

Herstelgerichte
dienstverlening nieuwe
trend in letselschade

Een zak geld is niet zaligmakend

Herstelgericht schaderegelen lijkt de nieuwe trend in de letselschadebranche. Met de intrede ervan komt minder nadruk te liggen op de financiële component, maar gaat de aandacht eerst uit naar een zo goed mogelijk herstel van het slachtoffer. Voor arbeidsdeskundigen lijkt in dit proces een sleutelrol weggelegd.

TEKST | Diederik Wieman

Het is een klassiek en herkenbaar beeld. Een slachtoffer van een ongeluk verzeilt in een jarenlange strijd met de verzekeraar om afwikkeling van de schade. Getouwtrek dat gepaard gaat met veel stress en andere emoties en niet zelden hele schaderegelingen gijzelt omdat over één schadepost onzekerheid is. Niemand wordt er beter van. De Letselschade Raad (zie kader) vindt het dan ook tijd voor een andere wijze van schade regelen en weidde onlangs de jaarlijkse Letselschade Raadsdag aan 'Herstelgericht schaderegelen'. Het slachtoffer zo goed als mogelijk is

terugbrengen in de positie van voor het ongeval. Dat is de wettelijke opdracht, maar volgens De Letselschade Raad wordt die opdracht nu vooral vertaald naar een financiële compensatie. 'De verplichting om het slachtoffer praktische en op herstel gerichte oplossingen te bieden, blijft nog onderbelicht.'

Toch gaat het gaat de goede kant op, meent Arno Akkermans, hoogleraar privaatrecht aan de UvA. "Al sinds 2007 is er wetenschappelijk onderzoek, vooral in de vorm van interviews met cliënten zelf, waaruit blijkt dat de focus op alleen schadevergoeding tekortschiet. De praktijk is dat nu langzamerhand aan het beseffen."

Richard Heling, directeur van Heling & Partners, zegt daarover: "De letselschade was traditioneel gericht op het regelen van een schadevergoeding ter compensatie van het verlies van arbeidsvermogen, het niet meer kunnen uitvoeren van huishoudelijke arbeid, een stuk smartengeld. En daar zie je nu een kentering. Herstel gaat steeds vaker vóór schadevergoeding. Dat is echt een andere manier om naar letselschade te kijken: help mensen op de rit door niet alleen een zak geld te geven, maar ook door iemand naast het slachtoffer te zetten als daar behoefte aan is. Iemand die dingen gaat regelen en oplossen." Heling & Partners is daar overigens al jaren mee bezig. "Wat wij doen is mensen weer aan het werk helpen als ze na een letsel of ongeval hun werk niet meer kunnen uitvoeren. Daarbij houden we rekening met de persoon en zijn omgeving. We noemen dat Herstelgerichtedienstverlening.nl. Er is echter wel iets bijgekomen: het stuk zorg. Daar bemoeien we ons – al dan niet samen met indicatiesteller of zorgverlener – nu ook nadrukkelijk mee."

Onmisbaar

Erwin Audenaerde (arbeidsdeskundige bij Heling & Partners) bekleedt namens de NVvA een zetel in het Platformoverleg van De Letselschade Raad (zie kader). Ook hij signaleert de veranderingen in het veld. "Je ziet dat steeds meer bedrijven in de letselschadepraktijk herstelgericht schaderegelen in hun dienstenpalet opnemen." Audenaerde ziet daarbij het belang van arbeidsdeskundige expertise toenemen. "Toen ik in 1997 in de letselschade begon, zag je daar vrijwel geen arbeidsdeskundige. Tegenwoordig zijn we er niet meer weg te denken." Hij vindt het ook logisch, want arbeidsdeskundigen beschikken over het vermogen en de creativiteit om voor individuele personen de beste oplossing te vinden. Bovendien hebben ze de kennis van



Richard Heling (Heling & Partners)



Francie Peters (Het ExpertiseBureau)



Mark van Asseldonk en Jeannette Stroop (EMN-Mens)

wet- en regelgeving in huis en kennen ze de weg als het om het aanvragen van voorzieningen gaat. "Belangrijk, want met de nieuwe Wmo en Wet langdurige zorg treedt de overheid terug in zowel het verstrekken van uitkeringen als in het realiseren van hulp en voorzieningen. Binnen de letselschadepraktijk betekent dat dat wij het slachtoffer ook kunnen bijstaan bij het realiseren van hulp of voorzieningen."

