

Francie Peters is sitting on the edge of a blue shipping container in a warehouse. She is wearing a dark blue blazer over a white shirt and dark jeans. The container has a white label with technical specifications and a yellow warning sign that says 'SUPER HEAVY'.

Francie Peters:
“Het proces in een dossier met
whiplash kan letterlijk
ziekmakend zijn”

Francie Peters dacht ooit in de transportwereld terecht te komen. Het liep anders: zij kwam in de schadebranche terecht en is daarin inmiddels gepokt en gemazeld. Na verschillende facetten van materiële schade te hebben gezien, is zij nu al meer dan tien jaar werkzaam in personenschade. Zij is directeur van De Bureaus, docent van de opleiding Herstelcoach en bestuurslid voor de branche Personenschade van het NIVRE. “Het kan altijd beter”, vindt zij, hetgeen haar motiveert om voortdurend aan productontwikkelingen te werken.

Francie Peters (49) is directeur van De Bureaus BV en lid van het branchebestuur Personenschade van het NIVRE. Na rechten te hebben gestudeerd in Maastricht specialiseerde zij zich in Engeland in scheepsrecht. Dat was een logische keuze voor deze geboren Rotterdamse, met een vader als cargadoor. “Toen ik in 1993 afstudeerde en naar Nederland terugkwam, was hier sprake van een economische crisis en zat niet iedereen in de transportwereld bepaald op mij te wachten. En zodoende was het dat ik ‘in de verzekeringen’ terechtkwam”, zo legt zij uit. Dat had overigens nog wel met de scheepvaart te maken, want zij ging als schadebehandelaar zeecasco werken bij de in Groningen gevestigde assurantiemakelaar Van Calcar. Vervolgens kreeg zij met meerdere branches te maken, waaronder AVB, als manager schadebehandeling van de op de zakelijke markt gerichte onderlinge verzekeringsmaatschappij NOWM, die gelieerd was aan Van Calcar. Na de overname door Aegon van Van Calcar (werd ingeschoven in Meeùs) en NOWM (werd later verkocht aan Erasmus dat vervolgens werd overgenomen door Delta Lloyd) kwam zij vervolgens in 1997 bij een Amerikaanse verzekeraar terecht, Great American Insurance Group. Die zou in ons land een kantoor beginnen. Dat ging uiteindelijk niet door, maar Francie was al aangenomen. Dat resulteerde erin dat zij niet in eigen land bij dit bedrijf als managers claims & customer services aan de slag ging maar in genoemde functie op het kantoor in Seattle. Toen op gegeven moment in de Engelse vestiging (Bristol) deze functie ingevuld diende te worden, verhuisde zij naar het VK.

Via CED in personenbranche

Aansluitend kwam de Nederlandse schadebranche weer in beeld: in 2000 startte zij bij CED Claims Services als manager voor materiële schade. CED had het in Den Bosch gevestigde bedrijf Unicare (gespecialiseerd in medisch advies) overgenomen. Bij het overgenomen bedrijf wilde het op managementgebied niet zo vlotten. Om dat op te lossen werd Francie Peters daar ingezet als general manager. Dat was zowel naar tevredenheid van de overnemende partij als van de ‘gevestigde orde’ bij de overgenomen partij. In 2006 ontstond CED Mens; toen werden Unicare en de personenschadetak (CED Personenschade) samengevoegd. In 2007 kwam daar, na de overname van de professionals van NN, de arbeidsdeskundige tak nog bij. Francie Peters was tot medio 2013 directeur van CED Mens (CED voert overigens de toevoeging ‘Mens’ achter de naam voor de

Om aan vernieuwingen te kunnen werken, moet daarvoor ruimte zijn binnen een bedrijf, moet er besef zijn dat er ook wel eens sprake kan zijn van een mislukking

personenschadewerkzaamheden niet meer). “Zo ben ik dus uiteindelijk in het personenschadevak terechtgekomen. Ik heb zelf nooit personenschadedossiers behandeld, maar heb er wel inhoudelijk verstand van inmiddels. Ik vind het van belang de inhoud van het vak te kennen. Het gaat immers niet alleen om processen, al is het uiteraard belangrijk om die slim in te richten, om er ‘lean’ mee bezig te zijn. Het fascineert mij ook om vanuit die inhoud actief met productontwikkeling bezig te zijn. Je ziet in onze branche en ook in andere bedrijfstakken dat er ideeën ontstaan op de werkvloer, dat de mensen ‘uit de fabriek’ met suggesties komen voor productverbeteringen of soms compleet nieuwe producten bedenken, maar dat deze creativiteit dan niet gesponsord wordt door het management. Dat is zonde. Bij mij is dat in ieder geval niet zo, sterker nog, ik initieer en stimuleer het vernieuwen van producten vanuit de inhoud. Durf daarbij ‘out of the box’ te denken, daar is best lef voor nodig. Heb daarbij altijd voor ogen waar een product om gaat, waartoe het dient. Om aan vernieuwingen te kunnen werken, moet daarvoor ruimte zijn binnen een bedrijf, moet er besef zijn dat er ook wel eens sprake kan zijn van een mislukking. Als het als manager alleen maar zou gaan om beheren en beheersen, zou je geen enkele mogelijkheid krijgen om buiten de lijnen te gaan, waarmee vernieuwen nagevoel onmogelijk wordt.”

