

# Emoties en herstel bij letselschade

Het afwikkelingsproces bij letselschade bestaat uit verschillende fasen. Het emotionele verwerkingsproces van mensen verloopt ook in fasen, en is voor iedereen telkens weer anders. In dit artikel beschrijft Judith Dingemanse de stappen die de slachtoffers doorlopen en welke emoties daarbij spelen. Tevens laat zij zien hoe coaching kan bijdrage aan de verwerking.

Letselschade is de schade die men oploopt als gevolg van letsel en de beperkingen die dat veroorzaakt. Letselschade kan het gevolg zijn van een verkeersongeval, denk hierbij aan een fietsongeluk of een aanrijding tussen een voetganger en een auto. Letselschade kan ook het gevolg zijn van een arbeidsongeval, een gebrek in een product of het onvoorspelbare gedrag van dieren (paardrijdongeval of hondenbeet).

Jaarlijks lopen er circa 50.000 mensen letselschade op in het verkeer, waarvan meer dan 20.000 mensen ernstige verkeersgewonden zijn.<sup>1</sup> Ook worden gemiddeld 50.000 mensen jaarlijks behandeld vanwege een bijtewond door honden,<sup>2</sup> en meer dan 200.000 mensen lopen fysiek of geestelijk letsel op door een arbeidsongeval.<sup>3</sup>

In dit artikel concentreer ik mij op de herstelgerichte begeleiding van de slachtoffers en hun naasten binnen de groep van verkeersslachtoffers. Het soort letsel dat men oploopt is te verdelen in lichamelijk en geestelijke, materiële en immateriële schade.<sup>4</sup> De beperkingen die het letsel met zich meebrengt kunnen tijdelijk zijn dan wel permanent.

## Emotioneel ‘rood’ staan

Uit onderzoek door Arno Akkermans blijkt dat de afwikkeling van het letselschadetraject vaak belastend en herstelbelemmerend is voor slachtoffers. Dit komt vooral omdat de aandacht van de slachtoffers veel ligt op de financiële afwikkeling. Daarmee schiet het afwikkelingsproces zijn doel voorbij: herstel zou immers voorop moeten staan en vóór schadevergoeding moeten gaan.

Zowel de belangenbehartiger van het slachtoffer als de verzekeringsmaatschappij die de schade moet vergoeden, hebben doorgaans (te) weinig aandacht voor de psychologische impact van de gebeurtenis die het letsel veroorzaakte en de – vaak langdurige – afwikkeling van de letselschadeclaim die daarop volgt. Slachtoffers hebben daaraan niettemin een grote behoefte, zoals Akkermans ook beschrijft in de uitgave *25 jaar Slachtofferhulp Nederland*.

Onderzoek van Akkermans naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers bij de afwikkeling van letselschade laat zien dat de getroffensten bovenal behoefte hebben aan erkenning en genoegdoening. Een eerlijke en passende schadevergoeding hoort daar logischerwijs bij.

Bepalend voor de behoefte aan financiële compensatie lijkt vooral de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Slachtoffers willen één ding: hun leven weer op de rails krijgen. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is daarvoor doorgaans een eerste voorwaarde.

Ook immateriële behoeften van slachtoffers spelen een enorm belangrijke rol:

- erkenning door de wederpartij (dat hij/zij een fout heeft gemaakt, en zich de consequenties voor het slachtoffer realiseert);
- erkenning door de buitenwereld en de eigen sociale omgeving (erkennen wat hem/haar is overkomen, serieus genomen worden);
- goed geïnformeerd worden over onder andere de voortgang van het schadeafwikkelingstraject;
- gerechtigheid verkrijgen;
- voorkomen dat een ander hetzelfde meemaakt.

## letselschade

Door **Judith Dingemanse**

Letselschadeslachtoffers (en hun naasten) komen namelijk door een ongeval ‘rood’ te staan op hun ‘emotionele bankrekening’.

Mensen die letselschade hebben opgelopen hebben één doel: weer zoveel mogelijk degene worden die zij voor het ongeval waren. Alles weer kunnen doen, meedoen en betekenis hebben. Het liefst door de klok terug te draaien en verder te gaan met hun oude leven. Dat is in de meeste gevallen niet mogelijk, een *life event* zoals een ernstig verkeersongeval heeft helaas ook vaak onomkeerbare gevolgen voor de toekomst.

Naast fysieke aspecten trekken ook de sociaal-emotionele aspecten een zware wissel op het herstelproces. De kern van een vlot herstel ligt in het besef dat het fysieke herstel hand in hand gaat met het emotionele herstel, en in het handelen naar dat besef door de aansprakelijke partij en de belangenbehartiger van het slachtoffer. Daarbij vormt de financiële bestaanszekerheid een basisvoorwaarde, zodat een getroffene zonder financiële zorgen verder kan met zijn herstelproces.