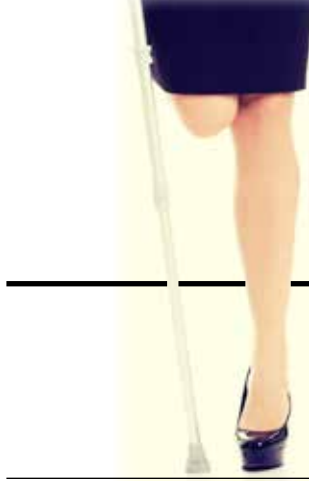
Mark van Asseldonk en Jeannette Stroop, arbeidsdeskundigen en herstelcoach bij EMN Expertise, zijn het met Audenaerde eens. Jeannette Stroop: "Arbeidsdeskundigen hebben kennis van mens, werk en inkomen. De driehoek maakt dat je goed zicht hebt op de mogelijkheden, de beperkingen en de valkuilen. Dat is een enorme meerwaarde die we hebben ten opzichte van andere disciplines."

"Arbeidsdeskundigen zijn gewend aan complexe problematiek", vult Mark van Asseldonk aan. "Ze hebben vaak te maken met cliënten die op grote achterstand zijn gekomen. Alleen zijn de inspanningen dan vooral gericht op re-integratie naar werk. Bij herstelgericht schaderegelen kijk je veel breder. Het is daarbij wel belangrijk dat de herstelcoach zich bewust is van zijn grenzen en mogelijkheden."

Nieuw beroep

Francie Peters, sinds 2013 directeur van Het ExpertiseBureau, benadrukt dat herstelcoach een nieuw beroep is. "Mensen die instromen hebben vaak een achtergrond als psycholoog, coach, loopbaanbegeleider. De combinatie met arbeidsdeskundige zie je ook vaak, maar het is niet zo dat arbeidsdeskunde per definitie beter aansluit. Herstelcoaching is handig om in te zetten voordat arbeidsdeskundige aspecten aan bod komen. In letselschadezaken zijn slachtoffers in het begin nog lang niet toe aan re-integratie naar werk. Andere vragen staan centraal, zoals 'wat heb jij nodig om beter te worden' en 'waar wil je staan over zes maanden'. Natuurlijk kan werk een doel zijn, maar weer gewoon als vader of partner in het gezin kunnen functioneren, is net zo goed een valide doel om naar te streven. Arbeidsdeskundige aspecten moeten in een later stadium vaak wel worden opgepakt en dan is het fijn als dezelfde persoon dat doet. Wij hebben drie herstelcoaches in dienst die ook arbeidsdeskundige zijn. Daarnaast werken we nauw samen met vier herstelcoaches die een heel andere achtergrond hebben."

Peters is al sinds 2007 met het onderwerp bezig en ziet →



De Letselschade Raad is een overlegplatform waarin de volgende organisaties vertegenwoordigd zijn:

- ANWB
- Slachtofferhulp Nederland
- Verbond van Verzekeraars
- Ned. Instituut van Register Experts (NIVRE)
- Ned. Instituut van Schaderegelaars (NIS)
- Ned. Vereniging van Geneeskundig Adviseurs in particuliere Verzekeringszaken (GAV)
- Ned. Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA)
- Ver. van Letselschade Advocaten, LSA (toehoorders)
- Min. van Justitie (toehoorders)

zichzelf als een van de grondleggers van herstelcoaching. "Ik zag destijds hoe de letselschade omging met whiplashslachtoffers. Daarvan weet je dat een bepaald percentage vanzelf herstelt, een ander percentage niet. Er werd gewoon gewacht welke kant het met een slachtoffer opging. De mensen die klachten hielden, kwamen in een negatieve spiraal terecht. Wat dat betreft kan het letselschadeproces mensen ook ziek maken."