Pandora-pilot

Een voorbeeld van productontwikkeling die door haar werd geïnitieerd is het voor whiplash-dossiers opgezette Pandora-project bij CED Mens. “In 8 van de 10 van de gevallen met whiplash gaan de klachten na zo’n 3 maanden over, in 20% niet. Dat weten we uit ervaring. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat van de 20% die na 3 maanden nog klachten heeft, zoveel mogelijk van hen binnen een jaar alsnog van de klachten afkomt. Daartoe moet je het proces zo goed mogelijk inrichten. Het proces in een dossier met whiplash kan letterlijk ziekmakend zijn. De medici concluderen op een gegeven moment dat ze uitbehandeld zijn en dat er aan

door Jan Schrijver



het slachtoffer objectief geen enkele medische schade door hen is vast te stellen. Het slachtoffer heeft desalniettemin klachten en wil dat bewijzen. ‘De dokter vindt niets, maar ik heb toch klachten.’ Om constant met dat ‘moeten bewijzen’ geconfronteerd te worden, daar worden mensen niet beter van. Je ziet dan de negatieve spiraal ontstaan. Pandora, het lijkt op het eerste gezicht wellicht een verkeerd gekozen naam, maar bedenk wel dat onder in de doos de hoop zit.”

De dokter uit het proces gehaald

“Pandora was een pilot met 80 whiplashdossiers. Daarbij hebben we getracht om ‘de dokter uit het proces’ te halen. In een herstelgericht proces stond voorop: ‘We gaan het niet hebben over schade maar over her-

stel’. In de markt bestaat bij sommigen het idee dat de Pandora-pilot geen succes zou zijn geweest. Dat is een misvatting, de resultaten waren namelijk zeer goed, met een punt hogere tevredenheid onder de slachtoffers dan gewoonlijk. Het probleem zat echter bij de professionals - de schadebehandelaars en -regelaars bij verzekeraars, de belangenbehartigers en de advocaten - die moeite hadden met hun gewijzigde rol, waarin zij de controle uit handen moesten geven. De pilot is dus geenszins mislukt, maar we waren er wellicht te vroeg mee en we waren misschien iets te radicaal in de aanpak. Uiteindelijk is hier bij CED wel de herstelcoach uit ontstaan en na verdere ontwikkelingen hierin de wat we kunnen noemen huidige ‘herstelcoach 2.0’. Kern van Pandora was dat de herstelcoach een jaar de tijd heeft om zonder belemmeringen aan het herstel van het whiplashslachtoffer te werken. Die doelstelling is bij herstelcoaching 2.0 losgelaten. Tegenwoordig zijn er wel allerlei afstemmingen met de diverse professionals ingebouwd. De herstelcoach werkt in gezamenlijke opdracht van de twee partijen en voert over de te varen koers regelmatig overleg.”

De ‘herstelcoach’ is een blijver

“CED biedt deze herstelcoaches niet meer, maar andere partijen zijn ingestapt”, zegt Peters, waaronder De Bureaus, waarvan Francie Peters sinds 2013 directeur en mede-aandeelhouder is. “Sinds 2009 wordt er in de markt met herstelcoaches gewerkt en heeft dit vak zich verder ontwikkeld. Ook al zal nog niet iedereen weten dat er herstelcoaches zijn en wat deze precies doen, we kunnen in ieder geval concluderen dat ze niet meer ‘weggaan’, dat het ‘blijvers’ zijn. Het gevaar dat zich vervolgens gaat voordoen is, dat iedereen kan roepen ‘oh, dat doe ik ook, ik ben ook herstelcoach, ik zet een bord in de tuin’. Daarom is het belangrijk dat we de professionele beoefenaars van dit vak een solide gemeenschappelijke basis geven. Met verschillende partijen in de markt hebben we een opleiding ontwikkeld, die loopt van oktober tot en met maart van het volgende jaar. De opleiding tot herstelcoach wordt uitgevoerd door het onafhankelijke opleidingsinstituut Quasir Academy. Het instituut heeft inmiddels voor een hbo-accreditatie van de opleiding gezorgd. De vierde jaargang van de opleiding tot herstelcoach is vorige week afgesloten met het examen. Met de nu afgestudeerden komt het aantal gediplomeerde herstelcoaches op 30 waarvan er 4 bij De Bureaus werken.” Het merendeel

van de opgeleide herstelcoaches is vrouw, namelijk 26 van de 30.

