

Tilburg University

Eerste stappen naar een systeem van geschiloplossing voor de letselschaderegeling

Kamminga, Y.P.; van Zeeland, C.M.C.

Published in:
Tijdschrift voor Mediation

Publication date:
2006

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

Citation for published version (APA):
Kamminga, Y. P., & van Zeeland, C. M. C. (2006). Eerste stappen naar een systeem van geschiloplossing voor de letselschaderegeling. *Tijdschrift voor Mediation*, (1), 9-13.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Eerste stappen naar een systeem van geschiloplossing voor de letselschaderegeling

*Peter Kamminga en Corry van Zeeland**

1 De afwikkeling van letselschade

De afwikkeling van letselschade staat volop in de belangstelling. Onder andere uit het rapport van Stichting de Ombudsman¹ bleek dat de afwikkeling duur en belastend kan zijn. Het is de aanleiding geweest voor tal van initiatieven om het afhandelen van letselschadezaken structureel te verbeteren.² Een daarvan is de Gedragscode Behandeling Letselschade, die in het Project Procedurele Normering Personenschade³ in nauwe samenwerking met slachtofferorganisaties en de letselschadebranche is opgesteld. Het doel ervan is een betere, efficiëntere en effectievere afwikkeling van personenschades. De gedragscode moet ervoor zorgen dat het voor de betrokken partijen van meet af aan helder is wat er wanneer gaat gebeuren, wie welke stappen moet zetten, en welke termijnen gelden. Tevens moeten de normen ertoe bijdragen dat problemen die tijdens de afwikkeling ontstaan snel en goed worden opgelost. De drie punten waarop deze code zich met name richt zijn: (1) een centrale positie voor het slachtoffer in de schadebehandeling, (2) een constructieve schaderegeling volgens het 'harmoniemodel', en (3) het ontwikkelen van een tussentijds systeem van geschiloplossing.

In deze bijdrage zal dit systeem van geschiloplossing worden beschreven en van kanttekeningen worden voorzien. In paragraaf 2 komen eerst de 'goede manieren' voor geschiloplossing in de gedragscode aan bod: *best practices* die partijen helpen om conflicten te voorkómen of zelf op te lossen. Paragraaf 3 behandelt het systeem van tussentijdse geschiloplossing voor die situaties waarin partijen een derde nodig hebben bij het oplossen van hun geschil. In de vierde paragraaf worden de plannen met het systeem concreet gemaakt. De slotparagraaf bevat conclusies en aanbevelingen.

2 Goede manieren voor geschiloplossing in de gedragscode

Mensen die in conflict zijn, kunnen moeilijk samen kiezen voor geschiloplossing; meestal lukt dat niet.⁴ Het gevolg is vaak dat partijen hun eigen plan trekken, hun overleg staken en de rechter als enig alternatief overblijft. Want daar kunnen ze ieder voor zich naar toe, om de ander tot dialoog te dwingen. Maar de rechter is vanwege de gemoeide tijd, kosten en onzekerheid over de uitkomst vaak geen aantrekkelijke optie. Ook in de letselschaderegeling zien we dit 'samen niet kunnen kiezen' terug, met verstoorde verhoudingen, vertragingen en oplopende kosten als resultaten. Een moeizaam proces dat vooral voor het slachtoffer zwaar is. Juist omdat het zo moeilijk is om in een samenwerkingsrelatie

– wat de schadebehandeling toch is – een conflict op te lossen, geeft de gedragscode eerst en vooral goede manieren voor het voorkómen van geschillen en het door partijen zelf aanpakken ervan, als er toch een probleem is ontstaan.

Voorkomen is beter dan genezen

Partijen kunnen preventief te werk gaan door aan het begin van de schaderegeling coördinatieafspraken te maken over de aanpak van de schadeafwikkeling. Dit kan bijvoorbeeld door samen de prioriteit van de verschillende onderdelen van de schadebehandeling te bepalen en af te stemmen wat daarvan de optimale start en afronding is. Partijen kunnen verder afspraken maken over het verloop van hun onderlinge communicatie. En *last but not least* kunnen zij vroeg in de schadebehandeling al stilstaan bij mogelijke conflicten door samen antwoorden te formuleren op vragen als: Wat als de onderhandelingen vastlopen? Is er een gezamenlijke voorkeur voor een procedure en/of geschiloplosser? Kunnen we daar nu al afspraken over maken?

