

# 69. Pleidooi voor de inzet van herstelcoaches

DRS. PETER J.M. VAN STEEN

Sinds het najaar van 2015 start elk halfjaar een nieuwe editie van de opleiding tot herstelcoach, de professional die letselschadeslachtoffers in sociaal-emotioneel opzicht begeleidt.<sup>1</sup> Dankzij hun gedegen opleiding boeken de herstelcoaches opmerkelijke resultaten in hun werk, hetgeen steeds meer verzekeraars ertoe beweegt herstelcoaches breed in te zetten. We bespraken enkele achtergronden van herstelcoaching met mr. Francie Peters, directeur van de Bureaus in Houten, en prof. dr. mr. Arno Akkermans, hoogleraar Privaatrecht aan de VU in Amsterdam en gedreven pleitbezorger voor herstelgerichte dienstverlening in de personenschadebranche.

In de gesprekken met Francie Peters en Arno Akkermans zoeken we eerst naar een afbakening van het begrip herstelcoach. Vastgesteld wordt dat in het landschap van de herstelgerichte dienstverlening – waarin men de vijf categorieën fysiek, praktisch, psychologisch, sociaal en emotioneel herstel kan onderscheiden – de herstelcoach op het gebied van sociaal en emotioneel herstel opereert. Francie Peters: “De herstelcoach begeleidt letselschadeslachtoffers die in sociaal opzicht niet meer de rol kunnen innemen die zij voor het ongeval hadden of binnen bepaalde sociale kaders niet meer kunnen functioneren zoals zij voor het ongeval deden. In emotioneel opzicht gaat het om slachtoffers die sinds hun ongeval beduidend ongelukkiger zijn of voortdurend ervaren dat de kwaliteit van hun leven sinds het ongeval is verslechterd.”

## Niet regelen, maar motiveren

Van de herstelcoach mag volgens Francie Peters geen praktisch, regelend optreden worden verwacht. Zij zegt: “Een herstelcoach regelt feitelijk niets. Een herstelcoach is veel meer iemand die betrokkenen motiveert om zelf dingen te gaan doen. Het gaat veelal om slachtoffers die uit het lood zijn geslagen en tot weinig meer in staat zijn. De herstelcoach gaat met hen na wat zij graag weer zouden kunnen doen, welke activiteit hen weer in beweging kan krijgen en hoe die activiteit aan hun herstel kan bijdragen. Slachtoffers committeren zich daaraan, in die zin dat zij geen resultaatsverplichting, maar wel een inspanningsverplichting hebben. De herstelcoach vraagt vervolgens bij betrokken partijen om financiering van die activiteit.”

<sup>1</sup> De opleiding tot herstelcoach is een coproductie van enerzijds de Bureaus in Houten, voor de inhoudelijke invulling, en anderzijds het opleidingsinstituut en expertisecentrum Quasir in Wollega, voor de uitvoering en de organisatie ervan.

Peters noemt als voorbeeld van zo’n activiteit, waar een van haar cliënten om vroeg, een puppytraining. Nogal eens wordt daarover geringschattend opgemerkt dat mensen daar geen herstelcoach voor nodig hebben. “Maar wat is er tegen als mensen daar actief van worden en gelukkiger van worden?”, zegt Peters. “En zonder herstelcoach nemen mensen die stap juist niet. Het is tekenend voor mensen aan de zijlijn om over zo’n maatwerkoplossing een oordeel te hebben. Herstelcoaches hebben daar juist geen oordeel over. Ze spreken alleen een inspanningsverplichting met betrokkene af. Als betrokkene vindt dat een bepaalde activiteit hem beter, gelukkiger of actiever maakt en hij daar een vergoeding voor krijgt, verplicht hij zich om zich ervoor in te spannen die activiteit met volle inzet te ontplooiën.”

## Herstelgerichte schadeafwikkeling

Arno Akkermans benadert de definitie van herstelcoaching convergent en wel vanuit het bredere begrip herstelgerichte schadeafwikkeling. “Daarmee bedoel ik de afwikkeling van letselschade waarbij je op allerlei manieren het oog houdt op herstel in een andere zin dan alleen financieel, dus ook sociaal, psychisch, medisch, praktisch enzovoort. Het volgende begrip is dan een kleinere deelverzameling, namelijk herstelgerichte dienstverlening. Wat mij betreft is dat een verzamelbegrip voor allerlei vormen van dienstverlening naast wat traditioneel pleegt te gebeuren, namelijk het in kaart brengen van de financiële schade en het uitrekenen en vergoeden daarvan. Die financiële vergoeding draagt ook bij aan herstel, maar omdat traditioneel hierop de focus is gericht, versta ik onder herstelgerichte dienstverlening al het andere. Wat dan uiteindelijk herstelgerichte dienstverlening is, en welke vormen van herstelgerichte dienstverlening succesvol zijn, bepaalt de praktijk. Je hebt daar op dit moment een scala van etiketjes voor en ik vind

het eerlijk gezegd ook geen probleem dat er nu nog duizend bloemen bloeien.

