

Herstelgerichte Dienstverlening

Schade regelen is meer dan geld uitbetalen

Pieter stapt 's ochtends in de auto naar zijn werk en krijgt onderweg een auto-ongeluk. Voor hij het weet ligt hij met letsel in het ziekenhuis. Het kan iedereen overkomen. Net als Pieter krijgen jaarlijks zo'n 65.000 Nederlanders met een vorm van letselschade te maken. Pieter mag voorlopig niet naar huis, moet misschien geopereerd worden en op dit moment is het nog maar de vraag of hij ooit nog kan lopen. Hij richt zich op zijn medisch herstel maar wie laat de komende tijd zijn hond uit? Hoe kan hij straks weer naar huis, een appartement op twee hoog zonder lift? En hoe is het met zijn psychische gesteldheid en mobiliteit, nu hij misschien een stuk van zijn zelfstandigheid in moet leveren?

Door Arlette van der Zwan



Joop Schrok is lid van de werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening: "Herstelgerichte dienstverlener is geen beschermde titel. Hoe weet je als slachtoffer nou dat een bedrijf kwaliteit levert tegen redelijke en acceptabele kosten?"

Dat zijn zaken waar Pieter nu misschien nog niet mee bezig is, maar waar wel actie op ondernomen moet worden. Er zijn veel bureaus die hem daarbij kunnen helpen, maar hoe krijgt Pieter wat hij nodig heeft uit een wereld die compleet nieuw voor hem is? Die vraag stelden een aantal professio-

nals in de herstelgerichte dienstverlening een aantal jaar geleden tijdens een congres van De Letselschade Raad (DLR). Hier was een 'Herstelmarkt' ingericht waar Herstelgerichte Dienstverleners hun diensten presenteerden en waar letselschadeprofessionals aan de hand van cases kennismaakten met de diverse soorten herstelgerichte professionals. Deze vraag leidde tot de werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening onder leiding van DLR.

Werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening

Joop Schrok en Toine Raasveld zijn beiden eigenaar van een bedrijf in herstelgerichte dienstverlening en namen naast hun fulltime bezigheden plaats in deze werkgroep die in 2015 het levenslicht zag. Raasveld is van mening dat schade regelen meer is dan geld uitbetalen. "Als je oog hebt voor wat iemand echt nodig heeft, wordt het gezamenlijk belang zichtbaar." Door plaats te nemen in deze werkgroep wilde hij helpen deze visie uit te dragen.

De belangrijkste doelstelling van de werkgroep was ervoor zorgen dat herstelgerichte dienstverleners basiskennis van de letselschadepraktijk verkrijgen en er een kwaliteitsregister voor deze beroepsgroep ontwikkeld wordt, onder de vlag van DLR. De eerste stap was het opstellen van een startnotitie, met daarin beschreven wat nu precies herstelgerichte dienstverlening is en wat daar allemaal onder valt. Wanneer iemand slachtoffer wordt van een ongeval en daarbij letselschade oploopt, komt daar namelijk van alles bij kijken. Men krijgt niet alleen te maken met letsel, maar loopt vaak ook tegen praktische problemen op. Welke partijen kunnen het slachtoffer ontzorgen en helpen het leven weer op de rit

te krijgen? En welke randvoorwaarden zijn daarvoor nodig? Een herstelgerichte dienstverlener biedt praktische hulp voor de korte en langere termijn. Maar ook helpt hij het slachtoffer zijn capaciteiten te vergroten om zo de eigen autonomie te herwinnen. Een letselongeval hoeft niet het einde te betekenen, maar is ook een nieuw begin. Raasveld: "Het is de kunst om te kijken wat iemand nu en in de toekomst nodig heeft, en alles op zo'n manier te organiseren dat je daarna ook weer verder kunt." "We helpen betrokkene daarmee en laten hem op tijd weer los", vult Schrok aan.