Door bijtijds – als de verstandhouding nog goed is – deze zaken af te stemmen kunnen lastige en langdurige discussies worden voorkomen. Bovendien zal de gedeelde verantwoordelijkheid voor de planning en coördinatie van de schadebehandeling een positief effect hebben op de werkrelatie en op de snelheid van afwikkeling.

* De auteurs danken Maurits Barendrecht en Janneke van der Linden voor hun commentaar bij een eerdere versie van dit artikel.

1. Stichting de Ombudsman, *Onderhandelen met het mes op tafel*; een zoektocht naar de redelijkheid, november 2003.
2. Bijv. de branchebrede richtlijnen en aanbevelingen van het Nationaal Platform Personenschade (NPP), de ontwikkeling van een keurmerk voor belangenbehartigers in de Stichting Keurmerk Letselschade en de oprichting van de vereniging voor letselschademediators LetMe. Ook de politiek liet zich niet onbetuigd, zie bijv. de motie van Kamerlid Wolfsen c.s., Kamerstukken II 2004/05, 29 800 VI, nr. 102 en verschillende brieven van de Minister van Justitie aan de Tweede Kamer, onder meer Kamerstukken II 2003/04, 29 200 VI, nr. 168, Kamerstukken II 2004/05, 29 800 VI, nr. 65 en 159 en Kamerstukken II 2004/05, 30300 VI, nr. 24.
3. Zie voor meer informatie over het project van de Universiteit van Tilburg <http://rechten.uvt.nl/normering>.
4. J.M. Barendrecht & B.R. de Vries, *Fitting the Forum to the Fuss with Sticky Defaults: Failure on the Market for Dispute Resolution Services?*, 2004, te raadplegen op <http://ssrn.com/abstract=572042> en J.M. Barendrecht, *Bedrijfsmatige juridische dienstverlening en toegang tot het recht: actievere regulering is nodig*, NJB 2003, p. 1848-1859.

Zelfoplossend vermogen van partijen versterken

Soms lukt het echter niet om een geschil te voorkomen. In complexe letselschadezaken zijn de belangen van slachtoffer en verzekeraar groot en voor beiden staat er veel op het spel. Het toernooimodel is dan lastig te vermijden. De risico's van dit onderhandelingsmodel zijn echter groot. Een debat over wie er gelijk heeft en wie het recht aan zijn kant heeft, ontardt niet zelden in gepolariseerde verhoudingen, ontspoorde conflicten en hoge kosten.

Er zijn echter mogelijkheden om het niet zover te laten komen, om constructief 'ruzie te maken'. Dat begint met te onderkennen dat meningsverschillen normaal zijn in de schadebehandeling. Het gaat er vooral om hoe partijen ermee om willen gaan. Zoeken zij de oplossing in het gevecht of aan tafel?

De gedragscode gaat uit van het laatste. Partijen worden gestimuleerd om een vastlopend overleg niet te negeren, maar serieus te nemen. Door snel met elkaar een afspraak te maken om te kijken wat er aan de hand kan zijn. Door probleemoplossend onderhandelen vol te blijven houden, ook als er een geschil is of dreigt. En door een gezamenlijke analyse van het probleem te maken. De code geeft hiervoor twee hulpmiddelen. Ten eerste kunnen partijen aan de hand van een indeling naar soort probleem zelf vaststellen of het gaat om een *inhoudelijk* geschilpunt, een *procedureel* meningsverschil of een probleem in de *manier van omgaan met elkaar*. Het tweede hulpmiddel is een lijst van veelvoorkomende voorbeeldconflicten met oplossingsrichtingen die door partijen kan worden geraadpleegd.⁵

Dus: snel en neutraal problemen aankaarten, in gesprek blijven, steeds de achterliggende belangen zoeken en objectieve criteria gebruiken bij het vinden van oplossingen. Door op deze manier een probleem aan te pakken kan het zelfoplossend vermogen van partijen worden versterkt.

