

Verkeersslachtoffers zitten soms jaren na een ongeval nog ziek thuis, vast in een klachtenpatroon dat zij zelf ook niet of nauwelijks begrijpen. Een letselschadeadvocaat, een schaderegelaar en een coach werkten samen in een pilot om daar iets aan te doen.

# Van neerwaartse spiraal naar succeservaring



Illustrator: Marjolijn Heineken

Het was een typische winterdag in 2012; guur en er lag ijzel op de weg. De 24-jarige Bilal Tahiri reed met een aantal voetbalvrienden op de snelweg terug naar huis na een gewonnen uitwedstrijd. Zij blikten tevreden terug en er werd veel gelachen. Chauffeur Bilal deed maar half mee; hij wilde voorkomen dat er iets met zijn splinternieuwe auto zou gebeuren.

## Geen botsing

Het ging toch mis toen de automobilist voor ze op een invoegstrook plotseling hard op de rem traptte. Bilal moest ook vol in de remmen om een botsing te voorkomen. Hij raakte in een slip en kwam tot stilstand tegen de vangrail. Van de auto was weinig over, maar gelukkig was niemand gewond, bleek toen de

politie en ambulance waren gearriveerd. Wel gierde de adrenaline door Bilals lijf. Van de automobilist die in zijn ogen het ongeluk had veroorzaakt, was geen spoor te bekennen.

## Angstdromen

“De volgende dag ging ik gewoon weer aan het werk”, vertelt Bilal. “Maar ik



Johanneke Stolk

merkte al snel dat niets meer was zoals voorheen. Ik kon mij slecht concentreren en meldde mij steeds vaker ziek.” ’s Nachts kreeg hij angstdromen. Het geluid van de piepende remmen galmde door zijn hoofd. “Ik besepte steeds meer dat het heel anders had kunnen aflopen; iedereen in de auto had dood kunnen zijn!”

## 'Aan Bilal was niets te zien'

### Neerwaartse spiraal

Aan de buitenkant was er weinig te zien aan Bilal, maar van binnen gebeurde er van alles met hem. “Het leek wel alsof ik de grip op mijzelf aan het verliezen was. Ik begon snel prikkelbaar te worden, terwijl ik altijd juist vrij rustig was geweest. Om het minste geringste werd ik boos. Mijn omgeving schrok er van. Tot op het punt dat ik mijn agressie voor mijn gevoel niet of nauwelijks meer onder controle had en openbare ruimtes ging vermijden. Ik kwam in een neerwaartse spiraal terecht.”

### Onmacht

Hij kwam in conflict met zijn werkgever omdat die zijn ziekteverzuim niet vertrouwde. Er ontstond daarnaast een ingewikkelde strijd met de verzekeraar omdat er sprake was van een

DOEN coaching is gespecialiseerd in begeleiding en reactivering van mensen met psychische klachten na letsel, in re-integratie, persoonlijke coaching en loopbaancoaching. Wil jij je dromen verwezenlijken? Je angsten overwinnen? Ervaren dat het anders kan? Begin Nu! Het is een kwestie van DOEN! Voor meer info: [www.doencoaching.com](http://www.doencoaching.com).



eenzijdig ongeval. Er was niemand die aansprakelijk gesteld kon worden, omdat de automobilist was doorgereden. “Ik heb ontzettende ruzie gemaakt bij de politie omdat ik de camerabeelden opeiste. Ik wilde aantonen dat het ongeval mijn schuld niet was. Maar de politie weigerde dit om privacy-redenen. Ik voelde mij machteloos.”

