

Radar introduceert vernieuwende aanpak would be-onderzoeken

Binnen de letselschadebranche is het gangbaar dat would be-onderzoeken door arbeidsdeskundigen en/of re-integratiedeskundigen worden verricht. Het vernieuwende van de aanpak die Radar nu introduceert, zit hem erin dat een dergelijk onderzoek met de inzet van een professionele onderzoekdeskundige tot stand komt. Er zijn inmiddels twee casussen afgerond. Een arbeidsdeskundige verzorgt de intake en zet de uitgangspunten van de specifieke casus op papier, maar het empirische onderzoekdeel wordt door een researchspecialist/-analist uitgevoerd. Iemand die thuis is in cijfermatige interpretatie en statistieken. Vervolgens beschouwt de arbeidsdeskundige de resultaten en verwoordt de conclusie. Daarmee wordt de letselschadebranche verder geprofessionaliseerd.



Walter Wildhagen: professioneel onderzoeker

Walter Wildhagen is recent bij Radar aangenomen en wordt als professioneel onderzoeker ingezet voor het researchdeel in zogeheten would be-onderzoeken, het onderzoek naar hoe een arbeidscarrière zou zijn verlopen zonder ongeval. Walter heeft in het verleden 13 jaar gewerkt bij het Nederlands Research Instituut voor Recreatie en Toerisme. Hij deed daar sociaal wetenschappelijk onderzoek in samenwerking met studenten van universiteiten uit heel Nederland. Opdrachtgevers waren bijvoorbeeld de Efteling, het Autotron, diverse bungalowparken, touroperators, maar ook ministeries. “Voor al die opdrachtgevers voerden we diverse onderzoeken uit”, vertelt Walter over zijn onderzoekservaring.

“Ik was daar hoofd van de afdeling onderzoek. We onderscheidden daarbij ongeveer vijftien verschillende soorten onderzoeksmethodieken. Veel haalbaarheids- en adviesonderzoeken, waar bedrijfseconomische componenten aan ten grondslag liggen. Maar ook monitoringsonderzoeken, branche- en sectorstudies en verder beleidsstudies, oftewel onderzoek naar de verwachte uitwerking van gepland nieuw beleid. In 2014 heb ik mijn eigen bedrijf opgericht, en sindsdien heb ik veel onderzoek gedaan voor lokale ondernemers, zoals voor Nicky Broos, voormalig eigenaar van het Skidôme en Skydive in Rucphen. Hij vroeg mij eerst te onderzoeken wat voor dienstverlening zou passen bij zijn bestaand concept, en op welke manier die uitbreiding winstgevend zou kunnen worden.” Ook richting de bedrijfsovername heeft Walter een rol gespeeld. “Ik ben dus vertrouwd met het concretiseren in cijfers en bepalen van realistische verwachtingen. Die ervaring wil ik graag inzetten om in would be-onderzoeken binnen de letselschade zo dicht mogelijk de situatie zonder ongeval te benaderen. Ook voor zelfstandigen kan ik, met mijn achtergrond en ervaring, een inschatting/berekening maken hoe het met inkomsten binnen een eigen bedrijf zal gaan, of zou zijn gegaan.”



Sandra Oostrom: arbeidsdeskundige met would be-specialisatie

Sandra Oostrom is al dertien jaar actief als arbeidsdeskundige in de letselschade. In die periode verrichtte zij voor Radar zo'n twintig would be-onderzoeken per jaar. Dat zijn er dus in de loop der tijd meer dan 250 geweest. "Ik heb veel onderzoeken van a tot z zelfstandig en volledig uitgevoerd. Ondanks dat ik door de wol geveerd ben, zie ik een positieve meerwaarde in de samenwerking die ik nu met Walter heb. Hij kan buiten de emotionele kant van het verhaal blijven. Elke letselschadezaak kent immers ook persoonlijke en gevoelige elementen, die ongemerkt meespelen bij je onderzoek en in je afwegingen. Uiteraard moeten die elementen ook een plek krijgen in het rapport, maar het is fijn dat iemand het feitelijke gegevensonderzoek doet, zonder enig belastende bagage. Nadat Walter de feitelijke cijfers en statistieken op papier heeft staan, werp ik er mijn arbeidsdeskundige blik op, en breng de couleur locale aan."