**3 Als partijen er zelf niet uitkomen:
 tussentijdse geschiloplossing**

Soms (b)lijkt een tegenstelling door partijen toch niet te overbruggen. Wat dan? De opties van partijen – dooronderhandelen, de rechter en, in opkomst, mediation – zijn niet altijd haalbaar, gemakkelijk bereikbaar of geschikt. Het systeem in de code probeert dat te ondervangen door partijen een 'keuzemenu' aan te bieden dat hen in staat stelt om snel en tegen lage kosten goede, onafhankelijke geschiloplossing in te schakelen. Aan de hand van dit keuzemenu en hun eigen *conflictanalyse* kunnen partijen een geschikte *interventie*, met een daarop toegesneden *procedure* en een neutrale *persoon* die deze kan uitvoeren, kiezen.

Gezamenlijke conflictanalyse: noodzakelijk, maar lastig

Een duidelijke analyse van het conflict, door partijen samen gemaakt, is van belang als goede start van de geschiloplossing. Pas als zorgvuldig in kaart is gebracht wat het geschil van partijen is, hoe het is ontstaan (niet: wie de schuld heeft), wat het voor hen betekent en wat zij nodig hebben om weer verder te kunnen, kunnen zij een geschikte interventie kiezen. Door hun analyse blijven partijen bovendien zelf verantwoordelijk en betrokken bij het probleem: zij zijn de 'eigenaren', zij kennen het probleem, zij benoemen het en zij bedenken wat hen verder kan helpen. Wezenlijk, maar tegelijk problematisch. Want als je samen een conflict niet

kunt oplossen, zie dan maar eens wel die gemeenschappelijke diagnose te maken. De code geeft voor die situatie aan dat iedere partij in neutrale bewoordingen een eigen analyse maakt en deze aan de hand van haar belangen verder toelicht. Punten waarover partijen het wél eens zijn, worden ook vastgelegd. Zo kan het geschil dat aan de geschiloplosser wordt voorgelegd, beperkt blijven tot waar het echt om draait.

Interventie kiezen tijdens een geschil

Een ander lastig punt is het kiezen van een geschikte interventie. Bij voorkeur zouden partijen dit al aan het begin van de schadebehandeling moeten doen. Maar dit gebeurt niet vaak. Bij de start van een samenwerking houden mensen zich nog niet bezig met mogelijke toekomstige problemen. Als er dan toch gaandeweg een conflict ontstaat, zit er niets anders op dan stug dooronderhandelen totdat het overleg vastzit. Dan rest vaak weinig anders dan een 'zwaar' geschilbeslechtingstraject. Een 'lichte' variant is immers niet afgesproken. Een bijkomende moeilijkheid is dat er in de letselschaderegeling veel uiteenlopende vragen moeten worden beantwoord. Niet één, maar verschillende soorten expertises zijn nodig bij het afhandelen van letselschadeclaims. Daardoor kunnen ook op verschillende vlakken discussies en geschillen ontstaan. De lastigste doen zich vooral voor op het snijvlak van bijvoorbeeld juridische en medische disciplines. Door deze complexiteit is het oplossen van de verschillende geschillen met één algemene interventie niet goed mogelijk. Er zouden daarom meerdere geschiloplossingsmethoden voor partijen beschikbaar moeten zijn.

Er moet dus een hulpmiddel worden ontwikkeld om partijen vooraf goede keuzes te laten maken. En er moet rekening mee worden gehouden dat partijen vooraf geen regeling treffen. Voor die situaties moet er iets klaar liggen. Daarom is er een inventarisatie gemaakt van veelvoorkomende problemen bij de afhandeling van personenschade. Bij professionele partijen is namelijk bekend wat lastige letselschadesituaties zijn en waar men moeizame en langdurige discussies kan verwachten.⁶ Vervolgens is tijdens expertmeetings van het Project Procedurele Normering Personenschade gebrainstormd over de gewenste aanpak van die problemen. Er zijn criteria besproken waaraan geschiloplossing zou moeten voldoen, wil het daadwerkelijk toegevoegde waarde hebben ten opzichte van de huidige praktijk en het huidige aanbod aan geschiloplossing. Een en ander is verder uitgewerkt in de (deel)projectgroep Geschiloplossing. Het resultaat daarvan is een keuzemenu dat voor partijen eenvoudig te raadplegen is en dat hen ondersteunt bij het kiezen van de tussentijdse geschiloplossing.

