

Mediation in (letsel)schadezaken

Wat de verzekeraar
(en de belangenbehartiger)
niet kent.....

AV&L
Advocatuur en Mediation

Mr. M.C.J. (Mariken) Peters
Letselschadeadvocaat
MfN-registermediator
Lid Kamer LLZ
AV&L Advocatuur en Mediation Arnhem
www.avl-advocatuur.nl
m.peters@avl-advocatuur.nl

Vereniging voor Verzekeringwetenschap
6 juni 2024

1

1

Programma

AV&L
Advocatuur en Mediation

- Inleiding
- Afdwingbaar of niet
- Mediation:
over standpunten en belangen
- Redenen om in (letsel)schadezaken wél voor mediation te kiezen
- Redenen om in (letsel)schadezaken niet voor mediation te kiezen
- Do's en don'ts bij mediation
- Wat valt er van mediation(technieken) te leren voor de (letsel)schadepraktijk

2

2

Inleiding

Is het.....

En dus:



3

3

Inleiding

Of (wellicht wat overdreven).....

**WAT DE BOER
NIET KENT
IS VOORAL HEEL**

LEKKER

VERRASSEND

GEZELLIG

SPANNEND

NIEUW

Loesje

POSTBUS 145
6801 SA ANNHEDEN

4

4

Inleiding

Wat vindt u?

Mediation =

- A. Niet aan de orde, want het gaat bij aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht niet om het herstel van de relatie maar om geld
- B. Onnodig, want er zijn genoeg andere opties om (letsel)schadezaken op te lossen
- C. Eén van de mogelijke instrumenten om (al dan niet langlopende) (letsel)schadezaken op te lossen?
- D. Een belangrijk onderdeel in het kader van een professioneel en zorgvuldig schaderegelingsbeleid?
- E. Een optie die – in ieder geval voor de benadeelde – rechtens afdwingbaar zou moeten zijn
- F. Iets anders, namelijk.....



5

5

Afdwingbaar of niet



6

6

Afdwingbaar of niet



Wat zegt de branche (in kader van letselschadezaken)

Gedragscode Behandeling Letselschade

Gedragsregel 8: Langer dan twee jaren: evalueren

Duurt de schadebehandeling langer dan twee jaren na de schademelding, dan gaan partijen – op initiatief van de verzekeraar – na wat daarvan de oorzaak is. Partijen spreken concreet af welke maatregelen nodig zijn om de schadebehandeling alsnog zo spoedig mogelijk af te ronden en wie zorg draagt voor de uitvoering daarvan.

Gedragsregel 9: Oplossing zoeken

Loopt de schaderegeling vast, dan brengen partijen precies in kaart wat hen verdeeld houdt en zoeken vervolgens samen zo spoedig mogelijk naar een oplossing.

Gedragsregel 10: Een derde inschakelen

Indien het partijen niet lukt om gezamenlijk een oplossing te bereiken, dan wenden zij zich tot een derde om alsnog een oplossing te bewerkstelligen. Deze beslissing nemen partijen bij voorkeur gezamenlijk.

7

Afdwingbaar of niet



Wat zegt de branche (in kader van letselschadezaken)

Aanbeveling Verbond Verzekeraars LLZ (20 juli 2021, laatst aangepast op 5 januari 2024)

Als een zaak twee jaar loopt:

- a. Als een zaak niet binnen twee jaar is afgehandeld vindt binnen de letselschadeafdeling van de aansprakelijkheidsverzekeraar een second opinion plaats door een collega-schadebehandelaar (het zgn. vier ogenprincipe).
- b. Wanneer de evaluatie tot nieuwe inzichten heeft geleid en bijsturing gewenst is, wordt het resultaat van deze second opinion zo snel mogelijk gecommuniceerd aan het slachtoffer en zijn belangenbehartiger; zo mogelijk in een driegesprek.
- c. In het geval dat partijen van mening zijn dat de zaak op korte termijn afgewikkeld kan worden, maken zij hierover nadere afspraken.
- d. In het geval dat partijen hierover van mening verschillen maken zij een analyse van de (resterende) geschilpunten en brengen zij de mogelijke geschiloplossingen in kaart.

8

Afdwingbaar of niet

Wat zegt de branche (in kader letselschade)

Als een zaak drie jaar loopt:

e. Om inzicht te krijgen of de behandeling van de letselschade naar tevredenheid verloopt, kan een verzekeraar via een standaardbrief hierna actief informeren (bijvoorbeeld via de voorbeeldbrief).