Twee recente onderzoeken

Inmiddels hebben Walter en Sandra twee volledige onderzoeken samen verricht volgens de nieuwe Radar-aanpak. Bij het eerste onderzoek was de centrale vraag wat de verdien capaciteit zou zijn geweest als het letselschadeslachtoffer (betrokkene) zijn werk als lasser of als industrieel schilder had kunnen blijven doen, en of het werk ook bestendig zou zijn geweest. Er moest contact worden gezocht met uitzendorganisaties die zich in grijs gebied bevinden, zeg maar welke nog werken volgens het koppelbazen-systeem. "In sommige landen/culturen werkt dat koppelbazensysteem nog steeds zo, en wordt dit systeem voor werknemers die naar Nederland overkomen door enigszins schimmige bureaus overgenomen", vertelt Walter.

De betreffende cliënt werkte voor datum ongeval voor een aantal van dergelijk hierboven beschreven bureaus. Walter ontdekte als snel dat de bereidwilligheid van deze bureaus om aan het onderzoek mee te werken, derhalve zeer klein was. Als hij informeerde hoe de salarisopbouw binnen het bedrijf was, of om loontabellen vroeg, dan werd er vaag omheen gedraaid en werd duidelijk dat het salaris meer individueel – op basis van vraag en aanbod – was vastgesteld. "In ieder geval niet volgens bestaande cao-tabellen. De werknemer waar het om ging heeft voor zijn letselongeval ook enige tijd in Nederland minder dan het minimumloon verdiend. En daarnaast hele periodes geen pensioen opgebouwd. Sandra formuleerde het in het uiteindelijke rapport als: 'betrokkene werkte geruime tijd onder de radar van de Belastingdienst'. Sommige van die bureaus verdwijnen ook net zo snel als ze opgekomen zijn. De vraag was hoe lang betrokkene voor dit soort bureaus had kunnen blijven werken, en of hij op enig moment meer gereguleerde salarisgroei zou krijgen. De man claimde dat hij zijn werkzaamheden tot zijn pensionering bij deze bureaus wel had volgehouden, hoewel hij in de wintermaanden meestal geen werk had. Allerlei subvragen daaromtrent dienden beantwoord te worden, waarbij je je onderzoekstechnisch alleen kunt baseren op informatie die je wel boven tafel krijgt."

In dit geval verkreeg Walter een gemiddeld beeld van wat de realiteit zou zijn geweest door volhardend te blijven informeren bij de diverse voormalige werkgevers, waarbij sommigen via via werden opgespoord, omdat ze inmiddels onder andere namen opereerden. "Van niemand kreeg ik de informatie compleet, maar door een heleboel kleine stukjes informatie te verzamelen, kon toch een gemiddelde worden geschetst. Het is als het leggen van een puzzel. Zo kwam ik tot een situatie die als het meest aannemelijk gold. De uitkomst was daarbij dat de kans dat het slachtoffer zonder ongeval aan het werk had kunnen blijven, aanzienlijk groot was. Niet als lasser, maar wel als industrieel schilder of in gelijksoortige werkzaamheden. Een van de elementen die meespeelde was dat betrokkene over referenties beschikte, mensen die zeiden: als hij zonder werk was komen te zitten zou ik hem hebben aangenomen. Ik heb die referenties volgens een bepaalde methode ook weer gecheckt op geloofwaardigheid en realiteitszin, en daaruit bleek dat het overtuigende info betrof."

Het tweede vraagstuk dat Walter samen met Sandra recentelijk afrondde betrof een verpleegkundige die voornemens was een opleiding tot kraamverzorgende/verloskundige te gaan volgen. De vragen waren met name toegespitst op de slagingskans hiervan, en de baan zekerheid die dat zou opleveren voor de dame in kwestie. Walter: "Daarbij zoek je dus naar objectieve onderzoeksgegevens of – gemiddelden: Hoeveel gestarte mensen slaagt procentueel voor deze opleiding? Hoe groot is de kans dat iemand met een mbo-vooropleiding een dergelijk pittige hbo-opleiding succesvol voltooit? Enzovoort. Ook had de cliënt uitgesproken om op termijn minder te gaan werken, dus zocht ik naar branchecijfers die tonen hoe vaak dat procentueel voorkomt, hoe reëel parttime werken is, en via welke schalen de loonopbouw verloopt. Daarbij kon ik me uiteraard beroepen op objectieve gegevens uit cao's, uit statistische gegevens van brancheorganisaties, en kreeg ik de medewerking van het hoofd verpleegkundige van het LUMC."