## De mens is niet zijn emotie, het is zijn reactie op zijn emotie

### Emoties tijdens het herstelproces

Psychiater Elisabeth Ross (1926-2004) verrichte pionierswerk rondom stervensbegeleiding en de verschillende fasen van rouwverwerking. Haar visie op het emotionele rouwproces van mensen bij een ingrijpende levensgebeurtenis blijft actueel. In vijf fasen gaat de mens van ontkenning naar acceptatie, waarbij het concrete proces overigens voor iedereen anders verloopt: fasen worden overgeslagen, of men blijft hangen, waarbij ook verlieservaringen uit het verleden bepalen hoe iemand er in het heden mee omgaat.

Voor iedereen geldt:

- behoefte aan een veilige plek om je gevoelens te uiten;
- behoefte aan respect voor ieders unieke letselverhaal;
- bewustwording van het eigen herstelproces;
- behoefte aan respect voor ieders eigen hersteltempo;
- bewustwording van eigen basisemoties: de mens is niet zijn emotie, het is zijn reactie op zijn emotie.

De vier emoties boosheid, blijheid, angst en verdriet bepalen het verloop van het emotionele rouwproces. Deze emoties vormen de basis voor elke andere emotie die je als mens kunt ervaren.

Oprechte interesse in en oog voor de immateriële behoeften is essentieel tijdens het herstelproces, en die aspecten verdienen meer aandacht bij de professionals rondom het slachtoffer, zoals de belangenbehartiger, de advocaat en de aansprakelijke verzekeraar.

Het is de vervulling van met name de immateriële behoeften die het slachtoffer in staat stellen om weer een nieuw toekomstperspectief te visualiseren, autonomie te herwinnen en de eigen regie in handen nemen.

### Herstelcoaching voor slachtoffers

Sinds 2009 is binnen de letselschadebranche herstelgerichte dienstverlening ontwikkeld,<sup>5</sup> waarbij men zich richt op het emotioneel herstel van letselschadeslachtoffers.<sup>6</sup> Het is ontstaan vanuit de behoeften van letselschadeslachtoffers bij wie het emotionele herstelproces stagneert. Veel letsels na een ongeval zijn ‘medisch niet-objectiveerbaar’. Een whiplash is hiervan het bekendste voorbeeld. Als mensen van achteren worden aangereden, komt er een enorme druk op het achterhoofd en de nek te staan. Bij medisch onderzoek (op röntgenfoto’s) wordt dan geen zichtbaar letsel aan de nek of het hoofd waargenomen. Terwijl de mensen wel zware klachten ervaren, zoals stekende hoofdpijn. Er ontstaat frustratie omdat de arts niets kan vinden. De cliënt voelt zich niet erkend in zijn pijnklachten. Daarom komen met name mensen met whiplash voor herstelcoaching in aanmerking. Slachtoffers met niet-objectiveerbaar letsel kunnen een hogere lijdensdruk ervaren, en blijven soms in een slachtofferrol hangen en stagneren in hun herstel.

Een herstelcoach kan een slachtoffer helpen uit de put te komen. Met in de formulering van de Amerikaanse psycholoog Carl Rogers als voorwaarde: ‘De oplossing voor het trauma ligt bij de betrokkene zelf.’ Rogers hanteert bij zijn therapie het uitgangspunt dat de cliënt, als uniek individu met zijn denken en voelen, centraal dient te staan. De cliënt mag zelf, vanuit zijn eigen vermogen tot positieve ontwikkeling en ontplooiing, aangeven hoe en waar verbeteringen kunnen plaatsvinden. De therapeut creëert enkel de voorwaarden daarvoor.<sup>7</sup>

Herstelcoaching richt zich dus op het emotionele herstel: omgaan met verdriet, pijn en verlies en eventuele verlieservaringen uit het verleden. Daarnaast wordt ook aan het sociale herstel gewerkt, de positie in de maatschappij en het gezin. Het doel is bereikt zodra de cliënt weer een waardevol toekomstperspectief ervaart.

### Herstelcoaching voor de naasten

Een verkeersongeval kan ook voor de naasten enorme gevolgen hebben. Vaak zijn ook de gezinsleden in zekere zin slachtoffer, en dit telt des te zwaar-

# Herstelcoaching helpt naasten te spreken over hun tegenstrijdige gevoelens ten aanzien van het slachtoffer binnen de gezinssituatie

der in geval van blijvend letsel zoals het meeste hersenletsel, en bij langdurige hersteltrajecten. Herstelgerichte dienstverlening is dan essentieel, ook voor deze naasten. Als namelijk de ‘gezonde partner’ of een ander (ver)zorgend gezinslid overspannen en gestrest raakt, kan het hele gezin er onder gaan lijden, met alle gevolgen van dien voor de continuïteit van het herstelproces van het slachtoffer.

