

THUIS BIJ DE BUREAUS

De letselschadebranche is een wereld van dossiers, data en delicate belangen. Maar achter elk rapport en elke berekening schuilt een mens. Francie Peters, sinds 2013 directeur van De Bureaus, bouwde vanuit dat besef aan een organisatie waarin professionaliteit en menselijkheid hand in hand gaan. Onder haar leiding groeide De Bureaus uit tot een multidisciplinair expertisecentrum voor analyse & rekenen, medisch advies en herstelversnelling.



Wat haar drijft? “Dat we elke dag verschil kunnen maken. Dat iemand na afloop van een zwaar traject zegt: *Het was moeilijk, maar ik ben er beter uitgekomen en ik heb ervan geleerd.*”

Visie gedreven

Toen De Bureaus in 2011 werd opgericht, lag de focus op rekenen. “De rekenafdeling was destijds de kurk waarop de organisatie dreef,” vertelt Peters. “Het draaide om getallen en schadeberekening. Dat was het fundament. Maar ik zag direct: als we nog meer waarde willen toevoegen, moeten we breder kijken.”

Met haar ervaring in medisch advies en herstelcoaching bracht ze twee nieuwe perspectieven in. “Ik begon meteen met het uitbreiden van de medische tak en met het verder ontwikkelen van herstelcoaching. Dat was destijds nog een vrij onbekend terrein in letselschade. Toch voelde ik aan dat herstel het logische begin was van het schadeproces.”

Die koers bleek juist. “We hebben de organisatie stap voor stap opgebouwd en kennen nu drie pijlers, te weten: rekenen & analyse, medisch advies en herstelversnellers. Elk van die pijlers versterkt

de ander. Inmiddels is medisch advies de grootste. Waarbij zowel de belangenbehartiger van een betrokkene, als een aansprakelijke verzekeraar bij ons terecht kan voor onafhankelijk medisch advies. En wat we hierbij vooral zien, is dat de sector meer behoefte heeft aan mensgerichte expertise dan aan alleen een opsomming van de feitelijkheden.”

Niet alleen leverancier maar partner

Het succes van De Bureaus werd niet geboren uit omvang, maar uit vertrouwen. “Een grote Nederlandse verzekeraar schreef een tender uit en wij besloten als relatief kleine speler mee te doen,” vertelt Francie. “We hadden geen lange lijst met referenties, geen gevestigde naam. Toch kozen ze voor ons verhaal - niet voor ons verleden.” Die keuze bleek een keerpunt, de ‘big break’. “We hebben er alles aan gedaan om te laten zien dat ze de juiste beslissing hadden genomen. Vanaf dag één is het ons doel om niet zomaar een leverancier te zijn die een rapport oplevert en daarna weer verdwijnt. We willen een partner zijn die meedenkt, reflecteert en meegroeit met de klant. Dat is een fundamenteel ander uitgangspunt.”

Voor Francie is juist dat partnerschap de kern van duurzame groei. “Je kunt winst maken door simpelweg te leveren wat gevraagd wordt, maar je bouwt aan een reputatie door te leveren wat écht nodig is. Dat vraagt om luisteren, flexibiliteit en durf om verder te kijken dan de opdracht alleen. Juist daar ontstaat het verschil - dat zie je in de samenwerking, je voelt het in het vertrouwen en je merkt het in de lange-termijnrelatie.”

AI - innovatie met menselijke maat

Als we dan toch over ‘lange-termijn’ spreken, hoe denkt Francie over de toekomst en specifiek over AI?