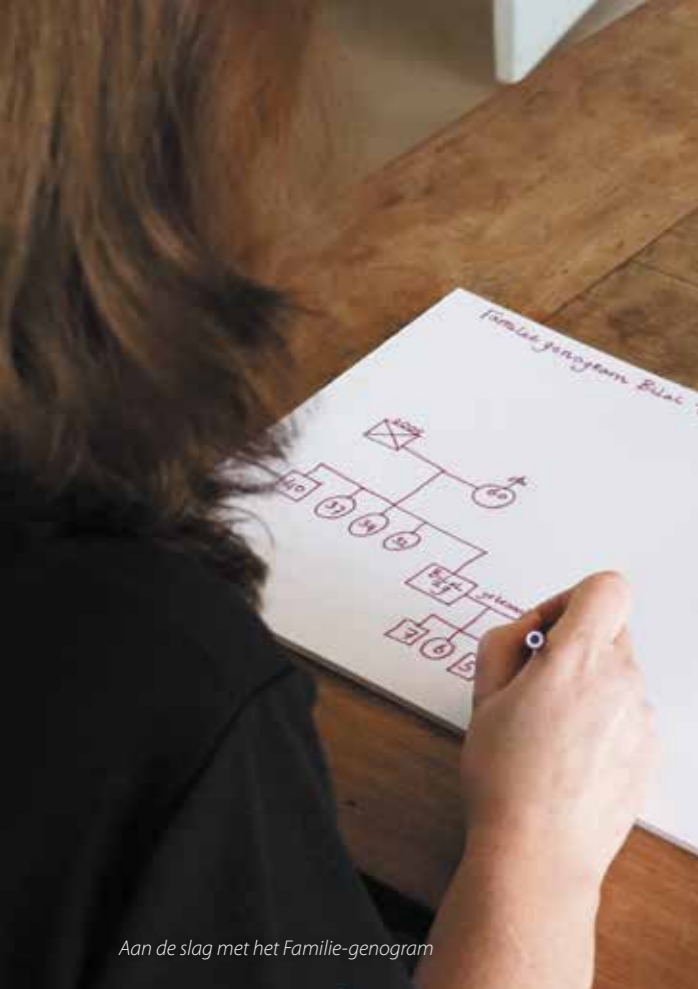
### Posttraumatisch stressyndroom

Bilals wereld werd steeds kleiner, tot op het punt dat hij thuis nauwelijks meer zijn slaapkamer uit kwam, structureel angstig als hij was. Hij kon geen prikkels meer verdragen, zelfs niet van zijn kleine kinderen. Daarbij speelde ook een rol dat hij zich schaamde tegenover zijn vrouw en kinderen; hij kon niet de vader en man zijn die hij wilde zijn. Hij draaide de dag en de nacht om en was boos op de hele wereld. Maar vooral op die hard remmende automobilist voor hem. Een psychiater stelde een posttraumatisch stressyndroom (pts) vast en een chronische depressie. Hij kreeg vijf jaar lang hulp in de ggz, maar behandelingen zoals EMDR, cognitieve gedragstherapie en medicatietherapie sloegen niet of nauwelijks aan. In februari 2017 werden de behandelingen vanwege onvoldoende resultaat stopgezet. Hij leek op een compleet dood spoor te zitten. Inmiddels was Bilal in de bijstand terechtgekomen, waarin hij vanwege

zijn diagnose was ontheven van de sollicitatieplicht.

### Belangenbehartiger

Het begin van de ommekeer kwam toen na twee jaar Bilals dossier binnen Achmea werd overgedragen aan senior letselschadebehandelaar Lex Schotsman van de afdeling zwaar letsel. Hij was degene die Bilal wees op het belang van een goede belangenbehartiger. Voor die tijd had Bilal nooit bij deze mogelijkheid stilgestaan. Via-via kwam Bilal terecht bij Eric Brons van Haagrecht Advocaten. Het bleek een schot in de roos. “Toen ik meneer Brons sprak, had ik voor het eerst het gevoel dat iemand mij begreep. Ik bleek heel goed gedekt omdat ik vanwege mijn nieuwe auto alle opties had aangeklikt toen ik de online verzekering regelde. Dat kon meneer Brons mij gelijk vertellen. Ik wist dat ik in goede handen was.” Letselschadeadvocaat Brons trok zich het lot van Bilal Tahiri aan. “Ik zag dat het niet goed met hem ging”, vertelt hij terugblikkend. “Het herstelproces haperde, er kwam maar geen verbetering in het klassieke medische circuit. Om wat voor reden werkte het niet. Ik ging daarom actiever meedenken over mogelijke oplossingen, zonder te veel op de huid van cliënt te willen zitten. Ik zag dat Bilal heel gemotiveerd was, maar geen idee had hoe hij uit zijn situatie moest komen.” ▶



Aan de slag met het Familie-genogram



Dagelijks contact via Whatsapp.

