

Initiatiefnemers Mijn Herstelportaal willen af van focus op schade: 'een slachtoffer is toch geen auto?'

Vorige week kondigden Lilian Ouwerkerk van DBC en Francie Peters van de Bureaus aan de krachten te bundelen door een nieuw initiatief te starten in de letselschadebranche: Mijn Herstelportaal. Met als doel om zo snel mogelijk effectief en gericht in te zetten op herstel. Door integratie en bundeling van methodieken die bij beide organisaties aanwezig zijn, worden cliënten in Mijn Herstelportaal optimaal geholpen om zoveel mogelijk het leven van vóór het ongeval weer op te kunnen pakken.

Beide initiatiefnemers geloven sterk dat door tijdig te investeren in herstel van slachtoffers zij sneller zo optimaal mogelijk weer kunnen participeren in leven en werk, de klanttevredenheid omhoog gaat en er tevens op de schadelast bespaard kan worden. In dit interview gaan we dieper op het concept in.

Hoe is het idee van Mijn Herstelportaal tot stand gekomen?

Francie: "Lilian en ik hebben bij elkaar gezeten en samen nagedacht over ons werk. Dan komen er heel wat ideeën voorbij. Onze visie op de letselschadebranche is dezelfde: herstel staat voor ons voorop! We ervaren in de praktijk ook welke belemmerende factoren er zijn om tot maximaal herstel te komen. Vervolgens zijn we gaan brainstormen over hoe het beter kan."

Lilian: "We kwamen tot het inzicht dat we samen eigenlijk alles in huis hebben om – met hulp van de andere betrokken partijen – tot een optimaal traject te kunnen komen. Dat brengen we bij elkaar in Mijn Herstelportaal. De diensten van de Bureaus en DBC zullen daarnaast natuurlijk gewoon doorgaan zoals men gewend is."

Welk probleem gaan jullie met Mijn Herstelportaal oplossen?

Francie: "De meeste partijen in de branche bekijken een letselschade vanuit een total-loss principe, namelijk met een focus op schade. Wat ik daarmee bedoel is dat de hoogte van de schade bepalend is voor de vraag of een interventie van meerwaarde is. Die denkwijze komt uit het materiële schadevergoedingsrecht. De schade aan jouw auto wordt alleen gerepareerd als de kosten van reparatie de totale schade niet overtreffen. Is dat wel zo, dan wordt jouw auto total-loss verklaard, ook al is reparatie nog mogelijk. Passen we dat principe toe op letselschades, dan zien we dat men geen interventies doet als de kosten daarvan hoger zijn dan de schade. Ook zien we dan dat men pas in tweede instantie aan herstel denkt en dan vooral in het kader van de schadebeperking. Maar in het aansprakelijkheidsrecht is voor die denkwijze geen juridische basis. We hebben namelijk, anders dan bij een autoschade, de verplichting om een slachtoffer zoveel mogelijk terug te brengen in de staat van vóór het ongeval. Dat wij desalniettemin volharden in de total-loss gedachte, vind ik een weeffout in ons afwikkelingssysteem."

Lilian: "Het probleem is vooral dat die aanpak niet bijdraagt aan het herstel van het slachtoffer. In tegendeel, het slachtoffer gaat zelfs verder achteruit."

Francie noemt twee voorbeelden: "Denk aan letselschade bij ouderen. AOW-gerechtigd, dus weinig financiële schade. Dan zijn we volgens het total-loss principe snel uitgepraat. Terwijl het juist bij ouderen vaak niet draait om geld, maar om het weer zelfredzaam kunnen zijn."

"Ook als het om letselschades gaat met een hoger schadebedrag zien we dat men in de praktijk het herstel niet voorop zet. Men wacht eerst af in hoeverre betrokkene uit zichzelf herstelt en grijpt dan pas in. Wij zien in de praktijk nu al dat door dit lange wachten het herstel bemoeilijkt wordt, omdat

de klachten vaak ondertussen zijn verergerd en volledig herstel daardoor ook moeilijker te bewerkstelligen is.”

Lilian ziet hetzelfde probleem bij de aanpak van ziekteverzuim: “Ook werkgevers en arbodiensten wachten veelal te lang met de inzet van de juiste interventie wanneer iemand door toedoen van een ongeval is uitgevallen in werk. Waarom pas een interventie na maanden thuiszitten? We doen er goed aan eerder de regie te pakken en sneller aan de slag te gaan. Daar heeft iedereen baat bij, het slachtoffer in het bijzonder.”

Wat verwachten jullie van de schaderegelaar en de belangenbehartiger?

