

# 18 Mediation

## Dé oplossing in letselschadezaken?

Mr. G.M. van Wassenaer \*

\* Redacteur van Verkeersrecht, advocaat te Haarlem en rechter-plaatsvervanger bij de Rechtbank Rotterdam.

### 1. Inleiding

Mediation in de letselschadepraktijk staat volop in de belangstelling. Sinds het Verbond van Verzekeraars op 10 juli 2012 een aanbeveling deed om mediation aan te bieden in letselschadezaken die langer dan 3 jaar lopen<sup>1)</sup>, is een duidelijk stijgende lijn zichtbaar in het aantal letselschadezaken dat via mediation wordt afgewikkeld.<sup>2)3)</sup>

In 2013 heeft het toenmalig tweede kamerlid Ard van de Steur (thans minister van Veiligheid en Justitie), een drietal initiatief wetsvoorstellen ingediend om mediation te bevorderen<sup>4)</sup>. Van der Steur wilde onder meer dat partijen eerst via mediation met elkaar in gesprek gaan over een conflict, voordat ze een rechter mogen inschakelen. Weliswaar is dit wetsvoorstel na het vertrek van Van der Steur uit de tweede kamer logischerwijs ingetrokken, maar daarbij werd aangekondigd dat de regering zelf nieuwe voorstellen zou gaan voorbereiden.<sup>5)</sup> Vanuit de markt klinkt de roep om het thans in voorbereiding zijnde Wetsvoorstel Bevordering Mediation met de grootst mogelijke snelheid in consultatie te brengen.<sup>6)</sup>

In dit artikel wordt vanuit verschillende invalshoeken bekeken waarin nu precies de kracht zit van mediation bij letselschadezaken. Eerst volgt een beschrijving van het type letselschadezaken dat voor mediation in aanmerking komt en een uitleg van verschillende mediationstijlen, van de rol van de mediator en van partijen tijdens het proces. Vervolgens zal aan de hand van een whiplash-casus niet alleen een slachtoffer, maar ook haar belangenbehartiger en de verzekeraar aan het woord komen en zullen zij hun visie op het succes van mediation geven.

### 2. Wat is mediation?

In onderstaand kader wordt de kern van mediation samengevat. De kernwaarden waar partijen voor staan, zijn vet gedrukt.

#### Mediation

- een methode om starre communicatie tussen partijen open te breken
- onder leiding van een **neutrale en onpartijdige** mediator
- vraagt om **vrijwillige** medewerking, actieve houding, welwillendheid, integriteit en openheid
- alle partijen tekenen vooraf contract waarin **vertrouwelijkheid en geheimhouding** worden bedongen
- kortdurend, meestal 1 of 2 sessies die een dagdeel of dag beslaan
- kosten komen meestal voor rekening van de verzekeraar
- in vrijwel alle letselschademediations wordt een (deel)oplossing gevonden
- geen oplossing? De gang naar de rechter staat nog open.

1. Deze richtlijn is opgenomen in de Gedragscode Behandeling Letselschade, gedragsregel 10. Zie: <http://www.deletselschaderaad.nl/library/repository/GBL2012.pdf>
2. Zie ook J.M. van de Laar en W.G.B. Neervoort: "Letselschade mediation; waarom, wanneer en hoe werkt het?", TLP 2015, blz. 28 e.v. De schrijvers schatten dat het aantal letselschade mediations ongeveer 150 à 200 per jaar bedraagt.
3. Mediators die zich hebben gespecialiseerd in letselschade zijn verenigd in de NVMV-letme, zie: <http://www.nvmv.nl/letselschade/over-letme>
4. Zie daarover mijn bijdrage in VR 2013/101, afl. 9, blz. 316 e.v.
5. Zie brief van 10 juni 2015 (TK 33.723, nr. 14)
6. Het bestuur van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) heeft daartoe op 30 november 2015 bij brief een dringende oproep aan minister Van der Steur gedaan, zie: <https://mediatorsfederatienederland.nl/content/uploads/sites/2/2013/12/20151127-ministerbrief-Mediationcongres-002.pdf>

Mediation is een vak apart. Het gaat niet zozeer om het juridische gelijk, maar om het vinden van een oplossing die recht doet aan ieders belang. Voorwaarde is wel dat partijen oprecht de wil hebben om samen hun probleem op te lossen en dat er – aan de zijde van de verzekeraar – voldoende mandaat wordt gegeven. Omdat de vertrouwelijkheid is gewaarborgd, kunnen partijen veilig verkennen wat voor oplossingen er mogelijk zijn, waardoor zij zich vaak eerlijker en kwetsbaarder durven opstellen dan zij in een andere setting (bijvoorbeeld in de rechtszaal) zouden doen.



**Een oplossing die recht doet aan ieders belang.**



Veel letselschadezaken verlopen prima. Partijen overleggen constructief met elkaar en zijn in staat knelpunten te overbruggen en op adequate wijze tot compensatie van schade te komen. Soms loopt het anders en gaat het stroef, waardoor een zaak vastloopt. Je ziet dit vaak gebeuren in zaken met moeilijk objectiveerbaar letsel, waarbij de causaliteit ter discussie staat en/of sprake is van een psychische component. Er kan sprake zijn van te grote verwachtingen aan de ene kant, leidend tot hakken in het zand aan de andere kant. Het vastlopen van een letselschadezaak kan ook te maken hebben met wisselingen bij de behandelaars (opvolgende belangenbehartigers, of andere dossierbehandelaars bij de verzekeraar). Door de lange looptijd verwordt het slachtoffer tot een sleets papieren dossier waarmee niemand meer echt contact heeft. Sommige zaken zijn jarenlang onder de rechter, van het ene deskundigenbericht naar het andere, zonder dat er uitzicht op een oplossing is en zonder dat partijen zekerheid hebben over de uitkomst.