“Kunstmatige intelligentie biedt grote kansen, maar vraagt ook om nuchterheid en zorgvuldigheid. Naast het veelbelovende aspect zie ik in de praktijk ook dat privacy en betrouwbaarheid harde grenzen stellen,” zegt ze. “De technologische innovaties zijn dus geen doel op zich, maar een middel. Bij De Bureaus onderzoeken we nu al ruim tweeënhalf jaar hoe AI ons kan helpen bij het analyseren van bijvoorbeeld medische rapporten. In de praktijk blijkt dat echter complexer dan vaak wordt voorgesteld. Omdat we werken met zeer privacygevoelige gegevens, kunnen we geen gebruikmaken van open platforms. Alles moet binnen een gesloten, streng beveiligde omgeving blijven. Dat is soms omslachtig, maar vooral noodzakelijk.”

Voor Francie is dat geen teken van traagheid, maar van verantwoordelijkheid. “Het gaat niet om wat er allemaal kan, maar om wat er verantwoord is. Veiligheid gaat vóór snelheid.” Daarom blijft ze kritisch op de hype die AI omringt. “Ik zie het te vaak als wondermiddel gepresenteerd, terwijl de resultaten lang niet altijd kloppen. Want steeds vaker hoor ik foutieve of slecht onderbouwde conclusies en in onze sector heeft dat zeer grote gevolgen. De mens achter de data mag daarom nooit uit beeld verdwijnen. Het klinkt misschien wat ouderwets, maar ik ben echt van mening dat technologie de professional moet ondersteunen - niet vervangen,” voegt ze toe.



Herstelversneller

Onder haar leiding kreeg innovatie onlangs een nieuwe betekenis: niet als technologische vooruitgang, maar als manier van denken. Vernieuwen begint namelijk bij mensen, niet bij systemen. Vanuit dat uitgangspunt ontstond een aanpak waarin herstel, begrip en herstelbegeleiding centraal staan - met als meest recente ontwikkeling de herstelarts. “De herstelcoach is inmiddels een erkend beroep met een eigen register,” legt ze uit. “Maar er bleef een gat bestaan tussen behandelend arts en medisch adviseur.” “De herstelarts vult dat gat op. Die biedt tijd, duiding en begeleiding, zonder meteen een formeel oordeel te vellen.”

Ze schetst een herkenbaar voorbeeld. “Stel, iemand is herstellende van een ongeluk en maakt zich zorgen of het ooit weer helemaal goed komt. De huisarts houdt zich meestal bezig met wat er op het moment zelf speelt en werkt met tijdslots van 10 minuten. Als de specialist klaar is met de behandeling kun je daar geen vragen meer aan stellen. En de medisch adviseur kan heeft niet als taak om betrokkene op dat gebied gerust te stellen. Dan is het fijn als er iemand is met een medische achtergrond met wie je daarover kunt sparren, iemand die echt de tijd neemt om te luisteren, te toetsen, mee te denken over een oplossing. Die zegt: ‘Wat jij voelt is normaal. En dit zijn de stappen die je nu kunt nemen.’ Dat kan een wereld van verschil maken.”

“De herstelarts: brug tussen behandeling en beoordeling”

Zo'n herstelarts is een onafhankelijke arts die veel ervaring heeft met de specifieke medische aspecten van letsel na een ongeval. Het is onze bedoeling dat men in een veilige omgeving met deze arts kan sparren over herstel, vragen kan stellen die niet altijd met een behandelend arts worden besproken en dat men tips krijgt om herstel nog beter op de rit te krijgen. En in de praktijk zien we dat het werkt. Zulke gesprekken zorgen ervoor dat de hobbel die men in het proces ervaart weggenomen wordt, waardoor men sneller verder kan - een echte herstelversneller.

WE KRIJGEN STEEDS MEER VRAGEN VAN MANTELZORGERS EN MENSEN DIE HERSTELLEND ZIJN, MAAR VEEL VRAGEN HEBBEN OVER HET PROCES

Het idee van de herstelarts wekt inmiddels ook buiten de letselschade interesse. “We krijgen steeds meer vragen van mantelzorgers en mensen die herstellende zijn, maar veel vragen hebben over het proces,” vertelt Peters. “Zij zoeken geen diagnose, maar erkenning. De herstelarts biedt precies dat: tijd, aandacht en perspectief.”

