

# Nieuw gelieerd Register NIVRE: Register Herstelcoaches

In mei 2018 opende het NIVRE een nieuw gelieerd Register. In dit artikel licht Francie Peters, lid van het hoofdbestuur van het NIVRE en portefeuillehouder PE, de achtergronden van de opening van dit nieuwe Register toe.



Francie Peters is lid van het hoofdbestuur van het NIVRE en portefeuillehouder PE.

## Aansprakelijkheidsrecht

Als het gaat om schadeafwikkeling neemt de letselschade een bijzondere positie in. Dat heeft vooral te maken met het feit dat niet de schade van de eigen verzekerde wordt afgewikkeld, maar schade van een derde. De schadeafwikkelende partijen hebben te maken met het aansprakelijkheidsrecht in plaats van een verzekeringspolis en daardoor is er in de regel niet alleen een schade-expert namens de verzekeraar, maar ook een schade-expert namens het slachtoffer. Tot zover niets nieuws. Binnen het NIVRE-Register Persoonschade zijn zowel belangenbehartigers als WA-schade-experts vertegenwoordigd en binnen dat Register wordt de kwaliteit van die beroepsgroep geborgd en - indien nodig - getoetst.

## Deskundigen

Dat ligt anders als het gaat om de in te schakelen deskundigen. En dat kunnen er in de afwikkeling van persoonschades heel wat zijn. We benoemen er een aantal. Om te beginnen zijn er **medisch adviseurs**. In de regel zijn dat er twee in elk dossier: één namens de verzekeraar en één namens betrokkene. Dan zie je ook vaak een **arbeidsdeskundige**. Deze houdt zich bezig met werkgerelateerde problematiek. De arbeidsdeskundige onderhoudt contacten met de werkgever en/of uitkeringsinstantie(s) en begeleidt in dat kader de re-integratie 1e of 2e spoor. Relatief nieuw in de letselschade is de opkomst van de **herstelcoach**. Deze houdt zich bezig met het verbeteren van de zelfredzaamheid van betrokkene en helpt betrokkene zijn leven weer waardevol te vinden na een ongeval. Herstelcoaches worden vooral ingeschakeld als het gaat om niet-objectiveerbaar letsel, waar in het reguliere behandelcircuit relatief weinig behandel mogelijkheden voor voorhanden zijn.

Ook de **case- en caremanagers** kunnen een rol spelen. Zij ondersteunen een betrokkene als het gaat om het vinden van de juiste ondersteuning in de zorg, bij het doen van WMO-aanvragen en bij het regelen van praktische zaken die een betrokkene kunnen ontlasten, zoals hulp in de huishouding, klussen in en om het huis en vervoer.

## Gezamenlijke benoeming

In vrijwel ieder letselschadedossier kunnen deskundigen betrokken worden. De beide schade-experts benoemen veelal gezamenlijk de deskundige en maken die beslissing vaak op basis van ervaringen uit het verleden of op basis van vertrouwen. Er waren tot voor kort geen specifieke regels waaraan de deskundige, ingeschakeld in een letselschadezaak, moest voldoen.

En dat laatste vormt met name een probleem als het gaat om deskundigen die minder vaak worden ingeschakeld. Hetzij omdat zij een specialisme hebben dat niet vaak voorkomt, hetzij omdat het vak dat zij uitoefenen relatief nieuw is.

## Wie is de opdrachtgever?

Een vaak gemaakte fout van deskundigen die weinig ervaring hebben in letselschadetrajecten is dat ze de betrokkene als enige opdrachtgever beschouwen. Voor hen is een traject geslaagd als betrokkene tevreden of 'gezezen' is. Ze hebben geen oog voor de juridische kanten van het proces, voor het feit dat de verzekeraar een aanzienlijk (financieel) belang heeft en voor het feit dat de communicatie anders dient te verlopen dan in een 'normaal' behandeltraject.

## Bord in de tuin

Daarnaast is de deskundigheid zelf moeilijk te toetsen door de schade-expert. In onze branche komt het fenomeen 'een bord in de tuin' regelmatig om de hoek kijken. Niet elke discipline kent beroepsregels en als ze al gelden, dan is het voor schade-experts moeilijk te controleren in hoeverre de deskundige voldoet aan die beroepsregels. Bovendien worden beroepsregels niet opgesteld met de specifieke positie van een letselschadeslachtoffer in het achterhoofd en is het in dat kader nog maar de vraag of de deskundige, ook als deze aan de beroepsregels van zijn discipline voldoet, op het specifieke probleem in het letselschadedossier is voorbereid.

