

... ook bij weinig schade door verlies van arbeidsvermogen

'Think rehab' en omarm de herstelcoach ...



E.S. Groot,
NIVRE re
Letselschade.com

Tijdens het symposium HerstelPlaza op 18 juni 2015 in Gouda en in het verslag daarvan in de vorige editie van het PIV-Bulletin (2015, 4) riep hoogleraar Privaatrecht aan de VU Arno Akkermans ons toe: *"Think rehab!"* Deze aansporing is mij uit het hart gegrepen. In het artikel hieronder wil ik enige praktische urgentie aan zijn verhaal toevoegen. Met name wil ik benadrukken hoe belangrijk en noodzakelijk de rol van een herstelcoach kan zijn om tot een optimale afwikkeling van een letselschade te komen. En dit is absoluut ook het geval als er geen sprake is van een hoge schade door verlies aan arbeidsvermogen.

In de afgelopen decennia is de letselschadebranche ingrijpend veranderd. Zowel aan de kant van de verzekeraars als aan de kant van de belangenbehartigers is een indrukwekkende professionaliseringsslag gemaakt, niet in de laatste plaats dankzij de wetenschappelijke belangstelling voor ons vak alsook dankzij de activiteiten van instellingen als het PIV en de vereniging LSA. De laatste jaren krijgt deze professionaliseringsslag extra cachet doordat er steeds meer naar gezamenlijke belangen van verzekeraars enerzijds en slachtoffers en belangenbehartigers anderzijds wordt gezocht. Vooral De Letselschade Raad heeft op dat gebied belangrijk werk verricht. Door richtlijnen te ontwikkelen, hoeven we niet meer in alle dossiers te discussiëren over bijvoorbeeld kilometervergoedingen, de beoordeling van zelfwerkzaamheid en de berekening van overlijdensschade. Daardoor is in veel gevallen de angel uit potentiële conflicten gehaald. Ook dankzij de Gedragscode Behandeling Letselschade zoeken we veel eerder het overleg dan het conflict en is het duidelijk geworden dat slachtoffers in de eerste plaats en verzekeraars en belangenbehartigers in de tweede plaats er baat bij hebben als in dossiers naar gezamenlijke belangen wordt gekeken. Het is een ontwikkeling die ik toejuich.

Vanuit een neutrale positie

We hebben in de letselschadebranche al verschillende

deskundigen die de belichaming zijn van die gezamenlijke belangen van slachtoffers, belangenbehartigers en verzekeraars. Denk bijvoorbeeld aan arbeidsdeskundigen, mediators en medisch adviseurs in zaken waarin met één medisch adviseur wordt gewerkt. Zij kunnen vanuit een neutrale positie met slachtoffers aan de slag gaan, slachtoffers centraal stellen en eraan meewerken dat slachtoffers zo snel mogelijk en zo veel mogelijk weer terugkomen in de situatie waarin zij voor hun ongeval verkeerden. Het is mijn overtuiging dat slachtoffers na een ongeval het liefst weer functioneren zoals zij voor hun ongeval deden, veel liever dan dat zij met een zak geld, maar onbekwaam en hulpbehoevend met hun leven verder moeten. Het belang van verzekeraars daarbij is dat wanneer slachtoffers zo veel mogelijk in de situatie van voor het ongeval worden teruggebracht, er een gereede kans is dat de schade in die zaken tenslotte lager uitvalt. Mede dankzij de genoemde onafhankelijke deskundigen, kunnen de discussies tussen verzekeraars en belangenbehartigers worden toegespitst op de essentiële uitgangspunten waarover overeenstemming moet worden bereikt om tot een goede schadeafwikkeling te komen. Helaas moet ik wel constateren dat dergelijke ontwikkelingen in ons vakgebied soms stroperig verlopen. Mediators en ook gezamenlijke medisch adviseurs van verzekeraars en belangenbehartigers worden nog maar mondjesmaat in letselschadedossiers ingezet. Nogal wat collega's bij zowel de halende als de betalende partij blijven het liefst werken zoals men al jaren gewend is te werken. Veranderingen moeten als het ware uit de markt worden geperst en kosten veel tijd. En dat is spijtig.

