

Angelo Martina: "Ook al lopen processen naar wens, we moeten altijd alert zijn op verandering en verbetering."

VVAA EN DE BUREAUS SAMEN STERKER IN LETSELSCHADE

Van schadevergoeding naar herstel

Al meer dan honderd jaar staat VvAA klaar voor zorgprofessionals met een uitgebreid dienstenpakket, van verzekeringen tot coaching en advies. Een van de cruciale pijlers is de beroepsaansprakelijkheidsverzekering — onmisbaar voor iedereen in de zorg. Bij het afhandelen van letselschadezaken werkt VvAA nauw samen met de Bureaus, een partij die niet alleen inhoudelijke expertise meebrengt, maar ook ondernemerschap en innovatie. "Deze mindset is een belangrijk aspect van onze samenwerking," aldus Angelo Martina, manager personenschade bij VvAA verzekering.

Om visites te kunnen afleggen, behoorden artsen in de vorige eeuw tot de eerste autobezitters. Een huisarts, een dierenarts en een tandarts namen het initiatief voor een collectieve autoverzekering: de vereniging Onderlinge Verzekering van Artsen Automobilisten, kortweg VvAA.

ZORGPROFESSIONALS ONTZORGEN

VvAA is nog altijd een vereniging, met een hoofdkantoor in Utrecht en ruim 130.000 leden. In 2024 werd het honderdjarig bestaan gevierd. De VvAA Groep is verantwoordelijk voor alle zake-

lijke activiteiten. Die namen in de loop van de jaren een grote vlucht. "Wij ontzorgen zorgprofessionals daar waar mogelijk," zegt Angelo Martina, manager personenschade van VvAA verzekering. Medici, paramedici, dierenartsen en studenten kunnen een beroep doen op een brede dienstverlening met onder andere opleidingen, coaching, belastingadvies en verzekeringen. "Naast autoverzekering bieden wij ook diverse andere verzekeringen aan, bijvoorbeeld voor brand en inboedel, rechtsbijstand en beroepsaansprakelijkheid."

INSPANNINGSVERPLICHTING

Die laatste verzekering is een cruciale voorziening voor zorgverleners. "Zij houden zich primair bezig met het beter maken van mensen. Er is sprake van een inspanningsverplichting waar bij onvermijdelijk af en toe iets fout gaat. Dan is het een geruststellende gedachte dat een gespecialiseerde verzekeraar als VvAA ontzorgt en indien nodig eventuele uit verkeerd handelen voortvloeiende schade vergoedt." Eenduidig is dat zeker niet. "Complicaties worden wel gezien als medische fout terwijl daar juridisch geen sprake van is."

EMOTIONELE IMPACT

Letsel kan emotioneel grote gevolgen hebben. "Daarvan zijn we ons terdege bewust. Door rekening te houden met emoties kunnen we schaderegelingen beter afhandelen. Daarom heeft VvAA verzekering niet alleen juristen in dienst maar ook medewerkers met een achtergrond in bijvoorbeeld communicatie en psychologie." Emotie is er ook bij verzekerden, benadrukt Martina. "Een fout kan voor een individuele arts grote impact hebben. Ook daar hebben wij mee te maken."

DYNAMISCHE VARIABLEN

Bij de schadeafhandeling maakt VvAA daar waar nodig gebruik van externe specialisten. "Bij compensatie van het verlies van iemands arbeidsvermogen gaat het om grote bedragen over lange periodes. Om die adequaat te kunnen vaststellen, moet je rekening houden met allerlei dynamische variabelen. Daarvoor gebruiken onze letselschadeberekenners het RekenProgramma van de Bureaus." Dit Utrechtse bedrijf ondersteunt hun tool met regelmatige kennisoverdracht. "Bijvoorbeeld via een jaarlijks event waarbij vakgenoten inzicht krijgen in nieuwe ontwikkelingen."

WERKEN AAN HERSTEL

VvAA schakelt ook medische adviseurs van de Bureaus in. "Die beoordelen alle gegevens bij een medische fout of verkeersongeval. Zij brengen de situatie en iemands herstelperspectief in kaart. Met die informatie kunnen wij een dossier verder behandelen." Bij de traditionele juridische benadering van aansprakelijkheid bij letselschade gaat het erom iemand terug te brengen in de situatie vóór de gebeurtenis. "Dat proces wordt uitgedrukt in geld," aldus Martina. "Gaandeweg werd duidelijk dat ook het gericht werken aan fysiek en geestelijk herstel belangrijk is. Sterker nog: goede begeleiding en de juiste interventies hebben vaak meer impact dan een financiële compensatie."

DOORLOOPTIJD VERKORTEN

Dit vereist de inzet van mensen en middelen. "Met herstelartsen en herstelcoaches heeft de Bureaus specialisten in huis die slachtoffers kunnen helpen om weer in beweging te komen. Onze juristen maken regelmatig gebruik van hun diensten." Langzamerhand raken steeds meer verzekeraars doordrongen van de meerwaarde van deze herstelgerichte dienstverlening. "Veelal vanuit de gedachte dat hiermee de doorlooptijd

van het hersteltraject aanzienlijk kan worden verkort. Bij hun audits beoordelen organisaties als het Verbond van Verzekeraars en De Letselschade Raad verzekeraars in toenemende mate ook op dit aspect. Hierdoor zal de aandacht voor herstelversnelling verder toenemen."

ONDERNEMERSCHAP EN DRIVE

Francie Peters, directeur van de Bureaus, legde al ruim vijftien jaar geleden de basis voor de toepassing van herstelcoaching in de letselschadepraktijk. "Een goed voorbeeld van het ondernemerschap en de drive die Francie en haar bedrijf kenmerken," zegt Martina. "Regelmatig komen ze met nieuwe ideeën en innovaties. Niet alles slaat aan, maar dat is inherent aan het ondernemerschap."

WAARDEVOLLE MENTALITEIT

Ook in Martina's vak is het noodzakelijk te blijven vernieuwen. "Neem AI en de enorme potentie daarvan bij de bedrijfsvoering. Ook al lopen processen naar wens, we moeten altijd alert zijn op verandering en verbetering. De vernieuwingsdrang en het ondernemerschap van de Bureaus inspireren daarbij. Naast professionaliteit is het vooral die mentaliteit die onze samenwerking al jarenlang zo waardevol maakt."

TEKST: HANS HAJÉE



Medisch advies

Analyse & Rekenen

Herstelversnellers