

Werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening op de kaart gezet.

Ester Haver Droeze- van Iersel, MScOT¹

lid van de werkgroep register herstelgerichte dienstverlening.

Verskillende deskundigen hebben zich verenigd in een werkgroep register herstelgerichte dienstverlening vallend onder de Letselschaderaad. Doel is definiëring, kwaliteitsborging en registratie van de herstelgerichte dienstverlening.

In dit artikel worden de activiteiten van deze werkgroep onder de loep genomen om de branche hiervan op de hoogte te brengen. Op de website van de Letselschaderaad komen de stukken te staan die ontwikkeld worden door deze werkgroep.

1. Inleiding

Herstelgerichte dienstverleners met een verschillende achtergrond, waaronder arbeidsdeskundigen, ergotherapeuten en letselschadepsychologen, realiseerden zich dat een scherpere definiëring en inkadering van het begrip herstelgerichte dienstverlening noodzakelijk zijn voor een betere inzet in het letselschadeproces. Tevens achtten zij het van belang, dat kwaliteitsbewaking, kwaliteitsborging en registratie ter hand worden genomen.

Zij hebben zich verenigd in een werkgroep register herstelgerichte dienstverlening vallend onder de Letselschaderaad. Naast herstelgerichte dienstverleners hebben ook anderen zitting in deze werkgroep, waaronder vertegenwoordigers van PIV, LSA, de WA-verzekeraars en de opleiding herstelcoach. Er wordt nog gezocht naar leden namens het Nivre en ASP.

In dit artikel zal ik ingaan op de startnotitie “definiëring en kaders herstelgerichte dienstverlening” die door de werkgroep is opgesteld. Vervolgens zullen de plannen voor kwaliteitsborging, registratie en opleiding aan de orde komen. Als laatste zal ik de specifieke taak van enkele herstelgerichte dienstverleners bij (grote) zorgschades benoemen, zoals beschreven in de Handreiking Zorgschade.

2. Startnotitie “definiëring en kaders herstelgerichte dienstverlening”

De werkgroep heeft een startnotitie gemaakt, terug te vinden op de website van de Letselschaderaad. Naast het bieden van een definitie en kaders zijn ook aanbevelingen opgenomen voor het opstellen van een richtlijn en voor stimulering van de inzet van herstelgerichte dienstverlening branchebreed. Enkele belangrijke aspecten uit deze notitie vat ik hier samen.

Definitie

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

Hierbij staan de behoeften van het slachtoffer in het hier en nu en de toekomst voorop. Herstel kan in de breedste zin van het woord worden opgevat. Doel is de kwaliteit van leven van het slachtoffer. Het gaat niet alleen om herstel op medisch gebied, maar ook op praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal gebied. Het vinden van een nieuw perspectief is een belangrijk aandachtspunt. De dienstverlening is onafhankelijk en zo nodig multidisciplinair. Herstel kan op meerdere terreinen noodzakelijk zijn. Daarom kan er voor meerdere dienstverleners gekozen worden.

¹ Ester Haver Droeze- van Iersel, ergotherapeut, MScOT (Master of Science in Occupational Therapy, afgestudeerd aan het Karolinska Instituut in Zweden) heeft haar eigen Advies Praktijk Ergotherapie Ester Haver Droeze. (www.esterhaverdroeze.nl).

Kaders²

De diverse disciplines binnen herstelgerichte dienstverlening onderscheiden zich op basis van hun specifieke deskundigheid. Aandachtsgebieden bij het herstel liggen met name op medisch, praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal gebied.

Onderzoek zal moeten worden gedaan naar diverse onderdelen van het dagelijks leven van het slachtoffer waar herstel als noodzakelijk kan worden aangemerkt zoals

- Uitvoeren van ADL-activiteiten
- Huishouden inclusief administratie
- Mobiliteit (binnens- en buitenshuis)
- Sociale contacten
- Werk en dagbesteding, waaronder hobby's

Als wordt overwogen een herstelgerichte dienstverlener in te zetten verdienen de volgende punten aandacht:

- Inzet zo vroeg mogelijk in het traject. Moet hiervoor altijd aansprakelijkheid erkend zijn? Tot op heden is dit in veel dossiers vaak nog het geval. * aanbeveling: fonds van waaruit kosten HGD gefinancierd kunnen worden als aansprakelijkheid nog niet vaststaat.
- Bij de keuze van een dienstverlener dient duidelijk te zijn welke deskundigheid bij de (specifieke) vraagstelling het meest passend is. De keuze voor de dienstverlener moet in overleg met het slachtoffer, zijn belangenbehartiger en de aansprakelijk verzekeraar tot stand komen.
- Onafhankelijkheid van herstelgerichte dienstverlening moet gewaarborgd zijn. Dit houdt in dat:
 - Alle partijen akkoord zijn met de inzet van herstelgerichte dienstverleners en akkoord gaan met een gezamenlijke opdracht.
 - Informatieverstrekking en schriftelijke verslaglegging aan alle partijen wordt verzonden (inzage- en correctierecht)
 - Er geen contractuele afspraken, m.u.v. een service level agreement, met een aansprakelijke verzekeraar/partij zijn toegestaan.
 - Richtlijnen uit de gedragscode letselschade worden gehanteerd.
- De partijen moeten gezamenlijk een vraagstelling formuleren voor de herstelgerichte dienstverlener, waarbij de behoefte en de hulpvraag van het slachtoffer centraal staat.
- Een bezoek aan het slachtoffer is een vaststaand onderdeel van het traject. Hier wordt alleen in uitzonderingsgevallen van afgeweken, denk aan bemiddelingstaken richting kortdurende inzet van diensten.

² Om tot een volledige definiëring en kadering te komen is o.a. gebruik gemaakt van:

- De publicatie *Think Rehab* van dr. Arno Akkermans en *The 2007 Rehabilitation Code*.
- *Richtlijn herstelgerichte dienstverlening personenschade 2015* opgesteld door Lex Stegerhoek en Martin de Haan.
- *Masterscriptie Aansprakelijkheid & Verzekering*, Dawn Wolf

3. Positie van de herstelgerichte dienstverlener

Het ontwikkelen van een Richtlijn voor Herstelgerichte Dienstverlening zou kunnen bijdragen aan een betere inschakeling van herstelgerichte dienstverleners door belangenbehartigers en WA-verzekeraars.

Een herstelgerichte dienstverlener kan een toegevoegde waarde hebben bij letselschadezaken in zijn eigen professie en als case-manager. Het is van belang dat zij draagvlak creëren bij de betalende partij door het zo objectief mogelijk verstrekken van informatie.

De startnotitie wordt vergezeld door casussen van verschillende herstelgerichte dienstverleners. Doel is dat partijen inzicht krijgen in wanneer zij welke herstelgerichte dienstverlener het beste kunnen inschakelen en met welke vraagstelling.

De posities van de verschillende partijen rond het slachtoffer kunnen als volgt schematisch worden weergegeven:

Het slachtoffer staat centraal

Belangenbehartiger, is
via een contract verbonden
met slachtoffer

WA verzekeraar
is via de wet verbonden met slachtoffer
AM en voor de verzekeraar werkend
expertise bureau.

Herstelgerichte Dienstverlener (HGD)
opdracht/vraagstelling van belangenbehartiger en WA-verzekeraar.
HGD functioneert onafhankelijk van de partijen.

Belangrijke aspecten voor alle partijen zijn een respectvolle omgang met het slachtoffer, zorgvuldige communicatie en het goed in kaart brengen van diens wensen.

Inschakeling van herstelgerichte dienstverlening kent natuurlijk ook risico's. Er kan wantrouwen tussen belangenbehartiger en WA verzekeraar ontstaan; ieder kent/wil zijn eigen herstelgerichte dienstverlener. De herstelgerichte dienstverlener kan verwachtingen wekken die niet vorderbaar zijn. Of zijn aanbevelingen kunnen leiden tot hogere schadekosten.

Wat dit laatste betreft: uit een pilot project met een verzekeraar is gekomen dat de inzet van een herstelgerichte deskundige

- de behandelduur verkortte; waardoor lagere buitengerechtelijke kosten van de belangenbehartiger;
- sneller perspectief voor het slachtoffer bood;
- er toe leidde dat letselschadezaken financieel kunnen worden geregeld binnen 3 jaar na het ongeval.

4. Kwaliteitsborging

Bij de borging van kwaliteit is het volgen van een opleiding gericht op het werken in de letselschade een belangrijk aspect.

Wat moet je minimaal weten om werkzaam te kunnen zijn in letselschadezaken?

