

Stichting Beroepsopleiding Personenschade

“WE ZAGEN HET ONMOGELIJKE EN DACHTEN: LATEN WE HET GEWOON DOEN”

In 2019 kwamen 22 partijen uit de personenschadebranche samen met een ambitieus idee: een opleiding ontwikkelen die een schaderegelingshouding overbrengt die écht uitgaat van de behoeften van de benadeelde, waarbij de verschillende partijen met elkaar samenwerken en die tevens voldoet aan de hoge inhoudelijke kwaliteitseisen die onder andere het NKL stelt. Tijdens het opstellen van het curriculumraamwerk bleek dat de participanten ook voldeden aan de hoge kwaliteitseisen van het NIVRE. Eind 2020 zag de Stichting Beroepsopleiding Personenschade het levenslicht.



Programmamanager Maruja Düermeijer

Inmiddels hebben drie groepen succesvolle deelnemers de opleiding afgerond, en groeit de stichting uit tot een begrip in de branche. We spraken met programmamanager Maruja Düermeijer en voorzitter Meint Wichers over hun drijfveren, uitdagingen en de unieke energie rondom de opleiding.

“Toen we begonnen, was er niets. Geen draaiboek, geen blauwdruk. Alleen een idee”, vertelt Maruja. Vanaf het eerste uur was ze betrokken bij het opzetten van de opleiding. “Ik noem het vaak een club van lefgozers en lefgozerinnen. Mensen die durfden te investeren in iets wat nog niet bestond en door velen als onhaalbaar werd gezien. En toch hebben we het gedaan!”

Volgens Meint is het lef en de passie van deze groep mensen de sleutel tot het succes van de opleiding. “De energie die daarbij vrijkomt, is aanstekelijk. Je ziet het op elk niveau: van de docenten tot de deelnemers. Iedereen voelt zich onderdeel van iets groters.” Die energie wordt jaarlijks gevierd. “In januari organiseren we een diner met alle docenten en leden van de diverse commissies die betrokken zijn bij de stichting”, vertelt Maruja. “Dan zit je met veertig man aan tafel en voel je de trots, de verbondenheid en de passie voor wat we samen hebben bereikt.”

Een opleiding met impact

De Beroepsopleiding Personenschade onderscheidt zich door een sterke focus op praktijkervaring en actuele kennis. “Een van de grootste verdiensten van de opleiding is het Teammodel dat we hebben geïntroduceerd”, licht Meint toe. “Dat model wordt steeds vaker door de markt omarmd. Op het laatste PPS-congres kwam dat ook nadrukkelijk naar voren.”

Inmiddels zijn drie groepen geslaagden afgeleverd, goed voor zo’n 33 gecertificeerde letselschadedeskundigen die vanuit verschillende

disciplines bijdragen aan de sector. Het opleidingsprogramma is intensief: jaarlijks starten in maart en september nieuwe groepen, waarbij drie cohorten tegelijkertijd draaien. “Dat vraagt veel van onze organisatie en docenten”, erkent Maruja. “Maar we krijgen ook veel terug. De deelnemers waarderen de persoonlijke begeleiding en de kwaliteit van de inhoud enorm.”

Leren van en met professionals uit de praktijk

“Een belangrijke kracht van de opleiding is dat alle docenten de filosofie van het teammodel omarmen, en daarnaast ook actief zijn in de praktijk”, aldus Maruja. “Ze staan met hun voeten in de klei. Hun praktijkervaringen komen direct terug in de lessen, en dat maakt onze opleiding uniek.”

De docenten worden niet alleen geselecteerd op hun kennis en houding, maar ook intensief begeleid om aan te sluiten bij de actualiteit en de feedback van deelnemers. “Het is een dynamisch proces”, legt Meint uit. “We blijven continu verbeteren en ontwikkelen, zodat onze opleiding relevant blijft in een snel veranderende sector.”

Een opleiding die verder gaat dan de norm

De opleiding is niet zomaar een cursus; het is een door het NIVRE geaccrediteerde opleiding die deelnemers niet alleen kennis bijbrengt, maar hen ook voorziet van de vaardigheden die essentieel zijn voor de praktijk.

Zo omvat de opleiding modules over fraudeaspecten, verzekeringstechnische kennis en communicatievaardigheden specifiek gericht op de letselschadebranche. “We leren onze deelnemers niet alleen hoe ze moeten handelen, maar ook waarom. Hoe communiceer je bijvoorbeeld met slachtoffers? Wat doet dat met jou? Dat soort vragen raken de kern van wat we doen. We zoomen ook in op de deelnemer zelf en het groepsproces aan sich; daardoor is er tijdens de opleiding ook sprake van een persoonlijke groei bij de deelnemers.”