Het is een eerste poging om de weg naar geschiloplossing in de letselschaderegeling te stroomlijnen, met ongetwijfeld nog kinderziektes. Momenteel wordt een pilot opgezet waarin met het hierna geschetste systeem van geschiloplossing zal worden geoefend. Verfijning of aanpassing zal in de toekomst zeker nodig zijn. Hierna staan de stappen van het keuzemenu weergegeven. De volgende vragen komen aan bod: Welke conflicten komt men in de letselschadebehandeling veelal tegen? Welke interventies passen

5. Zie paragraaf 3 voor een uitgebreide beschrijving van deze lijst.

6. Zie in paragraaf 3 de lijst met veelvoorkomende voorbeeldconflicten.

erbij? Hoe moet de procedure waarin de interventie wordt gepleegd er dan uit zien? En wat zijn de te stellen eisen aan de neutrale persoon die het conflict ‘oplost’?

Stap 1 in het keuzemenu: welke conflicten?

Een ‘diagnose-instrument’ maakt het partijen mogelijk om de aard van hun conflict nader vast te stellen. Dat gebeurt met een lijst van veelvoorkomende voorbeeldconflicten. Aan het gebruik van zo’n instrument zitten overigens wel haken en ogen. Mensen willen niet graag in standaarden denken. Elk conflict is tenslotte uniek.

In de huidige praktijk werkt het vaak als volgt. De ingeschakelde geschiloplosser zoekt zo goed mogelijk uit wat het conflict is en lost het op voorzover hij dat kan. Maar deze geschiloplosser heeft niet altijd de vereiste capaciteiten in huis. Om het conflict toch te behandelen ‘vertaalt’ hij de kwestie in een conflict waar hij wel iets mee kan. Een discussie over de mogelijke toekomstige ontwikkelingen in het leven van het slachtoffer wordt bijvoorbeeld vertaald in een juridisch probleem, zodat de rechter er een uitspraak over kan doen. Eventueel laat deze zich bijstaan door een medisch deskundige voor advies. Maar misschien ging het wel om een communicatieprobleem in plaats van een juridische vraag. Deze aanpak levert daardoor niet altijd een optimaal resultaat op. Wat geschikt is, hangt af van het soort probleem. Vandaar de lijst met voorbeeldconflicten. Als men namelijk een groot aantal individuele conflicten bekijkt, komt men bepaalde gelijke basisingrediënten tegen. Een uitgebreide dossieranalyse zou nodig zijn om dit gedetailleerd in kaart te brengen, maar de vraag is of dat in dit stadium echt nodig is.⁷ De letselschadebranche heeft gekozen voor een grove inventarisatie van voorbeeldconflicten, die met hulp van praktijkdeskundigen is uitgevoerd. Vertrekpunt waren de knelpunten waarover in de letselschadebehandeling vaak discussie ontstaat. Het overzicht van voorbeeldconflicten ziet er als volgt uit:⁸

- conflicten over aansprakelijkheid en/of schuldverdeling;
- conflicten met betrekking tot het verloop van de communicatie;
- conflicten over causaliteit/predispositie (problemen in de medische sfeer);⁹
- conflicten over het moment en de manier van re-integratie van het slachtoffer;
- principiële conflicten;
- conflicten over de omvang van de schade;
- conflicten over de aard van het conflict.

Het overzicht biedt een eerste inzicht in wat er allemaal mis kan gaan. In de loop der tijd zullen echter verdere verfijningen nodig zijn.

Stap 2 in het keuzemenu: welke interventies?