## Herstelcoaches

Dat is overigens niet alleen een probleem van de letselschade-experts, maar ook van de deskundigen zelf. In dat kader haal ik de positie van de herstelcoaches aan. Herstelcoaching is een relatief nieuw beroep, ontstaan rond 2009 naar aanleiding van onvrede over de afwikkeling van whiplashschades. Omdat het een nieuw vak is, hebben de deskundigen per definitie minder ervaring en er is ook nog geen beroepsvereniging die beroepsregels heeft vastgesteld. Dat maakt het voor letselschade-experts vrijwel onmogelijk om de kwaliteit van de door hen ingeschakelde herstelcoaches te beoordelen of te toetsen.

## Gelieerd Register

De herstelcoaches hebben dat probleem onderkend en hebben in 2016 het initiatief genomen om een op hbo-niveau geaccrediteerde opleiding te ontwikkelen op hun vakgebied. Echter, juist omdat zij relatieve nieuwkomers zijn op de markt van letselschadedeskundigen, bestond bij de herstelcoaches ook de behoefte om zich te laten toetsen op hun deskundigheid. Daarom klopte deze beroepsgroep aan bij het NIVRE met het verzoek om een gelieerd deskundigenregister te openen voor de herstelcoaches werkzaam in de personenschadebranche.

Sinds mei 2018 is dat Register een feit. Door het branchebestuur Personenschade zijn de opleidingscriteria van de herstelcoaches getoetst en zijn er aanvullende eisen gesteld

ten aanzien van de boven- en de onderbouwopleiding. Voor het branchebestuur was het met name van belang dat de opleiding inhoudelijk van het gewenste niveau zou zijn en dat het met name voor de deskundige voldoende duidelijk zou zijn hoe het letselschadeproces eruit ziet en welke partijen daarbij betrokken zijn. Ook is door het branchebestuur de ervaringseis bepaald, zodat alleen ervaren herstelcoaches zich als deskundige kunnen laten registreren. De herstelcoaches vallen onder het tuchtrecht en vallen onder hetzelfde PE-reglement als de letselschade-experts.

## En de andere deskundigen?

Uiteraard zijn de herstelcoaches niet de enige deskundigen die zich in het Register kunnen inschrijven. Ook deskundigen vanuit andere disciplines zijn welkom. Het is dan van belang dat zij kenbaar maken aan het branchebestuur dat zij graag in het Register willen worden opgenomen. Het branchebestuur zal vervolgens beslissen of dat inderdaad mogelijk is. Zo ja, dan zal aan de nieuwe groep van deskundigen gevraagd worden aan te tonen dat er een gedegen bovenbouwopleiding is. Die opleiding zal op inhoudelijk niveau door het branchebestuur getoetst worden en de ervaringseis zal worden bepaald. Nadat men voldaan heeft aan de onderbouwopleidingseisen kan men worden ingeschreven in het Register als NIVRE Register Deskundige (rd).

## Tot slot

Het NIVRE verwacht dat vooral herstelgerelateerde dienstverleners zich zullen willen inschrijven als deskundige in dit Register, omdat op dit moment herstel op letselschadegebied een 'hot topic' is waar zich de afgelopen jaren vele ontwikkelingen in hebben voorgedaan. Het is bovendien juist voor deze groep dienstverleners niet altijd duidelijk aan welke kwaliteitseisen zij moeten voldoen. In dat kader is het nog van belang te melden dat ook de Letselschade Raad erover nadenkt om een register te openen voor herstelgerelateerde dienstverleners. Anders dan bij het NIVRE, zal dat dan een register voor organisaties worden. Het NIVRE wordt in dat kader op de hoogte gehouden en denkt - waar nodig - mee, omdat het in het belang van de personenschadebranche is dat beide Registers op elkaar aansluiten.

Het NIVRE heeft met het openstellen van het gelieerde Deskundigen Register voor de personenschadebranche in belangrijke mate willen bijdragen aan het borgen van de kwaliteit van deskundigen in de letselschadebranche. De deskundige kan nu immers 'bewijzen' dat deze voldoet aan de kwaliteitsnormen die het branchebestuur Personenschade heeft gesteld en dat hij niet alleen de kunde en kennis heeft op zijn eigen vakgebied, maar dat hij ook begrijpt hoe het letselschadespeelveld eruit ziet en wat de eigen positie daarin is! <