Volgens Peters is herstelcoaching juist bij whiplash en andere moeilijk objectiveerbare klachten een uitkomst. "Discussies of iemand nu wel of niet iets mankeert zijn voorspelbaar en duren lang. Ondertussen staat het slachtoffer gewoon in de kou. Natuurlijk kun je van iemand eisen dat hij aantoont ziek te zijn. Maar daar worden ze niet beter van. Ik denk dat het beter is om te accepteren wat een slachtoffer zegt om vervolgens samen te kijken hoe je het kunt oplossen."

Emotionele vraagstuk

EMN Expertise biedt sinds enige tijd herstelcoaching aan. Manager arbeidsdeskundig advies Debby Spaargaren: "Van de 21 arbeidsdeskundigen die bij EMN werken, zijn er acht actief binnen letselschadevraagstukken, waarvan vier met specialisatie herstelcoaching. Zij hebben vooral binnen de letselschade ervaring opgedaan met het faciliteren van herstelprocessen. Wij passen herstelgerichte schadebehandeling echter ook toe bij AOV-vraagstukken, omdat we zien dat daar een vergelijkbare beweging is.

Ook daar is het essentieel dat mensen in beweging blijven op weg naar een einddoel."

Jeannette Stroop van EMN Expertise: "Het grote verschil is dat we voorheen vooral met het financiële vraagstuk bezig waren, terwijl herstelcoaching met name om het emotionele vraagstuk draait. Natuurlijk wil je gecompenseerd worden als je een ongeluk overkomt terwijl je je leven op de rit had. Daar moet iets tegenover staan. Maar de ervaring leert dat mensen ook op slot kunnen komen te zitten als de focus volledig op financiële compensatie ligt. Door het emotionele vraagstuk, gericht op herstel, centraal te stellen, komt het herstelproces weer in beweging."

Commitment

Dat in beweging krijgen bereik je volgens Francie Peters door slachtoffers na te laten denken en bezig te laten zijn met wat ze leuk vinden. "Het blijkt namelijk dat lichamelijke pijn minder sterk gevoeld wordt op het moment dat je bezig bent met zaken die je leuk vindt en waar je energie van krijgt." Vervolgens moeten ze een toekomstbeeld schetsen en aangeven wat nodig is om daar te komen. "Een herstelcoach helpt daarbij, maar het is niet onze taak om alle problemen op te lossen. Het werkt alleen als een slachtoffer bereid is om in beweging te komen. Daarom gaan we nooit van start zonder een volmondig 'ja' van de betrokkene. Ik vind het onacceptabel om een vaak kostbaar multidisciplinair traject in te gaan als het slachtoffer denkt: 'we zien wel wat er van komt'."

3 REDENEN WAAROM HET NOG NIET VLOT

1

Verzekeraars zien op theoretisch niveau wel in dat het tot een lagere schadelast kan leiden, maar vinden het lastig om dat op dossierniveau zichtbaar te maken.

2

Belangenbehartigers worden in belangrijke mate afgerekend op de omvang van de uitgekeerde schadevergoeding (PIV-staffel) en niet op het stimuleren of bewerkstelligen van herstel.

3

Aanbieders van herstelgerichte dienstverlening hebben niet rechtstreeks toegang tot slachtoffers van letselschade om hun diensten aan te prijzen. Ze zijn afhankelijk van belangenbehartigers of verzekeraars.

In 2014 behandelde het Bemiddelingsloket van de Letsel-schaderaad **499** vastgelopen zaken

Ook Jeannette Stroop hecht daar veel waarde aan de inzet van het slachtoffer: "We faciliteren, maar dat vereist wel volledig commitment en inzet van het slachtoffer. Van tevoren maken we duidelijke afspraken over hoe we het proces met elkaar ingaan."

Herstelgericht schaderegelen is daarmee niet voor iedere cliënt de geschikte aanpak. Richard Heling: "Hét slachtoffer bestaat niet, iedereen is uniek. Het ene slachtoffer kiest voor de zak geld en wil geen polonaise aan z'n lijf. Het andere zegt: 'Help mij zo veel mogelijk.' Bij ons staat maar één ding centraal: wat wil het slachtoffer? Wel schetsen we altijd de consequenties van zijn keuzes, want alleen op basis van goede voorlichting kun je de juiste beslissingen nemen."

