



Herstelgerichte dienstverlening: een integrale aanpak voor herstel van autonomie

Herstelgerichte dienstverlening is gericht op het (functioneel) herstel van een persoon met letselschade. Daarbij gaat het niet alleen om medisch herstel, maar ook om praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal herstel, inclusief het herstel van vertrouwen. Het vinden van een nieuw perspectief en het herwinnen van de autonomie is hierbij belangrijk.

Dit vraagt om een onafhankelijke, integrale, vaak multidisciplinaire aanpak. Herstelgerichte dienstverlening biedt die aanpak, met vergoedingsplicht bij de aansprakelijke partij en/of verzekeraar (inclusief schadeverzekering voor inzittenden en andere).

De definitie

“Herstelgerichte dienstverlening biedt ondersteuning en diensten die een persoon met letselschade ontzorgen (met regie en management), zijn eigen regelend vermogen vergroten (met coaching en bemiddeling), zodat hij zijn autonomie en zelfregie herwint.”

Waaruit bestaat herstelgerichte dienstverlening?

Herstelgerichte dienstverleners ondersteunen, ieder vanuit hun specifieke vakbekwaamheid, mensen met letselschade met name op medisch, praktisch, emotioneel, sociaal, maatschappelijk en economisch gebied in opdracht van en overleg met de verzekeraar of belangenbehartiger.

Voor elk aandachtsgebied bestaan één of meer beroepsdeskundigen, afhankelijk van de beperkingen en problemen die een persoon met letselschade ondervindt.

De dienstverlening start met onderzoek naar passende medische of paramedische interventies. Daarbij is de vraag of (para)medische behandeling het herstel bevordert. Aansluitend volgt onderzoek naar noodzakelijk herstel van of aanpassingen aan beperkingen in het dagelijks leven van de persoon met letselschade.

Hieronder volgt een niet-uitputtende opsomming van aandachtsgebieden van herstelgerichte dienstverlening:

- *Onderzoek naar (para)medische interventies*
Behandeling door specialisten. Maar ook behandeling en begeleiding door diverse andere disciplines, denk hierbij aan psycholoog, fysiotherapeut e.d.
- *Uitvoeren van ADL-activiteiten*
Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL) zijn activiteiten of handelingen die mensen in het dagelijkse leven verrichten. Bijvoorbeeld: aan- en uitkleden, wassen, toiletbezoek, eten, drinken, medicatiegebruik, communicatie en het maken van transfers (bijvoorbeeld opstaan/gaan zitten).
- *Normaal gebruik van de woning*
Hieronder vallen alle activiteiten in en om de woning, met oog voor bijvoorbeeld de toegankelijkheid en doorgankelijkheid van de woning. Hierbij horen aanpassingen als een douchezitje, traplift, drempelhulpen tot aan aanbouw(unit) of zelfs verhuizing.
- *Huishouden inclusief administratie*
Onder het voeren van een huishouden vallen de activiteiten om de leefsituatie van één of meer personen in stand te houden. Bijvoorbeeld: maaltijden bereiden, boodschappen doen, licht en zwaar huishoudelijk werk, wassen, strijken, tuinieren, verzorging van gezinsleden (minderjarige



kinderen), verzorging van huisdieren, klussen in en om huis en administratieve taken voor het huishouden.

➤ *Mobiliteit (binnen- en buitenshuis)*

Onder mobiliteit valt het verplaatsen over korte en lange afstanden: lopen, fietsen en autorijden. Daarnaast kan een hulpmiddel noodzakelijk zijn, bijvoorbeeld een rollator, rolstoel, aangepaste fiets, scootmobiel of autoaanpassingen.

➤ *Sociale contacten*

Onder sociale contacten verstaan we het contact met familie, vrienden, collega's, burens, etc. Heeft de persoon met letselschade een beperking, dan kunnen er problemen ontstaan bij het aangaan of onderhouden van contacten, bij het (durven) vragen om hulp, deelnemen aan (sociale) activiteiten.

➤ *Werk en onderneming*

Onderzoek naar problemen bij de uitvoering van de (betaalde) werkzaamheden bij de werkgever of in de eigen onderneming.

➤ *Dagbesteding, waaronder hobby's*

Is een werksituatie niet meer van toepassing? Dan kunnen er problemen zijn met het bedenken/inplannen van een zinvolle dagbesteding. Of bij het beoefenen van hobby's of sport.

Randvoorwaarden voor goede herstelgerichte dienstverlening

- Betrek herstelgerichte dienstverlening zo vroeg mogelijk in het schadeafhandelingstraject.
- Bij de keuze van een herstelgerichte dienstverlener moet duidelijk zijn dat deze het best past bij de (specifieke) vraagstelling. Die keuze moet tot stand komen in overleg met de persoon met letselschade, zijn belangenbehartiger en de aansprakelijke verzekeraar.
- Herstelgerichte dienstverlening is onafhankelijk. Dit houdt in dat:
 - Alle partijen akkoord zijn met de inzet van en een gezamenlijke opdracht aan de herstelgerichte dienstverleners.
 - Informatieverstrekking, schriftelijke verslaglegging volgens de beroepscode van de deskundigen aan partijen verzonden wordt (onder vertrouwelijkheid, met inzage- en correctierecht en blokkeringsrecht)
 - Richtlijnen gedragscode letselschade worden gehanteerd.
- Bij voorkeur heeft de herstelgerichte dienstverlener persoonlijk contact met de persoon met letselschade.
- De herstelgerichte dienstverlener zet zich in voor 'goede' communicatie in de breedste zin van het woord gedurende het traject.