### Een herstelcoach regelt feitelijk niets, een herstelcoach is veel meer iemand die betrokkenen motiveert om zelf dingen te gaan doen.

De herstelcoach is dan op zijn beurt een vorm van herstelgerichte dienstverlening. De herstelcoach ondersteunt slachtoffers, niet in financiële maar in sociaalpsychologische zin. Hij coacht slachtoffers zodat zij door een moeilijke episode in hun leven kunnen komen en zij hun zelfredzaamheid kunnen herstellen of versterken. Ook wat dat precies inhoudt, zal zich in de komende jaren nog uitkristalliseren.”

#### Aarzelingen bij verzekeraars

Het feit dat nog niet alle aspecten van herstelcoaching volledig helder en bewezen effectief zijn, mag volgens Akkermans voor verzekeraars geen reden zijn zich aarzelend ten opzichte van het fenomeen op te stellen. Hij zegt: “Verzekeraars zijn een onderdeel van dit proces met nieuwe mogelijkheden. Ik stel me voor dat het ook voor verzekeraars interessant is om die nieuwe mogelijkheden te verkennen. We zitten nu eenmaal met dit soort dienstverlening in een stadium waarin je nog even met wat minder zekerheid genoeg moet nemen.” Francie Peters: “Verzekeraars hikken tegen een aantal dingen aan. De doelstelling van een herstelcoachingstraject is ervoor te zorgen dat mensen weer zelfredzaam zijn en hun leven weer waardevol vinden. Nu is zelfredzaamheid tot op zekere hoogte nog wel van een geldbedrag te voorzien, maar het leven waardevol vinden veel moeilijker of helemaal niet. Verzekeraars vinden dat lastig. Zij hebben de plicht om mensen weer in de situatie van voor het ongeval terug te brengen. Waar dit niet lukt, zijn ze gewend dat in geld uit te drukken. De vraag is dan wat zij aan moeten met iemand die bijvoorbeeld zegt dat hij niet meer de vader voor zijn kinderen kan zijn die hij voor het ongeval was. Wat zeg je dan als verzekeraar? Hier heb je vijfduizend euro? Feitelijk gaat het over zaken die niet in geld zijn te waarderen. En precies daarom voelen verzekeraars zich daar zo ongemakkelijk bij. Het is niet in geld te waarderen en dus is het niet te reserveren.” Zijn verzekeraars, als de schade dan toch niet concreet is te maken, wel verplicht om die schade zo veel mogelijk weg te nemen door een herstelcoach in te schakelen?

#### Verplichting

Wat Akkermans betreft, lijdt het geen twijfel dat verzekeraars eraan gehouden zijn de inzet van een herstelcoach te vergoeden. “Het is juridisch zo klaar als een klontje dat dit in beginsel zo is”, zegt hij. “Natuurlijk zit er een redelijkheidstoets aan de omstandigheden waaronder de vergoe-

ding van die inzet redelijk is en ook dat is een deel van wat zich moet uitkristalliseren. Maar eens zal deze vorm van dienstverlening zijn sporen hebben verdiend en zullen we redelijkerwijs kunnen vaststellen dat die effectief is, waar mensen dus echt iets aan hebben. Ook denk ik – maar ik weet natuurlijk niet zeker of het zo zal uitpakken – dat de inzet van een herstelcoach de schade kan beperken, bijvoorbeeld in die gevallen waarin sprake is van arbeidsvermogensschade. Dat is natuurlijk mooi meegenomen, maar het is niet de kern van waar het om gaat. Het is wat mij betreft niet uitsluitend een schadebeperkende maatregel, maar het is gewoon de verplichting van een aansprakelijke partij om zo veel mogelijk goed te maken wat verkeerd is gegaan. Het gaat om het organiseren van herstel, van het leven op de rails krijgen en van de psychosociale ondersteuning van het slachtoffer om deze pagina’s in zijn leven weer om te slaan. Ik denk dat verzekeraars daar in beginsel op kunnen worden aangesproken. Maar nogmaals: niet eindeloos en het zal nog moeten blijken waar dan de grens ligt.”