Voor een slachtoffer kan dit moeilijk te verkroppen zijn. Hij voelt zich niet gehoord en niet serieus genomen door de verzekeraar. Voor de verzekeraar kan het kostenaspect van de procedure, afgezet tegen een onzekere uitkomst van de procedure met mogelijke precedentwerking, eveneens een juk zijn.

Mediation kan in zulke gevallen een oplossing bieden. Het grote voordeel daarvan is dat partijen de regie weer in eigen hand kunnen nemen. Aldus kiezen zij voor de kans op een snellere oplossing (vaak binnen een dag) boven de onzekerheid omtrent de uitkomst van de procedure.

Mediation wordt veelal toegepast in zaken waarin de aansprakelijkheid vaststaat. De laatste tijd komt echter ook mediation aan de poort voor. Deze vorm ziet men vooral in medische aansprakelijkheidszaken waarin patiënt en ziekenhuis gebaat zijn bij voortzetting van hun behandelrelatie, maar wel datgene wat daarbij fout is gegaan recht willen zetten.<sup>7)</sup>

Er bestaan twee wijdverbreide misverstanden in de letselschadebranche. Het eerste is dat de stap naar de mediator een brevet van onvermogen impliceert: partijen zijn er niet uitgekomen met elkaar en dat moet wel iemands schuld zijn. Ten tweede zou mediation niet meer zijn dan een veredelde onderhandeling, waarin het erop aankomt om op het juiste moment de juiste troef te spelen. Geen van beide is waar. Het gaat niet om de vraag wie er goed of fout heeft gezeten in de onderhande-

lingen. Dit is irrelevant. De mediator leert partijen hoe ze op een andere manier kunnen kijken naar hun conflict, hoe ze anders om kunnen gaan met problemen en verschillen van inzicht en hoe ze die op een betere manier kunnen oplossen. De schuldvraag speelt daarbij geen rol. Wat betreft het tweede misverstand: mediation heeft uiteraard wel elementen van onderhandeling (zeker in de eindfase van het mediationproces) maar deze staan niet op de voorgrond. Bij onderhandeling gaat het vaak om het uitwisselen van standpunten en de zoektocht naar het eigen gelijk. Bij mediation gaat het om de zoektocht naar de gemeenschappelijke belangen en de verenigbaarheid daarvan.

### 3. Mediationstijlen

Er bestaan vier stijlen van mediation: faciliterend, evaluatief, narratief en transformatief. De eerste drie stijlen (of een mix daarvan) worden vaak toegepast in letselschadezaken. De laatste vorm komt meer uit de hoek van de psychotherapie, maar elementen daarvan kunnen incidenteel ook worden toegepast in een letselschadezaak. Hieronder volgt een beschrijving van de verschillende stijlen.

#### 3.1. Faciliterende mediation

Bij deze vorm van mediation speelt de mediator vooral een rol als begeleider van een proces volgens een vrij vast omlinnd stramien. Hij bemoeit zich niet of nauwelijks met de inhoud van het conflict. Ook oefent hij geen invloed uit op de uitkomst. Hij stelt zich volstrekt neutraal op. Meestal is hij van tevoren niet geïnformeerd over de inhoud van het geschil. Ook hoeft hij geen specifieke kennis te hebben van het onderwerp van het geschil. Het mediationproces verloopt in fases die zich kenmerken door een zoektocht naar belangen achter de standpunten die het conflict tussen partijen veroorzaken.

Het proces begint met een *voorbereidende* fase waarin de mediator de intake doet en partijen de mediationovereenkomst<sup>8)</sup> – met als essentieel element de geheimhoudingsclausule – met elkaar afsluiten. Dan volgt een *exploratieve* fase. In die fase werkt de mediator in de eerste plaats aan het verbeteren van de relatie en het onderlinge vertrouwen tussen partijen. Vervolgens krijgen partijen de ruimte feiten op te helderen en hun stand(en irritatie-)punten uit te wisselen. Ook gaan zij in deze fase onder leiding van de mediator op zoek naar hun achterliggende belangen. Het zoeken begint bij het gemakkelijkste: de gemeenschappelijke belangen, zoals de wens om een punt achter de zaak te zetten. Wat volgt is een onderzoek naar verenigbare belangen, zoals het belang om allebei met respect bejegend te worden en erkenning te krijgen. Lukt dat, dan ontstaat ruimte om ook ogenschijnlijk tegengestelde en/of onverenigbare belangen met elkaar te bespreken. Hier zie je de discussies opdoemen over hypothetisch carrièreperspectief, causaliteit en looptijd. Vaak worden deze belangen door de mediator in kaart gebracht op een whiteboard. Doordat partijen de verschillen en

7. Zie voor een voorbeeld, voordracht C. Jeekel, zaak baby Anna: De praktijk juridisch belicht van slachtofferzijde in "Je geld of je leven terug", Boom juridische uitgevers 2015, blz. 139 e.v.