Als het slachtoffer drie jaar na het ongeval van mening is dat de behandeling van de letselschade (desondanks) niet naar zijn tevredenheid verloopt biedt de verzekeraar hem – als tussenstap – een driegesprek aan waarin de mogelijkheid van een mediation aan de orde moet komen. Indien het slachtoffer daar positief tegenover staat, moet de verzekeraar daarmee instemmen.

f. De kosten van deze mediation zullen volledig door de verzekeraar worden betaald.

g. De verzekeraar zal zich constructief opstellen in deze mediation en zich daar laten vertegenwoordigen door beslissingsbevoegde personen.

h. In het geval het slachtoffer geen heil ziet in een mediation, zullen partijen in overleg gaan over een andere vorm van geschilbeslechting. De verzekeraar zal zich ook daar constructief opstellen.

i. De onder e) bedoelde termijn begint voor niet-verkeerszaken (vooral AVP en AVB schades) pas te lopen nadat zowel de polis dekking en de aansprakelijkheid vaststaat.

9

Afdwingbaar of niet

Wat zeggen rechter en wetgever

Wetgeving zit in impasse

- Implementatie Europese mediationrichtlijn (richtlijn 2008/52 EG) eind 2012, echter alleen gericht op grensoverschrijdende gevallen
- Diverse (mislukte) pogingen tot regulering
- Conceptwetsvoorstel 'Bevordering mediation' is niet in consultatie gebracht vanwege 'onvoldoende draagvlak' (zowel binnen de beroepsgroep, als bij de NOvA; *'contraproductief'*) (2021)
- Contouren voor wetsvoorstel Centraal mediatorregister oktober 2023



10

Afdwingbaar of niet



Wat zeggen rechter en wetgever

- HR 20 januari 2006, LJN AU 2724 (en diverse uitspraken daarna):
 - Mediation is niet af te dwingen
 - Afdwingbaarheid is in strijd met beginsel van vrijwilligheid
- Zie voor (letsel)schadezaken o.a. ook rechtbank Rotterdam, ECLI:NL:RBROT:2016:8088,
- Echter:
 - ‘Vrijwilligheid’ is niet per definitie ‘volledige vrijheid’ om wel of niet voor mediation te kiezen
 - ‘Vrijwilligheid’ is geen ‘vrijblijvendheid’

11

Afdwingbaar of niet



Wat zeggen rechter en wetgever

Geen volledige ‘vrij(willig)heid’ in het arbeidsrecht, bijv.

- Hof Den Haag, 14 februari 2023, ECLI:NL:GHARL:2023, 250, terechte loonstop:

Nu [werkgever] al eerder geprobeerd had met [werknemer] tot afspraken te komen in het kader van het re-integratietraject, onder andere in de (telefoon)gesprekken van 2 maart 2021 en 6 april 2021, hoefde zij niet in te stemmen met het verzoek van [werknemer] bij brief van 5 mei 2021 om “even normaal met elkaar om de tafel te gaan zitten”. Dat [werknemer] blijkens voornoemde brief in de privésfeer geen goede ervaring met mediation had, doet ook niet af aan haar verplichting om als goed werknemer wel mee te werken aan mediation met haar werkgever. Indien [werknemer] van mening was dat de aan haar gerichte brieven waarin met een loonsanctie werd bedreigd te intimiderend waren, had zij dat in de mediationsgesprekken aan de orde kunnen stellen.

12

Afdwingbaar of niet



Wat zeggen rechter en wetgever

Geen volledige 'vrij(willig)heid' in het arbeidsrecht, bijv.

- Rechtbank Rotterdam 20 april 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:3326, afwijzing van door werkgever verzochte ontbinding:

Van belang is ook dat [verweerder] de door [werkgever] gestelde verstoorde arbeidsverhouding niet onderschrijft en graag weer aan het werk wil. Van [werkgever] had meer mogen worden verwacht om de arbeidsrelatie te verbeteren. Een enkele mediationsessie kan niet gezien worden als een serieuze poging om de arbeidsrelatie te verbeteren. Het is dan ook niet aannemelijk dat het dienstverband niet kan worden voortgezet, te meer nu [verweerder] over ongeveer één jaar de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt en met pensioen zal gaan.

13

Afdwingbaar of niet



Wat zeggen rechter en wetgever

Geen volledige 'vrij(willig)heid' in het arbeidsrecht, bijv.