#### Zonder meer toewijzen

Arno Akkermans stelt dat slachtoffers die nu te kennen geven dat zij met een herstelcoach in zee willen gaan, het voordeel van de twijfel verdienen. Gaandeweg zal de branche over meer solide maatstaven kunnen beschikken om zo’n verzoek van een slachtoffer te beoordelen. Een belangenbehartiger die het idee heeft dat zijn cliënt baat bij een herstelcoach kan hebben, en deze cliënt heeft ook aangegeven daar prijs op te stellen, doet er volgens Akkermans goed aan zich daar jegens de aansprakelijke verzekeraar hard voor te maken. Krijgt de belangenbehartiger nul op het rekest, dan staat hem de weg van een deelgeschil open. “Ik denk dat je als belangenbehartiger juridisch de wind echt in de rug hebt”, aldus Akkermans. “Enige tijd geleden was ik op een themadag van het Kenniscentrum Milieu en Gezondheid, een kenniscentrum van de rechtspraak. De dag ging over herstel en er was ook een stelling over herstelcoaches geformuleerd, namelijk: ‘Ik zou de vordering tot vergoeding van een herstelcoach zonder meer toewijzen’. Een rechter is in het algemeen niet geneigd om iets ‘zonder meer’ toe te wijzen, want de essentie van het rechterlijke werk is dat de zaak op zijn merites wordt beoordeeld. Toch waren er tot mijn verbazing slechts vijf of zes mensen die de stelling afwezen en de overige circa zeventig aanwezigen zeiden gewoon: ja. Ik denk dus dat de rechterlijke macht inmiddels wel doorheeft, dat hier iets aan het groeien is en dat rechters daarin geïnteresseerd zijn en er welwillend in meewillen. Ik heb er weinig twijfel over dat er op dit terrein veel meer mogelijk is dan tot dusver is gebeurd.”

#### Kosten

Verzekeraars willen zich nogal eens achter het argument verschuilen dat de schadelast in de personenschadebranche alsmat toeneemt en een halt moet worden toegeroepen. De vergoeding van herstelcoaching is in dat licht bezien

een spreekwoordelijke druppel die de emmer doet overlopen. “Maar dat lijkt mij juridisch geen stand te kunnen houden”, zegt Arno Akkermans. “Ik begrijp de neiging om naar de kosten te kijken, ook in een individueel dossier. Dat is natuurlijk ook de verantwoordelijkheid van de verzekeraar en van de schadebehandelaar die er voor de verzekeraar in zit. Het is zijn opdracht ervoor te zorgen dat er niet te veel wordt betaald. Let wel: te veel, dat ‘te’ is hier belangrijk. Je kunt die schadebehandelaar niet verwijten dat hij kritisch naar de kosten kijkt. Maar voor herstelgerichte dienstverlening, in een toekomst waarin we voldoende zeker weten dat die professioneel en kostenefficiënt en door de benadeelde gewenst is, is de maatstaf niet of die uiteindelijk de schadelast zal verlagen. De maatstaf is of die herstelgerichte dienstverlening aan het herstel van de benadeelde bijdraagt. Nu is het nog problematisch dat we dit slecht kunnen objectiveren en dat we flink moeten vertrouwen op het subjectieve beeld van de benadeelde. Maar het argument dat in het dossier zichtbaar moet zijn dat herstelgerichte dienstverlening zichzelf terugverdient, lijkt mij juridisch niet juist. Zo hoog ligt die juridische lat niet.”