8. Bij voorkeur de MfN modelovereenkomst met bijbehorend reglement, zie: [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl) en [https://mfnregister.nl/content/uploads/sites/3/2014/02/Mfn-mediationreglement\\_2008.pdf](https://mfnregister.nl/content/uploads/sites/3/2014/02/Mfn-mediationreglement_2008.pdf)

overeenkomsten letterlijk voor ogen krijgen en worden opgeroepen naar elkaar te luisteren en elkaars logica te begrijpen (hetgeen niet betekent dat ze het met elkaar eens zijn), komen ze ongemerkt een stap nader tot elkaar.

In de volgende fase, ook wel de *draaifase* genoemd, helpt de mediator partijen op zoek te gaan naar opties voor oplossingen, waarbij hij een beroep doet op de creativiteit (en het geduld) van partijen. Telkens wordt daarbij gekeken naar stukjes van de puzzel die vast opgelost kunnen worden en andere stukjes die nog nader geëxploreerd dienen te worden. In deze fase komt het aan op gezamenlijke activiteit waarbij de denkrichting gestructureerd wordt en waarbij de mediator tracht een brug te slaan tussen partijen. Welke problemen kunnen partijen samen verkleinen, welke problemen kunnen partijen veranderen, zijn er mogelijkheden om eruit te komen? Als het bijvoorbeeld gaat om een discussie over causaliteit, kunnen partijen elkaar dan vinden in een iets kortere looptijd? Als het gaat om restcapaciteit, zou een tussenoplossing kunnen zijn om toch nog een keer een arbeidsdeskundige in te zetten?

In de daarop volgende fase trekt de mediator zich vaak terug met partijen in aparte sessies (ook wel caucus genoemd). In die aparte gesprekken durven partijen vaak opener te zijn en aan de mediator te vertellen wat hun werkelijke doel is. Met behulp daarvan kan de mediator vervolgens beter inschatten in hoeverre de verschillen die bestaan zijn te overbruggen. Ook kan hij partijen vragenderwijs een spiegel voorhouden over hun kansen en bedreigingen in een eventuele rechtszaak. Hij kan bijvoorbeeld aan de belangenbehartiger van het slachtoffer vragen of hij een inschatting kan maken (uitgedrukt in een percentage) van de kans dat de rechter het door hem geschetste hypothetische carrièreperspectief zal onderschrijven. Aan de verzekeraar kan hij vragen hoe hij denkt dat de rechter het verschil tussen medische en juridische causaliteit in de onderhavige casus zal duiden.

In de laatste fase (die van *loven en bieden*) komt het aan op de vraag of de oplossingen die de revue zijn gepasseerd zijn te verkiezen boven het “wegloop-alternatief” en of partijen elkaar kunnen vinden in een oplossing die voor iedereen rechtvaardig en eerlijk is. Lukt dat, dan is er overeenstemming die door de mediator ter afsluiting in een kort verslag wordt vastgelegd. Vastlegging van het resultaat van de mediation is tevens de laatste fase van het mediationproces. De vaststellingsovereenkomst wordt vervolgens meestal door de verzekeraar zelf opgesteld volgens het eigen gewenste model. De mediator ontvangt daarvan een afschrift, waarna hij de mediation als beëindigd beschouwt. Bij deze mediationstijl geeft het vaste stramen partijen de nodige houvast en veiligheid, waardoor hun onderlinge vertrouwen in elkaar en in de uitkomst wordt bevorderd. Dit zorgt ervoor dat zij met elkaar aan de slag kunnen gaan om hun gezamenlijk gedragen oplossing te bereiken.

### 3.2. De evaluatieve mediation

De evaluatieve vorm van mediation voltrekt zich ongeveer langs dezelfde lijnen als hierboven omschreven, maar de mediator stelt zich hierbij (vooral in de loop van het proces) wat directiever op. Hij bemoeit zich niet alleen met het proces, maar ook met de inhoud. Partijen kunnen een beroep doen op zijn specifieke deskundigheid op het vakgebied. Vaak wordt dat in de aparte sessies gedaan. Dikwijls laat de mediator zich ook van te voren door partijen op de hoogte stellen van hun visie op de zaak, bijvoorbeeld door te vragen om de schadestaat, medische adviezen en/of correspondentie waaruit de geschilpunten bestaan. De evaluatieve mediator is ook meer uitkomstgericht, vandaar dat hij veel gebruik maakt van de aparte sessies, omdat partijen zich daarin meer bloot geven dan in de gezamenlijke gesprekken. Deze vorm van mediation wordt in letselschadezaken veel toegepast.

### 3.3. De narratieve mediation

Bij de narratieve vorm van mediation probeert de mediator aan de hand van het verhaal van partijen te achterhalen waar het conflict precies zit. De narratieve mediator ziet het conflict tussen partijen als een botsing van twee verschillende percepties van de werkelijkheid. Samen met partijen zal de mediator proberen een verhaal te creëren waarin het conflict ophoudt een te grote invloed uit te oefenen. Hij doet dit door de schuldvraag buiten partijen te plaatsen (te externaliseren) en door problemen te herformuleren waardoor hij de vervelende lading eraf haalt.

