



RaNed; crisismanagers bij ernstige calamiteiten

Het is werk dat de meeste mensen niet zouden kunnen of willen doen. Tijdens het onderzoeken van ernstige ongevallen, of bij het begeleiden van de getraumatiseerde betrokkenen, lopen de rillingen soms over je rug. Voor het aandachtig begeleiden van een gezin waarvan een lid in het verkeer omgekomen is, moet je beschikken over een sterk mentaal gestel. “Ja, het zijn stuk voor stuk heftige verhalen, die je niet ongemoeid laten. Je moet een innerlijke drive hebben om mensen te helpen, daar begint het mee,” zegt Raoul van Noort, oprichter en directeur van RaNed. “Mensen overeind houden na ongevallen is mijn missie gebleken.”

Door [Martijn van Driel](#)

RaNed verricht in opdracht van (o.a.) verzekeraars, belangenbehartigers en werkgevers ongevalsanalyses en verzorgt verkeersangst- en traumabegeleiding na crisisincidenten zoals verkeersongevallen. De unieke combinatie van zowel de verkeers- en ongevalstechnische kennis als de inzichten en vaardigheden op het gebied van psychologie, therapie en rouw- en traumaverwerking zorgt regelmatig voor verbaasde reacties: “doen jullie dat ook?” “Mijn schuld,” zegt Raoul, “ik ben gekwalificeerd rij-instructeur en verkeersongevallenexpert en daarnaast heb ik klinische psychologie gestudeerd, gericht op angst- en paniekstoornissen, depressie en rouwverwerking. Naast hulpverlening bij verkeersongevallen worden we ook ingeschakeld bij bedrijfsongevallen of incidenten bij grote evenementen. RaNed is een crisismanager, inzetbaar bij ernstige calamiteiten.”

Het bedrijf, inclusief rechtsvoorgangers, bestaat dit jaar 25 jaar. De letselschadebranche bestaat voor zo’n 70% uit licht letsel, maar de portefeuille van RaNed zit anders in elkaar. “Wij zijn vooral betrokken bij impactvolle ongevallen. Veel werk komt van transport- en vervoersbedrijven. We worden ingeschakeld als een chauffeur betrokken is bij een ongeval met letsel of overlijden. Dat kan 24 uur per dag plaatsvinden, dus RaNed is altijd open,” zegt Van Noort. “We hebben 20 gespecialiseerde hulpverleners door heel Nederland, zodat we altijd binnen een uur ter plaatse kunnen zijn om de betrokkenen bij te staan, te regelen wat er nodig is en te onderzoeken wat er is gebeurd.”

Nazorg om verzuim te beperken

In de jaren tachtig van de vorige eeuw was Van Noort betrokken bij de vroege ontwikkeling van de traumabegeleiding na verkeerscalamiteiten, onder meer in samenwerking met Defensie, Politie en BGZ, de toenmalige arbodienst van de transportsector. “Er bestond in die tijd nog geen doordachte methodiek om betrokkenen na een verkeerscalamiteit te begeleiden. Dat werd een belangrijk thema, want chauffeurs die vanwege een trauma lange tijd uit de running waren, zorgden voor een enorme financiële schade voor het bedrijf. Er was daarom een financiële prikkel om de opvang en nazorg van chauffeurs goed te gaan organiseren.” In 1994 startte Van Noort met een compagnon een gespecialiseerde bedrijf in verkeersopleidingen en de nazorg na verkeerscalamiteiten. In 2008 ontstond daaruit RaNed. Het bedrijf, gevestigd in Hillegom, heeft 8 medewerkers in vaste dienst en maakt gebruik van een netwerk van ruim tachtig hulpverleners. In de letselschadebranche weten veel partijen RaNed inmiddels te vinden voor verkeersangstbegeleiding, traumabegeleiding of ongevalsanalyses.

Verkeersangstbegeleiding

“Verkeersangst is een ontwrichtende handicap. Mensen raken erdoor in een sociaal isolement en hebben bijvoorbeeld meer moeite een baan te vinden. Ook zien we vaak dat zij hun angst vanwege schaamte niet bespreken met familie en vrienden, wat leidt tot onbegrip en verwijten als de betrokkene steeds verstek laat gaan bij verjaardagen of andere gelegenheden.” RaNed heeft verschillende methodieken ontwikkeld die worden ingezet om mensen met verkeersangst te helpen. Een begeleidingstraject omvat meestal vijf tot acht behandelsessies. Afhankelijk van de ernst van de klachten en beperkingen zal dit traject veelal binnen vier tot twaalf weken na aanvang worden afgerond. “Het hangt van de aard en de ernst van de problematiek af welke behandelmethodiek het meest geschikt is. Soms is er sprake van vrees voor het rijden door een tunnel, of over smalle wegen. Of iemand durft helemaal niet meer in een auto, ook niet als passagier. Wat het ook is, de enorme dankbaarheid en opluchting die we zien als mensen zich weer vrij in het verkeer kunnen bewegen, is voor ons iedere keer weer genieten.”

