

# Persoonlijk contact als sleutel tot succes

In letselschadezaken is het ongebruikelijk dat een medisch adviseur en slachtoffer rechtstreeks contact met elkaar hebben. Bij partijneutraal medisch adviesbureau 1Medisch Adviseur is een telefonisch contact al jaren onderdeel van het medisch traject en wordt dit als duidelijke meerwaarde gezien. Ook in de aanbeveling van De Letselschade Raad komt het persoonlijke contact terug. Operationeel manager Kristel Seinhorst deelt graag de praktijkervaringen van 1Medisch Adviseur.

## In de praktijk en op papier

Op basis van de eerste ervaringen werd bij 1Medisch Adviseur al snel de keuze gemaakt voor een direct contact tussen slachtoffer en medisch adviseur. Er vindt nu, voorafgaand aan een eerste advies, standaard telefonisch contact plaats. In deze gesprekken merken medisch adviseurs vaak dat de praktijk er toch anders uit kan zien dan op papier. Medisch adviseur Paul Draaijer geeft een voorbeeld: "Laatst kon ik in een dossier op basis van de laatste brief van de orthopeed concluderen dat een betrokkene klachtenvrij was. Maar tijdens mijn telefonisch consult gaf betrokkene aan dat er aanhoudende pijnklachten waren. Daarom had er recent een second opinion plaatsgevonden en was er alsnog een operatie aan de orde. Alléén op basis van het dossier was ik hier nooit achter gekomen en had er een ander advies gelegen." Ook Laurens Buisman ervaart de voordelen van het directe contact: "Als arts kun je luisteren naar een slachtoffer. Je kunt meteen medische zaken verduidelijken, een reëel toekomstperspectief schetsen en richtinggevende therapeutische suggesties doen. Als dokter voelt dat goed."

## Contact: mét inzage en correctie

Kristel: "Er is bewust gekozen om een apart verslag te maken van het telefonisch gesprek tussen de medisch adviseur en het slachtoffer. Betrokkene en diens belangenbehartiger hebben inzage in dat verslag. Zo kunnen feitelijke onjuistheden vooraf gecorrigeerd worden. Dit voorkomt dat er in een later stadium misverstanden ontstaan over wat er gezegd is. In het gespreksverslag worden onder andere de klachten en beperkingen die het slachtoffer ervaart beschreven. Dat betekent overigens niet dat alles automatisch één op één als medische waarheid overgenomen wordt in het medisch advies. Maar de ervaren klachten hebben wél een plek in het medisch advies. En ze worden meegewogen in de eindconclusie."

Persoonlijk contact vindt ook plaats met het medisch secretariaat of via persoonlijk onderzoek door een van de artsen.

Zo onderzocht een traumatologisch consulent recent een slachtoffer met crushletsel. Op basis van zijn bevindingen konden de medische uitgangspunten zonder een belastend expertisetraject voor partijen in kaart gebracht worden. Betrokkene zelf was erg te spreken over het uitgevoerde onderzoek en koppelde terug dat dit is de eerste keer was dat er zo zorgvuldig naar zijn letsel was gekeken. Dat voelde goed en stelde hem gerust.

## Bruikbaar advies

"Direct contact tussen slachtoffer en medisch adviseur resulteert in een completer beeld van de situatie. Het is daarmee een waardevolle aanvulling op een reguliere medische dossierstudie. Het maakt het medisch advies completer en daardoor bruikbaar voor partijen. En misschien nog wel belangrijker: het is een advies waarin het slachtoffer zich herkent," aldus Kristel Seinhorst, operationeel manager.

## Vertrouwen in elkaar

"Toch klinkt persoonlijk contact vanzelfsprekender dan het is. Partijen moeten hierbij namelijk kunnen rekenen op de objectiviteit van de medisch adviseur. Denk aan de belangenbehartiger die zijn vertrouwen geeft aan de medisch adviseur om rechtstreeks met zijn cliënt te spreken. Of de verzekeraar die erop vertrouwt dat de medisch adviseur ook voldoende kritisch luistert. En bovenal het slachtoffer zelf dat erop vertrouwt dat er eerlijk met hem gepraat wordt. In onze optiek vraagt persoonlijk contact tussen slachtoffer en arts in letselschadezaken dan ook om een neutraal gepositioneerde medisch adviseur."

## Resumé

Persoonlijk contact tussen slachtoffer en medisch adviseur is in de branche (nog) geen gemeengoed. Toch geven slachtoffers aan 1Medisch Adviseur terug dat ze zich niet kunnen voorstellen dat het ooit anders gaat. Voor hen voelt het zo logisch. Dus praten mét in plaats van óver slachtoffers: doen! <



Kristel Seinhorst is operationeel manager bij 1Medisch Adviseur



Medisch adviseur Paul Draaijer



Laurens Buisman ervaart de voordelen van het directe contact met slachtoffers