

Is Mijn Herstelportaal 'the way to go'?

In 2021 verscheen in dit tijdschrift een artikel over stichting Mijn Herstelportaal. Het initiatief van DBC (Lilian Ouwerkerk) en de Bureaus (Francie Peters) stond op dat moment nog in de kinderschoenen. Nu, twee jaar later, zijn wij heel benieuwd hoe het gaat met stichting Mijn Herstelportaal.

Mijn Herstelportaal is opgezet omdat Lilian en Francie ruimte voor verbetering zagen in de aanpak van personenschade. Hun belangrijkste doelstelling? Om aan het begin van het schadetraject de nadruk vooral op herstel te leggen, in plaats van op het vaststellen van de schade. Francie: "Bij Mijn Herstel-

portaal geven wij invulling aan het gegeven dat herstel komt vóór de schadevaststelling. Je zou misschien denken dat het heel logisch is om met herstel te beginnen, maar dat is op dit moment niet de gangbare praktijk. Meestal wordt na schade melding namelijk eerst gestart met de inschatting en bewijslast van de schade. Aan herstel wordt meestal vaak later in het traject gedacht en dan vooral ter beperking van die schade. Dat betekent dan ook dat in herstel gespecialiseerde partijen pas later in het traject erbij betrokken worden. Dat leidt niet alleen tot vertraging in het herstel, maar hierdoor duurt het hersteltraject zelf ook vaak langer dan strikt noodzakelijk is."

Succesvolle introductie van 'de herstelarts'

Lilian en Francie hebben Stichting Mijn Herstelportaal opgericht om dat traject anders te laten verlopen én zij hebben daarbij een nieuwe speler geïntroduceerd die de regie voert over het hersteltraject: de herstelarts. Een herstelarts heeft een compleet andere rol dan een huisarts of een medisch adviseur. De herstelarts doet een intake met de betrokkene samen met een fysiotherapeut of psycholoog om vast te stellen hoe het herstel verloopt. Daarna volgt iedere maand een vervolgesprek via Teams met de benadeelde over de status van het herstel. De herstelarts monitort dat herstel en kan daardoor ook regie voeren over dat herstelproces. De herstelarts kan daardoor onmiddellijk ingrijpen als de gevolgde behandeling niet leidt tot het gewenste resultaat. Daarbij kan hij gebruikmaken van een groot landelijk netwerk van paramedisch adviseurs die voor herstel ingezet kunnen worden, waaronder revalidatiecentra, fysiotherapeuten, psychologen en herstelcoaches. Lilian: "Wij hebben mandaat gekregen van de verzekeraar om door te pakken en hoeven daardoor niet vooraf op alle interventies akkoord te vragen. Dat helpt enorm in de snelheid waarmee wij een traject kunnen oppakken. Dat is direct ook een van de positieve punten die wij van cliënten te horen krijgen, namelijk dat ze zo snel worden geholpen. Ook de tijd en aandacht die ze in dit proces van de herstelarts krijgen wordt door de benadeelden als positief punt benoemd."



Initiatiefnemers van Mijn Herstelportaal Francie Peters (l.), directeur van multidisciplinair dienstencentrum de Bureaus, en Lilian Ouwerkerk (r.), directeur van herstelspecialist DBC, tijdens de bijeenkomst van LetselVrouwen 2023.

Snelle aanmelding is van cruciaal belang

Het traject van Mijn Herstelportaal is gemaximeerd tot zes maanden. Veel betrokkenen zullen daarna al klaar zijn in hun herstelproces of in ieder geval op de goede weg. In die laatste gevallen gaat het hersteltraject dan natuurlijk gewoon door, maar niet meer onder begeleiding van de herstelarts. Francie: "Hoe eerder het juiste hersteltraject ingezet is, hoe groter de kans dat er in die zes maanden ook significant succes valt te boeken. Het is daarom heel belangrijk dat verzekeraars benadeelden zo snel mogelijk na de schademelding aanmelden bij Mijn Herstelportaal, want dit vergroot de kans op succesvol herstel aanzienlijk. Dit vraagt van de schadebehandelaar overigens een andere mindset en een andere benaderingswijze omdat aan het begin van een schadetraject de bepaling van de medische causaliteit niet op de voorgrond staat. De focus ligt echt op het bezien of betrokkenen baat hebben bij datgene wat inmiddels via de gebruikelijke zorgkanalen is ingezet."

Lilian: "Deze pilot is ook een leertraject, waarbij we met alle betrokken partijen het gesprek aangaan over hoe het hersteltraject verloopt en in hoeverre de klachten na interventie verdwijnen. De dialoog daarover voeren we op basis van de casussen in de pilot waarbij wij continu verbeteringen doorvoeren."