Een taxichauffeur kwam langdurig thuis te zitten na een ongeval. Na herstel van fysieke klachten bleef er verkeersangst over en verzuimde cliënt hierdoor nog steeds. Hij was bang opnieuw betrokken te raken bij een ongeval en was het vertrouwen in zichzelf en in andere weggebruikers verloren. Na een intake en op basis van een plan van aanpak is een gerichte begeleiding gestart, met als doel het systematisch terugdringen van de verkeersangst en het aanleren van nieuwe gedragingen. Het lukte cliënt om stap voor stap zijn werkzaamheden weer te kunnen opbouwen. Drie maanden na aanvang van de begeleiding is cliënt weer volledig, angstvrij, aan het werk.

Traumabegeleiding 24/7

De opvang van slachtoffers na een calamiteit is intensief werk. De aanpak van RaNed legt de nadruk op een voortvarende start, een vlotte opvolging van stappen en een grote betrokkenheid bij de cliënt en zijn of haar omgeving. “Na een melding zoeken we zo snel mogelijk de betrokkene(n) op. Soms is dat op de plaats van het ongeval, soms is dat thuis, of op het politiebureau als er sprake is van een beroepschauffeur die na een ongeval is aangehouden, of in het ziekenhuis als het gaat om een slachtoffer met letsel. In de eerste uren na een ongeval gaat het om stabiliseren en tot rust komen. Wij zijn de betrokkenen nabij en anticiperen op wat er op dat moment is. Vervolgens zorgen we ervoor dat iedereen weer veilig thuis komt.” De hulpverleners van RaNed houden de situatie van de betrokkenen in de eerste fase na een ongeval van dag tot dag in de gaten. “Vaak blijkt dat één of meerdere betrokkenen extra aandacht nodig hebben om de heftige emoties die ze ervaren te kunnen dragen. Daar spelen we meteen op in.”

Nadat een vrachtautochauffeur een fietser heeft aangereden, bekommerde hij zich over het slachtoffer totdat de hulpdiensten arriveerden. Het slachtoffer had ernstig beenletsel en heel veel pijn. Nadien blijkt de chauffeur behoorlijk van slag en 'stort hij in'. RaNed wordt door de werkgever ingeschakeld om de chauffeur bij te staan en binnen een uur is een begeleider aanwezig. Betrokkene wordt bijgestaan bij het politieverhoor en bij het informeren van zijn vrouw en kinderen. Eveneens wordt hij begeleid bij zijn eerste ritten na het ongeval. Gedurende twee weken is er intensief contact tussen de begeleider van RaNed en de betrokkene, waardoor het verwerkingsproces goed verloopt. Dan geeft de chauffeur aan zich beter te voelen.

Ongevalse analyses

Raoul van Noort is aangesloten bij de Europese Vereniging van Ongevalsekundigen (EVU). Voor een zorgvuldig onderzoek na een ongeval is snelheid geboden, want eventuele bewijzen moeten met spoed worden veiliggesteld. Daarnaast wordt de aanleiding van het ongeval, als het gaat om een gevaarlijke toestand van de weg, bijvoorbeeld een kuil, vaak snel door de wegbeheerder verholpen om meer ongevallen te voorkomen. "We zijn snel ter plaatse na een ongeval en verzamelen daar alle gegevens en informatie, zoals kentekens en de kenmerken van de ongevalsituatie. Als we over alle relevante informatie beschikken, gaan we aan de hand daarvan analyseren wat er precies is gebeurd. We hebben contact met de betrokken partijen over onze bevindingen en conclusies en zorgen dat zowel de schadebehandeling als de hulpverlening goed op de rit komt."

Snelle inzet van crisismanager

Raoul van Noort ziet het gebrek aan onderlinge afstemming en coördinatie als een belangrijk verbeterpunt in de letselschadebranche. "Bij een brandschade van enige omvang wordt de Stichting Salvage ingeschakeld om te regelen wat nodig is en de betrokkenen te informeren. Bij een verkeerscalamiteit zou er ook zo'n voorziening moeten komen. Dat kan de branche collectief oppakken en inregelen bij de politie: een crisismanager wordt ingeschakeld bij ieder ongeval met letsel of overlijden. Daarbij wordt dus niet gewacht op uitsluitel over schuld of aansprakelijkheid. Want dan ben je weken verder en zijn veel schade-elementen al onomkeerbaar. Met de inzet van dit soort preventieve voorzieningen beheers je de schadelast en – nog belangrijker – zorg je ervoor dat slachtoffers meteen na het ongeval goed en aandachtig worden bijgestaan."

Dit artikel werd gepubliceerd op [Letselschade.NU](https://letselschade.nu) op 23-04-2019.