Grip op het leven

Iemand die slachtoffer wordt van bijvoorbeeld een auto-ongeluk en daarbij letsel oploopt, komt in een compleet nieuwe wereld terecht. In Nederland is er op zorggebied heel veel geregeld en verkrijgbaar, maar het kan voor mensen zeer lastig zijn om daar wegwijs in te worden, zeker net na het ongeval. Wat kunnen herstelgerichte dienstverleners hieraan bijdragen? "Hiertoe stelden we een bloemlezing van inspirerende voorbeelden op, vanuit verschillende disciplines", vertelt Raasveld. "Deze voorbeelden geven inzicht in situaties waarbij herstelgerichte dienstverlening mensen heeft geholpen om weer grip op het eigen leven te krijgen of bij het herstel van de autonomie." De voorbeelden variëren van het helpen bij een aanvraag van Wmo-voorzieningen (Wet Maatschappelijke Ondersteuning, red.) bij de gemeente, bijvoorbeeld voor een hulpmiddel zoals een driewieler of scootmobiel of voor het rolstoelgeschikt maken van de woning. Verder valt te denken aan het inschakelen van psychologische hulp voor de verwerking van een trauma en het bemiddelen in het vinden van dagbesteding voor iemand met hersenletsel. Maar ook het regelen van een hondenuitlaat-service of het adviseren om de boodschappen thuis te laten bezorgen kan een uitkomst zijn.

Een letselongeval hoeft niet het einde te betekenen, het is ook een nieuw begin

Oog voor de situatie

Het letselschadeproces start met informatie verzamelen, hiervoor doet de verzekeraar of belangenbehartiger een intake. Het is van groot belang om dan al de juiste vragen te stellen. Raasveld: "Het intake-gesprek vindt plaats bij het slachtoffer thuis na het vervelende life-event. Als je dan ziet dat iemand midden in een verbouwing zit of je bent getuige



Lid van de werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening Toine Raasveld: "Als je oog hebt voor wat iemand echt nodig heeft, wordt het gezamenlijk belang zichtbaar."

van de dagelijkse hectiek van het naar school brengen van de kinderen, dan kun je wel alleen vragen stellen over de medische situatie, maar als je oog hebt voor de situatie en dit laat blijken, dan maak je echt verbinding. Stel vervolgens de juiste vragen. Wat heeft u nou nodig? Je krijgt dan echte antwoorden want mensen weten vaak heel goed wat ze nodig hebben."

Reglement met kwaliteitseisen

"Herstelgerichte dienstverlener is geen beschermde titel, iedereen kan zich zo noemen en zijn dienstverlening aanbieden," aldus Schrok, "maar hoe weet je als slachtoffer nou dat een bedrijf kwaliteit levert tegen redelijke en acceptabele kosten?" Ook bij DLR leefde die vraag en om de kwaliteit van dienstverleners te borgen werden kwaliteitseisen opgesteld, gevat in een reglement. "Een organisatie die voldoet aan deze kwaliteitseisen, wordt in het register opgenomen en krijgt een keurmerk. Om dit te toetsen is een auditsysteem ontwikkeld", vult Raasveld aan.

Kennis van het letselschadeproces essentieel

Het is van groot belang dat een herstelgerichte dienstverlener niet alleen goed is in zijn eigen specialisme, maar ook voldoende kennis heeft van het letselschadeproces. Dit om te voorkomen dat er voorstellen worden gedaan die het letselschadeproces kunnen frustreren. Bijvoorbeeld door kosten op te voeren die niet vorderbaar zijn of de causaliteit met het ongeval missen en zo mogelijk de verhoudingen tussen vorderende en betalende partij in negatieve zin be-

We helpen betrokkene en laten hem op tijd weer los

invloeden. Een subwerkgroep ging daarom aan de slag met het ontwikkelen van een speciale opleiding voor herstelgerichte dienstverleners die mensen met letselschade willen begeleiden. "We stelden een curriculum op en benaderden verschillende opleidingsinstituten. Opleidingsinstituut OSR deed een passend voorstel en ontwikkelde vervolgens de opleiding voor herstelgerichte dienstverleners. Aan bod komen onder andere onderwerpen als vorderingsrecht, aansprakelijkheidsrecht, schadevergoedingrecht, causaliteit, beroepsethiek en geschillenregelingen. De verwachting is dat begin volgend jaar de eerste opleiding plaatsvindt. Het

met succes afronden hiervan is een vereiste om in het register te worden opgenomen."