Bij deze aanpak wordt spaarzaam gebruik gemaakt van de aparte sessies vanwege het belang van de actieve interactie tussen partijen. Wel zal de mediator hiermee in de oriëntatiefase vaak beginnen. In letselschadezaken blijkt iedere keer weer dat partijen elkaars verhaal niet genoeg kennen. Vaak ziet het slachtoffer degene die voor de verzekeraar de zaak “binnen” behandelt voor de eerste keer. Die ontmoeting genereert een gevoel van opluchting aan beide kanten. Als partijen de tijd nemen om uitgebreid naar elkaars verhaal te luisteren, wordt vaak al veel tussen hen opgeklaard. Het gaat dan niet alleen om het verhaal van het slachtoffer (dat ligt voor de hand), maar ook om dat van de behandelaar. Hij kan beter uitleggen wat zijn rol is geweest in het proces, hoe hij tot bepaalde inzichten is gekomen, wat daarbij de rol is geweest van de medisch adviseur, aan welke regels hij is gebonden, aan wie hij verantwoording moet afleggen en op welke manier.

### 3.4. De transformatieve mediation

Deze vorm van mediation kan worden toegepast bij partijen bij wie het gewenst is dat de relatie niet alleen wordt hersteld, maar ook gecontinueerd. Bij mediation aan de poort in de relatie ziekenhuis/patiënt zouden elementen van deze vorm van mediation daarom van nut kunnen zijn.

De mediator is niet gericht op een bepaalde uitkomst, noch is hij directief. Hij ziet slechts toe op verbetering van de relatie tussen partijen, waarbij



**Een brug slaan  
tussen partijen.**



het conflict tussen partijen wordt gezien als een crisis in hun menselijke interactie. Hij probeert daarin een omslag te creëren, vandaar het woord transformatie.<sup>9)</sup>

#### 4. Interventietechnieken

Als gezegd helpt de mediator partijen goed naar elkaar te luisteren, waardoor over en weer inzicht in elkaars visie op het probleem ontstaat. Onder-tussen brengt de mediator in kaart wat voor ieder belangrijk is, wat partijen van elkaar verwachten en wat nodig is om tot elkaar te kunnen komen. Vooral door de juiste vragen op het juiste moment te stellen, creëert de mediator inzicht in elkaars belangen. Daarbij maakt hij gebruik van verschillende interventietechnieken.

Oplossingen manifesteren zich in het begin namelijk vooral in de gedaante van standpunten en klachten over elkaar. Een standpunt is een oplossing die alleen rekening houdt met het eigen belang van een partij. Voor de mediator is het de kunst om dat standpunt zo goed mogelijk te vertalen in een belang. Dit belang reflecteert wat voor iemand van wezenlijke betekenis is: gezondheid, financiële zekerheid, rust (aan de kant van het slachtoffer), rechtvaardigheid en een eerlijke schadeleregeling (aan de kant van de verzekeraar). Als de belangen goed in kaart zijn gebracht kunnen partijen elkaar beter uitleggen waarom hen bepaalde oplossingen voor ogen staan. Voor het vinden van de beste oplossing die aan al die belangen recht doet, hebben alle partijen energie, doorzettingsvermogen en geloof in elkaar nodig.

Beide partijen hebben behoefte aan erkenning door de ander. Met name wil iedereen het gevoel krijgen dat degene die aan de andere kant van de tafel zit zich in zijn positie kan verplaatsen, dat wil zeggen: zich kan voorstellen hoe het voelt om slachtoffer te zijn met pijn, ongemak en financiële zorgen, of een verzekeraar te zijn met 300 dossiers onder zijn hoede en een gebrek aan tijd. Het leren luisteren naar elkaars – vaak inspirerende – verhalen heeft een reparerende en heilzame werking. Goed luisteren lukt echter alleen als de juiste vragen worden gesteld op het juiste moment en in de juiste vorm. Daarnaast is het belangrijk dat het antwoord op die vraag door de mediator nog eens wordt herhaald, vertaald en verpakt in termen die de angel eruit nemen. Dit is een belangrijk werkzaam bestanddeel in de methodiek van de mediator. Beter begrip voor elkaars belang kan leiden tot verzoening. Het is de taak van de mediator om die aspecten gedurende het hele traject te bewaken.

Op volstrekt neutrale wijze moet hij daarbij net zo lang verkennen en doorvragen, totdat duidelijk wordt wat er werkelijk aan de hand is en wat achter al die boosheid en starheid van partijen zit. Door goed samen te vatten, probeert de mediator een verbinding te leggen en een sfeer te creëren van vertrouwen in een goede afloop. Hij zet partijen aan het werk om compassie voor elkaar te hebben, integer te zijn en elkaar te helpen om er samen uit te komen. Al naar gelang de fase waarin partijen zich bevinden wordt de manier van vragen steeds actiever. In onderstaand schema wordt deze vraagmethodiek zichtbaar gemaakt.<sup>10)</sup> De volgorde die daarin wordt gehanteerd is natuurlijk geen wet van Meden en Perzen. Op ieder moment van de mediation kan dit soort vragen aan de orde komen.



### Behoeft aan erkenning.

- 9. Meer informatie over deze vormen van mediation is te vinden in het Handboek Mediation (5e herziene druk) onder redactie van A. Brennikmeijer (hoofdredacteur), D. Bonenkamp, K. van Oyen en H. Prein (Sdu: Den Haag 2013).
- 10. Overzicht van Van der Hoeven Nelissen Mediation, gemaakt aan de hand van hoofdstuk 9.2 van het handboek mediation.