## 'Hij kon niets meer verdragen'

### Coaching

Brons beseftte dat er iets heel anders moest worden geprobeerd en dacht daarbij al snel aan Johanneke Stolk. Hij had haar twintig jaar geleden als letselschadeadvocaat bijgestaan toen zij zelf slachtoffer was geworden van een verkeersongeval. Zij had hem recent verteld dat zij onder de naam DOEN coaching een praktijk was begonnen juist voor de begeleiding van verkeersslachtoffers die waren vastgelopen in het reguliere circuit. Zij had vanuit haar eigen ervaring en kennis een stappenplan ontwikkeld waarmee zij destijds zichzelf uit de put had getrokken, bij gebrek aan adequate hulp na haar ongeval. Zou dat stappenplan Bilal inderdaad kunnen helpen? Brons besloot dat het op z'n minst een poging waard was. Hij stelde Stolk voor een

pilot te starten. Voor de financiering was het echter wel nodig om Lex Schotsman mee te krijgen. Schotsman: "Toen Eric met dit voorstel kwam, moest ik eerlijk gezegd wel even goed nadenken. Ik kende Johanneke Stolk en haar werkwijze nog niet. Uiteindelijk dacht ik: nou ja, waarom niet? Ik heb inmiddels redelijk wat ervaring met zwaar letsel en die heeft me geleerd dat je soms iets anders dan gebruikelijk moet proberen om ervoor te zorgen dat iemand weer volledig terug kan keren in de maatschappij. Ik probeer mij altijd in te leven in mensen: wat zou ik zelf nodig hebben in die positie?"

### Stap voor stap

In april 2017 kon Johanneke Stolk met Bilal aan de slag. Het eerste deel van het traject was naast de mentale begeleiding sterk gericht op activering. "Wat erg hielp bij het winnen van zijn vertrouwen" vertelt Stolk, "was dat hij gelijk merkte dat ik aan een half woord genoeg had, dat ik echt begreep waar hij doorheen ging. Ik had zelf in net zo'n

diep dal gezeten na mijn ongeval, maar ik had een uitweg gevonden. En ik ging hem helpen om ook weer omhoog te klimmen. Stapje voor stapje."

### Structuur

"Ik kon hem als professional, maar ook als ervaringsdeskundige uitleggen wat er met je gebeurt als je een heftig ongeluk hebt meegemaakt. Dat die mentale klap niet iets is waar je voor hoeft te schamen. Het is iets dat heel veel mensen overkomt. Dat is ook niet zo verwonderlijk; je wordt bij een ongeluk heel sterk geconfronteerd met je eigen kwetsbaarheid." Samen bedachten ze praktische oefeningen die Bilal steeds ietsje verder brachten. "Aanvankelijk vooral om weer structuur in zijn dag te brengen en het contact met zijn gezin te herstellen. Dan ging het om simpele dingen als vijf minuten aan de eettafel zitten. Of zijn kinderen voorlezen voor het slapen gaan en helpen bij het afruimen. Allemaal kleine stapjes om weer zelfvertrouwen op te doen." Dagelijks hadden ze contact met elkaar via

Whatsapp om de voortgang te bewaken. "Hij hoefde alleen maar een duimpje omhoog of omlaag te sturen. Wekelijks kwamen we bij elkaar om de voortgang te bespreken: wat ging goed, wat kon beter? We breidden de oefeningen steeds verder uit. Net zolang tot dingen vanzelfsprekend werden die hij al jaren niet meer aandurfde."

### Afronding

Bilal begon langzaam maar zeker zijn zelfvertrouwen terug te krijgen. Na negen maanden intensieve begeleiding ging het zo goed, dat hij weer toe was om langzaam aan het arbeidsproces te proeven. "Een jobhunter-bureau waar ik mee samenwerk, wist een prettige werkervaringsplek te vinden", zegt Stolk. "Hij kwam daar echt in een warm bad terecht." Het was een proces van vallen en opstaan, maar het ging steeds beter met hem. In de zomer van 2018 kon Achmea ook hulp en vergoeding met Bilal afronden. Bilal is weer 100 procent aan het werk bij een koeriersbedrijf.