Het belang van persoonlijke ontwikkeling

Een van de unieke aspecten van de opleiding is de persoonlijke benadering. “Het traject is intensief”, geeft Maruja toe. “Maar we doen er alles aan om ervoor te zorgen dat deelnemers zich gesteund voelen. Onze online leeromgeving speelt daarin een belangrijke rol. Die biedt structuur en begeleiding, zodat iedereen het maximale uit de opleiding kan halen.”

Bij de diploma-uitreiking is de spanning voelbaar, vertelt Maruja met een glimlach: “Je ziet niet alleen de trots van de geslaagden, maar ook die van de leidinggevendenden en de docenten. Ze maken er tijd voor vrij om bij die momenten aanwezig te zijn, omdat het iets bijzonders is. Het is niet zomaar een diploma; het is een bekroning op hard werken en toewijding. We maken van de diploma-uitreiking dan ook echt een feestje.”

Blik op de toekomst

De ambitie van de stichting blijft groeien. “We overwegen om drie groepen tegelijkertijd te laten draaien”, vertelt Maruja. “Maar we

willen alleen uitbreiden als we de kwaliteit kunnen blijven garanderen. Dat staat altijd voorop.”

Daarnaast blijft de opleiding zich aanpassen aan de veranderende eisen van het werkveld. “We spelen voortdurend in op actuele ontwikkelingen”, zegt Meint. “De branche verandert, en wij veranderen mee. Zo blijven we relevant en bieden we deelnemers de kennis en vaardigheden die ze nodig hebben om écht het verschil te maken.”

Een gedeelde passie

Wat de stichting Beroepsopleiding Personenschade uniek maakt, is de gezamenlijke passie en toewijding van iedereen die erbij betrokken is. “Het gaat ons niet alleen om kennisoverdracht”, benadrukt Meint. “We willen een nieuwe standaard neerzetten. Een standaard waarin de benadeelde écht centraal staat en waarin kwaliteit, ethiek en empathie hand in hand gaan.”

BIJ DE BEROEPSOPLEIDING STAAT DE GROEPSDYNAMIEK CENTRAAL

Maruja knikt instemmend. “Voor mij is dit meer dan een baan. Het is een missie. We hebben iets neergezet dat niet alleen waardevol is voor de branche, maar vooral voor de mensen die geraakt worden door personenschade. Daar doe je het voor.”

Met drie geslaagde cohorten en ambitieuze plannen voor de toekomst, staat de stichting Beroepsopleiding Personenschade sterker dan ooit. Hun boodschap? Met lef, passie en samenwerking kun je het onmogelijke bereiken.

De kracht van samenwerken: het teammodel in de Beroepsopleiding Personenschade

Meint: “Degenen die de Beroepsopleiding Personenschade Middelzwaar Letsel hebben afgerond, mogen de titel ‘Gecertificeerd Letselschadedeskundige’ voeren. Dat is een belangrijke stap, maar ook een verantwoordelijkheid. Nu onderzoeken we hoe we een eigen register voor deze deskundigen kunnen opzetten. Dat is niet alleen een ambitie van ons als participanten, maar ook een wens van de deelnemers zelf. Momenteel zijn er 33 Gecertificeerde Letselschadedeskundigen. Zodra die groep groot genoeg is, willen we een eigen register oprichten dat via onze website toegankelijk is. Zo kunnen opdrachtgevers eenvoudig deskundigen vinden en blijven we werken aan kwaliteit en herkenbaarheid.”

De kern van de opleiding: het teammodel

Het unieke aan deze opleiding is de filosofie achter het teammodel. Meint vertelt: “Het teammodel is vijf jaar geleden op een



Voorzitter Meint Wichers

(fotografie Cindy van der Helm)

zolderkamer in Bennekom bedacht met al onze participanten. Het uitgangspunt? Laten we stoppen met denken in tegenstellingen. Geen ‘wederpartijen’ meer, maar samenwerken als één team. Iedereen die betrokken is bij een schaderegelingstraject – van belangenbehartiger tot verzekeraar, van arbeidsdeskundige tot medisch adviseur, en juist het slachtoffer zelf – maakt deel uit van hetzelfde team.”

