

“EN HOE IS HET MET JOU?” VERGEET DE KINDEREN NIET IN DE SCHADEAFHANDELING

Een ongeval heeft niet alleen impact op het slachtoffer zelf. Ook op het gezin daaromheen. Als kinderen een ongeval krijgen, of als hun gezinsleden iets overkomt, kan dit behoorlijke impact hebben. In het herstelproces wordt doorgaans echter vooral aandacht besteed aan het volwassen slachtoffer. Kinderen die door het ongeval emotioneel of anderszins geraakt zijn, worden soms simpelweg vergeten. En heeft het kind zelf letsel opgelopen, dan wordt er veelal óver het kind gesproken, in plaats van mét het kind. Pas als het echt misgaat, wordt er aan de bel getrokken.



Sophie Ouwehand

Dat dit ook anders kan, werd in 2019 signaleerd door Sophie Ouwehand. Sophie was destijds als manager binnendienst werkzaam bij de Bureaus en met haar achtergrond in de psychologie viel het haar op dat er in letselschadezaken zo weinig aandacht aan kinderen werd geschonken. Zij kwam talloze zaken tegen waarin sociale, emotionele en psychologische aspecten over het hoofd werden gezien. Sophie: “Het viel mij op dat er zelden aan kinderen gevraagd wordt hoe zij het herstelproces ervaren, en hoe het nou eigenlijk met hen gaat, terwijl een ongeval hun leven compleet op z’n kop kan zetten. Mijn zorgen hierover heb ik destijds gedeeld met Francie Peters, directeur van de

Bureaus. Daarop besloten wij het gesprek aan te gaan met belangenbehartigers en verzekeraars om te verkennen of er behoefte is aan aanvullende ondersteuning bij zaken die kinderen en gezinnen treffen. Uit die gesprekken bleek dat het voor belangenbehartigers en verzekeraars een behoorlijke uitdaging kan zijn om de volledige impact op het gezin in te schatten, waardoor trajecten soms nodeloos lang duren. En het zijn uiteindelijk de kinderen die er de dupe van zijn.”

En zo werd – in 2019 – de rol van jeugdprofessionals in de letselschade geïntroduceerd. En die weten echt het verschil te maken. Inmiddels beschikt de Bureaus over drie jeugdprofessionals; Sophie Ouwehand, Monique Heijst en Joyce van Ombergen-Jong. In die functie richten zij zich op kinderen en jongeren die zelf letsel opgelopen hebben, of van wie een gezinslid een ongeval heeft gehad. Als jeugdprofessional bieden zij kinderen en jongeren specifieke begeleiding door naar alle aspecten van het leven te kijken. Deze holistische aanpak houdt in dat zij kinderen op allerhande vlakken kunnen ondersteunen, zodat zij zo snel mogelijk hun leven weer kunnen oppakken.

“We richten ons op meer dan alleen het fysieke herstel. Ons doel is kinderen gewoon weer op de rit te helpen”, aldus Monique. “Als een ouder letselschade oploopt, houden schade-experts zich vooral bezig met het volwassen slachtoffer, terwijl het leven van diens kind ook op zijn kop gezet wordt. Als jeugdprofessional kun je de jongere - die direct of indirect is getroffen door een ongeval - daarin begeleiden. Je biedt een luisterend oor en geeft het kind hiermee het gevoel gehoord te worden. Kinderen houden zich maar al te vaak groot en geven het niet snel aan als het niet goed gaat. Zeker niet richting hun ouders. Kinderen willen hun ouders vaak zo veel mogelijk ontzien, zeker als een van hen

