

VAN ZOLDERKAMER NAAR BRANCHEBREDE LEERLIJN:

zo bouwt de stichting Beroepsopleiding Personenschade (de BOPS) met haar diverse BOPS-opleidingen aan de expert van morgen!

Opleidingen zonder winst oogmerk, gedragen door de hele keten: van belangenbehartigers en WA-verzekeraars tot expertisebureaus, advocaten en herstelprofessionals. Dat is in een notendop de Stichting Beroepsopleiding Personenschade. Wat begon met 22 'grondleggers' die op een zolderkamer durfden te denken: dit kan anders, is inmiddels uitgegroeid tot een stevige, doorlopende leerlijn voor professionals in personenschade. Met één duidelijke rode draad: het teammodel.

Aan tafel zitten drie sleutelfiguren uit de organisatie: Mireille Hengeveld-van den Berg (penningmeester BOPS en manager schade bij Bovemij), Tessa 's Gravemade (marketing & communicatie BOPS en algemeen directeur bij Flyct letselschadespecialisten) en Maruja van Es-Duermeijer (programmamanager BOPS en partner bij Q-Consult Insurance). Het gesprek laat zien hoe ambitie, vakinhoud en didactiek samenkomen en waarom de BOPS-opleidingen, de Beroepsopleiding Licht Letsel (BOPS Licht Letsel) en de Beroepsopleiding Middelzwaar Letsel (BOPS Middelzwaar Letsel), méér zijn dan een reeks lesdagen.

'VAN VÓÓR EN DÓÓR DE BRANCHE'

De stichting is gebouwd rondom één principe: de opleidingen zijn van, vóór en dóór de branche. Docenten komen veelal uit de kring van grondleggers en participanten: professionals die dagelijks met letselschade werken. Dat is bewust, zegt Mireille. "Het zijn mensen met de poten in de modder. Dat merk je: ze weten wat er in dossiers gebeurt, vandaag, niet alleen hoe het in theorie zou moeten of hoe het ooit was."

Het effect is dubbel. Deelnemers krijgen actuele kennis én bouwen een netwerk op dat in de praktijk direct waarde heeft. "Je komt docenten en mededeelnemers de volgende dag bij wijze van spreken weer tegen in een dossier," vult Tessa aan. Daarmee positioneert de stichting haar opleidingen niet alleen als scholing, maar als community.

EEN BESTUUR DAT 'BLOEDGROEPEN' WEERSPIEGELT

De stichting wil ook in de eigen governance laten zien waar ze voor staat: samenwerken over de schotten heen. In het bestuur wordt daarom nadrukkelijk gezocht naar evenwicht tussen verschillende perspectieven in de markt. Tessa noemt het "de bloedgroepen evenredig vertegenwoordigen": belangenbehartigers, verzekeraars, expertisebureaus, de hele keten aan één tafel.

Op dit moment is er een vacature in het bestuur. Mireille: "Ik ben anderhalf jaar geleden overstapt van een expertisebureau naar een WA-verzekeraar. Daarmee is er ruimte ontstaan voor een bestuurslid vanuit een



Mireille Hengeveld - van den Berg

expertisebureau." De oproep is helder: wie het teammodel uitdraagt, moet ook mee willen bouwen aan de organisatie erachter.

HET TEAMMODEL: SAMEN IN HETZELFDE ELFTAL

Het gesprek draait al snel om het hart van de stichting en daarmee haar opleidingen: het teammodel. Maruja schetst het beeld dat in de opleidingen steeds terugkomt: "Met belangenbehartiger, WA-verzekeraar,

arbeidsdeskundige, herstelgerichte dienstverlener, schaderegelaar, medisch adviseur en zeker ook de benadeelde sta je samen op het voetbalveld, in hetzelfde team. Uiteindelijk wil je het gehele traject samen tot een goed eind brengen."

Belangrijk is dat 'samen' niet betekent dat er nooit frictie is. "Je mag het oneens zijn, je mag boos zijn, je mag een klacht indienen," zegt Maruja. "Maar het gaat om hóe je dat doet: met fatsoen en respect en met begrip voor elkaars rol." Die houding is niet alleen een morele keuze, maar volgens de stichting ook een professionele vaardigheid die het verschil maakt in dossiers en in werkdruk.

