



Wouter Coomans

## *‘Er is nooit een verliezer’*

Mr. Wouter Coomans is teammanager Personenschade bij ASR, dat volgens zijn zeggen vooroploopt als het gaat om mediations. Maar eigenlijk vindt hij dat mediation niet nodig zou moeten zijn. Kwestie van aandacht en persoonlijk contact vanaf het eerste moment.

ASR heeft tot nu toe een kleine vijftig mediations gedaan. Leidinggevenden, senioren en teamjuristen hebben allemaal de mediationopleiding gevolgd en alle medewerkers van de afdeling Personenschade (64 fte’s) hebben een driedaagse Harvard-training gevolgd. Maar volgens Wouter Coomans zou het het mooiste zijn dat het helemaal niet tot mediation komt. Het toverwoord is persoonlijk contact, vrijwel meteen. Zo’n 50 procent van de zaken verloopt daardoor rimpelloos en is binnen een halfjaar opgelost. Wij bellen iedereen bij nieuwe schades. Krijgen we mensen niet te pakken, dan vragen we ze in een brief contact met ons op te nemen. Zit er een belangenbehartiger tussen, dan hebben we contact met hem. Als iemand per se schriftelijk wil contact wil, dan kunnen we daar uiteraard niet omheen. Maar dat persoonlijke contact is zó belangrijk. Een slachtoffer wil graag zijn emoties overbrengen en dat is lastig in een brief.

### **Open communicatie**

Omdat iedereen bij ASR Personenschade de Harvard- of mediationopleiding heeft gedaan, beschikt ook iedereen over kennis en vaardigheden die bij dat persoonlijke con-

tact hun diensten bewijzen. Dat de medewerkers goed ge-outilleerd zijn, betekent bovendien dat ze zorgvuldig, denkend vanuit de slachtoffers, met slachtoffers en belangenbehartigers omgaan. Zo ontstaat een optimaal schaderegelingsproces waarin mensen respectvol met elkaar omgaan. Wouter Coomans is ervan overtuigd dat in de toekomst minder mediations nodig zijn. ‘We zijn nu echt bezig met een inhaalslag.’ Het optimale proces kenmerkt zich volgens hem door open communicatie, waarin ruimte is voor emoties en die het mogelijk maakt over de schade te discussiëren. ‘Waarbij je overigens nooit kunt uitsluiten dat er een verschil van inzicht over de schadecomponent blijft bestaan. Maar dan gaat het uiteindelijk alleen maar over de grootte van de schade en als daar in het verleden altijd goed over is gediscussieerd, op respectvolle wijze en ruimte gevend aan alle partijen, dan hoeft dat geen probleem te zijn.’

Het valt Wouter op dat aan het begin van de mediations die nu plaatsvinden, de partijen vaak nog heel boos zijn over het verloop van het proces. Dan is er in het voortraject soms iets misgegaan. Grote kans dat, als alle partijen steeds goed met elkaar waren omgegaan, mediation niet nodig zou zijn geweest.

‘Ik wil het niet mooier maken dan het is. We zijn in 2006-2007 begonnen met het Harvard-opleidingstraject. Mediation is een relatief jonge manier van geschillenbeslechting en we hebben natuurlijk ook langer lopende zaken waarin die processen, door welke oorzaak dan ook, niet altijd goed zijn verlopen. Al langere tijd, maar zeker sinds we de trainingen hebben gedaan zitten onze mensen er “anders” in. Maar ook de rol van de belangenbehartiger is veranderd. De hele letselschadewereld is door de afspraken over buitengerechtelijke kosten, het sluiten van convenanten, de

Code van Tilburg en mediation veranderd. Die ontwikkeling heeft voor het slachtoffer een enorme stap voorwaarts betekend. Het totaal maakt dat de letselschadewereld er een stuk beter uitziet dan een paar jaar geleden. Er is minder polarisatie, het slachtoffer staat centraal.