### Niet het onderste uit de kan

De kosten van herstelcoaching hoeven overigens niet bijzonder hoog te zijn. Volgens Francie Peters zitten de meeste kosten doorgaans in de begeleiding door de herstelcoach zelf, die voor het overleg met betrokkenen een uurtarief in rekening brengt, maar niet in de activiteit die het slachtoffer wenst te gaan ondernemen. “Mijn ervaring is dat mensen niet het onderste uit de kan vragen”, zegt ze. “Eerder heb ik het voorbeeld gegeven van iemand die om een puppytraining vroeg. De kosten daarvan bedroegen maar 350 euro, uiteraard exclusief de kosten van de herstelcoach. Tekenlessen kostten ook ongeveer dat bedrag. Het gaat erom hoe mensen weer in beweging komen, wat ze echt leuk vinden om te doen en waarvan ze zelf overtuigd zijn dat het aan hun herstel bijdraagt. Sceptici opperen dan nogal eens het ‘what if’-scenario: wat doe je als iemand met het hele gezin drie weken naar Amerika wil gaan, omdat dit wel zal helpen? Maar mensen vragen dat nooit. Soms hebben ze een iets duurdere wens, bijvoorbeeld een elektrische fiets, die dan aan hun zelfredzaamheid zou kunnen bijdragen. Verzekeraars vinden dat nogal eens moeilijk, omdat betrokkene misschien die fiets ook wel zelf zou hebben gekocht als er geen ongeval had plaatsgevonden. Wij suggereren dan vaak een voorschot op het smartengeld uit te keren, zodat mensen die elektrische fiets zelf kunnen betalen en de verzekeraar in een later stadium kan bepalen of hij wel of niet bereid is die fiets alsnog te vergoeden. Veel vaker echter hebben mensen het over bijvoorbeeld een bezoek aan de sauna of een keertje naar de bioscoop. Dat hoeft allemaal niet veel geld te kosten.”

### Multidisciplinaire trajecten

Wat de kosten en de effecten betreft, maakt Francie Peters een vergelijking met de veel duurdere multidisciplinaire trajecten, waarin bijvoorbeeld een fysiotherapeut, een ergotherapeut en een psycholoog gezamenlijk zorg aan een slachtoffer verlenen. “Zo’n multidisciplinair traject kan heel goed werken”, zegt ze, “maar ik vind wel dat net als bij herstelcoaching op voorhand moet worden gevraagd wat betrokkenen ervan verwachten en waarom ze denken dat het gaat helpen.”

### Akkermans: “Het lijkt geen twijfel dat verzekeraars eraan gehouden zijn de inzet van een herstelcoach te vergoeden.”

Vaak wordt zonder overleg met slachtoffers tot zo’n multidisciplinair traject besloten. Zij doen er dan halfhartig aan mee, bang dat het hun positie kan schaden als ze dat niet doen, waarna zo’n traject vaak op niets uitloopt. Zulke multidisciplinaire trajecten kosten veel geld, geen verzekeraar knippert met zijn ogen als er zeven of achtduizend euro voor in rekening wordt gebracht, waarschijnlijk omdat ze het een concretere vorm van herstelgerichte dienstverlening vinden dan herstelcoaching. Vraag je echter aan slachtoffers wat hen weer in beweging en op weg naar herstel kan brengen, dan zeggen ze nooit dat ze zo graag een behandeling van een fysiotherapeut willen hebben of een keer naar een psycholoog willen gaan.”

### Mogelijke besparingen

Hoewel het argument dat herstelgerichte dienstverlening zichzelf zou moeten terugverdienen niet steekhoudend is, zijn de mogelijke besparingen vanzelfsprekend wel interessant als het gaat om de acceptatie van de herstelcoach. Arno Akkermans zegt: “Het is een interessante beleidsvraag of herstelgerichte dienstverlening zich op metaniveau terugverdient. Daar ben ik wel benieuwd naar. Stel dat dit niet het geval is, dan zet dat meer druk op de vraag of die herstelgerichte dienstverlening voldoende professioneel en effectief voor de benadeelde is, want dat is uiteindelijk het criterium.” Over de mogelijke besparingen dankzij de inzet van een herstelcoach zegt Francie Peters: “Verzekeraars zouden niet naar de kosten van de herstelcoach moeten vragen, maar naar de kosten-batenanalyse. Die analyse is nooit goed gemaakt, maar ook van arbeidsdeskundigen niet en desalniettemin hebben verzekeraars er geen enkele moeite mee een arbeidsdeskundige in te schakelen. Ik begrijp best dat verzekeraars met argusogen naar de kosten van herstelcoaching kijken, maar laten we daarom eens uitzoeken of deze aanpak misschien een besparing oplevert. Overigens wil ik in dit verband nog eens naar het project Pandora verwijzen, waarin Q-Consult de effecten van die

aanpak heeft onderzocht. Met die metingen is destijds niets gedaan, waarschijnlijk omdat de tijd er nog niet rijp voor was, maar die resultaten logen er niet om.”