Als het conflict is ondergebracht bij één of meer van de hiervoor genoemde voorbeeldconflicten, is de volgende stap iets aan het geschil te (laten) doen: er moet een interventie komen. Het uitgangspunt hierbij is dat een tussentijdse ingreep tot doel heeft partijen weer in staat te stellen de onderhandelingen voort te zetten. En dan niet redenerend vanuit bestaande procedures en wat zij aan interventies kunnen opleveren, maar redenerend vanuit de gewenste uitkomsten, en daar dan de juiste procedure bij selecte-

ren. Hoofdvarianten van interventies zijn ‘vlottrekken’ (veelal van de communicatie), ‘niet-bindend advies’ over inhoud of procedure van schadebehandeling en ‘knoop doorhakken’. Dat kan steeds op verschillende manieren. Een aantal noemen we hier:

- advies over de conflictdiagnose. Doel is een snel procedureel advies. Een neutrale derde kan partijen helpen met het verhelderen van het conflict (wat is het probleem?) of met de diagnose daarvan. Hij kan ook aangeven welke interventie(s) daarbij goed zou(den) passen;
- begeleiding en vlottrekken van de schadebehandeling. Doel is bemiddeling bij een moeizame communicatie;
- voorlopige bespreking of (mondeling) advies op basis van een *quick scan* van de problematiek (*early neutral evaluation*). Doel is een procedureel en/of inhoudelijk advies van een deskundige, bijvoorbeeld: praat eens met een mediator; ga uit van die specifieke objectieve criteria bij de schadeberekening;
- advies op basis van een uitvoerig onderzoek. Dat kan bijvoorbeeld een advies van een medisch expert zijn;
- bindende beslissing door een derde. Doel is dat er snel een knoop wordt doorgemaakt, bijvoorbeeld door een arbiter de hoogte van een bepaalde schadepost te laten vaststellen;
- bindend advies of een uitspraak na een uitvoerig onderzoek. Doel is dat een derde na een uitgebreide analyse een knoop doorhakt, bijvoorbeeld over de aansprakelijkheidsvraag of de causaliteitsvraag.

Stap 3 in het keuzemenu: welke procedures?

De interventie is *wat* er moet gebeuren om de onderhandelingen voort te kunnen zetten. De ingreep zelf. De procedure is *de weg ernaar toe*. Het zijn de stappen die zijn doorlopen en de informatie die is uitgewisseld om tot de interventie te komen. Die procedure moet aan bepaalde normen voldoen. Neutraliteit, kwaliteit en deskundigheid moeten gewaarborgd zijn, alsook snelheid, goede toegankelijkheid en lage kosten.

Verskillende bestaande procedures die bij de interventies passen, kunnen worden gebruikt, maar zullen soms moeten worden bijgesteld en aangepast aan de wensen van de partijen. Andere bestaande procedures kunnen worden gecombineerd. En er zullen nieuwe moeten worden ontwikkeld. Hierna volgt het overzicht van een aantal procedures, ingedeeld naar de zojuist genoemde hoofdvarianten.

7. Te veel of heel specifieke categorieën leveren immers weer snel discussie op. Dit maakt het nog lastiger voor partijen om het eens te worden over de mogelijke categorie waarin hun conflict valt.

8. In het uiteindelijke keuzemenu zullen deze conflicten nog nader worden beschreven en uitgewerkt met voorbeelden. Mogelijk worden zij nog anders gegroepeerd.

9. Dit zijn veelal conflicten over de vraag in hoeverre de klachten het gevolg zijn van het ongeval. Men denkt bijvoorbeeld verschillend over vragen zoals: Wat was het ‘medisch verloop’ geweest als het ongeval niet had plaatsgevonden? Had het slachtoffer al eerdere medische klachten waaraan zijn schade (deels) toe te rekenen is?

