

*Dirk Walinga (InShared) content over samenwerking met Dé Letselschadehulpdienst*

# HET GAAT ER OM MENSEN TE HELPEN

“NA EEN ONGEVAL STAAT HET LEVEN VAN LETSELSLACHTOFFERS VAAK OP Z’N KOP. HET IS DAN OOK ZAAK OM MENSEN ZO SNEL MOGELIJK OP WEG TE HELPEN, WAARBIJ IK ZEKER EEN ROL WEGGELEGD ZIE VOOR ONS ALS VERZEKERAAR. DAT MOET JE NIET ALLEEN AAN DE BELANGENBEHARTIGER OVERLATEN”. DIE WOORDEN GEVEN OVERDUIDELIJK AAN HOE DIRK WALINGA, LETSELSCHADEBEHANDELAAR BIJ INSHARED, TEGEN DE AFWIKKELING VAN LETSELSCHADES AANKIJKT. “IK GELOOF STERK IN EEN HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING WAARIN DE BELANGEN EN BEHOEFTE VAN HET LETSELSLACHTOFFER CENTRAAL STAAN EN IN EEN PROACTIEVE AANPAK VAN DE VERZEKERAAR.”

Walinga is een ervaren rot in letselschadeland, een segment waarin hij sinds 1984 werkzaam is. Ruim drie decennia werkte hij bij Achmea Personenschade als letselschadebehandelaar, waarbij hij zich vooral bezig hield met de meer complexe letselschadedossiers en bovendien jarenlang verantwoordelijk was voor de beoordelingen van de reserveringen. Vorig jaar april maakte hij, op 60-jarige leeftijd, tot veler verrassing de overstap naar InShared, de inmiddels weer tot Achmea behorende *online* schadeverzekeraar. Ook hier geeft hij vorm aan het letselschaderegelingsbeleid, is hij eveneens verantwoordelijk voor de reserveringen en behandelt hij vooral de meer complexe letselschades.

“Mijn overstap is vooral ingegeven door de kans die ik bij InShared heb gekregen om me in deze fase van mijn carrière vooral ook toe te kunnen leggen op de coaching van jonge, gedreven en ambitieuze letselschadebehandelaars”, aldus Walinga, die passie en liefde voor het letselschademetier zeker niet ontzegd kan worden. “Het is een prachtig vak, niet in de laatste plaats omdat je mensen met letsel na een ongeval kunt helpen hun leven weer op te pakken, zowel financieel als door middel van allerlei passende voorzieningen.”

## SLACHTOFFER CENTRAAL

Walinga heeft een uitgesproken mening over de manier waarop je als verzekeraar met de behandeling van letselschades moet omgaan. En die is dan ook volledig terug te vinden in het beleid van de *online* schadeverzekeraar, die op jaarbasis meer dan 1.300 letselschadedossiers in behandeling neemt. “Natuurlijk conformeren wij ons aan de in de loop der jaren geïntroduceerde richtlijnen, zoals vastgesteld in de GBL (Gedragscode Behandeling Letselschade) en door De Letselschade Raad. Dat zijn op zich prima richtlijnen die de snelheid, kwaliteit en transparantie ten goede komen, maar ze zijn wel allemaal procesgericht. “In onze ogen gaat het uiteindelijk om mensen helpen en dient de schaderegeling te beginnen met empathie voor het letselslachtoffer en zijn omgeving. We moeten beseffen hoe ingrijpend het is om ernstig letsel op te lopen, dat je leven na een ongeval doorgaans op zijn kop staat - en niet alleen financieel - en dat je daarom graag geholpen en ontzorgd wil worden. Ik vind het op onze weg liggen om ons goed in te leven in de omstandigheden waaronder het letsel is veroorzaakt en wat daarvan de praktische consequenties zijn voor het leven van alledag.”



*Dirk Walinga: “Hoewel wij het belang onderkennen van de rol die de belangenbehartiger in de letselschaderegeling vervult, nemen wij als verzekeraar hierbij het initiatief en een proactieve houding in.”*

Gevraagd hoe hij het letselbeleid van InShared zou willen beschrijven, antwoordt Walinga met “op een empathische manier ervoor zorgen dat de letselschade op een vlotte, deskundige wijze wordt afgehandeld”. Waarin komt dat concreet tot uiting in jullie aanpak? “Hoewel wij het belang onderkennen van de rol die de belangenbehartiger in de letselschaderegeling vervult, nemen wij hierbij het initiatief en een proactieve houding in. We willen snel – binnen één dag na de melding bij InShared - contact met het slachtoffer. Om te achterhalen wat er precies is gebeurd en hoe het letsel is ontstaan, maar vooral ook om een goed beeld te krijgen van de persoonlijke omstandigheden van het slachtoffer en inzicht te krijgen in zijn specifieke wensen en behoeften. Op basis daarvan kunnen we samen met hem/haar en de belangenbehartiger de beste oplossing zoeken. Om zo het noodzakelijke herstel en reïntegratie te bespoedigen teneinde zijn/haar leven weer zo snel

mogelijk op de rit te krijgen”, aldus Walinga, die benadrukt veel waarde te hechten aan de communicatie met het slachtoffer en zijn belangenbehartiger. “Dat is cruciaal voor een snelle afwikkeling.”

#### HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

De laatste tijd is in Ietselland ‘herstelgerichte dienstverlening’ het modewoord. Een aanpak waarin niet het proces centraal staat maar – het woord zegt het al – het herstel van het slachtoffer. Veel partijen in de markt zijn hier enthousiast over, zo ook Walinga en zijn InShared-collega’s. “Processen en richtlijnen zijn nuttig en bieden ontegenzeggelijk voordelen, maar in onze optiek is het minstens zo belangrijk, zo niet nóg belangrijker, hoe je in de praktijk met het letselslachtoffer omgaat: proactief, empathisch en oplossingsgericht door een nauw samenspel met zowel slachtoffers als hun belangenbehartiger. Het gaat er om dat het slachtoffer direct na het ongeval snel en goed wordt geholpen op de manier die voor hem of haar het beste is. En dat is voor ieder mens anders zodat maatwerk vereist is.”

Vorig jaar deed InShared mee aan een pilot van Dé Letselschadehulpdienst ([www.LSHD.nl](http://www.LSHD.nl)), een initiatief van Cunningham Lindsey, claimsmanagementbedrijf inTrust en Raasveld Expertise/MetZorg waarmee al vanaf de eerste dag na een ongeval op vele manieren persoonlijke hulp kan worden geboden. Mede daarom omschrijven de drie initiatiefnemers de dienstverlening van het nieuwe gezamenlijke bedrijf als ‘Salvage bij letselschade’. Walinga was vanaf het eerste moment enthousiast over het aanbod van Dé LSHD. “Dit sluit mooi aan bij onze filosofie en werkwijze met betrekking tot de regeling van letselschades: vanaf dag één het slachtoffer bijstaan om zijn ‘oude leven’ weer zo snel en goed mogelijk op de rit te krijgen. Onze ervaring is dat een slachtoffer juist in de eerste fase van zijn letsel behoefte heeft aan adequate hulp. Dat boden we al waar mogelijk, maar moesten dat tot dusver zelf regelen, zoals bijvoorbeeld incidentele afspraken met een taxibedrijf om kinderen van en naar school te brengen. Nu is er een bedrijf dat zich daarop in de volle breedte toelegt en

waarop wij een beroep kunnen doen. Dank zij Dé LSHD kunnen wij letselslachtoffers als het moet nog dezelfde dag van het ongeval op een breed terrein praktische hulp bieden. Fantastisch!”

Het gaat daarbij om een breed palet aan medische zaken (verzorging en verpleging, mentale ondersteuning, wachttijdbemiddeling en medische alternatieven), algemene dagelijkse verzorging (huishoudelijke hulp, mobiliteitshulpmiddelen, ondersteuning mantelzorg en tijdelijke toegankelijkheid van de woning), en sociale hulp (kinderopvang, boodschappenservice, hondenuitlaatservice, sociaal maatschappelijke ondersteuning). Desgevraagd zegt Walinga goed te spreken te zijn over de samenwerking met Dé LSHD tot dusver. De pilot is inmiddels ‘geruisloos’ omgezet in een definitief partnerschap. “Het is een prima aanvulling op onze eigen dienstverlening en bovendien zijn ook onze verzekeren in het algemeen positief over de geboden service.”

Hij draagt een aantal voorbeelden aan. “Voor een alleenstaande jongeman die voor het eerst in zijn leven een huurwoning aangeboden had gekregen en na de acceptatie bij een ongeval ernstig letsel opliep, is een traplift geregeld en bij een vrouw die vanwege haar letsel voor een langere periode huishoudelijke hulp nodig had, werd bij het ‘keukentafelgesprek’ over de WMO bijgestaan door een medewerker van Dé LSHD. Verder werd voor een vrouw die vanwege hardnekkig hersenletsel na een ongeval duizelig werd bij het instappen in de baddouche in één dag in de badkamer een aparte douche geplaatst, zodat zij zelfstandig kon blijven douchen”, aldus Walinga, die benadrukt dat een beroep op de praktische hulp van Dé LSHD zeker niet schadelastverhogend hoeft te werken voor de verzekeraar. “Voor iemand die thuis kan revalideren hoeft bijvoorbeeld geen zorghotel of ziekenhuisverpleging te worden geregeld en bovendien kan thuisrevalidatie het herstel versnellen”, aldus Walinga, die besluit met de opmerking het gevoel te hebben dat inmiddels ook steeds meer belangenbehartigers vertrouwen krijgen in Dé LSHD-aanpak.”

Schade?  
We zetten de zaak  
weer snel in beweging

[artiumexperts.nl](http://artiumexperts.nl)

**artium**  
EXPERTS