Het is heel belangrijk om al bij aanvang van het herstelproces alert te zijn op de mentale weerbaarheid van de naasten, en dat ook nog jaren na het letsel te blijven.

Een traject waarbij specifiek hulp verleend wordt aan partners en andere naasten zou gericht moeten zijn op het herstel en het verbeteren van hun sociale en emotionele weerbaarheid. Aspecten die daarbij aan de orde komen zijn onder meer:

- rouwen om een levende;
- tegenstrijdige gevoelens naar het gezinslid met blijvend letsel;
- dreigende overbelasting als mantelzorger;
- onvoldoende energie om het eigen leven op te pakken;
- geen of verminderde sociale steun;
- voortdurende stress door het conflict tussen verschillende rollen, onder tijdsdruk bovendien;
- problemen met het veranderd gedrag van de betrokkene;
- problemen met de veranderde persoonlijkheid van de betrokkene;
- geen energie voor het eigen verwerkingsproces.

Het helpt naasten te spreken over hun tegenstrijdige gevoelens ten aanzien van het slachtoffer binnen de gezinssituatie. Het helpt om met iemand te spreken die begrijpt dat men nog niet toe kan zijn om de situatie ‘een plekje te geven’, omdat men nog middenin het herstelproces en alle emoties zit. De herstelcoach brengt wat ik maar noem de ‘omlevenden’ van het slachtoffer (verbeterd) inzicht in de problematiek waarmee zij worstelen, en ondersteunt hen om zelf regie en verantwoordelijkheid te nemen over die aspecten waaraan men wil en kan werken tijdens deze emotionele vrijwel permanente rollercoaster, en over volgorde en tempo daarvan.

## Mental gift

Bij afronding van een letselschadetraject hebben sommige slachtoffers behoefte aan een afrondende

sessie. Hiervoor heb ik een training ontwikkeld. Cursisten krijgen een *mental gift* mee, om deze ingrijpende periode beter te kunnen ‘plaatsen’ en af te sluiten. Voor de cursisten werkt het helend en geeft het een positieve emotionele boost die hen helpt bij het vinden van een hernieuwd toekomstperspectief. Gelukkig staan ook steeds meer aansprakelijkheidsverzekeraars ervoor open om een mental gift als onderdeel van de schaderegeling te gunnen aan de gedupeerden.

Bij trainingen bij LetselVerhalen geven we het DagboekMaatje, dat we hebben ontwikkeld samen met Maatje Mangnus.<sup>8</sup> Maatje was het slachtoffer van letselschade. Tijdens haar begeleidingstrajecten heeft zij ervaren hoe handig het is om al vanaf het begin van het begeleidingstraject een persoonlijk dagboek bij te houden. Als geheugensteuntje en als hersteltool, omdat het opschrijven van haar eigen verhaal hielp om de traumatische ervaringen te verwerken. Verder kunnen mensen ook op digitale wijze hun verhaal doen, en organiseren wij via een verbonden stichting bijzondere ervaringen voor slachtoffers en hun naasten. ●

## Noten

1. N.M. Bos e.a., *Ernstig verkeersgewonden 2017. Schatting van het aantal ernstig verkeersgewonden in 2017*, Den Haag, SWOV 2018.
2. Hondenbeten, op [www.anicura.nl](http://www.anicura.nl).
3. *Feiten en cijfers over arbeidsongevallen*, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu 2018, op [www.rivm.nl](http://www.rivm.nl).
4. Materiële schade zoals inkomensschade, schade aan eigendommen, gerechtelijke kosten, reiskosten. Immateriële schade betreft smartengeld, de vergoeding voor pijn en gederfde levensvreugde.
5. A.J. Akkermans, Think Rehab! Over de prioriteit van herstel, herstelgerichte dienstverlening, de knikkers en het spel, in: Arno Akkermans, Colin Ettinger, Mirjam Franke, Corinne Jeekel, Danielle Zwartjens en Jaap Sap, *(Je) geld of je leven (terug). Vergoeding in natura. Voordrachten gehouden op het symposium van de Vereniging van Letselschade Advocaten 2015* (pp. 11-36), Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2015.
6. F.Th. Peters en E.A. van den Berg-Bakker, ‘Herstelcoaching bij niet-objectiveerbare klachten’, *Tijdschrift voor letselschade in de rechtspraak* 2014, nr. 1.
7. Carl Rogers humanistische psychologie op [www.vredesp.nl](http://www.vredesp.nl).
8. Zie de werkwijze en het verhaal van Maatje op [www.letselverhalen.nl](http://www.letselverhalen.nl).



**Judith Dingemans** is MfN-mediator, herstelcoach en directeur van LetselVerhalen.