Procedures bij de interventie ‘vlottrekken van het proces’:

- spreekuur bij de rechtbank. Een ‘lichte’ tussentijdse procedure bij een deelgeschil. Zo’n procedure bestaat nog niet, maar er lijkt sterke behoefte aan te zijn;¹⁰
- (faciliterende) mediation;
- casemanagement of coaching.¹¹

Procedures bij de interventie ‘niet-bindend advies’:

- het Geschilloket.¹² Een (private) instantie waar men van een conflictdeskundige snel advies kan krijgen over de aard van het conflict en de daarbij passende interventie;
- uitvoerig onderzoek door een onafhankelijke deskundige, bijvoorbeeld op medisch, arbeidsdeskundig of financieel gebied. De deskundige wordt op neutrale wijze aangewezen, bijvoorbeeld via een geschiloplossingsorganisatie¹³ of via een verwijzing van het Conflictloket;
- niet-bindend-adviesprocedure of niet-bindende arbitrage. Varianten op de bindende vormen, waarbij een oordeel van een onafhankelijke deskundige wordt verkregen;
- klachtprocedure bij het Klachteninstituut Verzekeringen. Bemiddeling en geschillenbeslechting door de Ombudsman Verzekeringen of de Raad van Toezicht Verzekeringen.

Procedures voor de interventie ‘knoop doorhakken’:

- bindend advies over een deelprobleem. Knoop doorhakken door een deskundige na een lichte procedure, bijvoorbeeld over een bepaalde schadepost;
- arbitragevarianten, zoals final-offer arbitrage of mediation-arbitrage (med-arb);¹⁴
- kort geding bij de rechter;
- gewoon bindend advies, arbitrage of een bodemprocedure bij de rechter.

In sommige conflicten kunnen meerdere interventies nodig zijn. Het combineren van procedures of het naast elkaar laten lopen van procedures kan dan efficiënt werken. Zo kan men meerdere vragen in één keer afhandelen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen via med-arb of door adviesvragen in te passen gedurende een mediationtraject.¹⁵

Stap 4 in het keuzemenu: welke neutrale persoon?

De laatste vraag is: *wie* kan de interventie en procedure uitvoeren? Ook voor deze persoon of instantie gelden waarborgen als onafhankelijkheid, neutraliteit, kwaliteit en deskundigheid.

Neutrale persoon bij de interventie ‘vlottrekken van het proces’:

- een rechter voor de procedure spreekuur bij de rechtbank. Een vlot benaderbare rechter die in een lichte procedure adviezen geeft over hoe een conflict aan te pakken. Hij zet daarbij bepaalde communicatievaardigheden in;
- een mediator;
- een casemanager of coach, bijvoorbeeld een deskundige medewerker van een slachtofferorganisatie;
- adviseur.

Neutrale persoon bij de interventie ‘niet-bindend advies’:

- een conflictdeskundige van het Geschilloket;
- een medisch expert, arbeidsdeskundige of een andere deskundige, bijvoorbeeld een financieel expert. Ook is denkbaar een combinatie van verschillende deskundigen in een commissie;
- een adviseur of arbiter;
- de Ombudsman Verzekeringen, de Raad van Toezicht Verzekeringen.

Neutrale persoon bij de interventie ‘knoop doorhakken’:

- bindend adviseur;
- arbiter;
- rechter.

4 Concretisering van de tussentijdse geschiloplossing: het Geschilloket

De ideale situatie zou zijn als partijen, eventueel geholpen door het keuzemenu, de geschiloplossing voor hun conflict zelf weten te organiseren. Maar dat zal niet altijd lukken. Daarom moet een systeem van geschiloplossing zo worden opgezet dat het de schadebehandeling snel en soepel verder helpt, in plaats van stil te laten vallen. Dit kan door een laagdrempelige instantie die aan de in de praktijk levende behoeften tegemoet kan komen. Dit jaar nog wordt een pilot opgezet met een dergelijke soort instantie: het Geschilloket.