Ieder zijn deel

De werkverdeling die Sandra en Walter hebben gemaakt, zorgt ervoor dat Walter als onderzoeker zijn werk volkomen neutraal en niet beïnvloed kan doen. Sandra schetst als arbeidsdeskundige eerst de huidige situatie van een letselschadeslachtoffer, beschrijft de loopbaan die deze persoon ~~zo'n~~ ~~betrokkene~~ heeft gekend, en benoemt welke arbeidswensen/-ambities er waren. Ook persoonlijke omstandigheden, situaties en dergelijke die in de loop van de tijd van invloed zijn geweest op de betreffende loopbaan, worden door haar aangegeven. "Dat is dus het maatgerichte verhaal. Waarbij ik ook realiteitszin meeweeg," zegt Sandra. "Als het slachtoffer bijvoorbeeld zegt dat hij of zij burgemeester van Utrecht had willen worden, dan wordt wel benoemd dat er daar maar 1 van is, en dat de kans dat dit realiteit zou zijn geworden zeer klein is. Zeker als het opleidings- en arbeidsverleden geen concrete aanleiding geeft om te veronderstellen dat iemand een dergelijke functie zou waarmaken. Een betrokkene met een mbo 2-opleidingsachtergrond, die aangeeft dokter te hebben willen worden, dat is ook niet een zeer aannemelijk verhaal. Ik geef dus wel duiding op het persoonlijke verhaal. Ik kijk ook naar familiesituaties, wat doet vader, moeder, broer of zus, welke opleiding hadden zij, in welk milieu groeide de persoon op, de sociale context. Ook vraag ik naar diploma's, sollicitatiebrieven die iemand destijds schreef, referenties, of correspondentie die iets essentieels kan bijdragen om te bewijzen dat een slachtoffer zich in een bepaalde richting bewoog voor datum ongeval."

Walter Wildhagen gaat vervolgens op zoek naar de feiten, de objectieve gegevens, de statistieken, de cijfers, los van emoties of het verhaal van betrokkene. Deze cijfers staan op zichzelf, maar kunnen ook gelezen worden met de duiding die Sandra in het eerste deel heeft gegeven. Het onderzoek richt zich op de feitelijkheden, en trekt daaruit conclusies. Het is aan de letselschadepartijen of zij bij die conclusies nog de beschreven persoonlijke situaties meer of minder zwaar willen laten wegen. "Een onderzoeksrapport kan nooit volledige garantie geven," aldus Sandra. "Een would be-situatie beschrijven is geen wet van Meden en Perzen, en heeft altijd te maken heeft met variabele (niet volledig te voorspellen) factoren en situaties. We proberen de objectief verwachte realiteit zo exact mogelijk te beschrijven. En hopelijk is zo'n onderzoek een voorzet tot een uiteindelijk regelingsgesprek, een uitgangspunt waar partijen mee verder kunnen."

Kindschades ingewikkeld

Volgens Sandra zijn er een aantal beroepsgroepen die heel ingewikkeld zijn om daar informatie van te krijgen. "De politie wil eigenlijk steeds minder meewerken, en defensie is echt een rampspoed. Dan moet je iemand kennen die op de hr-afdeling daar werkt. Het is dus veel tijd investeren in het netwerken om vanuit iemand die je goed kent, via-via bij de persoon te komen die jou op basis van dat lijntje dat je hebt gelegd, het gunt om gegevens te verstrekken. Ik heb weleens een onderzoek moeten doen naar een sterrenkundige die aangaf te zullen promoveren, maar over wie niemand enige aanvullende informatie ~~over~~ kon geven. Dan moet je op een gegeven moment ook concluderen dat het niet mogelijk is om zo'n persoonlijke ambitieverwachting achteraf te concretiseren."