HOOFDCATEGORIE	INTERVENTIE	WAAROM	HOE
Actief luisteren, inventariserend: non-evaluatief ophalen van informatie, niet meer dan begrijpen wat naar voren wordt gebracht	Spiegelen	Uitnodigen om over een specifiek onderdeel meer te vertellen	Letterlijk herhalen van een woord uit een uitspraak van een partij
	Parafraseren	Laten weten dat je de partij inhoudelijk gehoord en begrepen hebt, tevens controle daarop en impliciete uitnodiging meer te vertellen	Kort en helder, zeker niet volledig, aangeven wat een partij heeft gezegd in eigen woorden, nadruk ligt op de inhoudelijke kant
	Gevoelsreflectie	Laten weten dat je begrijpt wat een en ander voor desbetreffende partij betekent, tevens controle daarop en impliciete uitnodiging meer te vertellen	Verwoorden/herhalen van onderliggende gevoelens, derhalve ligt nadruk op gevoelens
	Stiltes	Gelegenheid geven voor interne reflectie, voorbereiden vervolg, op adem komen en dergelijke	Stilte honoreren, ook wanneer deze langer (dan de bekende) vier seconden duurt. Eventueel normaliseren van de stilte: "denk gerust even na"
	Samenvatten	Partijen helderheid, structuur en overzicht bieden in hun conflictsituatie, rust scheppen voor reflectie door partijen, kan gebruikt worden om een fase af te sluiten	Reflectie van de mediator over het geheel of een groot deel van wat (beide) partijen naar voren brachten. Frequentie veel lager dan spiegelen, parafraseren en gevoelsreflectie

Actief luisteren, verkennend: non-evaluatief zoeken naar uitbreiding van informatie, zoeken naar wat relevant is, verhaal compleet maken	<b>Open, exploratieve vragen</b>	Uitnodigen meer te vertellen, nieuwe onderwerpen aan te snijden	Vragen die niet met ja en/of neen e.d. beantwoord kunnen worden naar aanleiding van door partij genoemde onderwerpen dan wel door mediator bedacht, bijvoorbeeld op basis van <i>common sense</i>
	<b>Gesloten vragen</b>	Gericht informatie vragen, bevestiging vragen	Vragen die met ja en/of neen e.d. kunnen worden beantwoord
<b>Positief beïnvloeden van de kijkwijze van partijen naar de status quo, ofwel positief heretiketteren</b>	<b>Neutraliseren</b>	Opschonen van uitspraken van een partij, scherpe kanten eraf halen	Herformuleren van wat gezegd is met weglaten van lelijke woorden of lelijke non-verbale signalen. De kunst van het weglaten. Lijkt op parafraseren
	<b>Normaliseren</b>	Gerust stellen, begrip tonen	Specifieke ervaring van de partij algemener maken, aangeven dat die gebruikelijk is
	<b>Wederkerig maken</b>	Duidelijk maken dat partijen samen een systeem zijn en elkaar beïnvloeden, laten verdampen van de schuldvraag, waar twee honden...	Uitspraken van partij of partijen vertalen naar uitspraken die voor beiden gelden in vragende of stellende vorm
	<b>Vertalen naar belangen</b>	Het mooie achter het lelijke laten zien, beïnvloeden van hoe partijen elkaar zien, veredelen, herordenen naar ander niveau, kleine kwantum-stap	Standpunten herformuleren naar waar het partijen werkelijk om te doen is
<b>Bevorderen van het bereiken van een oplossing</b>	<b>Uitnodigende vragen</b>	Bevorderen van exploratie, creativiteit, discussie en dergelijke	Open vraag met duidelijk instructieve waarde
	<b>Reflectieve vragen</b>	Partijen naar meta-niveau brengen	Vragen stellen vanuit het meta-communicatieve perspectief
	<b>Lineaire vragen</b>	Checken van waargenomen causaliteit	Checken met gesloten vraag
	<b>Circulaire vragen</b>	Reflectie op causaliteit en dynamiek in een conflictsysteem, partijen actie- en toekomstgericht maken, onderhandeling uitlokken	Open vragen naar wat de partij zelf of de andere partij kan doen om een bepaald resultaat te bereiken
	<b>Hypothetische vragen</b>	Uitdagen van partijen verder te kijken dan hun neus lang is, blinden voor de ramen weghalen, oren van doven openen	Partijen vragen te reflecteren op ideeën die de mediator naar voren brengt in de vorm van een open vraag
	<b>Suggestieve of leidende vragen</b>	Partijen beïnvloeden richting een bepaalde kijkwijze, oplossing en dergelijke. Gaat hier om actieve en voor een mediator sterke beïnvloeding en past vooral bij evaluatieve vormen	Partijen bepaalde ideeën, oplossingen en dergelijk vragenderwijs, gesloten, in de mond leggen en weinig ruimte geven voor tegenspraak
	<b>Confronterende vragen</b>	Ontmaskeren van geheime agenda, blootleggen van onderliggende psychologische mechanismen, een en ander op basis van het oordeel en interpretatie van de mediator	Partij of partijen vragenderwijs confronteren met niet uitgesproken zaken, onderliggende psychologische mechanismen, discrepanties op rustige, zakelijke, veronderstellende en accepterende toon