Het Geschilloket

Het Geschilloket, dat telefonisch of via internet kan worden bereikt, gaat vraaggericht werken. Het krijgt in ieder geval deze drie functies: probleemverheldering, niet-bindend advies en verwijzing. Praktisch kan dit als volgt in zijn werk gaan. Partijen (of een van hen) kunnen bijvoorbeeld telefonisch het conflict voorleggen aan een conflictdeskundige met kennis van de branche. Deze ‘loketmedewerker’ geeft vervolgens aan in welke categorie conflicten het geschil volgens hem thuishoort (*probleemverheldering*) en kan een bijbehorende interventie suggereren (*advies*). Hij geeft echter geen inhoudelijk advies. Verder kan de medewerker eventueel ook het contact leggen met de andere partij en hen

10. Zie G. de Groot, Naar een buitengerechtelijk beroep op de rechter in deelgeschillen?: Een potentieel middel tot verbetering van de afdoening van letselschadezaken, TVP 2005, p. 122-127 en de brieven van minister Donner, TK 29 800 VI, 159 en TK 30 300 VI, 24. Tijdens expertmeetings van het Project Procedurele Normering Personenschade en het symposium dat Justitie in mei 2005 organiseerde over geschiloplossing bij letselschade, werd deze behoefte ook duidelijk door de branche geformuleerd.
11. Stichting de Ombudsman heeft hier ervaring mee; zie ook het persbericht van 29 juni 2005 op www.deombudsman.nl over de pilot die de Stichting en verzekeraar Interpolis op 1 juli 2005 zijn gestart.
12. Zie de volgende paragraaf, waar het Geschilloket wordt toegelicht.
13. Arbitrage-instituten of mediation-instituten, zoals het NAI, NMI, ACB Conflictmanagement of de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, verzorgen vaak een belangrijk deel van de logistieke kant van procedures, waaronder de selectie van neutrale derden.
14. Final offer arbitrage is een procedure waarbij een arbiter kiest uit de beide laatste biedingen van partijen. Med-arb is een procedure die begint met mediation en die na verloop van tijd wordt omgezet in arbitrage.
15. Zie voor een voorbeeld o.a. E.J.M. van Beukering-Rosmuller, Invlechting van moderne inzichten over geschiloplossing in de arbitrale procedure, TMD 2000, p. 7-11.

samen *doorverwijzen* naar een geschikte procedure. Het is bovendien de bedoeling dat het Geschilloket een lijst met neutrale personen uit verschillende disciplines heeft. Als partijen zelf geen keuze voor een neutrale persoon kunnen maken, kan de medewerker een of meerdere namen van neutrale derden noemen. De loket-medewerker fungeert tot slot als eerste opvang en verwijzer voor slachtoffers die met een hulpvraag bij het loket aankloppen.

Om het Geschilloket te laten werken

Het Geschilloket is een nieuwe functie waarmee nog geëxperimenteerd moet worden. Bij het opzetten en uittesten hiervan moet al zijn nagedacht over wat nodig is om voldoende vertrouwen uit te stralen. Partijen zullen er namelijk alleen gebruik van maken als zij vertrouwen hebben in de deskundigheid en neutraliteit van het loket, en in de geadviseerde interventies, procedures en neutrale derden. Het Geschilloket zal daarom een zeker gezag moeten hebben en goed georganiseerd moeten worden. Verder zal het aantrekkelijk zijn als het laagdrempelig is, snelle procedures en goede objectieve adviezen aanbiedt tegen lage kosten. Ook een belangrijk aandachtspunt is dat het Geschilloket en de daaropvolgende geschiloplossing daadwerkelijk bieden wat partijen nodig hebben. Daarvoor moeten vraaggestuurde interventies en procedures worden geleverd. Dit vergt nauwkeurige afstemming op de wensen van de gebruikers en misschien een kleine cultuurverschuiving bij procedureontwerpers die vaak erg gewend zijn vanuit het (bestaande) aanbod aan procedures en interventies te denken en minder vanuit de vraag.

Vragen die nog beantwoord moeten worden

De contouren van het Geschilloket zijn er. Maar hiermee zijn niet alle vragen beantwoord. Een van de punten waarover nog geen helderheid is, zijn de kosten. Streven is een tussentijdse geschiloplossing tegen lage kosten. Maar hoeveel het precies moet kosten en wie dat moet betalen, is nog niet uitgekristalliseerd. Wel zijn er enkele denkrichtingen. Zo is denkbaar dat veelgebruikers in een zelfde zaak (notoire klagers) meer betalen als zij een onevenredig beroep doen op de geschiloplossing. Een andere mogelijkheid is de opstelling van partijen in de onderhandelingen te laten meewegen door de neutrale persoon die de interventie verzorgt.