Mijn Herstelportaal startte twee jaar geleden met een pilot met twee partners: verzekeraars Nh1816 en Univé. Vanaf het begin zijn er gesprekken gevoerd met schadebehandelaren, paramedisch adviseurs en herstelartsen om te kijken in welke gevallen Mijn Herstelportaal van betekenis zou kunnen zijn.

Fase één van de pilot is inmiddels afgerond en geëvalueerd. In die fase hebben Lilian en Francie kunnen leren van de zaken die minder goed gingen, maar hebben zij ook kunnen zien waar de successen liggen. Zo werd het tijdens deze fase voor alle partijen duidelijk dat benadeelden er baat bij hebben dat er snel gestart wordt met het hersteltraject.

Mijn Herstelportaal voert de regie

Daarnaast was het voor alle partijen evident dat het goed uitpakt als Mijn Herstelportaal de regie voert in het behandeltraject. Lilian: "Normaal gesproken worden interventies op herstelgebied pas veel later in het traject gedaan. Het gebeurt dat benadeelden soms al 30 behandelingen hebben gehad, zonder dat er vooruitgang is geboekt. Nu wij in een vroegtijdig stadium bij het herstel betrokken zijn, kunnen wij aangeven of benadeelden meer baat kunnen hebben bij een andere behandeling dan de behandeling die zij op dat moment volgen. Wij merken in dergelijke gevallen dat benadeelden door de andere behandeling binnen no time weer op de juiste weg naar herstel zitten. Het mooie is dat we zo met relatief weinig middelen iemand naar de juiste weg kunnen leiden."

Fase twee met belangenbehartigers aan boord

De pilot is inmiddels fase twee ingegaan. Francie en Lilian zullen in de tweede fase voortborduren op de successen. Ten opzichte van de eerste fase is er wel een aantal dingen veranderd. Waar Mijn Herstelportaal zich eerst richtte op interventie in het medisch traject, het mentale welzijn, het fysieke welzijn en arbeid, werd arbeid al snel geschrapt. "Arbeid is nog steeds een goed idee, maar het vertroebelde het zicht op de andere domeinen. De meerwaarde van de pilot zit hem vooral in de medische aspecten en daarom hebben we besloten de focus hierop te leggen", zegt Francie hierover.

Univé en Nh1816 zijn vanaf het begin de partners in dit project. Naast hen zullen nu ook twee belangenbehartigers instappen, te weten Hofmans Letselschade en Letselschadebureau Klop-penburg. Daarmee krijgen benadeelden een extra ingang naar Mijn Herstelportaal. En dat is mooi voor betrokkenen. Francie: "Een verzekeraar is vaak niet de eerste bij wie een schade gemeld wordt. Dat is de belangenbehartiger. Nu kunnen deze twee belangenbehartigers benadeelden direct aanmelden bij Mijn Herstelportaal, wat een gunstige invloed zal hebben op de snelheid van het herstel."

Positieve reacties

Benadeelden uit de eerste fase van de pilot reageerden positief op de tijd en aandacht die zij kregen en ook de twee betrokken verzekeraars zijn positief over de pilot. Uit de evaluatie van die eerste fase bleek dat er niet veel hoeft te veranderen voor fase twee, maar dat een aantal dingen wel moet worden aangescherpt. Een voorbeeld hiervan is het moment van aanmelding dat aanmerkelijk kan worden versneld nu twee belangenbehartigers aan boord zijn gekomen. Francie: "Hoe langer het duurt voor er iets gebeurt vanuit het behandeltraject, hoe groter de kans dat betrokkene niet of op de verkeerde manier met zijn herstel bezig is. Ook zie je vaak dat een betrokkene in een negatieve spiraal terechtkomt als er niet snel actie wordt ondernomen. Als je wordt aangemeld bij Mijn Herstelportaal dan zit je bij wijze van spreken een week later al bij de beste fysiotherapeut."

Lilian en Francie willen natuurlijk dat deze pilot geen eenmalig, maar een bestendig succes wordt. Zij hebben gemerkt dat het in deze fase ontzettend belangrijk is om 'top of mind' te blijven bij schadebehandelaren en belangenbehartigers. Daar zit op dit moment dan ook de uitdaging. Francie: "Wij moeten simpelweg ons verhaal blijven doen en cliënten die het traject hebben doorlopen moeten hun verhaal blijven doen. Want wij zijn ervan overtuigd dat als wij het leven van slachtoffers willen verbeteren, dat dit 'the way to go' is voor de toekomst." <