### Pandora

In Pandora – een project in 2010-2011 van het toenmalige CED Mens onder leiding van Francie Peters – werd beproefd of verkeersslachtoffers met whiplashklachten zo kunnen worden begeleid dat zij sneller herstellen en hun dossier eerder kan worden gesloten. Kern van het project was dat aansprakelijkheidsverzekeraars en belangenbehartigers in het eerste jaar van de schaderegeling geen juridische of medische discussies voerden. Slachtoffers kregen een herstelcoach toegewezen en konden een (reguliere of alternatieve) behandeling kiezen waarvan zij herstel verwachtten. Het doel van Pandora was re-integratie van het slachtoffer na twaalf maanden, waarbij het slachtoffer tevreden was over de behandeling. Bovendien moesten de kosten ervan voor de verzekeraar volledig transparant zijn. Q-Consult verrichtte metingen naar vier prestatie-indicatoren in Pandora: slachtoffertevredenheid, resultaat, vertrouwen en financiën. Uit de meetresultaten bleek dat de slachtoffers in Pandora significant meer tevreden waren dan in de traditionele schaderegeling en een zeer hoge waardering voor hun herstelcoaches hadden. Zeven van de tien zaken werden succesvol afgerond en van deze zaken acht van de tien binnen twaalf maanden. Wat betreft het vertrouwen van stakeholders in de aanpak werden gemiddeld genomen geen onvoldoendes gegeven. De kosten konden volledig transparant worden uitgesplitst in persoonlijke schade, buitengerechtigde kosten, kosten van re-integratie, kosten van de herstelcoach en kosten van de dossiercoördinator. Arno Akkermans stelde destijds dat een benadering zoals in Pandora wetenschappelijk gezien de enige juiste oplossingsrichting is, gelet op ‘state of the art’ medische inzichten omtrent het ontstaan en chronisch worden van klachten als whiplash. “The sky is the limit’ als we op de weg van Pandora doorgaan!” aldus Akkermans destijds. Acht hij het zinvol en mogelijk nu een vergelijkbaar onderzoek op te zetten naar de resultaten, kosten en besparingen van (uitsluitend) de inzet van herstelcoaches?

Voor herstelgerichte dienstverlening is niet verlaging van de schadelast de maatstaf, maar wel het herstel van de benadeelde.

### Onderzoeksmogelijkheden

Akkermans staat daar positief tegenover. Gaat het bijvoorbeeld om het welbevinden van letselschadeslachtoffers die een herstelcoachingstraject hebben doorlopen, dan kan dat met gevalideerde vragenlijsten worden gemeten. “Wel is zo’n onderzoek behoorlijk duur”, zegt hij. “In de te onder-

zoeken populatie heb je veel diversiteit en dus moet je een grote groep onderzoeken. Ook moet je een grote controlegroep hebben van mensen die niet zo’n traject hebben gehad. Pas dan kun je echt het effect meten, dus er komt nogal wat bij kijken. Voor het verzamelen en analyseren van data moet je mensen kunnen vrijmaken en daar is geld voor nodig. Maar als wij daarvoor worden gevraagd: graag! Het zijn immers ontwikkelingen die wij een zeer warm hart toedragen. Vanuit mijn eigen onderzoeksgroep hebben wij het idee dat dit spannende ontwikkelingen zijn, die een grote maatschappelijke meerwaarde kunnen hebben. Er zijn veel meer maatschappelijke belangen mee gemoeid dan alleen het financiële belang van de verzekeraar. Het gaat er ook om dat we mensen op een betere manier door zo’n letselschade-episode heen helpen, met minder belasting en een sneller herstel. Dat leidt tot minder ziektekosten, minder arbeidsverzuim en minder gederfde levensvreugde. Je praat daarom, ook in cijfers uitgedrukt, over heel serieuze maatschappelijke belangen. En daar wil je bij zijn, ook wij als onderzoekers. Overigens is hard wetenschappelijk bewijs juridisch gezien niet noodzakelijk. Op een gegeven moment zal het mogelijk zijn vast te stellen dat herstelgerichte dienstverlening of specifiek herstelcoaching bij de meeste mensen werkt en dat het om die reden ook een ander kan worden gegund. Een enkele keer zal het niet helpen, that’s all in the game. Bij een medische behandeling is dat niet anders. Daarnaast mag ook van de herstelcoaches worden verwacht dat zij zelf het nodige werk verrichten om toetsbaar te maken wat ze doen en aan te tonen dat de tijd die zij erin stoppen redelijk is. Je kunt hun natuurlijk geen blanco cheque geven, want hoe sympathiek ook het allemaal is bedoeld, goedwillend amateurisme is geen duurzaam arrangement.”