Open blik

Deze stroperigheid bemerk ik nu ook bij de inzet van herstelcoaches in letselschadezaken. Het kost moeite partijen ervan te overtuigen dat een herstelcoach een belangrijke toegevoegde waarde kan hebben. Het zou in dit verband geen kwaad kunnen als men zich wat kwetsbaarder opstelt en met een open blik een nieuwe ontwikkeling tegemoet treedt. Belangenbehartigers behouden graag de regie in de zaak en de inschakeling van een herstelcoach kan hun het gevoel geven die regiefunctie even kwijt te raken. Ook kan het idee bestaan dat de taak van een herstelcoach besloten ligt in de eigen functie als belangenbehartiger, maar dan wordt voorbijgegaan aan de specifieke positionering en vaardigheden van de herstelcoach. Verzekeraars zien de herstelcoach veelal nog als een kostenpost die moeilijk beheersbaar en calculeerbaar is en als een instrument waarvan de effecten niet op voorhand duidelijk zijn. De weerstand of terughoudendheid die bij beide partijen zichtbaar is, moeten we zien weg te nemen, onder meer door goede voorbeelden van de inzet van herstelcoaches te laten zien.

Terug in de oude situatie

Het doel van de inzet van een herstelcoach is niet meer en niet minder dan het zo veel mogelijk terugbrengen van het slachtoffer in de situatie van voor het ongeval. Het letsel van het slachtoffer kunnen we niet wegnemen, maar we kunnen ons wel inspannen om het slachtoffer zo veel mogelijk te laten herstellen van de traumatische gebeurtenis die op hem of haar een diepe indruk heeft gemaakt. We kunnen dit in praktische zin doen, door bijvoorbeeld een casemanager of arbeidsdeskundige in te schakelen die hulpmiddelen kan inzetten. Kan iemand niet meer de trap op omdat hij in een rolstoel zit, dan creëren we met een traplift de mogelijkheid om toch in het eigen huis te blijven wonen en boven te kunnen komen. Een ongeval kan echter ook psychische effecten hebben, onzekerheid met zich meebrengen, en ook dan gaat het erom slachtoffers zo te helpen dat die verschillen ten opzichte van de situatie voor het ongeval zo veel mogelijk worden weggenomen. Het is de functie van een herstelcoach om dat te bewerkstelligen en een slachtoffer ook in dat opzicht zo veel mogelijk in die oude situatie terug te brengen. Dat is het primaire doel. Pas daarna bekijken we wat die interventie heeft gekost en wat daar schadetechnisch het effect van is geweest. Als een herstelcoach het voor elkaar krijgt dat een slachtoffer weer in beweging komt, zijn leven weer als zinvol ervaart en daardoor bijvoorbeeld een jaar eerder weer voor arbeid inzetbaar is dan anders het geval zou zijn geweest, is er sprake van een besparing op de schade wegens verlies aan arbeidsvermogen. Het gevaar bestaat dat verzekeraars in het kader van de schaderegeling niet verder willen gaan dan het nemen van maatregelen en het inzetten van instrumenten die direct tot schadebeperking leiden. Mijns inziens is dit een onjuist uitgangspunt en moet niet schadebeperking het doel zijn, maar het begeleiden van het slachtoffer, voor zover dat mogelijk is, naar de situatie van voor het ongeval. Schadebeperking kan daar een gevolg van zijn, maar dat hoeft niet per se het geval te zijn. Om met de woorden van Akkermans te spreken: herstelgerichte dienstverlening gaat vóór vergoeding van schade.

Voorbeeld

Een jonge man met een academische opleiding zou bij een beleggingsinstelling gaan werken. Kort daarvoor kreeg hij een ongeval met een lage dwarslaesie en allerlei complicaties als gevolg daarvan. De man raakte arbeidsongeschikt en in belangrijke mate hulpbehoevend. Het lukte hem te re-integreren bij de financiële instelling waar hij zou gaan werken. Daarbij kon echter aan zijn arbeid geen loonwaarde worden toegekend. Zijn werkgever faciliteerde de aangepaste werkplek en hij kon daar een aantal uren per dag aan de slag met behoud van zijn uitkering. Het probleem was dat hij voor vervoer naar en van het bedrijf afhankelijk van een taxi was, hetgeen enkele duizenden euro's per jaar kostte. De verzekeraar bracht toen te berde dat het beter was hem thuis te laten zitten, omdat die taxikosten schadeverhogend waren. Zo'n opstelling strookt niet met het uitgangspunt dat we slachtoffers zo veel mogelijk terug moeten brengen in de situatie van voor het ongeval. Actief zijn in

een werkomgeving en maatschappelijk betrokken kunnen zijn, horen daar ook bij. Veelal leidt re-integratie tot schadebeperking, maar soms ook tot een verhoging van de schade. In beide gevallen kan echter sprake zijn van een terechte en geslaagde re-integratie.