- Rechtbank Amsterdam, 14 juli 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:8609, toekenning van een zgn. billijke vergoeding van euro 45.000,--, naast de transitievergoeding, mede omdat werkgever bij verstoorde arbeidsverhouding niet (tijdig) meewerkt aan mediation:

De bedrijfsarts geeft op 27 januari 2022 (zie onder 1.21) aan dat terugkeer in werk mogelijk is als de werkgerelateerde problemen zijn opgelost en geeft daarbij het dringende advies om (professionele) bemiddeling in te zetten als een van de partijen dat wenst. Daarna volgt een over en weer schrijven door partijen over de conflictpunten, waarbij de onderlinge verstandhouding verder op scherp komt te staan. De werkgever geeft daarbij in niet mis te verstane bewoordingen aan dat wat haar betreft van mediation geen sprake kan zijn: "de door u vermelde zogenaamde punten hebben niets te maken met conflicten die door een mediator opgelost zouden moeten worden." en "de negatieve houding van mevrouw [verzoekster], haar uitlatingen gepaard gaande met het feit dat wij mevr. [verzoekster] in al haar wensen zowel in het verleden, nu als in de toekomst tegemoet gekomen zijn, maakt dat er voor mediation geen plaats is." (zie de e-mail van 28 februari 2022, aangehaald onder 1.27). De kantonrechter acht deze botte weigering om bemiddeling in te zetten ernstig verwijtbaar. Daaraan doet niet af dat er uiteindelijk op 25 maart 2022 toch mediation plaats vindt. Het heeft dan immers, sedert het advies van de bedrijfsarts van 30 december 2021, bijna drie maanden geduurd voordat er mediation is ingezet, van professioneel casemanagement is al helemaal geen sprake geweest. In de tussentijd is de onderlinge verhouding verslechterd. Dit had voorkomen kunnen worden als werkgever hierin tijdig en voortvarend had opgetreden in plaats van [verzoekster] ongefundeerde verwijten te maken, haar een officiële waarschuwing te geven en een aantal loonmaatregelen in te stellen. De kantonrechter is het met [verzoekster] eens dat het er alle schijn van heeft dat de werkgever met deze maatregelen de verhoudingen verder op scherp heeft willen zetten, om zo de kansen op een beëindiging van het dienstverband te vergroten. In elk geval zijn hierdoor re-integratiekansen gemist, hetgeen ook als ernstig verwijtbaar wordt beoordeeld.

14

Afdwingbaar of niet

Wat zeggen rechter en wetgever

Maar – heel voorzichtig – wordt de volledige vrij(willig)heid ook los gelaten in het letselschaderecht, bijv.

- Hof Arnhem-Leeuwarden 28 januari 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:749

Het zou [verzekeraar] sieren om de juridische strijdbijl te begraven en met [geïntimeerde] en eventueel met een ervaren letselschademediator om te tafel te gaan zitten om deze te lang langlopende schaderegeling fatsoenlijk af te wikkelen. Kortheidshalve verwijst het hof naar de Gedragscode Behandeling Letselschade onder gedragsregels 8, 9 en 10

15

Afdwingbaar of niet

Wat zeggen rechter en wetgever

Tenslotte een vernieuwend voorbeeld uit de zakelijke mediation

PG De Bock, 26 januari 2024, ECLI:NL:PHR:2024:103

M.i. kan het arrest van het hof niet in stand blijven. Anders dan wel wordt afgeleid uit een beschikking van de Hoge Raad uit 2006, is een afspraak tussen professionele partijen om eerst mediation te betrachten voordat een procedure bij een arbiter of rechter aanhangig wordt gemaakt (een mediationclausule), juridisch bindend. Als een partij zich niet houdt aan zo'n mediationclausule en de wederpartij op dit punt verweer voert, moet de arbiter of rechter de procedure aanhouden totdat partijen de mediationclausule zijn nagekomen. Wat in dat kader redelijkerwijs van een partij mag worden verlangd, hangt af van de omstandigheden van het geval.

16

Afdwingbaar of niet



Wat zeggen rechter en wetgever

Tenslotte een vernieuwend voorbeeld uit de zakelijke mediation

PG De Bock, 26 januari 2024, ECLI:NL:PHR:2024:103

17.2 Net als partijen contractueel overeen kunnen komen om als zich een bepaalde situatie voordoet onderhandelingen te voeren (zie onder 12.1), kunnen zij ook afspreken om, voor het geval er tussen hen een geschil rijst, mediation te beproeven. Dat geldt althans voor zover het gaat om rechtsgevolgen die ter vrije beschikking van partijen staan. Uitgangspunt is dat als een dergelijke afspraak is gemaakt, die zal moeten worden nagekomen (pacta sunt servanda). Partijen hebben daarover immers wilsovereenstemming bereikt. Als partijen zo'n afspraak gewoon zouden kunnen negeren, ondermijnt dat de rechtszekerheid.