Mark van Asseldonk signaleert dat niet iedereen voldoende commitment heeft of bereid is zich aan de spelregels te houden. "Diverse factoren kunnen hierin een rol spelen, zoals fysieke of mentale gevolgen, angst voor het onbekende, druk van de familie, enzovoort." Hij vindt daarom dat je je altijd goed moet afvragen waar de behoefte vandaan komt om alleen financieel te schikken. "Het is aan ons om dit scherp te krijgen."

Francie Peters stipt in dat licht nog een ander aspect aan: "Het klinkt misschien gek, maar slachtofferschap heeft ook voordelen: je krijgt aandacht, hebt een permanent excuus om je minder verantwoordelijk te voelen. En sommigen denken dat de zilvervloot komt binnenvaren als je maar lang genoeg ziek blijft. Mensen moeten bereid zijn dat los te laten, de brug over te steken, actief te worden."

Duurzaam

Wordt er wel een herstelcoachtraject ingezet, dan zijn de resultaten vaak positief.

Mark van Asseldonk: "Ik merk dat zowel belangenbehartigers als verzekeraars in sommige vraagstukken vastlopen in het herstelproces van het slachtoffer. Verlies en acceptatie zijn in een dergelijk proces vaak onderbelicht, waardoor het slachtoffer vastloopt en mogelijkheden niet meer worden gezien als kansen. Essentieel in een letselschadevraagstuk is het waarborgen van voortgang.



Debbie Spaargaren
(EMN-Mens)



Erwin Audenaerde
(Heling & Partners)

De herstelcoach speelt hierin een essentiële rol voor slachtoffer en andere betrokkenen."

Jeannette Stroop vult aan: "Herstelcoaching versnelt het proces dat gericht is op duurzaam herstel, duurzame werkherleving en op terugkomen in de maatschappij. Je ziet dat daardoor ook het financiële vraagstuk sneller tot een oplossing komt. En met meer tevredenheid van alle partijen."

Volgens Van Asseldonk wordt er in sommige gevallen pas na drie of vier jaar iets met herstelcoaching gedaan, omdat tot die tijd alleen maar gesproken wordt over hoe de schade financieel moet worden geregeld. "Deze tendens zie je gelukkig veranderen. Verzekeraars raken ervan overtuigd dat focus op herstel de totale afhandeling ten goede komt."

Debby Spaargaren van EMN: "Ook omdat de partijen niet tegenover elkaar staan, maar het gemeenschappelijk oplossen. Onze ervaring is dat dit het herstelproces aanzienlijk versnelt."

Moed

Francie Peters stelt dat nog niet alle verzekeraars op dit spoor zitten. "Verzekeraars denken: 'als er geen schade is ga ik niet heel veel geld steken in herstel.' Maar dat klopt niet. Je investeert zodat mensen verderop in het traject niet in het ravijn storten. Nu wordt nog vaak een sterke link gelegd tussen de interventie en de besparing die dat kan opleveren. De nieuwe manier van denken is dat je eerst zorgt dat mensen herstellen – en dat mag ook geld kosten. Pas daarna ga je het hebben over de schade. Verzekeraars vinden dat lastig. Daar is moed voor nodig, maar ze neigen wel die kant op."

Richard Heling vindt het lastig om te berekenen wat het oplevert. "Maar wij willen ermee verder. We zijn intrinsiek gemotiveerd, omdat we zien dat mensen er echt mee geholpen zijn. Wat het in ieder geval oplevert, is dat je ellenlange procedures voorkomt doordat je mensen een toekomstperspectief biedt. Red je het daarmee? Nee, je zult ook financieel moeten compenseren. Maar als het thuis geregeld is en de re-integratie lukt, dan valt ook de grootste kostenpost deels weg: de inkomstenderving. Dat is het idee."

Opleiding

Quasir Expertise-centrum Zorg en Welzijn is afgelopen najaar gestart met een opleiding Herstelcoach. Tien professionals volgen de opleiding die in september van start ging en uit zes modules en een stage bestaat. Wie belangstelling heeft kan inschrijven voor de tweede opleidingsronde van februari 2016. Quasir werkt bij de opleiding nauw samen met Het Expertisebureau. www.quasir.nl