, slepende zaken. Expertises, rechtszaken en secundaire victimisatie waren aan de orde van de dag. Het OEPS-systeem is veel rechtvaardiger en objectiever. Iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft, deugdelijk onderbouwd!

'U zegt dat ik kan vertrouwen op het systeem, maar hoort dit geen mensenwerk te zijn?'

'Begrijp me niet verkeerd – we hebben juist een zeer persoonlijke aanpak, u als slachtoffer staat centraal. Het systeem zoekt bijvoorbeeld automatisch een schadebehandelaar die qua communicatie bij uw persoonlijkheid en uw communicatiestijl past. OEPS is veel accurater dan het menselijk brein, dat is maar zo beperkt: je kunt maar rekening houden met een beperkt aantal variabelen, hooguit een stuk of twintig, en dan nog is de kans levensgroot dat er niets van klopt en dat er ongelijke uitkomsten bestaan in gelijke gevallen. OEPS maakt gebruik van honderden, soms duizenden variabelen. Alle relevante factoren worden meegenomen in de berekening: pre-existentie, predispositie en voor het verlies arbeidsvermogen wordt bijvoorbeeld ook de fluctuatie in de betreffende markt meegenomen waarin iemand werkzaam is, de kans op een economische crisis en de kans dat deze persoon een burn-out krijgt of juist een geboren ondernemer is. De advocaten zijn getraind in het beoordelen van de OEPS-rapporten en de bijbehorende statistieken. De advocatuur bestaat tegenwoordig meer uit rekenen dan uit huisbezoeken afleggen, zullen we maar zeggen!'

'Huisbezoeken? Het lijkt mij wel fijn eerlijk gezegd, als iemand een keer komt kijken!'

'Daarin bent u niet de enige, veel mensen vinden die aandacht prettig. Onderzoek wijst uit dat een huisbezoek, of andersoortig onderzoek of interventie een positief effect heeft op iemands herstel, ongeacht wat de inhoud is van het onderzoek of de interventie. De gemiste kans op sneller herstel wordt dan ook financieel gecompenseerd door het systeem!'

'Maar waarom komt er dan niet gewoon iemand langs?'

'Dat is helaas te duur mevrouw, het is een kosten-batenanalyse. Volgens het systeem is het goedkoper om het langere herstel en de ontevredenheid om te zetten in een schadebedrag dan om al die buitendienstmedewerkers en schaderegelaars op pad te sturen.

Om over de buitengerechtigde kosten nog maar te zwijgen – die advocaten willen er ook te pas en te onpas bij zijn!'

'Ik heb toch liever dat er iemand langskomt. Het gaat mij niet om het geld!'

'We hebben een aantal jaar geleden een pilot gedaan waarbij we mensen lieten kiezen. Ze mochten kiezen voor een bezoek van een schaderegelaar en advocaat, maar de werkelijke kosten daarvan werden dan wel van hun totale schadevergoeding afgetrokken. De meeste mensen bleken dan toch voor het geld te kiezen, dus het was niet meer rendabel om schaderegelaars in dienst te houden voor die paar mensen die wel een huisbezoek prefereerden. Kunt u akkoord gaan met ons voorstel?'

'Ik wil er toch even over nadenken!'

'Dat is zeer begrijpelijk en geen probleem mevrouw, zoals gezegd: het slachtoffer staat bij ons centraal. Oh sorry, u wil waarschijnlijk liever geen slachtoffer genoemd worden zie ik staan. Benadeelde bedoel ik!'

'Klopt, ik ben geen slachtoffer. Hoeveel bedenktijd heb ik?'

'U krijgt een bedenktijd van een week, daarna zal ik u opnieuw bellen. Voor tussentijdse vragen ben ik bereikbaar op het nummer dat u in beeld ziet. Een transcript van ons telefoongesprek wordt automatisch gegenereerd door OEPS en dit zal straks aan u gemaïld worden. Zo kunt u alles nog eens rustig nalezen. Voor nu wens ik u veel sterkte met uw herstel!'

'Hartelijk dank, dag! Het gesprek wordt beëindigd en automatisch begint er een filmpje te spelen: *'Had ik die rotzaak maar afgesloten toen het kon.* Meer geld of uw leven terug? Drie slachtoffers aan het woord over hun slepende letselschadezaak!'

Pauline Woudenberg