## Het doel van mediation

Mediation heeft tot doel gezamenlijk tot een oplossing te komen en daarbij vaak de lucht te klaren. Een mediation kost veel minder tijd, geld en energie dan een gerechtelijke procedure. In het geval van mediation is een reële schadevergoeding ook goed mogelijk. Zaak geregeld, lucht geklaard, een slachtoffer kan dan verder met zijn leven, zegt Wouter. 'Iedereen tevreden, dat vinden wij een belangrijke uitkomst van een mediation. We willen het leed erkennen en weten dat slachtoffers zich gehoord voelen. Maar dat niet alleen. Wij, als verzekeraar, vinden het ook belangrijk dat wij ons verhaal rechtstreeks kwijt kunnen. De ervaring leert namelijk dat dat niet altijd een op een bij het slachtoffer terechtkomt. In het verwerkingsproces, de acceptatie van het letsel en de vergoeding ervan is het belangrijk voor het slachtoffer dat hij weet hoe de verzekeraar er tegenover staat.'

Om een mediation succesvol te laten verlopen, moet wel aan een aantal voorwaarden vooraf worden voldaan. De belangrijkste voorwaarde is dat alle partijen weten waaraan ze beginnen. De belangenbehartiger moet zijn cliënt goed voorlichten over het proces en de mogelijke uitkomsten ervan. Daar gaat het weleens mis volgens Wouter Coomans. 'Als je een mediation ingaat betekent dat niet dat je altijd 100 procent je zin krijgt. Daar krijg je vooraf geen garantie op, dus is het belangrijk de verwachtingen goed te managen.'

De mediator heeft een cruciale rol tijdens die bijeenkomst. Hij licht voor, is neutraal en begeleidt het proces. Er zijn momenten dat je even uit elkaar gaat en niemand mag dan het idee krijgen dat de andere partij onder een hoedje speelt met de mediator. Het is heel belangrijk dat de onafhankelijke positie van de mediator voor iedereen aan tafel duidelijk is.’

## Mediation in één dag

‘Bij mediation is niemand gedwongen tot een oplossing. Ja, alle partijen hebben een inspanningsverplichting, maar verder is iedereen volkomen vrij. Dat betekent dat er nooit een verliezer is.’ Dat is het mooie van mediation, vindt Wouter en dat maakt mediation zeker voor ‘oude zaken’ een uitkomst. ‘Een zaak die al lang loopt, ook al is dat in goede harmonie, kan worden vlotgetrokken in een mediation. ‘Je kunt gewoon eens bij elkaar gaan zitten, de belangenbehartiger, het slachtoffer, de verzekeraar en misschien nog een deelnemer. Met zo’n heel andere insteek is wellicht toch een vergelijk mogelijk. Het echte belang is natuurlijk dat ieder bereid is los te komen van zijn standpunten en met een frisse blik kijkt wat het echte belang is in die zaak.’ De meeste mediations worden in één tot drie sessies beslecht, zaken zijn in een paar maanden opgelost. Met enige trots vertelt Wouter dat vooral het laatste jaar steeds meer mediations in één dag worden afgerond.

Wouter schat het slagingspercentage van mediations bij ASR op ongeveer 90 procent. Lukt het niet, dan komt dat bijna altijd door verschil van inzicht over de hoogte van de vergoeding. Maar bijna altijd is de lucht geklaard en dat vindt hij het belangrijkste. Bovendien levert een mediation ook in zo’n geval een bijdrage aan het schaderegelingsproces, want meestal wordt de zaak vrij snel daarna toch afge-

wikkeld. ‘Het komt ook voor dat op het moment dat we een mediation voorstellen, de zaak nog geregeld wordt voordat de mediation plaatsvindt. Alleen het praten al stemt iedereen tot nadenken of het nodig is zo’n proces in te gaan. Dat kan als het klimaat in de zaak goed is, er geen boosheid (meer) is, en je eigenlijk alleen nog op de schade zit.’ Op de vraag of hij dat het liefste ziet, brengt hij een nuance aan. ‘Nou ja, zaken zijn niet gelijk. Bij de ene zaak is dat een mooie oplossing. Maar we hebben mediations gehad die voor ons als verzekeraar ook heel goed waren omdat we met het slachtoffer om de tafel zaten. Als er belangenbehartiger bij betrokken is, zijn wij niet altijd in de gelegenheid om het slachtoffer daarvoor te spreken. Het is goed dat het slachtoffer ons ziet en andersom, bijvoorbeeld in het geval dat wij een megaschade voorgesteld krijgen. Dan zie je het slachtoffer zitten, dat niet goed kan functioneren en met wie van alles aan de hand is. Dat zou eigenlijk veel eerder in het proces gelukt moeten zijn. Wij proberen echt iedereen aan tafel te krijgen en ons te verplaatsen in het slachtoffer.’