zelf slachtoffer is geworden van het ongeval. Dan ontstaat de neiging om als kind voor je ouder te gaan zorgen en jezelf weg te cijferen. En dat heeft impact in vormende jaren, zoals de puberteit. Vaak komt dus dan pas aan het licht dat het niet goed gaat met de jongere. Dan komt een jongere bijvoorbeeld ineens met allemaal onvoldoendes thuis, terwijl de ouders geen idee hadden dat er überhaupt iets speelde. Wij proberen dat te voorkomen door op tijd in te grijpen, echt te luisteren, en vooral door te vragen en te onderzoeken wat het kind of de jongere nodig heeft. En soms hoeft er niet eens een heel traject uit voort te komen, maar is het voor die kinderen en jongeren al voldoende dat ze hun hart eens kunnen luchten. Maar we kunnen ook samen met de jongere gesprekken voeren met school, bijvoorbeeld met de mentor of een zorgcoördinator. Ik vind het ook belangrijk om met de jongere te kijken naar diens toekomstperspectief, dat er mogelijk anders uit is komen te zien door het ongeval. Belangrijk dat we met de jongere een nieuw pad uitstippelen en dat diens dromen daarin serieus worden genomen.”

EVEN VOORSTELLEN...

Sophie Ouwehand werkt vanaf 2016 bij de Bureaus, waar ze haar functie als manager binnendienst combineert met haar werkzaamheden als jeugdprofessional. Met haar achtergrond in de psychologie en ervaring in de letselschadebranche beschikt Sophie over meer dan voldoende bagage om goede ondersteuning te bieden.

ZOIETS KLEINS KAN JUIST HET VERSCHIL MAKEN

Monique Heijst heeft een achtergrond als jurist en register-expert bij Letselschade.com en als bestuurder in de letselschade-advocatuur bij Beer advocaten. Inmiddels houdt zij zich vanuit haar eigen praktijk voornamelijk bezig met coaching (volwassenen en jongeren), rouwverwerking voor jongeren o.a. bij de EvE Foundation, en systemisch werk; ze organiseert samen met Tamara Meijer-Elzas maandelijks familieopstellingen. Met haar kennis en vaardigheden is zij in staat het herstelproces vanuit verschillende kanten te benaderen.

Joyce van Ombergen-Jong is een dame die op een missie is en iedere dag voor jongeren haar bed uitspringt. Zij werkt al meer dan twintig jaar als gecertificeerde coach met jongeren en studenten en heeft zodoende veel ervaring in het begeleiden van deze doelgroep. Daarnaast was zij zelf ooit slachtoffer van een ongeval, waardoor zij uit eigen ervaring weet wat een letselschadetraject met het slachtoffer en diens gezin kan doen.

LUISTEREN EN DOORVRAGEN

De drie vrouwen komen stuk voor stuk uit een andere hoek, maar vullen elkaar goed aan. Wat ze wel met elkaar gemeen hebben, is dat ze



Monique Heijst

heel gemakkelijk aansluiting hebben met kinderen en jongeren. En dat is volgens Sophie een van de belangrijkste vereisten om dit vak goed te kunnen uitoefenen. “Ook coachingsvaardigheden zijn van belang, want je moet goed kunnen luisteren en weten wanneer je moet doorvragen. Kennis van de letselschadebranche is natuurlijk een pre, zodat je beter begrijpt hoe het proces precies verloopt. Daarnaast is kennis van het onderwijs en de zorg cruciaal; je moet op de hoogte zijn van de mogelijke vervolgstappen die een kind kan zetten. Vaak gaat de behoefte aan hulp in het onderwijs hand in hand met de behoefte aan zorg op andere gebieden. Problemen beginnen namelijk niet op school, maar vaak op sociaal-emotioneel vlak. De kinder- en pubertijd zijn enorm vormende jaren en kunnen je de rest van je leven beïnvloeden. Daarom is het ook zo belangrijk dat wij er op tijd bij gehaald worden.

VROEGTIJDIGE INTERVENTIE IS CRUCIAAL

Soms worden we pas ingeschakeld wanneer een zaak al langere tijd loopt, bijvoorbeeld omdat belangenbehartigers en verzekeraars vastlopen. Ze missen soms specifieke kennis van kinderontwikkeling en gezinssystemen en weten niet altijd waar ze hulp kunnen vinden. Idealiter zouden wij erbij gehaald worden vanaf het allereerste begin van elke zaak waarbij een kind of gezin betrokken is. We kunnen dan de problemen, hun ernst, de impact en onze mogelijke bijdrage beoordelen. Het is beter om in te grijpen voordat de problemen escaleren. Vroegtijdige interventie is dan ook cruciaal. We kunnen verschillende verbanden leggen en afwijkend gedrag tijdig signaleren. Hoe eerder we het opmerken, hoe eerder we alarm kunnen slaan of actie kunnen ondernemen, en dat is des te beter voor het kind en het herstelproces.”