## 'Het herstelproces haperde'

### Wel objectieverbaar

Stolk doet inmiddels een hele reeks trajecten met verkeersslachtoffers die zijn vastgelopen in hun herstelproces. Diverse bij Achmea, maar ook bij asr. De meeste cliënten zijn mensen die net als Bilal al jaren thuis zitten na een ongeval. Vaak gaat het om letsel dat in de letselwereld bekend staat als 'niet objectieverbaar'. Volgens Stolk is die term misleidend omdat er wel degelijk een verklaarbaar patroon aanwijsbaar is in het ziektepatroon van haar cliënten. "Ze raken na het ongeval net als Bilal in de overlevingsstand. Ze worden geacht

weer verder te leven als voorheen, maar merken dat dit niet lukt, zonder dat ze zelf begrijpen waarom. Ze zoeken houvast, maar medisch onderzoek verklaart niet alle klachten. Mentaal gaat het steeds slechter, maar de verschillende instanties plaatsen daar vraagtekens bij. En zo gaat het verder: ze verliezen hun baan, krijgen schulden, verschillende behandelmethoden uit het reguliere circuit zoals EMDR slaan niet aan. Ze voelen zich steeds machtelozer en zien geen uitweg meer."

### Familie-genogram

Over het algemeen worden problemen vaak in stand gehouden door ingeslopen patronen in de omgeving van een cliënt, zoals familie, gezin, vriendenkring. De werkwijze van Stolk is erop gericht om al bij aanvang van de begeleiding een beeld te krijgen van de cruciale factoren in iemands heden en verleden. "Omdat het waardevol is om inzicht te krijgen in het 'systeem' rond de cliënt, betrek ik bij de begeleiding om die reden ook vaak partners en soms zelfs het hele gezin erbij. Dan praat ik bijvoorbeeld ook met de kinderen. Door samen met de cliënt een 'familie-genogram' (vergelijkbaar met een stamboom) te maken, komen onderwerpen aan bod zoals de opvoeding, wat heeft iemand meegekregen vanuit huis, was er een praatcultuur of juist niet, is er sprake van eerdere traumatische ervaringen?" Aansluitend vertelt Stolk dat ze met andere deskundigen uit het veld, zoals een huisarts en een psychiater, met enige regelmaat bijeenkomt om samen zaken te bespreken. Dit houdt haar alert en daarbij is het een prettige manier om kennis te delen en vooral te blijven leren. "In feite ga ik op zoek naar de splinter die soms de huidige wond in stand houdt", aldus Stolk. "Op deze manier krijg ik een beeld van hoe iemand in zijn leven geleerd heeft met problemen en trauma's om te gaan." Centraal in Stolks aanpak



staat het omdraaien van de negatieve spiraal: succeservaringen creëren, van klein naar groot. Mensen weer leren vertrouwen te krijgen in zichzelf door middel van activering. Zodat ze de regie terug krijgen over hun eigen leven.

### Tevreden

"Terugkijkend durf ik wel te stellen dat ik er uiteindelijk sterker uit ben gekomen dan ik voor het ongeluk was", zegt Bilal. "Hoe vreemd dat misschien ook klinkt." Letselschadeadvocaat Brons en senior schadebehandelaar Lex Schotsman zijn blij dat ze het gewaagd hebben buiten de gebaande paden te treden. "Als zoiets slaagt, dan vind ik dat echt mooi", zegt Brons. Schotsman noemt "de verstandhouding met de belangenbehartiger heel belangrijk. Natuurlijk zijn Eric Brons en ik het niet altijd eens, we hebben andere verantwoordelijkheden. Maar er is wel sprake van wederzijds vertrouwen en dat is essentieel als je zoiets wilt openbreken." ♦

(Bilal Tahiri is een gefingeerde naam om de privacy van de werkelijke hoofdpersoon van dit verhaal te respecteren)