

Elfi Letselschade voor niet-westerse allochtonen gestart

# 'Er moet veel meer geïnvesteerd worden in het opleiden van allochtone experts'



Ethem Emre (links) en Gokhan Germeyan: "Een dossier van een niet-westers slachtoffer wordt nog vaak bij voorbaat al gezien als probleemdossier."



**Een ijsbreker in de markt. Zo omschrijft Elfi Letselschade zichzelf. Als een innovatieve onderneming voor en door allochtonen die baanbrekend werk verricht bij de afwikkeling van letselschade. Vanuit het WTC in Rotterdam opende het kantoor in oktober 2009 haar deuren. Elfi Letselschade richt zich landelijk op interculturele dienstverlening bij letselschade. Gokhan Germeyan, bestuurder/adviseur en Ethem Emre, *manager research & development*, vinden het noodzakelijk dat er meer geïnvesteerd wordt in het opleiden van allochtone experts. Ook maken zij zich sterk om het stigma rond allochtone letselschadeslachtoffers te doorbreken. "Een dossier van een niet-westerse slachtoffer wordt nog vaak bij voorbaat al gezien als probleemdossier."**

"Elfi Letselschade is geen concurrent voor bestaande bureaus maar een noodzakelijke aanvulling vanwege de specifieke benadering van letselschadedossiers", stelt Ethem Emre, al jaren actief in het verzekeringswezen en beëdigd tolk/vertaler. Als *manager research & development* is hij vanaf de oprichting betrokken bij het gespecialiseerde bureau, dat zichzelf profileert als de 'eerste interculturele dienstverlener bij letselschade'. In het WTC gebouw in Rotterdam licht hij samen met bestuurder/adviseur Gokhan Germeyan de werkwijze van het nieuwe letselschadebureau toe. "Elfi Letselschade is voortgekomen uit een samenwerking van Stichting TrajectBemiddeling Allochtonen en EM Reïntegratie BV en is onderdeel van Elfi Legal and Finance BV. Letselschadespecialisten met een eigen etnische achtergrond zijn dringend nodig; zeker als een slachtoffer met letsel wordt geconfronteerd is het van belang dat hij zonder tussenkomst van een tolk, buurman of kind zijn verhaal kwijt kan. Een juiste *match* met het referentiekader van een slachtoffer resulteert volgens ons in een effectievere claimafhandeling en biedt bovendien zorg op maat aan de gedupeerde."

### Probleemdossier werkt stigmatiserend

Het nieuwe bureau behartigt uitsluitend de belangen van het slachtoffer; ook worden alleen dossiers behandeld waarbij de aansprakelijkheid al is vastgesteld. "Als dat niet het geval is en de aansprakelijkheid (nog) niet is erkend, bemiddelen wij ook; we maken dan gebruik van een uitgebreid netwerk van deskundige advocaten, juristen, arbeidsdeskundigen en belangenbehartigers. Daarnaast bieden we uitkomst bij dossiers die zijn vastgelopen door miscommunicatie en onbegrip, iets dat bij allochtone slachtoffers helaas niet zelden voorkomt. Veel verzekeraars bestempelen een dossier van een allochtoon bij voorbaat al als probleemdossier. Zo iets werkt natuurlijk stigmatiserend en maakt dat een gedupeerde zich dubbel slachtoffer voelt."

**'Bij de meeste expertisebureaus werken uitsluitend autochtone experts. Toch vreemd als je bedenkt dat er in Nederland 3,4 miljoen niet-westerse allochtonen wonen'**

De inzet van specialisten die naast Nederlands ook één of meerdere niet-westerse talen beheersen, werpt in de praktijk inmiddels zijn vruchten af, weet Emre. "Ons team bestaat uit mensen die onder andere Russisch, Pools, Bulgaars, Arabisch en Turks beheersen. Dat is de kracht van onze onderneming. Als mensen rechtstreeks in hun eigen taal benaderd worden, bespoedigt dit de afwikkeling van een dossier aanzienlijk. Daarnaast krijgen we bovendien veel eerder de ware toedracht boven tafel doordat we goed zijn ingevoerd in de culturele achtergronden en maatschappelijke positie van de niet-westerse allochtoon."