VAKINHOUD IS DE BASIS - GEDRAG MAAKT HET VERSCHIL

De opleidingen hameren op inhoudelijke basiskennis: dekking, aansprakelijkheid, schadeposten, inzet van hulppersonen. Maar daar blijft het niet bij. Maruja verwoordt het kernachtig met twee metaforen die elkaar versterken: fietsen en voetbal.

"Je moet weten hoe je moet fietsen. Oftewel aansprakelijkheid beoordelen, dekking, schadeposten. Maar hoe jij je gedraagt op de fiets, dat is van een heel andere orde." En: "Je kunt leren waar het doel staat, maar de manier hoe je met elkaar omgaat op het voetbalveld en in de kleedkamer dat maakt het verschil."

Houding, gedrag en cultuur nemen dan ook een belangrijke plek in in de verschillende BOPS-opleidingen: de Beroepsopleiding Licht Letsel (BOPS Licht Letsel) en de Beroepsopleiding Middelzwaar Letsel (BOPS Middelzwaar Letsel).

In de opleidingen zijn meerdere lesdagen waarin communicatie centraal staat: communicatie, cultuur, houding en gedrag. Het teammodel komt bovendien "tijdens iedere lesdag terug", aldus Maruja. In de BOPS Middelzwaar Letsel zit een stevig begeleidings- en reflectiecomponent: interviews door het jaar heen en één-op-één begeleidingsgesprekken, waarin deelnemers ook persoonlijke patronen onderzoeken. "Waar komt het bij mij vandaan dat ik rode vlekken in mijn nek krijg op het moment dat ik zo'n dossier krijg?" zegt Maruja. Juist die zelfkennis en het afpellen van de 'problematiek' helpt om professioneel te blijven in complexe dynamiek.

DE KLANT WEET STEEDS MEER EN DAT VRAAGT IETS ANDERS

Een opvallend deel van het gesprek gaat over de veranderende positie van de 'klant' of benadeelde: beter geïnformeerd, mondig, vaak al met vooronderzoek. De vergelijking met de patiënt die de spreekkamer binnenloopt met een vooraf gekozen medicijn is snel gemaakt.

Voor de stichting is dat geen randverschijnsel, maar een kernvraag voor het vak. De deelnemer moet niet alleen weten wat hij moet doen, maar ook hoe hij het gesprek voert als verwachtingen al gevormd zijn en spanning of stress zich door de keten verplaatst. Maruja noemt expliciet hoe werkdruk kan 'doorsijpelen' tussen partijen: van benadeelde naar belangenbehartiger, van belangenbehartiger naar verzekeraar en andersom. Dat systeemdenken is precies wat het teammodel beoogt: de ander niet reduceren tot bella tegenpartij, maar blijven zien als onderdeel van hetzelfde proces. Oftewel



Tessa 's Gravemade

als teamgenoot.

WAAROM DIGITAAL? "GISTEREN UITSPRAAK, VANDAAG IN DE LES"

De opleiding werkt met een online leeromgeving in plaats van een papieren reader, vanwege de actualiteit. Maruja: "Het kan heel goed zijn dat er gisteren een vonnis is geweest en die willen we vandaag direct verwerken in de lesdag. Het past bij de ambitie om up-to-date te blijven in een vakgebied dat continu in beweging is."

LICHT LETSEL EN MIDDELZWAAR LETSEL: ANDERE INSTAP, ANDERE FOCUS

De stichting heeft bij het vormgeven en opzetten van haar opleidingen gekozen voor doorgaande leerlijnen. Oorspronkelijk lag de grootste behoefte volgens de grondleggers bij het opzetten van de BOPS Middelzwaar Letsel: daar moest het fundament komen. Inmiddels is ook de BOPS Licht Letsel opgezet, omdat werkgevers en participanten daar nadrukkelijk om vroegen.

