

Tien jaar herstelgerichte dienstverlening: wat gaat er goed en wat niet?

Een historische bijeenkomst op een historische plaats, aldus karakteriseerde Arno Akkermans, hoogleraar Privaatrecht aan de VU in Amsterdam, het symposium HerstelPlaza op 18 juni 2015 in het monumentale Stadhuis van Gouda. “Naar mijn stellige overtuiging zullen we over enige tijd op 2015 terugkijken als het jaar waarin herstelgerichte dienstverlening in letselschadeland is doorgebroken”, zei hij toen. Nu, tien jaar later, is het inderdaad tijd om terug te kijken. Wat is goed gegaan en wat niet? Deze vragen waren aan de orde op het 1e Jaarcongres Herstelgericht, op 28 maart 2025 in het Achmea Congrescentrum in Zeist.

Nicole Bastiaans (SAP Letselschade Advocaten) was de dagvoorzitter in Zeist. Dat was zij ook, samen met Annemiek van Reenen ten Kate, tijdens het HerstelPlaza in Gouda tien jaar geleden. Nu vertelde ze in haar welkomstwoord over haar eerste ervaringen met herstelgerichte dienstverlening. Dat was toen zij namens 21 slachtoffers als letselschadeadvocaat optrad na het instorten van een trap tijdens een muziekfestival aan de Oudegracht in Utrecht. “Toen ik bij deze zaak betrokken werd, had de verzekeraar al een bureau voor herstelgerichte dienstverlening ingeschakeld. Vaak ging het maar om kleine dingen. Toch voelden de slachtoffers zich daardoor heel erg geholpen en gehoord. Ik merkte gewoon dat die mensen snel gingen herstellen. Al die 21 zaken heb ik met succes afgerond, binnen twee jaar, op één zaak na vanwege de complexiteit van het letsel. Maar ook die zaak werd vloeiend afgewikkeld. Dat was mijn eerste kennismaking met herstelgerichte dienstverlening en ik was daar echt van onder de indruk.”

Gedragsverandering

Arno Akkermans noemde het HerstelPlaza destijds historisch, omdat hij de herstelgerichte dienstverlening een verschuiving vond in het paradigma van wat de verplichtingen zijn van een aansprakelijke partij. Op het congres in Zeist gingen Linda Renders (Trivium advies) en Geert Schimmel (LetsCo) na wat daarvan is terechtgekomen. Volgens Linda Renders is het niet eenvoudig om radicaal anders met het aansprakelijkheidsrecht om te gaan. “Ik heb nog steeds de illusie dat ik de branche kan veranderen, maar zijn we überhaupt in staat ons gedrag te veranderen? Kunnen we het anders aanpakken? Zolang we aan bepaalde structuren vasthouden, is gedragsverandering het moeilijkste wat er is.” Geert Schimmel: “Ik heb nooit begrepen dat je wanneer je met een slachtoffer hebt te maken, eerst over een juridische afhandeling en geld gaat nadenken. ‘In the end’ wordt niemand daar gelukkig van. Daarom denk ik dat herstelgerichte dienstverlening heel vanzelfsprekend is. Wie een slachtoffer in de situatie zonder ongeval wil terugbrengen, moet niet een schadestaat opstellen, maar praktisch aan de slag gaan.”

Vertrouwen winnen

“Misschien ligt het probleem niet bij de branche”, vervolgde Linda Renders, “maar bij ons als herstelgerichte dienstverleners. Misschien zijn wij wel de reden waarom de branche ons niet omarmt. Bijvoorbeeld omdat we niet altijd onze toegevoegde waarde aantonen. Wanneer ik in een dossier een arbeidsdeskundige of een onderwijsdeskundige zou moeten inschakelen, maar ik blijf het toch maar zelf doen, dan denkt de verzekeraar of de belangenbehartiger: leuk, maar het resultaat zie ik niet!” Geert Schimmel: “We moeten het vertrouwen van de branche winnen. Ik merk dat vertrouwen winnen in afzonderlijke dossiers prima gaat, maar dat het moeilijk is dat vertrouwen naar alle dossiers te generaliseren. Verzekeraars wil ik daarom oproepen het met collega’s te delen wanneer wij het goed hebben gedaan en het ons te vertellen wanneer zij ontevreden zijn.”

Nog niet ‘mainstream’

Femke Ruitenbeek-Bart (Erasmus Universiteit Rotterdam) zag de situatie voor de herstelgerichte dienstverleners minder somber in. Zij gaf een overzicht van de publicaties over herstelgerichte dienstverlening en van de stappen die in de afgelopen tien jaar zijn gezet om aan deze aanpak verder invulling te geven. “Herstelgerichte dienstverlening landt

steeds meer in het DNA van de letselschadepraktijk. Het gaat niet primair om de schadevergoeding, het gaat erom slachtoffers op weg naar herstel te helpen. De markt is echt in beweging, steeds meer wordt vanuit herstel naar letselschadezaken gekeken en minder vanuit compensatie. Het is goed zichtbaar wat de herstelgerichte dienstverleners in de afgelopen tien jaar in beweging hebben gezet.” Volgens Femke Ruitenbeek is herstelgerichte dienstverlening nog niet ‘mainstream’ in letselschadezaken. “Mijn indruk is dat deze dienstverlening vooral in de grote zaken wordt ingezet, bij heel zwaar letsel, waarbij er niet aan valt te ontkomen om met herstelgerichte dienstverleners te werken. Ik denk dat het in nog veel meer zaken waardevol kan zijn om slachtoffers met de inzet van herstelgerichte dienstverleners van dienst te zijn.”