### Cultuurbrug in de schaderegeling

Emoties uitdrukken in een andere taal is lastig voor een slachtoffer, benadrukt Germeyan. "Terwijl juist bij letsel nuances tellen. In de twee jaar voorbereiding die vooraf gingen aan de start van ons bureau, hebben we ons intensief bezig gehouden met interculturele projecten waarbij communicatie centraal stond. Het overbruggen van een taalbarrière vertraagt de afwikkeling van een dossier enorm. Veel verzekeraars weigeren te investeren in goede interculturele deskundigen bij wie het slachtoffer zich bij op z'n gemak voelt. Het komt helaas nog veelvuldig voor dat een buurman of kind wordt ingeschakeld om een gedupeerde bij te staan. Maar door iemands culturele achtergrond komt de ware toedracht van letselschade in zo'n geval vaak niet goed uit de verf en worden de fysieke klachten van een slachtoffer ook gebagatelliseerd. Turkse en Marokkaanse slachtoffers praten niet met hun kinderen over de lichamelijke ongemakken; dus is het onmogelijk om gezinsleden in te zetten als tolk. Door kennis van de taal en begrip voor de cultuur van cliënten wordt er sneller een vertrouwensband gecreëerd. Elfi zet zich in om een cultuurbrug te slaan in de schaderegeling. Slachtoffers zijn niet bij voorbaat uit op een zo hoog mogelijke vergoeding, ze willen serieus genomen worden. Veel autochtonen worden bij de afwikkeling van letselschade al geconfronteerd met een jungle aan regels en wetgeving waarin ze verstrikt raken. Dan is het niet zo vreemd dat allochtonen die niet of nauwelijks Nederlands spreken al snel volledig de weg kwijt raken als ze met allerlei medisch specialisten, belangenbehartigers en arbeidsdeskundigen om de tafel moeten. Voor deze doelgroep proberen wij ons sterk te maken, zodat letselschadedossiers sneller en doelmatiger kunnen worden afgekweld en het slachtoffer zich erkend voelt."

### Opleidingen schieten tekort

Elfi Letselschade wil zich als pionier in de markt ook inzetten voor meer gerichte scholing om allochtonen te stimuleren zich te laten opleiden tot expert. "Bij de meeste expertisebureaus werken uitsluitend autochtone experts", constateert Emre. "Toch vreemd als je bedenkt dat er in Nederland 3,4 miljoen niet-westerse allochtonen wonen (waarvan 1,4 miljoen Turken en Marokkanen) en er ruim honderdzestig nationalitei-





*Gokham Germeyan: "Emoties uitdrukken in een andere taal is lastig voor een slachtoffer. Terwijl juist bij letsel nuances tellen."*

ten voorkomen. Dan is het niet meer de vraag of schaderegelaars met deze groepen te maken krijgen, maar eerder hoe vaak. Bij de huidige opleidingsinstituten worden experts nauwelijks ingewijd in de culturele achtergronden van allochtonen; meestal wordt er in een seminar uitgelegd dat je bij moslims je schoenen uit moet trekken en dat je vrouwen niet zomaar een hand moet geven. Verdieping ontbreekt volledig; door je te beperken tot dergelijke clichés werk je onbegrip juist in de hand. Anderzijds pleiten wij voor scholing op maat voor allochtonen die zich in het expertisevak willen bekwamen. Verzekeraars zouden blij moeten zijn als deze doelgroep zich wil laten opleiden; met zoveel allochtonen in ons land is de kans dat ook zij met schades geconfronteerd worden, natuurlijk enorm. Zeker letselschade en bedrijfsongevallen worden niet zelden veroorzaakt omdat mensen handleidingen niet kunnen lezen of instructies niet kunnen verstaan."

### **Integratie geen toverwoord**

Integratie is iets om toe te juichen en te bevorderen, vindt sociaal econoom Germeyan, die zich jarenlang heeft ingezet voor ontwikkelings-samenwerking en integratie voor verschillende ministeries. "Maar het is geen toverwoord. De politiek zou meer naar de realiteit moeten kijken. De eerste generatie allochtonen die in de jaren zestig naar Nederland is

gehaald om werk te doen waar autochtonen geen zin meer in hadden, zijn mensen die meer in hun eigen cultuur leven en de taal nooit hebben geleerd. Problemen moet je niet voor mensen oplossen, maar samen met de doelgroep waar het om gaat." Emre voegt hier nog aan toe dat de politiek moet investeren in duurzame oplossingen. "Allochtonen uit de tweede en derde generatie zijn opgeleid met Nederlands belastinggeld, maar daarna krijgen ze geen kans op de arbeidsmarkt. Slechts een enkeling bereikt de top, de grootste groep zit aan de sociale onderlaag. Juist in de middenlaag moet geïnvesteerd worden, anders ontstaan er in de toekomst grote problemen. Helaas tellen financiële belangen vaker meer dan het welzijn van het individu. Wij proberen door voorlichting, scholing en projecten aandacht te vragen voor een integrale aanpak van problemen. Een multiculturele samenleving werkt pas goed als je niet alleen respect hebt voor elkaar's verschillen, maar ook durft te investeren in de gezamenlijke belangen." <



*Ethem Emre: "Zeker als een slachtoffer met letsel wordt geconfronteerd is het van belang dat hij zonder tussenkomst van een tolk, buurman of kind zijn verhaal kwijt kan."*