De menselijke factor

Hoewel data-analyse en AI de sector veranderen, gelooft Peters dat juist de menselijke factor onderscheidend blijft. “Letselschade is mensenwerk. Je kunt schade niet alleen in cijfers vatten. Een ongeluk, een trauma, dat raakt identiteit, relaties, toekomstperspectief. Dat gaat dus om meer dan alleen een spreadsheet met cijfers. Wij drukken onze professionals op het hart om altijd de mens achter de data te blijven zien.. Iedere zaak staat op zich en moet daarom opnieuw beoordeeld worden. Ieder mens is anders en reageert ook anders op een ongeval. Juist die aandacht voor het individu maakt het verschil. Ze ziet dat opdrachtgevers dat ook steeds meer waarderen. “Verzekeraars, belangenbehartigers, werkgevers - iedereen zoekt naar een win-win situatie als het gaat om afwikkeling van een zaak en juist de menselijke factor is daarbij vaak cruciaal.

Wat ook buiten kijf staat, is dat herstel meer is dan nazorg; het is een vorm van preventie. “Preventie in de klassieke zin past niet altijd binnen letselschade - wij werken immers ná een ongeval. Maar door herstel te versnellen, voorkom je erger. Kijk naar niet-objectiveerbare klachten, zoals whiplash of chronische pijn. Bij de behandeling hiervan denken we nog te vaak dat het vanzelf over zal gaan en wachten

daarom maar af. Maar we weten dan op voorhand al dat een aantal mensen helemaal niet beter gaan worden en dat sommigen van hen langdurige klachten zullen ontwikkelen. Het is mijn overtuiging dat als je eerder checkt of mensen tot die laatste categorie behoren, dat je dan veel ellende kunt voorkomen.”

Dat hoeft niet altijd een dure interventie te zijn. Ze wijst hierbij op de kracht van erkenning. “Zeggen tegen een persoon: ‘Ik geloof je als je zegt dat je klachten hebt en ik denk met je mee over een mogelijke oplossing’ kan al helpen. Als mensen zich op dat vlak gezien en gehoord voelen, voelen ze zich vaak minder machteloos, krijgen daardoor meer grip op hun situatie. Daarmee kan je voorkomen dat klachten escaleren of leiden tot langdurige arbeidsongeschiktheid. Dat is óók preventie, alleen op een ander niveau.”

Hart voor de zaak

Diezelfde mensgerichte visie loopt als een rode draad door het maatschappelijk beleid van De Bureaus. “Als bedrijf heb je een maatschappelijke positie,” zegt Francie stellig. “Wij vinden dat we die verantwoordelijkheid moeten nemen.”

De keuze om partner te worden van de Hartstichting kwam dan ook niet toevallig. “Wij weten als geen ander wat het betekent als je lichaam je in de steek laat. Of dat nu door een ongeval is of door ziekte, de impact is vergelijkbaar. Daarom raakte het thema hart- en vaatziekten ons direct.” En onlangs werden we met De Bureaus de eerste Gouden Hart-partner binnen het programma Hart voor de Zaak. “Dat partnerschap betekent dat we niet alleen financieel bijdragen, maar ook actief een ambassadeursrol gaan vervullen. Daarnaast krijgen onze medewerkers reanimatietraining, hebben we een AED op kantoor en we brengen het thema onder de aandacht bij relaties. Het gaat om bewustwording én betrokkenheid.” Ze glimlacht: “We doen dingen binnen de Bureaus ook echt met hart voor de zaak. Dat is geen slogan, dat is onze werkhouding.”