Opleiding en register

Francie Peters is één van de vijf docenten. Zij leidt dus herstelcoaches op voor haar concurrenten? “Dat is inderdaad zo. Maar het is ook in ons belang dat het breder neergezet wordt in de branche, dat het goed ‘landt’. Dat doe je zoals gezegd door een basis neer te zetten die - door deze opleiding - voor een ieder gelijk is. We zijn nu ook bezig om herstelcoaches op te laten nemen in het nieuwe register dat het NIVRE instelt voor deskundigen die gericht zijn op herstel bij personenschade. Herstelcoaches zijn de eersten die zich hiervoor hebben aangemeld bij het NIVRE. Let wel, het is een gelieerd register ofwel het zullen geen experts zijn die geregistreerd worden en zij krijgen na registratie dan ook niet de titel ‘re’ achter hun naam, maar ‘rd’ als afkorting van register deskundige. Voor opname in het register is een eis dat de beroepsgroep over een eigen opleiding beschikt. De opleiding wordt momenteel getoetst door een commissie die bestaat uit leden van het branchebestuur Personenschade. Ik heb geen zitting in die commissie.”

Vijf diensten De Bureaus

Binnen de Bureaus worden 5 letselschadediensten gebundeld: het maken van letselschadeberekeningen, medisch advies, arbeidsdeskundigheid, mediation en herstelcoaching. Samenwerking van de verschillende professionals heeft geleid tot nieuwe vormen van dienstverlening, zoals de carrouselintake waarbij in een heel vroeg stadium bepaald kan worden of een interventie meerwaarde heeft.

Vijf vormen van herstelgerichte dienstverlening

Herstelgerichte dienstverlening kan zich in de markt richten op vijf vormen van dienstverlening, te weten fysiek, praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal. “In de praktijk worden de verschillende vormen van herstel nog wel eens door elkaar gehaald. Dat kan leiden tot verwarring en ook tot verkeerde verwachtingen. Het is dus zaak om van tevoren goed duidelijk te hebben welke vorm van herstelgerichte dienstverlening moet worden ingezet”, zegt Francie Peters. De herstelcoach houdt zich in principe alleen bezig met het emotioneel en sociaal herstel. Uitgangspunt is de leer van Carl Rogers, die stelt: ‘De oplossing van een trauma ligt bij de

Herstelgerichte dienstverlening kan zich in de markt richten op vijf vormen van dienstverlening, te weten fysiek, praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal

betrokkene zelf.’ Francie Peters: “De herstelcoach is een hulppersoon - niet meer en niet minder - die betrokkene door het stellen van de juiste vragen helpt om weer zelfredzaam te worden en het leven weer waardevol te vinden. Het klinkt voor de buitenstaander wellicht als de spreekwoordelijke ‘geitenwollen sok’ en de buitenwacht zal zeggen ‘oh, maar dat kan ik ook hoor’. Die misvatting neem ik bij dezen graag weg. Het is veel meer dan ‘empathisch’ kunnen zijn. Er zit zeker ook een harde kant aan. Als een coach bijvoorbeeld onverplicht budget ter beschikking stelt om naar de sportschool te gaan, maar de betrokkene die gecoacht wordt brengt het niet op om daadwerkelijk met de afgesproken frequentie de sportschool te bezoeken, dan wordt deze hierop aangesproken. Afspraken zijn er om te worden nagekomen. Juist daardoor kan een betrokkene door de coach in beweging worden gebracht. We hebben bijvoorbeeld - met goede reden en onderbouwing - een training voor een hondenspuppy voor een betrokkene vergoed gekregen. Dan steek je als coach, en dat geldt ook voor de schadebehandelaar bij de verzekeraar - je nek uit, want een juridische basis voor deze vergoeding was er niet. Dan mag je dus iets terugvragen van de betrokkene: dat hij zijn best doet om die training te volgen, wat in het geval van de puppytraining ook gedaan is en goed resultaat heeft opgeleverd voor de hondeneigenaar in kwestie, die door alles wat deze training met zich meebracht emotioneel maar ook fysiek sterker werd.”

Sterker uit het herstelproces komen

Francie Peters tot slot: “Ik heb zelf ook ooit een aanrijding van achteren meegemaakt, die tot whiplashklachten heeft geleid. Achteraf kan ik zeggen: ik had dit liever niet meegemaakt. Maar nu ik het meegemaakt heb, heeft het me uiteindelijk sterker gemaakt. Dankzij het door mij doorlopen proces om de klachten te overwinnen, ben ik een sterker persoon geworden. Het zal zeker hebben bijgedragen aan het goed kunnen indenken in de problematiek.” Dat zij passie heeft voor het personenschadevak is ons na enkele uren praten over het vak duidelijk. “En ik heb in mijn werk bovendien van nature een idee dat het altijd beter kan en de drive om daarin echte stappen te willen zetten.” <