17.3 Dit uitgangspunt wordt niet doorkruist door het vrijwillige karakter van mediation. De vrijwilligheid van mediation zit met name in het aspect dat partijen niet gedwongen kunnen worden om een mediationstraject succesvol af te ronden. Zij kunnen daar altijd uitstappen. En zonder dat een daarop gerichte afspraak is gemaakt, kan een partij natuurlijk ook niet gedwongen worden tot mediation. Maar áls partijen welbewust hebben afgesproken dat als er een geschil rijst, zij eerst zullen proberen dit door middel van mediation op te lossen, dan is van vrijwilligheid geen sprake meer en moeten partijen die afspraak in beginsel naleven.

17

Afdwingbaar of niet



Wat zeggen rechter en wetgever

Tenslotte een vernieuwend voorbeeld uit de zakelijke mediation

PG De Bock, 26 januari 2024, ECLI:NL:PHR:2024:103

18.19 De vrijwilligheid van het middel van mediation staat er niet aan in de weg dat partijen een verplichting om mediation te beproeven overeen kunnen komen. In het voorgaande is beschreven dat de gedachte dat vrijwilligheid essentieel is voor mediation moet worden genuanceerd; de ervaring leert dat mediation ook succesvol kan zijn bij partijen die in eerste instantie niet geheel vrijwillig aan de mediantafel hebben plaatsgenomen. De vrijwilligheid van mediation blijkt vooral uit het feit dat een partij een mediation ten allen tijde kan afbreken (zie onder 17.3).

18

Afdwingbaar of niet

Wat vindt u?

- Kan de Aanbeveling LLZ van het Verbond van Verzekeraars in de toekomst wellicht gaan leiden tot een door benadeelde afdwingbaar mediationtraject, wanneer je de redenering van PG De Bock over de mediationclausule analoog toepast?

Als het slachtoffer drie jaar na het ongeval van mening is dat de behandeling van de letselschade (desondanks) niet naar zijn tevredenheid verloopt biedt de verzekeraar hem – als tussenstap – een driegesprek aan waarin de mogelijkheid van een mediation aan de orde moet komen. Indien het slachtoffer daar positief tegenover staat, moet de verzekeraar daarmee instemmen.

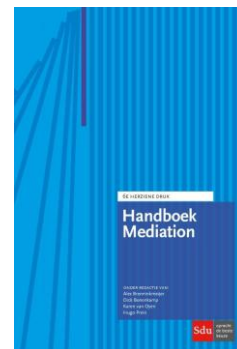
f. De kosten van deze mediation zullen volledig door de verzekeraar worden betaald.

g. De verzekeraar zal zich constructief opstellen in deze mediation en zich daar laten vertegenwoordigen door beslissingsbevoegde personen.

19

Mediation Definitie

- Definitie in Handboek Mediation:
'Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, een mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gedragen en voor ieder van hen optimale besluitvorming te komen'



20

20

Mediation

Basis kenmerken mediation

- Autonomie/zelfbeschikking
- Vrijwilligheid*
- Neutraliteit/onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de mediator
- Vertrouwelijkheid**

* Vrijwilligheid betekent niet: vrijblijvendheid (inspanningsplicht partijen)

**Vertrouwelijkheid geldt niet voor schriftelijk vastgelegde (werk)afspraken en informatie die al uit andere hoofde dan de mediator bekend is

21

21

Mediation

Standpunten en belangen

- In procedures (e.a.) gaat het i.h.a. om de standpunten en de onderbouwing + het bewijs daarvan
- In mediation gaat het meer om de belangen die veelal schuilgaan achter de standpunten
- Belangen ~~≠~~ standpunten
- Standpunten 'jeuken' vaak
- Belangen 'jeuken' niet
- Belangen kunnen de springplank naar een door beide partijen gedragen oplossing zijn



