

Toespraak Letselschadedag

Toespraak president mr. L. Verheij bij de Letselschadedag op 22 november 2013

Werken met moed en vertrouwen

Dames en heren,

Graag begin ik met een hartelijke gelukwens aan de Letselschade Raad. U viert vandaag uw eerste lustrum en er is reden om met voldoening terug te zien op wat in de eerste vijf jaar is bereikt. Ik wens u allen toe dat de Letselschade Raad met veel elan en creativiteit voortdurend mag blijven werken aan zijn doelen: het vergroten van de harmonie en duidelijkheid in de afhandeling van letselschade, een betere en meer persoonlijke bejegening van het slachtoffer en verbetering van de technische aspecten van de schaderegelingen. Het is mij een eer om bij deze gelegenheid in uw midden iets te mogen zeggen over zaken die daarbij van het grootste belang zijn: moed en vertrouwen bij het werken.

Het is niet een ontwikkeling van vandaag of gisteren: de ontwikkeling waarbij professionals in tal van disciplines in almaar toenemende mate te maken hebben met protocollering, invoering van kwaliteitssystemen, gedragscodes e.d.. En het zal u niet onbekend zijn dat dit bij menig professional onvrede/onbehagen oproept. Al in 1999 verscheen een boekje met de titel ' 'Kwaliteitszorg zonder onbehagen'¹. De auteur (zelf destijds onder meer Standardization-consultant) signaleerde veel onbehagen bij medewerkers in ondernemingen die met het ISO 9000-kwaliteitssysteem (gecertificeerd) werkten. Men voelde zich in eigen (professionele) vrijheid belemmerd. En wie kent niet vergelijkbare discussies in de gezondheidszorg, de universitaire wereld, het onderwijs, de rechtspraak en ... vult u maar aan, als het gaat om steeds meer protocollen en gedragscodes. Ook de rechtspraak, zoals gezegd, kent deze discussies. Ook wij kennen protocollen (vaak met andere namen aangeduid) en gedragscodes. Van de laatste noem ik als belangrijkste voorbeelden de Leidraad Onpartijdigheid en de Leidraad Nevenfuncties (vanaf 1 januari a.s. in een Leidraad ondergebracht). Een Leidraad Onpartijdigheid? Hebben rechters daar een Leidraad voor nodig? Zit dat niet zozeer in de genen dat je daarover niets hoeft vast te leggen?

Dat zijn relevante vragen. Toen ik in 1987 als (o.a.) voormalig (letselschade)advocaat toetrad tot de rechterlijke macht, was een van de dingen die mij het meest opvielen de grote zorgvuldigheid waarmee rechters omgingen met het aspect van de onpartijdigheid. Als iemand maar half twijfelde, maakte hij/zij dat bespreekbaar en werd in goed collegiaal overleg gekozen voor een veilige en verantwoorde oplossing. Er zullen toen heus ook fouten zijn gemaakt, maar voor zover ik dat kon waarnemen zat de integriteit op dit punt bij de rechters echt in de genen.

Maar onze organisaties groeiden, waardoor de onderlinge werkverbanden groter en ingewikkelder werden. De samenleving - zeker ook het vertrouwen in instituties - veranderde. De komst van internet bracht nieuwe vragen inzake transparantie met zich.

¹ Henk de Vries, Buyten & Schipperheijn, A'dam; i.s.m. Instituut Kwaliteit, Duurzaamheid en Innovatie KDI - R'dam

En zo ontstond ook bij ons de behoefte aan Leidraden en protocollen, mede omdat een al te eenzijdig beroep op de individuele onafhankelijkheid van de rechter (vaak aangeduid als autonomie) steeds minder werd geaccepteerd.

Zo kon het gebeuren dat in 2005 twee zeer uitvoerige artikelen verschenen in TREMA² onder de titel: *Zijn rechters zonder gedragscode nog wel te vertrouwen?* En die vraag beoogde aan de orde te stellen of er niet een veel bredere Gedragscode voor de rechterlijke macht moest komen, waarvan de genoemde Leidraden slechts subparagrafen zouden zijn.