Casus

Met de inzet van een herstelcoach is het precies zo. Het gaat er niet om de schade te beperken, wat overigens wel het gevolg kan zijn, maar om het zover mogelijk herstellen van de oorspronkelijke situatie. Bij de behandeling van een van mijn dossiers had ik – in samenwerking met de betrokken verzekeraar – een positieve ervaring. Mijn cliënte zat achter op een motor en liep als gevolg van een ongeval een hersenschudding en een aantal gebroken ribben op. Het ongeval met relatief licht letsel had echter ook veel impact op haar geestelijk welbevinden. Eenmaal weer thuis was ze volledig uitgeschakeld en zat ze ook na maanden nog uitsluitend apathisch op de bank. De vrouw, van middelbare leeftijd, had geen baan, maar was in het dorp waar ze woonde actief in het vrijwilligerswerk, had een druk sociaal leven met haar vriendinnen en paste geregeld op haar kleinkinderen. Als gevolg van de psychische problematiek waren al deze activiteiten niet meer mogelijk. Financieel was het eigenlijk een eenvoudige en beperkte schade: materiële schade, een periode huishoudelijke hulp en smartengeld. Maar het persoonlijke leven van betrokkene was drastisch gewijzigd en dit frustreerde haar in ernstige mate. Met medewerking van de verzekeraar hebben we toen een herstelcoach ingeschakeld die in eerste instantie acht gesprekken met mijn cliënte heeft gehad. Ze kreeg hierdoor geleidelijk haar vertrouwen weer terug, werd stap voor stap mobieler, hervond gedeeltelijk haar evenwicht en kon weer activiteiten gaan ondernemen. Uiteindelijk functioneerde ze weer voor meer dan 75 procent op haar oude niveau. In deze casus was van belang dat de begeleiding buiten het medische circuit en los van de schaderegeling plaatsvond. Zij kon in overleg met de herstelcoach op zoek naar eigen oplossingen. In dit voorbeeld was er geen verlies van arbeidsvermogen en werkte de inschakeling van de herstelcoach dus niet schadeverlagend. Maar geslaagd was de interventie wel en door het financieren van de herstelcoach heeft de verzekeraar herstelgerichte dienstverlening mogelijk gemaakt. Daarnaast ben ik ervan overtuigd dat de inzet van de herstelcoach in deze casus eraan heeft bijgedragen dat een definitieve regeling van de schade op een eerder moment mogelijk was dan we vooraf hadden gedacht. Wat mij betreft is dit een best practice in de letsel-schaderegeling.

Nooit helemaal gecompenseerd

Als belangenbehartiger doen we ons werk goed als we de schade tot nul euro kunnen terugbrengen, zeg ik weleens. Dat is natuurlijk een utopie, maar er spreekt wel de intentie uit om ons maximaal op herstelgerichte dienstverlening in te zetten. Het letsel, de invaliditeit, het leed en de smart kunnen we financieel nooit helemaal compenseren. Wel kunnen we ons inzetten om de gevolgen van een ongeval zo veel mogelijk praktisch te compenseren. Denk aan het

- > aanpassen van een woon- en werkomgeving en voorzieningen op het gebied van mobiliteit, maar ook het inzetten van een herstelcoach, EMDR-therapie¹ en dergelijke. Met zulke interventies en de investeringen die daarvoor nodig zijn, kunnen we een slachtoffer weer maximaal zelfstandig laten functioneren en weer in de maatschappij en werkomgeving terugbrengen. Dat is een ander uitgangspunt dan het inzetten op een maximale schadevergoeding. Het is een inspanning die gericht is op een *optimale* schadevergoeding, waarbij het slachtoffer weer maximaal regie over zijn eigen leven en geluk heeft. Nogmaals, schadebeperking is niet het doel, maar kan wel het gevolg zijn. Het vraagt overigens ook om een andere manier van het beoordelen van buitengerechtigde kosten (BGK). De PIV-Overeenkomst BGK nodigt niet uit tot het verrichten van extra inspanningen die wellicht tot een lagere schade leiden.