Een tweede punt betreft de toegankelijkheid van de geschiloplossing. Een lage drempel is voor slachtoffers belangrijk. Dat kan met snelle procedures en lage kosten worden bereikt. Maar die drempel moet weer niet zo laag zijn dat men er voor elk wissel gebruik van maakt. Of dat een opportunistische partij het als onderhandelingsstactiek gaat gebruiken, iets wat de schadebehandeling weer kan vertragen.

Ten slotte moet goed worden nagedacht en overlegd over de wijze waarop het Geschilloket en de tussentijdse geschiloplossing kunnen worden afgestemd op reeds bestaande geschilbeslechtsmechanismen en vice versa.

5 Tot slot

Voorkómen van conflicten, deze samen adequaat aanpakken en als dat niet lukt, snel hulp zoeken. Dat is de blauwdruk voor het systeem van tussentijdse geschiloplossing zoals dat in de Gedragscode Behandeling Letselschade wordt voorgesteld. Of het op alle onderdelen ook gaat werken, zal de praktijk de komende

tijd moeten uitwijzen. Sommige goede manieren van geschiloplossing zijn al bekend en beproefd, maar andere zijn nieuw.

Vooraf afspraken maken over conflictoplossing zou ideaal zijn. Waarschijnlijk komt dit in individuele zaken ook al voor. Maar gangbare praktijk is het nog niet. De vraag is hoe dat gestimuleerd kan worden. Een denkbare vorm is dat partijen zich ofwel in individuele gevallen of – bij *repeat-players* – op grote schaal committeren aan een methode of aanpak voor alle (of een deel van de) conflicten.¹⁶ In een andere pilot van het Project Procedurele Normering Personenschade wordt conflictmanagement bij het begin van de schadebehandeling uitgetest. Wellicht dat de resultaten van die pilot mede richting kunnen geven aan mogelijke preventie-instrumenten.

De code probeert het zelfoplossend vermogen van partijen te vergroten door goede manieren voor probleemoplossend onderhandelen te geven. Maar hiervoor zijn wel bepaalde vaardigheden nodig op het gebied van communicatie en vragen stellen. Men kan zich afvragen of slachtoffers en professionele partijen die (nu al) hebben. Een aanbeveling hier zou kunnen zijn dat professionals een opleiding moeten volgen om zich die onderhandelvaardigheden eigen te maken, of anderszins moeten aantonen dat ze daarover beschikken. Werken met een keurmerk zou een middel kunnen zijn.¹⁷

Het systeem van tussentijdse geschiloplossing met het Geschilloket als toegang ernaartoe moet eerst en vooral worden uitgetest. Na evaluatie kan het worden verbeterd en doorontwikkeld. Om dat goed te doen zullen er in de testfase een aantal dingen moeten gebeuren. Dit betekent met name onderzoek naar de werking van het keuzemenu, het Geschilloket, het systeem van interventies en procedures en het functioneren van de neutrale personen. De effecten op partijen en mogelijke ‘bijwerkingen’ voor de schadebehandeling zou men moeten meten. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door tevredenheid te onderzoeken bij partijen en andere betrokkenen. Ook zal er nadere afstemming moeten plaatsvinden met andere aanbieders van diensten op het gebied van geschiloplossing teneinde een zo goed mogelijk geschiloplossingssysteem te maken. De aanstaande pilot zal over deze zaken meer informatie kunnen geven, alsook antwoorden op de nog openstaande vragen. We houden u op de hoogte.

*Y.P. Kamminga en C.M.C. van Zeeland,
 beiden docent/onderzoeker bij het Centrum voor
 aansprakelijkheidsrecht van de Universiteit van Tilburg,
 doceren het vak Onderhandeling en Mediation
 en zijn beiden NMI-mediator*

16. Bijvoorbeeld aan het gebruik van een bepaalde geschilinstantie.

17. Zie over de mogelijkheden van een keurmerk bijvoorbeeld M.C. van Driel, Een kwaliteitskeurmerk voor belangenbehartigers in de personenschaderegeling, TVP 2005, p. 136-138.