Vooral het stellen van circulaire vragen kan in mediation bij letselschadezaken van cruciale betekenis zijn. Dit zijn open vragen naar wat de ene partij van de andere hoopt of verwacht om een bepaald doel te bereiken. Het stellen van circulaire vragen komt aan de orde wanneer partijen in de loop van de dag langzaam wat moedeloos of wanhopig worden. Ze denken dat er nooit een oplossing mogelijk is en dat de ander ook nooit begrip zal gaan tonen. De mediator kan daarop inspelen door een vraag te stellen waarin de ene partij de andere partij oproept om iets te doen. Op zo'n moment kan een mediator bijvoorbeeld vragen: "u voelt nu veel onbegrip van de andere kant, wat hebt u van hem nodig om u hierover wat beter te voelen, wat zou u graag van hem willen horen zodat u met elkaar een stap verder kunt komen?" Het antwoord is vaak: "ik wou dat hij zou geloven dat ik echt ontzettend veel pijn heb, ook al is er niks te vinden." Vaak reageert de verzekeraar daar positief op: "ik maak u nu vandaag wat langer mee en ik merk en zie echt dat deze dag u uitput. Hoe graag ik ook zou willen, ik kan uw pijn niet wegnemen, maar ik wil u wel serieus nemen."

“ . . . . .  
**Goede communicatie is de sleutel voor een geslaagde mediation.**  
. . . . . ”

Het kan ook andersom: "ik (verzekeraar) zou willen dat u ziet dat ik heus wel mijn best heb gedaan om u goed te helpen: ik heb veel voorschotten betaald en u ook hulp geboden, zoals door de arbeidsdeskundige, maar ik heb het gevoel dat het nooit genoeg is." Dikwijls volgt dan wel de erkenning door het slachtoffer van de goede houding van de professional.

## 5. Tips voor de professionals aan tafel

De rol van de professionals (dat zijn de advocaat of belangenbehartiger van het slachtoffer aan de ene kant en de schaderegelaar die voor de verzekeraar optreedt aan de ander kant) is heel anders dan die van het slachtoffer. Deze laatste heeft nog nooit een mediation meegemaakt en is emotioneel veel meer bij de kwestie betrokken dan de professional. Toch kan het ook voor mensen uit het vak een hele uitdaging zijn om de dag tot een goed einde te brengen. Ook tussen hen kan sprake zijn van ergernis en onbegrip omtrent elkaars houding. Hun belang is dat zij elkaar ook in andere zaken weer zullen tegenkomen. Zij zijn gebaat bij het transformatieve aspect uit de vierde mediationstijl. Als zij in staat zijn hun relatie te verbeteren, kan dat ook andere dossiers (lees: slachtoffers) ten goede komen.

Duidelijk is dat goede communicatie op een constructieve manier de sleutel is voor een geslaagde mediation. Onhandig taalgebruik, in de rede vallen, elkaar niet laten uitpraten of niet aankijken is niet helpend, evenmin als steeds "ja, maar" zeggen. Ook vormelijkheid of onhandig taalgebruik is een valkuil: "met alle respect hoor mevrouw, maar ..." is bedoeld om beleefd over te komen, maar het drukt vaak juist het omgekeerde uit. Niet constructief is het als men niet ook maar

enigszins wil toegeven op een standpunt. Vaak gebeurt dit uit angst iets prijs te geven. Zaken en/of het gelijk liggen echter nooit zwart wit. Als een deelnemer laat merken dat er door aan tafel verkregen aanvullende informatie ruimte komt om iets genuanceerder tegen de eigen mening aan te kijken, komt dat de sfeer beslist ten goede. Immers, het gaat om een zoektocht naar mogelijke oplossingen. Getoonde bereidheid tot nuancering getuigt van de bereidheid tot het vinden van die oplossing. Wie blijft volharden in zijn overtuiging maakt zichzelf minder geloofwaardig. Een voorbeeld hoe het beter kan: "ik kan na wat ik nu gehoord en gezien heb, niet meteen op alle punten toegeven, maar wel vind ik dat jullie een punt hebben en dat het rapport ook anders te lezen is. Ik wil erover nadenken wat voor consequenties dat kan hebben voor de opstelling van de schade en wil daar graag met mijn collega/cliënt ruggenspraak over hebben."

## 6. De zaak van Herma

Ter afsluiting volgt hier een weergave van een recente mediation waarbij iedere partij, de verzekeraar, het slachtoffer en haar advocaat, terugblijkt op die dag.

### 6.1. Casus

Door een auto-ongeval in november 2008 liep Herma een whiplash op en raakte verwikkeld in een letselschadezaak. Er was een fikse causaliteitsdiscussie ontstaan en de zaak wilde niet vlotten. Begin 2015 staan Herma en de verzekeraar van de aansprakelijke partij lijnrecht tegenover elkaar. Als haar advocaat, Tim Bueters, een mediation traject voorstelt, besluit Herma daarvoor te kiezen.