Francie: “Als je de focus in het begin op herstel legt, leg je de regie bij Mijn Herstelportaal. Dat zal wennen zijn voor de schaderegelaar en de belangenbehartiger, die normaal gesproken de regie in handen hebben. Natuurlijk moeten tussentijdse schadeposten worden bijgehouden en afgerekend, maar financiële discussies over toekomstschade horen niet in deze fase thuis, omdat eerst het resultaat van de herstelinspanningen zal moeten worden afgewacht. Dat moeten de schaderegelaar en de belangenbehartiger voor dat halve jaar dat het traject duurt willen accepteren.”

Lilian: “Binnen Mijn herstelportaal worden partijen uitgenodigd samen te werken. Dat geldt ook voor de werkgever, arbo-arts en andere betrokken partijen. Iedereen helpt mee aan het herstel. Je kunt zóveel bereiken als het lukt om vanuit vertrouwen samen te werken. Als de schaderegelaar, de belangenbehartiger en het slachtoffer met de neuzen dezelfde kant op staan, dan versterk je elkaar en kun je echt ambitieuze doelen stellen. Eén en één is drie. Dat is niet eenvoudig in een sector met zoveel tegenstellingen. Maar des te mooier is het als het wél lukt.”

Gaan verzekeraars niet zeggen: ‘dat is ons veel te duur’?

Lilian: “De kosten zijn belangrijk, en een effectieve aanpak evenzeer. Het is onze overtuiging dat verzekeraars kunnen besparen door in herstel te investeren. Het proces van schadevaststelling duurt lang, is kostbaar en helpt het slachtoffer niet verder. Uit onderzoek weten we dat de complexiteit van klachten toeneemt naarmate er meer tijd zit tussen het ongeval en de start van een effectief behandeltraject. En dat met de toename van klachten er ook een toename van kosten is. Denk hierbij aan toename van verzuimkosten. Dit zou je dus kunnen verminderen door eerder in te zetten op herstel. En hoe mooi is het dat de persoon om wie het gaat weer terug kan naar zijn werk, terug naar de routine, terug naar de lol in het leven. Dat is volgens mij de grootste winst die een ieder zou moeten aanspreken.”

Francie: “Dat is wat we willen bereiken, door in een vroeg stadium te beginnen met een hersteltraject. Is dat niet waar we naartoe moeten met elkaar? Is dat niet een traject waarmee we ook onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen? De eventueel resterende schade gaan we dan pas vaststellen als het slachtoffer weer meedoet.”

Francie ziet in de branche ook een spanningsveld rond de kosten en de baten. “Het zou geweldig zijn om de effectiviteit van deze aanpak objectief vast te stellen, ook in financieel opzicht. Maar daarvoor hebben we een wetenschappelijk onderzoeksproject nodig. Daar moeten andere partijen aan willen meewerken, door zaken aan te leveren, mee te denken en een deel van de onderzoekskosten te dragen. Want validerend onderzoek is duur.”

Lilian: “Maar ook op basis van de data die er wel is, kun je beslissingen nemen. Natuurlijk houden we gegevens bij over kosten, tevredenheid en behaalde resultaten. Het belangrijk om daar samen goed naar te kijken. Ik heb er écht alle vertrouwen in.”

Welke zaken zijn voor deze aanpak geschikt?

Lilian: “Alle gevallen waarbij partijen samen het herstel voorop stellen. Wij zijn er vooral voor mensen die zich niet bij de situatie willen neerleggen en actief aan de slag willen. Zaken die bij uitstek geschikt zijn voor Mijn Herstelportaal kenmerken zich door een behoorlijke dosis onzekerheid over hoe het verder moet en welke interventie het beste is. Binnen het portaal hebben we veel deskundigheid om daar een oplossingsrichting in te vinden.”

Francie: “Liefst in een zo vroeg mogelijk stadium. Daar is de winst te behalen. Als we met Mijn Herstelportaal in een vroeg stadium de regie pakken, met een focus op hulp en herstel, dan kunnen we ten behoeve van de slachtoffers veel bereiken en tegelijkertijd de schadelast naar beneden brengen.”

Mijn Herstelportaal

Een cliënt wordt binnen een half jaar na het ongeval aangemeld bij Mijn Herstelportaal. De client vult een vragenlijst in en tekent een medische machtiging, waarna de herstelarts een intake uitvoert. Daarbij wordt bekeken op welk vlak er begeleiding nodig is om zoveel mogelijk te herstellen. Er kan vervolgens maatwerk worden geboden binnen 3 herstelportalen:

- Het Regieportaal
- Het interventieportaal
- Het werk- en inkomenportaal

Mijn Herstelportaal gaat om een afgebakend traject van maximaal een half jaar, met een tussentijdse evaluatie na drie maanden. Naast artsen en fysiotherapeuten staan er psychologen en herstelcoaches paraat. Daarnaast kunnen ook andere disciplines worden ingezet als dat nodig is, zoals arbeidsdeskundigen en rekenkundig adviseurs.