Anti-therapeutisch

Femke Ruitenbeek zag voor zowel juristen als herstelgerichte dienstverleners uitdagingen in het verschiep. “Juristen vragen zich af hoe herstelgerichte dienstverlening zich verhoudt tot het klassieke schadebegrip. Zij hebben er moeite mee de klassieke schadecoördinatoren te moeten loslaten. Zij willen naar het resterende verdienvermogen kijken en naar de situatie zonder dwarslaesie, terwijl uit onderzoek is gebleken dat het een belastende, anti-therapeutische benadering van het slachtoffer is. De aandacht moet er juist op gericht zijn hoe het slachtoffer uit de gegeven situatie kan komen. Daarom ligt er voor juristen een uitdaging om het klassieke schadebegrip los te laten.” Herstelgerichte dienstverleners hebben volgens Femke Ruitenbeek de uitdaging zich te positioneren in de rechtspraak in de letselschadepraktijk. “We kennen herstelrecht, we kennen herstelbemiddeling, maar wat is dan precies herstelgerichte dienstverlening? Wees zichtbaar, zoek verbinding met andere actoren in de praktijk en laat zien dat de herstelgerichte dienstverlener van meerwaarde is in plaats van meerkosten.”

Teammodel

Volop activiteit was er in het Achmea Congrescentrum tijdens de inbreng van Maruja Dûrmeijer en Marijn Poorter (beiden Beroepsopleiding Personenschade en Q-Consult Insurance). Zij presenteerden het Teammodel: een aanpak gericht op de behoeften van benadeelden, uitgaande van een coöperatief gedachtegoed en ondersteund met actuele opleidingen van hoogwaardige kwaliteit. Elkaar helpen en elkaar versterken is het motto ervan. Maruja Dûrmeijer en Marijn Poorter lieten de deelnemers aan het congres zo snel mogelijk teams vormen van een belangenbehartiger, WA-behandelaar, schaderegelaar, arbeidsdeskundige, medisch adviseur, herstelgerichte dienstverlener, rekenkundige, benadeelde, regresnemer en een naaste van de benadeelde. Aansluitend besprak dagvoorzitter Nicole Bastiaans met vertegenwoordigers uit verschillende disciplines een aantal prikkelende stellingen over herstelgerichte dienstverlening. Wordt deze dienstverlening gemeden omdat het een commercieel initiatief is? Bevordert herstelgerichte dienstverlening de samenwerking tussen verzekeraars en slachtoffers? Beïnvloedt zij de autonomie van slachtoffers?

Infowijzer

Het Jaarcongres Herstelgericht is een initiatief van de Vereniging voor Herstelgerichte Dienstverleners. Deze vereniging brengt ook de Infowijzer uit. Deze Infowijzer beoogt belangenbehartigers, verzekeraars en alle andere disciplines te helpen herstelgerichte dienstverlening in het belang van de betrokkene gerichter, concreter en sneller in te zetten. Daartoe bevat de Infowijzer een stroomschema en een beschrijving van de diverse vakgebieden binnen de herstelgerichte dienstverlening. Tijdens het congres werd de tweede, bijgewerkte versie van de Infowijzer gepresenteerd. Toine Raasveld (MetZorg, Raasveld Expertise), voorzitter van de Vereniging voor Herstelgerichte Dienstverleners, reikte het eerste exemplaar van de Infowijzer 2.0 uit aan Marco Speelmans, directeur van De Letselschade Raad. In de afgelopen jaren heeft De Letselschade Raad op verschillende manieren aan de ontwikkeling van herstelgerichte dienstverlening bijgedragen, onder meer met de publicatie van een startnotitie in 2018 en van casuïstiek in 2019. In zijn dankwoord zei Speelmans: “Op het gebied van herstelgerichte dienstverlening is er ontzettend veel gebeurd, maar in de uitvoering kan het nog beter. Dan kijk ik naar de belangenbehartigers en de verzekeraars, want bij hen beginnen de trajecten. Zij zullen de opdrachten aan herstelgerichte dienstverleners moeten verstrekken. Eigenlijk begint het bij één vraag en



dat is de hulpvraag. Vervolgens worstelen verzekeraars en belangenbehartigers nogal eens met de vraag welke discipline nodig is en wanneer die moet worden ingezet. De Infowijzer helpt dan enorm herstelgerichte dienstverleners beter en gericht in te zetten.”