### 6.2. Schaderegelaar en schadebehandelaar van de verzekeraar<sup>11</sup>:

'Deze zaak sleepte zich voort zonder dat er schot in kwam. De medische expertises hielpen ons niet veel verder. Uit praktijkervaringen weten wij dat whiplashslachtoffers soms in een vicieuze cirkel raken en dat zo'n neergaande spiraal een oplossing kan blokkeren. Toen de belangenbehartiger voorstelde om een mediation traject in te gaan, stonden wij daar positief tegenover. Een mediation wordt vaak gebruikt om een geschil tussen twee partijen op te lossen, waarbij elke afzonderlijke partij meent het bij het rechte eind te hebben. Partijen komen dan in de onderhandelingen niet verder omdat ze gefixeerd zijn op een bevestiging van hun eigen gelijk. Wij denken dat dit geldt voor zowel de betrokkenen aan de kant van de verzekeraar, maar ook aan de kant van het slachtoffer. Een mediation biedt alle ruimte om je te verdiepen in de beweegredenen van de ander en dat kan een mooie start zijn van een oplossing. Daarbij is bekend dat slachtoffers (in deze volgorde) erkenning willen, een snelle oplossing en een redelijke vergoeding. In zo'n mediation traject kan hieraan worden voldaan. Kortom: alle redenen om positief te staan tegenover een mediation zolang die niet is gebaseerd op principiële verschillen van mening. De dag zelf hebben wij als positief ervaren. Zoals te

11. De verzekeraar wil anoniem blijven maar wel haar verhaal delen.

verwachten, begon het aftastend, ook wel wat verwijtend. Maar dat kun je een slachtoffer dat al jaren wacht op een oplossing niet verwijten. De rol van de mediator is dan van heel grote betekenis. De mediator nam geen stelling, was volstrekt onpartijdig en gebruikte de ochtend voornamelijk om door middel van vragen de problematiek en de tegenstellingen helder te krijgen. Na de lunch werden de gedachtewisselingen concreter en werd ook duidelijk hoe de onderhavige schade kon worden opgelost. En natuurlijk gaat het dan in de eindfase om euro's. Een ieder maakt dan zijn of haar afweging. Van de kant van de verzekeraar gaat het om een afweging om het dossier te sluiten om verdere transactiekosten te voorkomen. Bovendien speelt altijd in het achterhoofd dat er een procesrisico is. Want wat gebeurt er als de mediation mislukt en partijen naar de rechter stappen? Dan ben je de regie kwijt en moet je maar zien hoe een en ander wordt opgelost. Al die overwegingen spelen mee en als partijen elkaar dan dicht genaderd zijn, moet je als verzekeraar een klap op het dossier kunnen geven door die laatste stap te zetten. Het is immers ook heel wat waard als zo'n zaak kan worden beëindigd, samen met alle emoties die nu eenmaal eigen zijn aan de kant van het slachtoffer en de directe familie daaromheen. En dat lukte in ons geval.

Mediation kan een heel goed middel zijn, omdat het je verplicht om je te verdiepen in de problematiek van die ander en om oplossingen mogelijk te maken. Wat dat betreft stonden wij altijd al positief tegenover mediation en de laatste mediation heeft ons daarin alleen maar gesterkt.'

**6.3. Mr. T.J.C. Bueters, letselschadeadvocaat:** 'Deze letselschadezaak liep al jaren, zonder concreet resultaat. Kennelijk waren twee deskundigenonderzoeken niet voldoende om de discussie op medisch gebied glad te strijken. Alhoewel de verzekeraar dat niet duidelijk uitsprak, werd het causale verband betwist en was men niet bereid de rapporten van gezamenlijke deskundigen als uitgangspunt voor zaakafwikkeling te nemen.

De voortslepende discussie maakte dat zowel mevrouw Van Hierden als haar partner ernstige spanningen ondervonden. Zij uitten een noodkreet. De letselschadezaak kostte hen zo veel, dat ze een procedure tegen de verzekeraar wilden aangaan. Mediation leek mij een geschikte tussenoplossing. Voor mij was de insteek dat partijen over de medische discussie op één lijn zouden komen. Daarnaast achtte ik het belangrijk dat cliënte de kans kreeg zichzelf uit te spreken.

Cliënte kreeg op de dag ruimschoots gelegenheid om uit te leggen welk effect het traject had op haar leven en gezondheidssituatie. Datzelfde gold voor de verzekeraar, die de mogelijkheid kreeg om de ingenomen standpunten toe te lichten. Naar mijn idee ontstond hierdoor meer begrip voor elkaar. Dat begrip had groter kunnen zijn als de verzekeraar meer empathisch vermogen had getoond. De valkuil bij behandeling van een letselschadezaak is dat men deze te professioneel 'aanvliegt' en daarbij de belangen en gevoelens van een slachtoffer uit het oog verliest. Soms kan een simpel excuus voor

de situatie waarin een slachtoffer terecht is gekomen, al voldoende zijn.

Ondanks deze kleine kritische kanttekening kan gezegd worden dat de dag van beide zijden zeer positief en constructief verliep. De opluchting was groot toen ten slotte de zaak definitief afgerond kon worden. De standpunten en belangen lagen ver uit elkaar. Maar met wat hulp van de mediator bleken partijen in staat – voor wat betreft de schade-uitkering – tot elkaar te komen. Na een zware en vermoeiende dag ging cliënte enigszins beduusd naar huis met de vaststellingsovereenkomst. Een lang en moeizaam traject van vele jaren bleek in één dag te zijn afgerond. Een last viel van haar schouders. Daarbij kreeg ik de indruk dat de verzekeraar ook zichtbaar blij was dat zij eraan kon bijdragen dat het gezin Van Hierden zich weer op andere dingen dan de letselschadezaak kon gaan focussen.