De BOPS Licht Letsel is een opleiding die zich richt op de beginnende behandelaar. De nadruk ligt, naast uiteraard de inhoud, op communicatie. Mireille: "Hoe zorgen we dat iemand zo snel mogelijk verder kan met zijn of haar leven?" We focussen op snelheid, keuzes durven maken en lef. Om je in te schrijven voor de BOPS Licht Letsel dien je minimaal drie maanden licht letsel dossiers te hebben behandeld of een achtergrond als materieel schadebehandelaar te hebben (en nu gestart in een licht letsel team).

Voor de BOPS Middelzwaar Letsel gelden zwaardere toelatingscriteria. Je hebt de BOPS Licht Letsel of een soortgelijke opleiding succesvol afgerond en je hebt kennis van medische aspecten. Daarnaast dien je over minimaal 1,5 jaar werkervaring in de letselschadebehandeling te hebben en behandel je middelzware letseldossiers. Voor beide opleidingen geldt dat je minimaal dient te beschikken over HBO werk- en denkniveau.

KWALITEIT BORGEN: AUDITS, EVALUATIES EN ACADEMISCHE SPARRING

De stichting benoemt meerdere manieren waarop kwaliteit wordt bewaakt. Er is externe toetsing, zoals periodieke audits door het CRKBO. Daarnaast is de BOPS Middelzwaar Letsel geaccrediteerd door het NIVRE. Er is ook een strak ingeregeld intern evaluatiesysteem: docenten en deelnemers geven feedback na elke lesdag, evaluatiemomenten met docenten, tevredenheidsonderzoeken na afronding en periodieke evaluatiemomenten tussen de modules om structureel te verbeteren.

Daarnaast is bij de opzet van de opleidingen expliciet academische expertise betrokken. Mireille en Maruja verwijzen naar ondersteuning vanuit de Universiteit Utrecht bij de didactische en pedagogische borging en naar betrokkenheid van academische sparringpartners bij onderdelen zoals alumnibijeenkomsten. De kern: verdieping boven herhaling, met een logische opbouw in leerlijnen. Zowel in de BOPS Licht Letsel en de BOPS Middelzwaar Letsel zelf, alsook tussen de opleidingen onderling. Beide opleidingen zijn opgebouwd rondom dezelfde modules.

VOORUITKIJKEN: DE BOPS ZWAAR LETSEL, MODULAIR OPGEBOUWD

De volgende stap staat al op de agenda: de BOPS Zwaar Letsel. Mireille: "Dit jaar willen we de eerste contouren leggen. We vermoeden dat het modulair zal zijn: onderwerpen kiezen en die modules aanbieden." Ook hier geldt: de inhoud komt voort uit de wensen van participanten. Niet top-down, maar in overleg met het veld.

"DIT IS EEN CLUB WAAR JE BIJ WIL HOREN"

Tessa onderstreept wat de opleidingen volgens haar uiteindelijk onderscheidt van andere trajecten: het stopt niet bij een diploma. "Na afloop val je niet uit een systeem. Je blijft onderdeel van een netwerk waar je op terug kunt vallen. Je kent elkaar, je hebt samen geleerd en geoefend en daardoor zoek je elkaar in de praktijk sneller en vanzelfsprekender op. Je bent en blijft een team; ook na het succesvol behalen van je diploma."

Die duurzame verbondenheid is geen bijproduct, maar een bewuste keuze. De opleidingen zijn ontworpen als ontmoetingsplek voor professionals die



Maruja van Es-Duermeijer

elkaar in dossiers nodig hebben en elkaar ook willen blijven vinden. Niet alleen tijdens de opleiding, maar ook daarna, wanneer de druk oploopt en belangen botsen.

Daarmee positioneert de stichting Beroepsopleiding Personenschade zich nadrukkelijk als meer dan een opleider. Het is een community met een gedeelde filosofie, waarin inhoudelijke scherpte hand in hand gaat met reflectie op houding en gedrag. In een sector waar complexiteit en emotie onvermijdelijk zijn, kiest de stichting voor professionaliteit die verder reikt dan kennis alleen. Niet door verschillen glad te strijken, maar door ze hanteerbaar te maken samen, in hetzelfde 'elftal', met het dossier als gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Wil je meer informatie over de BOPS Licht Letsel en/of de BOPS Middelzwaar Letsel? Check dan de website:

<https://www.beroepsopleiding-personenschade.nl/> <