Verandering van denken

De eerdere en meer frequente inschakeling van herstelcoaches vraagt om een verandering van denken, niet alleen van verzekeraars, maar ook van belangenbehartigers. Herstelcoaching is niet in elke zaak en niet voor elk slachtoffer geschikt. Het slachtoffer moet gemotiveerd zijn of gemotiveerd worden om daadwerkelijk aan herstel te werken. Herstelgerichte dienstverlening gaat vóór vergoeding van schade. Als een maximale schadevergoeding de inzet is, dan is herstelcoaching gedoemd te mislukken. Het is belangrijk dat verzekeraars en belangenbehartigers in individuele dossiers met elkaar in overleg gaan over de inzet van deze vorm van dienstverlening en schadebehandeling en daar in de praktijk ervaringen mee opdoen. Het gaat erom succesvolle zaken te markeren en ook te leren van de zaken waarin het beoogde doel niet wordt bereikt. En als de verzekeraar en de belangenbehartiger het over de wenselijkheid van de inschakeling van een herstelcoach niet eens worden, kan een mediation of deelgeschil-procedure uitkomst bieden. In dit verband is het moment van inschakeling van een herstelcoach ook van belang. Momenteel gebeurt dat vaak in een te laat stadium.

Een snelle interventie, zo kort mogelijk na de ongevalsdatum, is veelal te prefereren. De kans op succes is dan groter en daarmee ook de kans dat uiteindelijk kan worden geconstateerd dat de interventie een schadebeperkend effect heeft gehad. Maar belangrijker is nog, dat voor het slachtoffer de maximale mogelijkheden uit de interventie kunnen worden gehaald.

Code

Mogelijk moeten we in Nederland snel werk maken van een *rehabilitation* code zoals ze die in het Verenigd Koninkrijk kennen. Wat dat betreft hecht ik veel waarde aan de inzet van De Letselschade Raad, het enige instituut in Nederland waar alle partijen in de letselschadebranche aan tafel zitten. De herstelgerichte dienstverlening kan door De Letselschade Raad worden geagendeerd, die daar dan ook voorwaarden en kwaliteitseisen aan moet verbinden om te voorkomen dat er op dit gebied een wildgroei ontstaat. Ook zal het helpen als de Stichting Keurmerk Letselschade ermee aan de gang gaat en binnen haar gedragsregels omschrijft hoe met het inzetten van herstelcoaches moet worden omgegaan. Het inbedden van de herstelcoach in regelgeving en aanbevelingen zal ongetwijfeld een positief effect hebben.

Tot slot

De juridische context van de verplichting tot of het recht op herstelgerichte dienstverlening heb ik in dit artikel buiten beschouwing gelaten. Het is slechts bedoeld als aanzet voor een intensievere gedachtewisseling over dit onderwerp. Het is mijn overtuiging dat herstelcoaching een zeer waardevolle aanpak in de letselschaderegeling kan zijn, voor het welbevinden van slachtoffers en ten bate van de hele branche. Daarom wil ik er graag over in gesprek gaan met individuele verzekeraars die met mij durven zeggen: laten we het maar eens proberen.

Be my guest!

¹ Eye Movement Desensitization and Reprocessing.

Het PIV-Bulletin is een regelmatig verschijnende uitgave van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van de redactie.

Redactiesecretaris
Mevrouw J. (Jenny) M. Polman, Stichting PIV
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
Telefoon: 070 333 88 73
Telefax: 070 333 88 33
e-mail: j.polman@verzekeraars.nl
Website: www.stichtingpiv.nl
M.m.v. drs. P. (Peter) J.M. van Steen, tekstschrijver
en John Körver, cartoonist
Creatie : Elan Strategie & Creatie, Rijswijk
Realisatie : Quantas, Rijswijk