22

22

Mediation



Meest voorkomende problemen bij (letsel)schadezaken die in mediation komen

- Gebrek aan onderling vertrouwen
- Gebrek aan samenwerking professionals
- Vaak ook: teveel professionals met ieder een andere koers
- Vastgeroeste standpunten over en weer
- Het volkomen vastlopen van de discussie
- Stroperig en langdurig schaderegelingsproces
- Verlies van grip op de zaak (dit geldt zowel voor de benadeelde als voor de professionals, voor wie de zaak een 'lijk' in de kast wordt)
- Onvoldoende oplossingsgerichtheid/ geen knopen doorhakken
- Onvoldoende aandacht voor de benadeelde en diens belangen

23

23

Mediation



En dan is dit makkelijker gezegd dan gedaan

**ZET EEN
KOMMA
ACHTER JE
STANDPUNT**

www.loesje.nl loesje@loesje.nl

Loesje

24

24

Mediation

Standpunten en belangen

In mediation worden vaak de volgende belangen genoemd

Benadeelde

- Gehoord worden
- Serieus genomen worden
- Het eigen verhaal kunnen vertellen
- Zaak af kunnen sluiten
- Aan nieuw hoofdstuk kunnen beginnen zonder de last van de (letsel)schadezaak
- (Financiële) zekerheid
- Rechtvaardige oplossing (maar niet tegen elke prijs...)
- **Maar nooit: een zo hoog mogelijke schadevergoeding**

Verzekeraar

- Het eigen verhaal van benadeelde horen/persoonlijk contact
- Meer feeling krijgen bij de zaak en de benadeelde
- Laten zien dat we niet de boeman zijn
- Alle mogelijkheden verkennen
- Ruis op de lijn weghalen
- Uitleg kunnen geven
- Zaak na zoveel jaar afronden
- Rechtvaardige oplossing (maar niet tegen elke prijs....)
- **Maar nooit: een zo laag mogelijke schadevergoeding**

25

Mediation

Standpunten en belangen

Van standpunt

- De verzekeraar luistert nooit/begrijpt het niet etc.
- Ik vertrouw benadeelde niet, want hij/zij verstrekt niet alle informatie
- De verzekeraar maakt mij kapot
- Benadeelde (of zijn belangenbehartiger) blijft maar doorzeuren en onredelijke eisen stellen
- De wederpartij zit de zaak te traineren

Naar belang

- Ik wil gehoord worden en serieus genomen worden
- Ik wil de zaak zorgvuldig kunnen beoordelen
- Ik wil zekerheid en rust
- Ik wil gehoord worden en serieus genomen worden
- Ik wil duidelijkheid hebben

26

26

Mediation

- De clou van mediation is dat je, redenerend vanuit de werkelijke belangen naar een oplossing toewerkt
- In (letsel)schadezaken is dat niet altijd het hoogst mogelijk (of laagst mogelijke) schadevergoedingsbedrag
- Dit omdat voor beide partijen vaak veel meer belangen spelen dan alleen maar geld



27

27

Redenen om wel of niet voor mediation te kiezen



28

Redenen om wél voor mediation te kiezen

- Ruim toepassingsbereik (ruimer dan deelgeschil)
- Procesgang en oplossing blijven in eigen hand
(zelfbeschikking, grip op de zaak, zie ook rapport UU 2020)
- Door alle partijen gekozen en gedragen oplossing
- Mogelijkheid van pre-mediation of mini-mediation
- Veel tijd/ruimte voor persoonlijk contact en een écht gesprek
- De (uitgesproken) wil om eruit te komen doet heel veel
- Aanwezigheid van 'beslissers' is belangrijk
- Ruimte voor creatieve oplossingen
- Relatief snel (vaak binnen 2 maanden te plannen en duurt meestal max 1 dag)
- Kan leiden tot besparing op afhandelings- en proceskosten
- De goede naam van de bedrijfstak

29

Extra reden om wél voor mediation te kiezen

- Unieke mogelijkheid van het 1-op-1 gesprek ('caucus') met de
(in aansprakelijkheids-, verzekerings- en (letsel)schaderecht gespecialiseerde en onpartijdige) mediator
- Inhoud gesprek is vertrouwelijk
(tenzij anders wordt afgesproken)



30

Redenen om niet voor mediation te kiezen

Niet te 'repareren'

- Als het gaat om een principekwestie

Let op:

- Verschil van mening over aansprakelijkheidsvraag is niet per definitie een principekwestie
- Groot verschil van inzicht is geen principekwestie
- Groot verschil in vraagprijs en aanbod is ook geen principekwestie
- Als de wil er niet (echt) is om de zaak te regelen
- Bij bedreiging/afpersing/geweld