Winst met betekenis

Francie is zakelijk genoeg om te weten dat idealisme alleen niet genoeg is. “Elk bedrijf moet winst maken, anders heeft het geen bestaansrecht. Maar hoe je dat doet, bepaalt wie je bent. Winst is noodzakelijk, maar betekenis geeft richting. Als we aan het eind van de rit kunnen zeggen dat we geld hebben verdiend met iets dat goed is voor mensen, dan is dat naar mijn mening echte waarde.” Ze ziet dat ook haar team dat deelt. “Onze mensen werken hier niet alleen voor het salaris. Ze willen bijdragen. Dat voel je in de cultuur. We praten over resultaten, maar ook over impact. En die twee kunnen prima samengaan.”

Passie voor werk

Naast haar werk in de letselschadebranche heeft Francie Peters nog een andere passie: wijn. “Wijn is voor mij meer dan een hobby,” vertelt ze. “Het is een tweede wereld waarin kennis, aandacht en zintuiglijkheid samenkomen - eigenlijk net als in mijn werk bij De Bureaus.” Samen met een vriendin richtte ze wijnopleidingsinstituut Wineflight op, dat inmiddels de eerste Hbo-geaccrediteerde vinologenopleiding van Nederland aanbiedt. “We wilden een plek



creëren waar vakkennis, proeven en begrijpen samenkomen. Geen vrijblijvende cursus, maar een opleiding met academische diepgang.” Francie ziet opvallende parallellen tussen beide vakgebieden. “In de wijnwereld draait alles om nuance en interpretatie, net als in medisch advies. Je leert goed kijken, goed luisteren en verbanden leggen. En je leert dat snelle conclusies niet altijd kloppen. En wat voor wijnen geldt, geldt ook voor De Bureaus. Wij willen geen massaproductiebedrijf zijn. We willen klein genoeg blijven om maatwerk te kunnen leveren en groot genoeg om relevant te zijn. We zoeken steeds vaker verbinding met andere professionals: medisch adviseurs, psychologen, juristen, revalidatie-experts. Door kennis te delen, kunnen we de hele keten verbeteren. Letselschade hoeft geen strijd te zijn. Het kan ook een proces zijn van herstel, vertrouwen en samenwerking. Dat is de toekomst waar ik in geloof.”

De boodschap aan jonge professionals

De Bureaus werkt graag met jonge professionals. Dat varieert van jonge artsen, rekenaars en jeugdprofessionals die hun eerste stappen zetten in het vak. Wat wil Francie hen meegeven?

“Blijf nieuwsgierig, blijf kritisch en blijf mens. In dit vak kun je makkelijk opgaan in de procedures, maar vergeet nooit dat er iemand achter het dossier zit. Vraag jezelf bij elke zin die je schrijft af: als dit over mijn broer, moeder of vriend ging, hoe zou ik het dan formuleren?”

EEN DOSSIER SLUIT JE AF, MAAR DE INDRIJK DIE JE ACHTERLAAT BLIJFT

Ze benadrukt dat professionaliteit niet haaks staat op empathie. “Je mag zakelijk zijn en soms moet je nee zeggen. Maar hoe je dat doet, maakt het verschil. Een dossier sluit je af, maar de indruk die je achterlaat blijft.”

Whiplash: een hardnekkig leermeester

Als er één thema is dat haar visie gevormd heeft, is het whiplash. “Whiplash is voor mij symbool van hoe hardnekkig denken in hokjes kan zijn. Er is veel onderzoek gedaan, er zijn tal van initiatieven ontwikkeld - onder andere Stichting Mijn Herstelportaal, dat ik samen met Lilian Ouwerkerk van DBC heb opgezet. Toch blijft de reflex: ‘Whiplash is lastig.’

Maar lastig is geen excuus. Je moet blijven zoeken naar wat wel werkt. Het stoort me als mensen blijven doen wat ze altijd deden, terwijl de wereld veranderd is. Als we willen vernieuwen, moeten we durven afwijken van hoe we het altijd gedaan hebben. Dat geldt voor artsen, voor verzekeraars, voor belangenbehartigers en voor onszelf. Onze kracht ligt in aandacht, in luisteren, in echt contact. Zolang we dat blijven doen, blijft ons werk zinvol en maak je verschil.” <