- kennis over aansprakelijkheidsrecht
- kennis over vorderbaarheid
- kennis over wet & regelgeving/ subsidies/ uitvoeringsinstanties
- kennis moet up to date zijn
- kennis over veel voorkomende trauma's.
- kennis over het nieuwe denken= vooruitkijken; modern schaderegelen

Gedetailleerde invulling van deze vereisten zal worden geïnventariseerd door de werkgroep curriculum van de opleiding herstelgerichte deskundige.

Een tweede aandachtspunt betreft registratie, audits en bijscholing.

Registratie

Alle herstelgerichte deskundigen moeten zich inschrijven bij het Register Herstelgerichte Dienstverlening vallend onder de Letselschaderaad .

Een onderdeel hiervan is dat de herstelgerichte dienstverleners cv's overleggen van henzelf en van alle medewerkers van het bedrijf. Daarnaast moet de aansprakelijkheid geregeld zijn en de deskundige moet zijn aangesloten bij een klachteninstituut en/of klachtenregeling van de beroepsvereniging. Dit wordt nog verder uitgewerkt.

Audits

Audits moeten plaatsvinden aan de hand van een protocol, bij de herstelgerichte dienstverlener op de werkplek en door een onafhankelijke instantie. Bijvoorbeeld een auditor en een beoefenaar van het beroep van de betreffende deskundige(bijv. een arbeidsdeskundige).

De geauditeerde betaalt zelf het auditbezoek inclusief verslaglegging. De frequentie en kosten worden nog nader onder de loep genomen.

Transparantie en privacy zijn een belangrijk aspect, inclusief het verdienmodel.

Bij een onvoldoende audit : zo mogelijk direct werken aan een verbetertraject met zo nodig tijdelijke verwijdering uit het register.

Na- en bijscholing

Na- en bijscholing / actualisering van de kennis zullen frequent noodzakelijk zijn.

5. Tot slot

Vele herstelgerichte dienstverleners zijn al jaren deskundig en actief op het terrein van letselschade. Zij willen bewustwording creëren bij partijen, dat de inzet van herstelgerichte dienstverleners niet als extra kosten wordt gezien, maar juist schadelast beperkend kan werken. Naast deze bewustwording is kwaliteitsborging door o.m. registratie en opleiding een voorwaarde voor een betere inzet van herstelgerichte dienstverlening. Het is van belang dat alle marktpartijen zich betrokken voelen bij het waarborgen van herstelgerichte dienstverlening, zoals de Letselschaderaad, PIV, Slachtofferhulp, LSA, ASP, Verbond van Verzekeraars, etc. De werkgroep wil daaraan een bijdrage leveren.

Naschrift Zorghadedeskundigen

Op de Letselschade Raadsdag 16 november 2017 is de Handreiking Zorghade aangeboden aan het Ministerie van Justitie. Zij hadden een verzoek gedaan aan de branche om mee te denken op dit terrein.

Het doel van de Handreiking Zorghade is letselschadeslachtoffers en patiënten met een blijvende, intensieve en complexe bovennormale zorgvraag te faciliteren in de zorgsituatie, die past bij hun wensen en mogelijkheden. Er is sprake van een bovennormale zorgvraag als deze zorgsituatie niet volledig kan worden gefinancierd uit private en publieke middelen.

Een speciale groep herstelgerichte dienstverleners houdt zich bezig met zorghades.

Tijdens een bijeenkomst in februari 2018 van herstelgerichte dienstverleners die de zorghades onderzoeken, is afgesproken om voor deze groep dienstverleners de naam zorghadedeskundigen te gaan voeren.

In de Handreiking Zorghade wordt in hoofdstuk 7 op pagina 11 gesproken over kwaliteitsborging van deskundigen die worden ingeschakeld om een zorghade-onderzoek te kunnen doen.

Zij dienen aantoonbaar te beschikken over de vereiste deskundigheid. In feite komen slechts twee beroepsgroepen ervoor in aanmerking: ergotherapeuten en arbeidsdeskundigen. Het gaat dan om ergotherapeuten met aantoonbare ervaring met dergelijke onderzoeken en met het werken in de letselschadepraktijk (bij voorkeur minimaal drie tot vijf jaar).

Daarnaast kunnen arbeidsdeskundigen ingezet worden, mits de arbeidsdeskundige in kwestie ervaring heeft en de nodige kennis bezit om deze onderzoeken te kunnen doen.