In de artikelen werden voor- en nadelen afgewogen. Opgemerkt werd dat "goed ambtenaarschap (of toegespitst: goed rechterschap, LV) een houding is, een morele instelling. Een gedragscode is een middel om de discussie over normen en waarden te starten en permanent onder de aandacht te houden." Als contra's werden o.a. genoemd dat codes de discussie kunnen doen stollen en dat zij kunnen verworpen tot een wapen om zinnige inhoudelijke kritiek die niet meteen op (verboden in) de code stoelt af te weren.

Dan komt een benadering die 'rules based' is in de plaats van een benadering die 'principles based' is.

Laat ik hier mogen opmerken dat de gedragscodes waar de DLR graag en met terechte trots naar verwijst (GBL³ en GOMA⁴) een bijzondere basis en rechtvaardiging vinden in het gegeven dat daarmee beoogd wordt deelnemers uit heel verschillende belangen- en koepelorganisaties te binden en te committeren aan gemeenschappelijke waarden; met het oog op een gemeenschappelijk doel.

Het gaat hier om organisaties, die naar hun aard dikwijls tegengestelde belangen vertegenwoordigen. Je zou zeggen: als gedragscodes ergens zin hebben, dan wel hier. Toch zult ook u te maken hebben met vragen als: hoe ver ga je met het vastleggen van regels.

In uw jaarverslag 2012 kom ik een gewenste benadering tegen die als ' principles based' is aan te merken: "Wie zich de waarden en normen achter de gedragsregels eigen maakt, weet bijna automatisch in alle situaties wat 'het goede doen' inhoudt bij de afwikkeling van letselschades."

Maar is dat niet wat optimistisch: 'bijna automatisch in alle situaties'? Zult u de verleiding van steeds verdere regelgeving kunnen weerstaan ('rules based')?

En lopen uw codes niet het eerder genoemde gevaar de discussie te doen verstommen en/of wapen te worden om zinnige inhoudelijke kritiek die niet meteen op (verboden in) de codes stoelt af te weren? Zal niet de vraag naar ruimte voor professionals die toch hun eigen beroepseer hebben ook bij u steeds opnieuw gesteld worden?

Verhalen

Ik wil met u op zoek naar waarden, die kunnen helpen om de genoemde verleiding en valkuilen te vermijden. Van de postmoderne tijd is vaak als kenmerk genoemd dat de tijd

² Tijdschrift voor de rechterlijke macht, 2005, nrs. 4 en 5. Auteur: mr. Gradus Vrieze, voorheen o.a. president van de rechtbank Zutphen

³ Gedragscode Behandeling Letselschade

⁴ Gedragscode medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid

van de 'Grote Verhalen' voorbij zou zijn. Wat daarvan zij, tegelijkertijd blijkt er (misschien wel in toenemende mate) behoefte aan verhalen die inspireren (bezielen) en die ons herinneren aan waarden die makkelijk onderbelicht konden raken in een samenleving waarin het zgn. 'industriële paradigma'⁵ de kijk op organiseren van werken bepaalde.

In 2007 verscheen een boekje met de titel *Thronus Iustitiae*⁶ en als ondertitel "400 jaar inspiratie voor rechters". De titel slaat op een reeks zeventiende-eeuwse prenten die alle voorstellingen laten zien, welke betrekking hebben op de rechtspraak. Voorstellingen, ontleend aan verhalen uit de Bijbel, uit de klassieke geschiedenis of de vaderlandse geschiedenis. Rechters die allen verbonden waren of waren geweest aan de rechtbank Arnhem schreven ieder naar aanleiding van een zelf uit deze serie gekozen prent een opstel over het rechterschap. Bedoeld als inspiratie voor rechters en daartoe maakte ik eerder in twee installatietoespraken⁷ gebruik van evenzoveel prenten en hun achterliggende verhalen. Die verhalen bieden niet alleen inspiratie voor rechters, maar hopelijk ook voor u allen. Ik vertel in het kort drie van die verhalen en voeg er nog een vierde, afkomstig uit andere bronnen, aan toe.

Een horend hart – luisteren met lef

Drieduizend jaar geleden kende Israel een koning, Salomo, wiens wijsheid en rechtspraak nog altijd spreekwoordelijk zijn ('Zo wijs als Salomo'; 'Salomonsoordeel'). De verhalen over hem hebben tot in onze tijd veel aanleiding gegeven tot reflectie, inspiratie en (niet te vergeten) verbeelding⁸.