Dat betekent ook een fundamentele verschuiving in hoe deelnemers communiceren. “Tijdens de opleiding mag het woord ‘tegenpartij’ niet eens gebruikt worden”, zegt Maruja lachend. “Doet iemand dat toch, dan is een zelfgebakken taart de prijs. Het idee is dat we samen in hetzelfde tenue spelen, zoals een voetbalteam. Soms ben je spits, soms verdediger, maar altijd werk je samen naar hetzelfde doel. En als je het niet eens bent, dan spreek je dat met respect en openheid uit – net zoals in een kleedkamer na een wedstrijd.”

Maruja: “We leren onze deelnemers dat het slachtoffer niet buiten het stadion hoeft te wachten tot de belangenbehartiger alles heeft geregeld. Bij ons voetbalt het slachtoffer mee. Samen zoeken we naar de beste oplossing. Dit teammodel maakt echt het verschil in de markt.”

Groepsvorming als fundament

Bij de Beroepsopleiding staat de groepsdynamiek centraal. Maruja legt uit: “De groepen worden zorgvuldig samengesteld met een balans tussen belangenbehartigers, schaderegelaars en WA-verzekeraars. Dit zorgt ervoor dat deelnemers elkaars rollen beter leren begrijpen.

Tijdens de opleiding ontstaan er echte teams, die ook na het afronden van de opleiding contact blijven houden. Zo kreeg ik laatst een bericht van een alumnus die samen met oud-studiegenoten een

dossier oppakte, volledig volgens het teammodel. Het was een fijne ervaring voor alle betrokkenen – inclusief het slachtoffer. Dat is waar we het voor doen.”

Vrijstellingen worden in de opleiding niet gegeven. “Dat zou het groepsgevoel en het leren van elkaar ondermijnen”, legt Maruja uit. “Iedere deelnemer moet vanaf het begin dezelfde stappen doorlopen. Zo vormen we een hecht team waarin begrip en respect voor elkaars rol centraal staan.”

Trots op wat is bereikt

Meint en Maruja zijn duidelijk trots op wat er de afgelopen jaren is neergezet. “Het teammodel is niet meer weg te denken”, zegt Meint. “En dat terwijl het ooit begon met twintig mensen op een zolder die het lef hadden om te zeggen: we gaan het anders doen. Inmiddels zijn er bijna 100 mensen die de opleiding volgen of hebben afgerond. Dat maakt me trots.”

De opleiding blijft zich ontwikkelen. “We werken momenteel aan een lichtletseltraject en hebben de ambitie om uiteindelijk ook een opleiding voor zwaar letsel aan te bieden”, vertelt Meint. “Daarnaast denken we na over hoe nieuwe technologieën zoals AI en ChatGPT van invloed zullen zijn op ons werk. Misschien wordt AI wel een nieuwe speler in het teammodel.”

Een levendige community

Niet alleen de deelnemers, maar ook de docenten zijn onderdeel van deze lerende community. “Het merendeel van onze docenten is vanaf het eerste uur betrokken bij de opzet van de opleiding. Tijdens die opzet zijn wij begeleid door de Universiteit Utrecht, waar de docenten een training hebben gekregen.”, legt Maruja uit. “Daarnaast sparren de docenten veel onderling. Ze lopen ook met elkaars lesdagen mee en bespreken hoe ze elkaar kunnen versterken. Dit lerend vermogen zit verweven in de hele opleiding.”

Vanaf dit jaar organiseert de stichting ook een alumnbijeenkomst om geslaagden op de hoogte te houden van actuele ontwikkelingen. “Zo blijven we een community”, zegt Maruja. “Het is geweldig om te zien hoe onze visie door de hele branche wordt opgepakt en hoe mensen na de opleiding blijven bijdragen aan het gedachtegoed.”

Van droom naar realiteit

De kracht achter het succes van de Beroepsopleiding Personenschade is volgens Meint en Maruja de samenwerking. “We zijn begonnen met 22 grondleggers die alle bloedgroepen in de branche vertegenwoordigen”, vertelt Maruja. “Iedereen verklaarde ons voor gek, maar we hebben het gewoon gedaan. Binnen anderhalf jaar stond de opleiding, en het leeft nog steeds. Dat is echt magisch. We hebben met elkaar een team gecreëerd dat alleen maar groter wordt.”

Met het teammodel als rode draad blijft de opleiding niet alleen een bron van kennis, maar ook van inspiratie. Zoals Meint het verwoordt: “Waarom zouden we tegenover elkaar staan? Samen bereiken we zoveel meer. Voor onszelf én voor het slachtoffer.” <