PILOT: VRIJBLIJVENDE INTAKE

Dat is de reden waarom de jeugdprofessionals hun diensten toegankelijker hebben gemaakt door een pilot met een vrijblijvend intakegesprek op te starten. Joyce: "Wij weten hoeveel verschil we al kunnen maken door slechts één gesprek met een kind te voeren. Met deze pilot willen we dat ook aan verzekeraars laten zien. Voorheen kregen we alleen hulpvragen binnen via officiële opdrachtbrieven. Door vrijblijvende intakegesprekken te introduceren hopen we de drempel te kunnen verlagen. Verzekeraars en andere opdrachtgevers kunnen slachtoffers direct naar ons doorsturen voor een intakegesprek. Dat kan op een kostenvriendelijke manier, maar wij kunnen wel direct aangeven wat het kind nodig heeft. En soms is dat uurtje praten alleen al genoeg voor het kind. Gewoon het idee dat je even je ei kwijt kan, lost veel op in het hoofd van een kind. In andere gevallen maken we een plan voor de vervolgstappen. Uiteraard in goed overleg met de verzekeraar en belangenbehartiger."



Joyce van Ombergen-Jong

JE MOET WETEN WANNEER JE MOET DOORVRAGEN

En verschil maken, dat kan zo'n gesprek zeker. Monique: "We hebben al vaak mogen zien dat een kind echt stappen zet naar aanleiding van onze hulp, wat natuurlijk super gaaf is. Een tijdje geleden ging ik met Sophie mee naar een meisje dat letselschade heeft opgelopen. Ze was van zichzelf geen prater, maar toen Sophie eenmaal haar vertrouwen had gewonnen, begon ze uitgebreid te vertellen. Het was zo mooi om te zien hoe dat meisje loskwam; je kon aan haar zien dat het haar ontzettend opluchtte om haar verhaal kwijt te kunnen en weer de regie terug te pakken over haar leven. Iemand een luisterend oor bieden in een veilige omgeving is zó belangrijk."

Dat lijkt simpel, maar dat gebeurt nog lang niet vaak genoeg. Zo vertelt Sophie dat kinderen vaak tegen haar zeggen dat zij de eerste is die aan ze vraagt hoe het nou eigenlijk met ze gaat. Zelfs als een zaak al een paar jaar loopt. En dat terwijl zo iets kleins juist het verschil kan maken.

DE KUNST VAN HET LUISTEREN

Joyce haakt hierop in: "Ook als het niet het kind, maar een ouder is die letsel heeft opgelopen, kunnen kinderen van slag raken. Daarom is het ook zo belangrijk om niet alleen naar het slachtoffer, maar naar het gehele gezin te kijken, want het welzijn van de kinderen heeft effect op het genezingsproces van de ouder."

Daarin kunnen wij als jeugdprofessionals veel betekenen. Wij kunnen naast het slachtoffer staan en meedenken over alles wat het leven van een jongere raakt. Het is heel belangrijk dat een kind zich gehoord en gezien voelt. Daarnaast denk ik dat wij een stukje veiligheid kunnen bieden, naast het gezin en de school. Een plekje buiten iemands persoonlijke omgeving waar ze werkelijk alles kunnen delen. Als wij het vertrouwen van een kind weten te winnen, dan durven ze ons alles te vertellen. En dan pas komt naar boven hoeveel hulp ze eigenlijk nodig hebben, want zelf aan de bel trekken vinden de meeste kinderen toch lastig. Het is de kunst om te luisteren, de juiste vragen te stellen, en om alles wat je leert over het kind uiteindelijk om te zetten naar gepaste hulpverlening.

Ons ultieme doel? Zorgen voor rust en balans in het leven van een kind, zodat dat kind weer kind kan zijn." <

ALS WIJ HET VERTROUWEN VAN EEN KIND WETEN TE WINNEN, DAN DURVEN ZE ONS ALLES TE VERTELLEN