31

Redenen om niet voor mediation te kiezen

Wel te 'repareren'

- Wils- of handelingsonbekwaamheid, dan wel handelingsonbevoegdheid aan de zijde van benadeelde
 - In die zaken kan wel een vertegenwoordiger, bijv. bewindvoerder of curator, aan de mediation deelnemen evt. samen met benadeelde
- Als de vertegenwoordigers van de aansprakelijke partij onvoldoende mandaat hebben (of kunnen krijgen) om tot een regeling te komen
 - In dat geval kan wel geprobeerd worden om de wél bevoegde vertegenwoordigers aan tafel te krijgen

32

Overige vaak gehoorde contra-argumenten

- Ik kan zelf ook wel onderhandelen
- Met de wederpartij valt niet te praten
- Procederen is een zekerder optie
- Een 3-gesprek of second opinion door een collega werkt even goed als mediation
- Mediation is (te) duur
- Je geeft er altijd op toe
- Het past niet in ons beleid
- Mediation is soft/voor watjes/niets voor mij



33

Do's en don'ts bij mediation in (letsel)schadezaken



34

34

Enkele don'ts in mediation AV&L

Advocatuur en Mediation

- Niet voorbereid zijn
- Alleen het eigen (juridische) standpunt bepleiten en niet openstaan voor de visie (of beter: het belang) van de ander
- Niet werkelijk naar elkaar (willen) luisteren (ja, maar.....)
- Op de man (of vrouw) spelen
- Blijven hangen in het verleden en elkaar verwijten blijven maken/jijbakken (ja, maar jij.....)
- Mee blijven bewegen met de eigen cliënt, terwijl diens 'gelijk' discutabel is en diens 'belang' daar niet altijd mee gediend is
- Maximaal vorderen in de hoop dat er altijd wel iets aan de strijkstok blijft hangen
- Minimaal bieden in de hoop dat de benadeelde uiteindelijk wel 'hapt'
- Grote lijnen uit het oog verliezen/verzanden in details
- Op het laatste moment met nieuwe stukken (o.a. nieuwe medische rapporten of schadeberekeningen) komen
- Geen of onvoldoende mandaat hebben en geen 'hulplijn' kunnen inschakelen

35

35

Enkele don'ts in mediation AV&L

Advocatuur en Mediation

- Samengevat in enkele 'tegeltjeswijsheden'



36

36

Enkele do's in mediation

Het belangrijkste:

- Vermijd de don'ts
- Probeer oordeelloos te luisteren (oordeel uit, aandacht aan)
- Vraag je af wat belangrijk is voor de ander en waar hij/zij zorgen over heeft
- Maak je analyse pas wanneer je alles gehoord (en begrepen) hebt
- Wees realistisch over je winstkansen en de verlieskansen van de ander in een procedure (de zogenaamde BAZO)
- Denk in oplossingen, niet in hoe je je eigen juridische gelijk kunt halen (doe dat laatste in de rechtszaal of bij de Kamer LLZ)
- Heb het lef om knopen door te hakken
- Neem zo nodig een sparring partner mee (geldt voor beide partijen)

37

37

Enkele do's in mediation

- Uitgedrukt in 6 ezelsbruggetjes:



38

38

Wat valt er van mediation te leren

BASISHOUDING



39

39

Wat valt er van mediation te leren

- Vink – zeker bij grotere schades - niet alleen uw eigen vragenlijstje af, maar sta ook stil bij wat voor de ander belangrijk is
- Vraag bijvoorbeeld eens:
 - Wat is belangrijk voor u?
 - Waar maakt u zich zorgen over?
 - Wat hebt u nodig?
 - Hoe kan dit bewerkstelligd worden?
- Wees duidelijk over de rol die de verzekeraar daarin kan spelen (of juist niet)
- Maak een (zo mogelijk door beide partijen gedragen) stappenplan, m.a.w. woorden: zeg wat u doet (en leg dat vast)
- Doe wat (toe)gezegd is (binnen de afgesproken termijn)
- Blijf met elkaar **COMMUNICEREN** (2-richtingsverkeer), ook als u het niet eens bent met elkaar
- Los geschilpunten met elkaar op of maak afspraken over de wijze van geschilbeslechting
- Durf knopen door te hakken, ook als dat moeilijk is

40

40

Tot slot

“Wanneer mensen een mediation willen, is dat een enorme kans om eruit te komen”

- Quote van Josée van de Laar, interview PPS Bulletin juni 2021

41

41

Vragen



42

42