de Bureaus BV
het HerstelcoachBureau
Europalaan 500 (4e verdieping)
3526 KS Utrecht
T 030 204 10 12
E hcb@debureaus.nl
I www.debureaus.nl

PROTOCOL WERKEN MET DE HERSTELCOACH

Inleiding

De herstelcoach is een relatief nieuwe speler op het gebied van de letselschade. Dat brengt met zich mee dat de kaders van dat vakgebied zich nog in de ontwikkelingsfase bevinden en (daardoor) is niet voor iedere marktpartij duidelijk wat de doelstelling van een herstelcoachtraject is en welke regels van toepassing zijn. Daarom heeft de Bureaus dit protocol ontwikkeld om transparant aan te geven wat partijen mogen verwachten van de herstelcoach die werkzaam is voor de Bureaus. Bij het schrijven van dit protocol is aansluiting gezocht bij de leerstof van de door SNRO geaccrediteerde post HBO-opleiding Herstelcoaching, die wordt gegeven door Quasir Academy.

Ontvangst opdracht

De opdracht voor een herstelcoach kan zowel vanwege betrokkene als vanwege de aansprakelijke partij worden verstrekt. Deze zal, tenzij uit de opdracht iets anders blijkt, door de Bureaus beschouwd en behandeld worden als een gezamenlijke opdracht van beide partijen. Een opdrachtbevestiging zal naar beide partijen worden verstuurd.

Intakefase

Elk traject start met een intakefase. Deze fase is bedoeld om uit te zoeken of inzet van een herstelcoach van meerwaarde is in het onderhavige letselschadetraject. Deze intakefase duurt maximaal 3 gesprekken. Na ieder gesprek vindt een (korte) terugkoppeling plaats naar alle opdrachtgevers (betrokkene, belangenbehartiger, verzekeraar), hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk.

Indien na de intakefase blijkt dat betrokkene en/of de herstelcoach van mening is dat er geen sprake zal zijn van meerwaarde, dan zal het herstelcoachtraject niet worden opgestart.

Indien blijkt dat er wel sprake is van meerwaarde, dan zal de herstelcoach overgaan tot opstelling van een plan van aanpak.

het HerstelcoachBureau

Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt opgesteld op basis van input van betrokkene.
Het plan van aanpak bevat in ieder geval de volgende elementen:

- Visie betrokkene
- Inhoud van het hersteltraject
- De door betrokkene verwachte effecten van het hersteltraject op diens fysieke en mentale klachten
- Opgave van de te verwachten kosten
- tijdspad

Het plan van aanpak treedt pas in werking als alle betrokken partijen hun akkoord hebben gegeven en de herstelcoach het commitment van betrokkene heeft getoetst. Het plan van aanpak kan tussentijds aangepast worden, ook hiervoor wordt uitdrukkelijk akkoord gevraagd van alle betrokken partijen.

Blokkering- en correctierecht

Omdat de rapportage van de herstelcoach vooral een reflectie is van de visie van betrokkene en omdat, juist daardoor, de herstelcoach geen filterende functie heeft als het gaat om privacygevoelige gegevens, is op de rapportages van de herstelcoach een blokkering- en correctierecht van toepassing.

Dat betekent dat de rapportages van de herstelcoach eerst en alleen ter beschikking worden gesteld aan de betrokkene (en zijn belangenbehartiger) om de mogelijkheid te bieden om het advies te blokkeren. Indien betrokkene gebruik maakt van het blokkeringrecht wordt het rapport niet uitgebracht en worden beide partijen op de hoogte gesteld van de omstandigheid dat betrokkene gebruik heeft gemaakt van het blokkeringrecht.

Indien betrokkene geen gebruik maakt van het blokkeringrecht wordt het rapport ook aan de aansprakelijke partij ter beschikking gesteld en hebben beide partijen de mogelijkheid om gebruik te maken van het correctierecht. De mogelijkheid van correctie ziet op de in de herstelcoachrapportage genoemde feitelijke omstandigheden.