Mijn ervaringen met mediation werden deze dag andermaal bevestigd. Het is een prachtig instrument met succesvolle resultaten. Alleen al het feit dat het slachtoffer een dag heeft waarbij hij of zij zich centraal voelt staan, is pure winst. Als dan een definitieve afronding ook nog mogelijk blijkt, is dat uiteraard helemaal mooi. Of de mediation nu verplicht wordt of niet, ik zal er in voorkomende gevallen zeker weer gebruik van maken.'

#### 6.4. Herma van Hierden:

'De enorme impact van een letselschadezaak is bijna niet te omschrijven. En voor een buitenstaander waarschijnlijk moeilijk te begrijpen. De schadezaak had zowel mij als mijn partner in de greep. We konden niets meer in het positieve zien. Mijn partner was overspannen en ook mijn emmer liep over. Het beheerste ons hele welzijn, 24/7. Hier moest op korte termijn iets aan veranderen. We wilden duidelijkheid. Mijn advocaat heeft het mediationballetje opgegooid en daar zijn we hem heel dankbaar voor.

De winst van de dag zat in het wederzijds uitgesproken respect, menselijk contact en openstaan voor elkaar. Ik had twee mannen voor me in plaats van 'de verzekeraar'. Ze luisterden naar mijn verhaal en toonden begrip (niet te verwarren met volledig begrijpen). Natuurlijk werd ik emotioneel en dat was goed. Ze mochten zien hoe vast ik zat: hoe klein en beperkt mijn wereld was geworden.

De dag bracht ons inzicht in de beweegredenen van de verzekeraar. Soms behoorlijk pijnlijk, maar ze gaven het tenminste prijs! Tijdens de gesprekken werden onze afzonderlijke doelen steeds helderder. Er was een groot verschil: ik wilde duidelijkheid, de verzekeraar wilde de zaak sluiten. Onder leiding van de mediator kwam er toenadering. Toch leek de kloof te groot. Ik voelde teleurstelling en uitputting van een veel te zware dag, maar ik heb het nooit als falen gezien: de heren hebben me aangehoord, hun zegje gedaan, welwillendheid getoond en samen willen kijken naar oplossingen in plaats van meer rookgordijnen creëren. Ik kreeg geen erkenning voor alles, maar ik werd wel gezien. Dat was op zich al een groot goed.

Vaak zeggen ze dat het beide partijen 'pijn' doet om



**Bereidheid tot  
nuancering.**



de letselschadezaak te kunnen afronden. We schikten voor een lager bedrag dan dat ik vooraf reëel vond. Maar dit was mijn kans om mijn eigen leven terug te pakken. We kregen de regie terug! Het was bijna onwerkelijk dat deze zeer grote last van onze schouders was afgevallen!

“ .....  
**Wederzijds respect,  
menselijk contact  
en openstaan  
voor elkaar.**  
.....”

Inmiddels ben ik me bewust dat het leven te mooi is om zo veel jaar te laten stelen door een letselschadezaak. Voor mij en mijn partner was onze identiteit, door toedoen van de zaak, te beperkt geworden. We waren de sturing volledig kwijt. We zijn dankbaar dat we los zijn geraakt van deze grote, emotionele last. We denken niet meer aan de uitkomst uitgedrukt in geld. De focus ligt weer vooruit, hoe we onze toekomst gaan aankleden. Beetje bij beetje verwerken we de afgelopen jaren en hebben we zin in wat komen gaat. Door de rust die is ontstaan lukt het beter om mijn whiplash-problemen te accepteren. Iedere dag blijft anders, maar ik kan er steeds beter mee omgaan. Eerder was het een non-stop gevecht tegen de beperkingen, nu zie ik mogelijkheden om een toekomst op te bouwen mét de beperkingen!

In mijn geval is via mediation de letselschadezaak gesloten. Ik ben ervan overtuigd dat de dag evengoed waardevol was geweest als er geen akkoord was bereikt. De mediator stuurt op gelijkwaardig contact en als dat haalbaar blijkt, dan is er winst geboekt!

Als ik het over mocht doen, zou ik het gesprek wel

over twee dagen willen spreiden. Mijn energie is beperkt en het gesprek is intensief. Het is moeilijk om dan steeds helder te blijven en je hoofd erbij te houden. Ook heb je dan even de gelegenheid om alles te laten bezinken. Het zijn immers nogal belangrijke knopen die doorgehakt worden!’

## 7. Conclusie

Zoals hierboven is beschreven, kent mediation vele voordelen. Het is een vrij informele procedure die partijen snel en tegen relatief lage kosten tot een goede regeling kan brengen. Het gaat tijdens mediation niet om juridische standpunten, maar vooral om het verhaal erachter. De wensen en belangen tellen, niet wie er ‘gelijk’ heeft. Mediation leidt vaak tot creatieve oplossingen die via de rechter niet mogelijk zouden zijn, maar waar iedereen zich in kan vinden. Omdat de mediator – anders dan de rechter – geen standpunt inneemt en partijen geen beslissing oplegt, maar hen juist helpt om hun eigen oplossing te vinden, is de acceptatiegraad van de uitkomst voor alle betrokkenen veel groter. Dat het goed kan werken, wordt in bovenstaande zeer persoonlijke verhalen onderstreept. Het mooie van het verhaal is dat Herma degene is geweest die het initiatief tot het schrijven van dit artikel heeft genomen om andere slachtoffers een hart onder de riem te steken.<sup>12)</sup>

12. Eerder verscheen haar relaas en dat van de overige partijen in het julinumnummer van Whiplash Magazine 2015.