Voor mijn onderwerp kan het verhaal van Salomo ook inspiratie bieden. Het verhaal zal een aantal van u wellicht bekend zijn. Salomo is nog maar kort koning en beschouwt zichzelf als jong en onervaren, wanneer God hem in een droom verschijnt en hem uitnodigt te vragen wat hij wil, met de belofte dat het hem gegeven zal worden.

Salomo vraagt niet om macht, of een lang leven of grote rijkdom, maar hij vraagt: Schenk uw dienaar een opmerkelijke geest (de Amsterdamse theoloog Deurloo en anderen vertalen wat meer letterlijk: 'een horend hart') zodat ik (...) onderscheid kan maken tussen goed en kwaad.

De uitdrukking 'een horend hart' omvat veel meer dan alleen een luisterend oor. Het vraagt om openheid en bewegelijkheid van binnenuit en daar is moed voor nodig, of beter: lef (leb is het Hebreeuwse woord voor hart). En let erop waar het Salomo om te doen is: onderscheid maken tussen goed en kwaad. Verderop blijkt dat hij dit (ook) bedoelt in de context van waarheidsvinding, een onderwerp waar ook u veel mee te maken hebt. Er volgt dan immers een voorbeeld van Salomo's wijsheid... in zijn rechtspraak. Twee prostituees, die bij elkaar in hetzelfde huis wonen, komen bij hem. Zij hebben kort na elkaar ieder een kind gekregen. In een nacht sterft één van die baby's, omdat de moeder

⁵ O.a.: toenemende arbeidsdeling; disciplineren van handelingen; analyse als dominante manier van denken (kenmerk: werkelijkheid in delen uiteen nemen, om zo tot een verklaring te komen); Wessel Ganzevoort, *Organiseren als menselijk leven*, in 'De organisatie als verhaal', Van Gorcum, 2003

⁶ *Thronus Iustitiae*, 400 jaar inspiratie voor rechters, onder red. Van J.D.A. den Tonkelaar en E.S.F. de Tonkelaar, Kluwer 2007 - Deventer

⁷ Bij mijn installatie als president van het gerechtshof Amsterdam en bij mijn installatie als president van het gerechtshof Den Haag

⁸ *Thronus Iustitiae*, pg. 20

erop is gaan liggen. De vrouwen twisten ten overstaan van Salomo over de vraag van wie het levende kind is. Ze hebben ieder hun eigen lezing van het gebeuren en omdat er geen getuigen zijn komt Salomo er niet uit. Dan neemt hij de rol van Oosterse despoot aan – die hij voor het overige helemaal niet wenst te zijn - en geeft opdracht : “Breng een zwaard, hak het levende kind in tweeën en geef hun ieder de helft.”

De echte moeder van het levende kind – zo wordt ons verteld – kon de gedachte dat haar kind iets zou overkomen niet verdragen en riep uit: “Nee, heer, ik smeeek u, geef het kind aan haar, maar dood het alstublieft niet”. De ander zei: “als ik het niet krijg, krijg jij het ook niet. Hak het maar doormidden!”

Salomo wist genoeg. Hij wees het kind toe aan de echte moeder.

Salomo had met dat ‘horend hart’ kennelijk niet het oog op iets heel softs, maar beseftte dat je met beheersingsinstrumenten (zoals in zijn geval macht en rijkdom en in uw geval zaken als

denkvermogen, meetsystemen, codes, richtlijnen, deskundigen die het niet met elkaar eens zijn etc.) niet steeds vat krijgt op de werkelijkheid.

Mozes en Jethro

Misschien kent u het verhaal: het volk Israël is als gevolg van een hongersnood in Egypte terecht gekomen en in een toestand van slavernij beland. Onder aanvoering van Mozes trekt het weg uit Egypte, door de Sinaï woestijn richting beloofde land.