### Niet objectieverbaar letsel

De Bureaus in Houten wacht alle ontwikkelingen niet af en blijft actief voor wat betreft de inzet van herstelcoaches. De aandacht gaat daarbij vooral uit naar slachtoffers met niet objectieverbaar letsel (whiplash). Dat zijn immers de mensen die het grootste risico lopen weg te zakken in een negatieve spiraal en die daar vervolgens niet op eigen kracht uit kunnen komen. Francie Peters: “We weten dat een groot percentage mensen met een whiplashschade uit zichzelf beter wordt en daar wil je natuurlijk geen traject op loslaten. Het is daarom belangrijk die mensen eruit te filteren die niet uit zichzelf beter worden. Ik pleit ervoor dit in een zo vroeg mogelijk stadium te doen, zodat de herstelcoach na drie, hooguit vier maanden aan het werk kan. Helaas worden wij in de praktijk vaak pas na negen maanden of een jaar ingeschakeld en vaak doen zich dan twee moeilijkheden voor. In de eerste plaats doet zich dan de situatie voor dat mensen hun baan zijn kwijtgeraakt en dat het dus meer voor de hand ligt om niet een herstelcoach, maar een arbeidsdeskundige in te schakelen. In de tweede plaats zijn veel mensen na een jaar te diep in die negatieve spiraal weggezakt en kunnen we vaak weinig

meer voor hen betekenen. "Wordt toch tijdig een herstelcoach ingeschakeld, dan is het vaak problematisch in de houding van sommige verzekeraars, aldus Francie Peters, dat zij ongeduldig zijn en verlangen dat er meer doortastend wordt opgetreden. Zij zegt: "De herstelcoach komt bij mensen die totaal geen puf meer hebben en het is dan een hele toer om die mensen weer in beweging te krijgen. Lukt dat en heeft de herstelcoach het idee dat het slachtoffer er weer bovenop kan komen, dan vindt de verzekeraar dat vaak onvoldoende en ziet hij betrokkene het liefst zo snel mogelijk weer volledig aan het werk gaan. Maar dat is dan nog een hele stap en misschien kom je daar zelfs nooit. Daar zit vaak een groot verschil van perceptie in. Ik denk dat verzekeraars niet altijd beseffen hoe diep mensen in zo'n negatieve spiraal gezonken kunnen zijn. Ook beseffen ze vaak onvoldoende dat daar, door proactief te handelen, wel wat aan kan worden gedaan. Ik vind dan ook dat je beter wat meer trajecten kunt opstarten, waarvan sommige misschien overbodig zijn en in de regel kort zullen duren, als je daarmee in andere trajecten kunt voorkomen dat mensen te diep in die negatieve spiraal wegzakken. Want daar ga je dan veel tijd en geld in besparen."

### Ook bij somatisch letsel

Arno Akkermans vindt het echter niet juist om de herstelcoach voornamelijk in dossiers met een niet objectiveerbaar letsel in te zetten. Hij zegt tot slot: "Ik zou het betreuren als er een verband wordt gelegd tussen een herstelcoach en niet objectiveerbaar letsel. Ik heb natuurlijk zelf uit onderzoek en allerlei andere relaties de nodige ervaringen met letselschadeslachtoffers opgedaan. Mijn indruk is dat mensen met een volstrekt somatisch letsel wel degelijk veel

baat zouden kunnen hebben bij iemand die achter hen gaat staan en hen coacht hoe ze dingen moeten oppakken.

**Peters: "Ik pleit ervoor dat de herstelcoach al na drie, hooguit vier maanden na het ongeval met het slachtoffer aan het werk kan."**

Ik zou het een misverstand vinden als iemand met een dwarslaesie alleen voor bijvoorbeeld een traplift in aanmerking zou komen en uitsluitend iemand met een whiplash voor een herstelcoach. Dat zou denk ik toch wel een misplaatste associatie zijn en de herstelcoach in de verkeerde hoek plaatsen."

### Aanbevelingen voor de praktijk

- Overweeg de inschakeling van een herstelcoach wanneer een slachtoffer sociaal en emotioneel in de put zit.
- Overweeg de inschakeling van een herstelcoach niet alleen bij niet objectiveerbare, maar ook bij somatische letsels.
- Ga ervan uit dat de aansprakelijke verzekeraar eraan gehouden is de inzet van een herstelcoach te vergoeden.
- Doet de verzekeraar dit niet, zet dan een deelgeschilprocedure in werking. Volgens Arno Akkermans is de kans groot dat de rechter de vordering tot vergoeding van een herstelcoach zal toewijzen.

#### Over de auteur

Peter van Steen is zelfstandig redacteur, ghostwriter en verslaggever in de personenschadebranche.