Checklist voor gerichte doorverwijzing

Zijn we er nu dan? "Nee," zegt Raasveld, "je merkt dat veel partijen in de markt struggelen. De verzekeraar of belangenbehartiger moet er op tijd bij stil staan dat een herstelgerichte dienstverlener een toegevoegde waarde kan bieden en vervolgens de juiste dienstverlener inschakelen. Er is zoveel aanbod, weten ze wel voldoende over wat er allemaal te krijgen is en hoe maken zij dan de juiste keuzes? De werkgroep denkt momenteel na over een manier om deze informatie aan te bieden in de vorm van een infowijzer, voorzien van een checklist. Aan de hand hiervan kunnen verzekeraar en belangenbehartiger het slachtoffer de juiste vragen stellen bij de letselschademelding en zo gericht doorverwijzen." Want daar draait het uiteindelijk om. Schrok: "Het gaat niet alleen om de schade, maar om wat iemand nodig heeft om zijn leven weer op de rit te krijgen. Een nuchtere derde kan hier snel bij helpen..." <

tussen de ziekte en de (huidige of vroegere) werkzaamheden vaak complexer, kostbaarder en tijdrovender dan bij andersoortige letselschadeclaims.

Openheid en vertrouwen

De rode draad in de leidraad is dat de afhandeling van beroepsziekteclaims substantieel kan worden verbeterd wanneer de betrokkenen bij de claimbehandeling op dit punt (vaststelling van het verband tussen ziekte en werk) zo veel mogelijk samenwerken. Die samenwerking veronderstelt een houding van openheid en vertrouwen en dient het gedeelde belang bij helderheid, voortvarendheid en oplossingsgerichtheid. Het in de Leidraad vastgelegde stappenplan biedt handvatten om pragmatisch en efficiënt vorm te geven aan deze samenwerking. "De leidraad gaat over alle beroepsziekten. Hier zullen betrokken partijen veel aan hebben en ik hoop en verwacht dat dat ook in de praktijk veel effect gaat hebben", aldus Staatssecretaris Bas van 't Woud.



Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken



Staatssecretaris Bas van 't Woud (SZW) nam tijdens het door de Letselschade Raad georganiseerde webinar op 26 november de nieuwe Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken in ontvangst. (foto Arenda Oomen)

Binnen De Letselschade Raad werken organisaties samen aan verandering en verbetering in het belang van mensen met letselschade door een ongeval, medisch incident en misdrijf. Samen streven zij naar meer harmonie en duidelijk-

heid in de schaderegeling. Een ander onderwerp waar DLR zich mee bezighoudt is de afwikkeling van beroepsziektezaken. Eind november bood DLR de Leidraad Beroepsziekten aan staatssecretaris Van 't Wout van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan. DLR ontwikkelde de Leidraad in overleg en samenwerking met de relevante partijen in de letselschadebranche. Deze leidraad bevat een stappenplan voor de afhandeling van verzoeken om schadevergoeding aan werkgevers in verband met een (gestelde) beroepsziekte.

De leidraad kwam tot stand op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en heeft als doel om de praktijk van claimbehandeling te verbeteren, door samenwerking te stimuleren en te stroomlijnen tussen partijen die professioneel bij beroepsziektezaken zijn betrokken.

Letselschade als gevolg van werkzaamheden

Voor werknemers die vermoeden dat zij gezondheidsproblemen hebben opgelopen als gevolg van hun werkzaamheden, is het vaak lastig om hun schade gecompenseerd te krijgen. Bij letselschadezaken is het in principe aan de zieke (ex)werknemer om te bewijzen dat zijn of haar gezondheidsklachten veroorzaakt zijn door de werkomstandigheden. In geval van beroepsziekten is het bewijs van causaal verband

Lekkage?

Geen paniek...



Lekdetectie



Herstel



Droogtechniek

**Lekkage opsporen
zonder hak- en breekwerk**



Lekkageservice
van Gerven

www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170

vacature?

adverteer nu in **SCHADE** magazine
of in onze wekelijkse **nieuwsbrief**
vraag naar onze speciale voorwaarden

bereik uw doelgroep



SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

Meer informatie: EMG b.v. | 040 - 84 28 716
info@schade-magazine.nl | www.schade-magazine.nl