Mozes was opgegroeid aan het Egyptische hof en zal daar vast en zeker de nodige kennis op het gebied van bestuurskunde en rechtspraak hebben opgedaan. Hij was ca. veertig jaar eerder Egypte ontvlucht en terecht gekomen in Midian, waar hij trouwde met een dochter van Jethro, een priester en tevens veehouder. Het is die Jethro die met Mozes’ vrouw en zonen bij Mozes op bezoek komt in de Sinaï woestijn. Rechts op de prent⁹ ziet men de begroeting van Jethro door Mozes. Links ziet men het tafereel waar ik het nu verder over wil hebben. Mozes spreekt recht, zo vertelt het verhaal, van de vroege morgen tot de late avond. Vanuit het volk komen de mensen in groten getale bij hem. Ze staan bovenop hem, zo zegt een vertaling. Dat roept het beeld op van een flinke werkdruk en misschien wel bijbehorende stress.

Jethro, in dit verband echt een buitenstaander, observeert het en spreekt Mozes erop aan. “Waarom doe je dat zo, waarom houd jij als enige zitting, terwijl de mensen zich van ‘s ochtends tot ‘s avonds om je verdringen. Het is niet verstandig wat je doet, je zult er nog onder bezwijken en de mensen die bij je komen ook. Dit is een veel te zware taak voor je, je kunt die niet alleen aan”.

En dan zijn advies: “belast een aantal bekwame en integere¹⁰ mannen met de taak om over het volk recht te spreken. Belangrijke geschillen leggen ze aan jou voor, in minder belangrijke geschillen doen ze zelf uitspraak. Als je het op die manier aanpakt kun je het volhouden en kunnen al die mensen tevreden naar hun tenten gaan”.

Vier lessen wil ik trekken:

- lange wachttijden schaden vertrouwen en vragen om een andere manier van werken; in het verhaal gaat het om *delegatie* (waarbij je bereid moet zijn om verantwoordelijkheden aan anderen toe te vertrouwen) en om *zaaksdifferentiatie* (zaken

⁹ Thronus Iustitiae, pg. 16

¹⁰ Er staat eigenlijk: bekwaam, godvrezend, betrouwbaar en onomkoopbaar

met een minder groot belang mogen best anders behandeld worden dan zaken met een heel groot belang);

- delegeren van verantwoordelijkheden is prima, maar wel graag aan mensen die zowel *bekwaam* als *integer* zijn; alleen dan mag aanspraak worden gemaakt op vertrouwen van zowel de cliënt als de tegenpartij;

- de 'blik van buiten' kan enorm waardevol zijn om bestaande patronen te doorbreken en innovatief en creatief tot verbetering van werkwijzen te komen;

- die buitenstaander signaleert: als je zo blijft werken zal jij eronder bezwijken en de mensen die bij je komen ook. Aandacht voor degenen voor wie je het doet lijkt me essentieel voor echte beroepseer!

Alexander de Grote

Hij wordt op de prent¹¹ afgebeeld als rechter en het gaat daarbij blijkens de bijbehorende tekst vooral om zijn onpartijdigheid: "Hij leende slechts één oor aan de aanklagers, het andere bleef open voor de bange beschuldigen..." En even daarvoor: "geen verdienste van hem is duidelijker dan dat hij in recht en rechtvaardigheid vasthoudend was".

Ik weet niet of velen van ons hem zo kennen. Waarschijnlijk denkt u bij het horen van zijn naam eerder aan het verhaal van het doorhakken van de Gordiaanse knoop.

De knoop die het juk verbond met de disselboom van een eeuwenoude strijdwagen (in de tempel van Zeus, in de stad Gordium) en waarvan het orakel had gezegd: 'wie deze knoop losmaakt, zal meester over geheel Azië worden'. Dat moet Alexander, die niet vies was van macht, aangesproken hebben. Na veel getob bij een poging tot ontwarren van de knoop, zei Alexander: "Over de manier van losmaken heeft het orakel niets gezegd", waarna hij de knoop doorhakte. Tot op vandaag staat "knopen doorhakken" voor besluitvaardigheid en daadkracht.

Van het verhaal zouden we kunnen leren dat rechtvaardigheid (in voorkomend geval ook onpartijdigheid) en daadkracht geen tegenstrijdige zaken zijn. Ze kunnen heel goed samen gaan. En ik pleit er sterk voor dat ze in uw werk (en zeker ook: in het werk van de rechter!) samengaan.