Sandra probeert in haar aanpak de vraagstelling af te bakenen. Heel erg ver teruggaan in de tijd levert vaak een minder concreet beeld op. "Bij kindschades is het bijvoorbeeld lastig en ingewikkeld om een

helder beeld te krijgen wat mogelijk zou zijn geweest. Ik kreeg een opdracht betreffende een meisje dat ten tijde van het ongeval in de brugklas zat. Het jaar ervoor was zij getest met als indicatie: vmbo basis. De moeder van het meisje, die lerares was, gaf mij aan dat haar dochter altijd een dieseltje was geweest, dus iemand die langzaam op gang kwam. Het meisje had door het ongeval hersenletsel opgelopen. Het ging gelukkig steeds iets beter met haar, ze presteerde op haar manier nog steeds op school. Dus voor de moeder was dit een teken dat haar dochter veel meer had kunnen bereiken, zonder ongeval. Ik ben in die visie meegegaan. Een test op de basisschool is een tijdsopname die nog zo pril en onzeker is. Je kan dan niet uitsluiten dat dit meisje zonder dat hersenletsel toch op den duur havo had kunnen halen. Als we het hebben over kinderen die nog op de middelbare school moeten starten, is het beslist lastig om daarover een would be-situatie te schetsen. Partijen willen dat wel graag, maar voorzichtig zijn met onwrikbare conclusies is dan volgens mij aan de orde. Ik verdiepte me in de literatuur over ontwikkelingsgedrag bij jeugdigen, en werd bevestigd in mijn gedachte dat er nog zo weinig uit te sluiten is, als het gaat over de stap van basisonderwijs naar middelbaar onderwijs.”

Uitgangspunten bij onderzoekaankpak

Objectiverbaarheid (zo veel mogelijk uitgaan van objectieve gegevens), is volgens Walter een van de belangrijkste uitgangspunten bij zijn onderzoekaankpak. Juist omdat een would be-onderzoek vanuit zichzelf al een groot ‘het kan vriezen, het kan dooien’-gehalte in zich heeft, zoals hij het noemt. “Het is vaak net hoe je zaken interpreteert. Dus bijvoorbeeld de vraag, kies je voor de formulering: ‘ja, behalve’ of voor: ‘nee, mits’. De keuze ervan geeft de richting waarin je denkt, aan. En is dus bepalend. Zonder waardeoordeel of het creëren van een gevoelsinvulling, probeer je uit te gaan van zo veel mogelijk geobjectiveerde gegevens. Het verhaal van de cliënt hoef ik daarin niet mee te laten wegen, dat doet Sandra in haar deel. Dat werkt voor mij prettig, omdat ik me dan geheel kan richten op feitelijkheden en onderzoek.”

Triangulatie noemt Walter als een ander voornaam uitgangspunt bij zijn onderzoek. Het betekent je onderzoekscijfers vanuit verschillende gezichtspunten beschouwen/interpreteren. “Bekijk de gegevens bijvoorbeeld niet alleen vanuit een brancheorganisatie, maar ook vanuit een ondernemer of werkgever, vanuit een werknemer, of vanuit een opleidingsinstituut. Triangulatie verhoogt de geldigheid van onderzoeksresultaten.”

Het zoeken naar een modus of mediaan (het midden van een gegevensverzameling) is tot slot ook een belangrijk element dat tot de onderzoekaankpak behoort. “Dat is iets anders dan het bepalen van een gemiddelde,” licht Walter toe. “In een gemiddelde hebben de extreme waarden een forse invloed. Die extremen kunnen overwegend aan de bovenkant liggen, of juist aan de onderkant. Een gemiddelde is dan geen goede afspiegeling van wat het daadwerkelijk is. Bijvoorbeeld: in een functie zijn 2 salarissen gangbaar, die van een junior is 2000 euro en van een senior 4000 euro. Dan zou het gemiddelde 3000 euro zijn, maar eigenlijk verdient geen van beiden 3000 euro. Dat gemiddelde geeft dus niet het juiste beeld. Bij de modus ga je kijken wat het vaakst voorkomt. Als een groep van 100 mensen 2000 euro verdient en slechts 10 mensen verdienen 4000 euro, dan is de kans groter dat je bij de groep van 100 mensen zit, dan in de groep van 10. Een mediaan berekening zou in dit geval betekenen dat je alle salarissen op een rij zet, en dan gaat kijken waar het midden zit. Dat is dan net weer een ander bedrag dan een gemiddelde.”

Radar hoopt met de inzet van een dergelijke onderzoekspecialist, in combinatie met een arbeidsdeskundige, een bijdrage te leveren aan verdere professionalisering van het would be-onderzoek.