Franciscus en de Sultan

Tenslotte het verhaal van de ontmoeting van Franciscus van Assisi met de sultan Malek al-Kamil, sultan van Egypte. De ontmoeting vond plaats in de tijd dat de kruistochten op hun hoogtepunt waren. Tegen alle adviezen van de leiders van die tijd in ging Franciscus ongewapend op bezoek bij een man, die in kringen van de kruisvaarders - in het kader van vijandbeelden - graag werd afgeschilderd als een wrede heerser. Daar was echt lef voor nodig! Ongewapend door de linies van bewapende soldaten en daarmee in zekere zin *ontwapenend*. Hij werd door een tolerante en humane sultan welwillend ontvangen, zo weten we achteraf. Maar nogmaals, er was absoluut durf/lef voor nodig. Als het waar is dat Franciscus geprobeerd heeft om de sultan (moslim) tot het christelijk geloof te bekeren - en wellicht ook omgekeerd - dan is dát in ieder geval niet gelukt. Na het gesprek echter werd aan Franciscus geen strobreed in de weg gelegd om de terugtocht te aanvaarden.

¹¹ Thronus Iustitiae, pg. 58

Jaap Lodewijks, in zijn boekje *Franciscaans Leiderschap*¹² zegt ervan: Franciscus daagt ons uit – op elk niveau binnen organisaties en samenlevingen – risico te nemen. Ontwapenend door de linies te gaan. Proberen de ander te overtuigen van jouw gelijk. En, zo voegt hij toe: “Ook binnen organisaties is het een uitdaging andersdenkenden te (blijven) ontmoeten en om via open vragen achter hun visie en beweegredenen te komen. Als de ander die bereidheid ook heeft, is er een basis voor een zoektocht naar hoe-het-verder-moet”.

Ik breng wat lijnen bij elkaar

- Salomo en Franciscus laten zien dat ‘luisteren met lef’ en ‘ontwapenend door gevormde linies durven gaan’ verder kunnen brengen, impasses kunnen doorbreken. Durf het aan om, zelfs als een zaak in hoger beroep bij de rechter ligt nog steeds actief naar een concrete schaderegeling in de minne (al dan niet op onderdelen) op zoek te blijven.
- Gedragscodes schieten - net als wetten- aan hun doel voorbij als de achterliggende bedoelingen (waarden) uit het oog verloren worden. De erin voorkomende open normen(voorbeeld: het herhaaldelijk voorkomende begrip 'proportioneel') vragen om invulling met lef.
- De blik van buiten kan ons helpen effecten van eigen functioneren scherper te zien. Ik hoop dat u het aandurft die blik van buiten telkens weer toe te laten, zoals ik dat ook binnen de rechtspraak bepleit en in praktijk probeer te brengen. Wellicht kan de Letselschade Raad op dit punt een structurele rol spelen bij het geven van feedback aan de rechtspraak omtrent de wijze waarop de letselschadezaken worden behandeld en waar zich, wat u betreft de ‘best practices’ voordoen. Daarbij helpt het overigens wel als uw ‘achterban’ daarop een redelijk eenduidige visie heeft.
- Wie een gedragscode ziet als het einde van een discussie of als een wapen om zinnige inhoudelijke kritiek die niet meteen stoelt op een bepaling in de code af te weren, creëert allerminst vertrouwen. Dat geldt ook als er een disbalans is tussen het zoeken naar rechtvaardigheid en het doorhakken van knopen (die disbalans kan zich naar twee kanten voordoen: onredelijk lang op zoek blijven naar een ‘nog rechtvaardiger’ uitkomst, of juist al te snel knopen doorhakken). En het geldt eveneens als professionals het begrip beroepseer vooral gebruiken ten behoeve van zichzelf en niet tevens (of beter: vooral) ten behoeve van degenen voor wie zij werken. Een ontwapenende benadering van zaken en mensen en een werkelijk luisterend hart daarentegen wekken vertrouwen.

Ik wens u toe dat u uw werk mag doen met veel moed en vertrouwen!

¹² Als het wassen van andermans voeten, Uitg. Ten Have, 4e herziene druk, pg.57