

Het project Pandora

Drs. P.J.M. van Steen
Namens CED Mens

In het project Pandora van CED Mens ontwikkelen WA-, rechtsbijstandverzekeraars, letselschadeadvocaten en letselschadebureaus gezamenlijk een nieuw schadeproces. Doelstelling is slachtoffers met niet-objectiveerbare aandoeningen, meestal whiplash, zo snel mogelijk hulp te bieden, zodat zij hun leven weer op de rails krijgen en de schade binnen een jaar kan worden afgewikkeld.

In april 2011 zal de stuurgroep van Pandora op basis van de bevindingen vanuit een kwaliteitsreview definitief beoordelen of de nieuwe werkwijze aan de vooraf vastgestelde verwachtingen voldoet. Deze kwaliteitsreview op basis van een periodieke toetsing is in juni 2010 van start gegaan. Vooruitlopend op de uitkomsten vroeg het PIV Bulletin drie betrokkenen in het project om een tussentijdse evaluatie. Vanessa van der Does, directeur van het Letselschade Service Centrum van Delta Lloyd, en Rob Vermeeren, initiatiefnemer van het letselschadenetwerk 0800-ongeval, hebben zitting in de stuurgroep van het Pandora-project. Naast hun beoordeling werd ook de mening gevraagd van Jacques Janssen, senior arbeidsdeskundige bij CED Mens en coach van de case managers in het project.

Projectbeschrijving

In het project Pandora wordt uitgegaan, op basis van de Gedragscode Behandeling Letselschade, van een aantal aannamen wat betreft de behoeften en wensen van slachtoffers. Deze hebben te maken met duidelijkheid (ook financieel) in een zo vroeg mogelijk stadium, persoonlijke aandacht voor lichamelijke klachten, betrokkenheid en sturing in het medische of alternatieve behandelingstraject en aandacht voor emotionele aspecten en omgevingsfactoren. In het project wordt in feite getoetst in hoeverre in het nieuwe schadeproces aan deze behoeften en wensen wordt voldaan. Met de deelnemende verzekeraars en belangenbehartigers in het project is onder andere afgesproken dat gedurende maximaal één jaar niet over juridische of medische aansprakelijkheid of causaliteit wordt gediscussieerd. Daarnaast krijgt de belangenbehartiger een bedrag van 5.000 Euro in depot. Tot dit bedrag worden de kosten volledig vergoed en indien het niet toereikend is, wordt met de verzekeraar overlegd. Bovendien wijst CED Mens het slachtoffer op kosten van de verzekeraar een case manager toe. Deze case manager organiseert alle hulp die voor een snel herstel en een snelle re-integratie nodig is. Het slachtoffer krijgt bijvoorbeeld de mogelijkheid om een onafhankelijke arts medisch advies te vragen. Zo kan in een vroeg stadium de gewenste medische of alternatieve hulpverlening worden gevonden. In het project zijn providers geselecteerd op het gebied van onder andere psychologie, haptonomie, bewegingstherapie en coaching¹.



Enthousiasme en succes

Gevraagd naar de positieve punten in het project stelt Vanessa van der Does het enthousiasme van de participanten voorop. Dit betreft dan zowel de professionals, die enthousiast over het vernieuwende karakter van Pandora zijn, als de slachtoffers, die vooral de rol van de case manager prettig vinden en het gevoel hebben dat zij in het nieuwe schadeproces echt centraal staan. *“Wat ik daarnaast positief vind”, aldus Van der Does, “is dat er heel goed wordt nagedacht over de toekomstige organisatie van de nieuwe aanpak, over de afspraken die in dat verband moeten worden gemaakt en de structuren die ervoor nodig zijn. Wat dat betreft wordt een degelijke basis gelegd om de nieuwe manier van werken uiteindelijk breder te trekken.”* Ook Rob Vermeeren constateert dat de nieuwe werkwijze tot grote tevredenheid bij de slachtoffers leidt en dan met name over de begeleiding die zij krijgen. *“In de traditionele aanpak worden slachtoffers met niet-objectiveerbaar letsel doorgaans geconfronteerd met de stelling van medisch adviseurs dat ze er na drie maanden overheen moeten zijn. Die houding leidt tot extra leed en alle ellende van dien. In Pandora spelen medisch adviseurs in het eerste jaar überhaupt geen rol. Slachtoffers ervaren dat de mensen om hen heen allemaal een helpende hand bieden om alles weer op de rit te krijgen. Daardoor kunnen zij veel gericht aan hun herstel werken.”* Belangrijk is, aldus Vermeeren, dat slachtoffers in Pandora zelf kunnen bepalen welke hulp, behandeling of therapie zij voor hun herstel willen inzetten. *“Daardoor krijgen ze zelf het heft in handen en komen ze sneller uit hun slachtofferschap. In het reguliere traject weten anderen steeds wat goed voor hen is, waardoor slachtoffers telkens in het idee worden bevestigd dat ze niet meer op eigen kracht beter kunnen worden.”* Vanessa van der Does: *“Het heeft een enorme toegevoegde waarde dat slachtoffers zelf kunnen aangeven bij welke behandeling zij baat denken te hebben. Het kan slachtoffers in de traditionele manier van werken onnodig veel energie kosten om de verzekeraar van het nut van bijvoorbeeld een alternatieve geneeswijze te overtuigen. Voor wie daar echt in gelooft, kan zo’n behandeling veel opleveren.”* Rob Vermeeren stelt verder vast, dat een snelle en gerichte aanpak van re-integratie absoluut succesvol kan zijn. *“Een van mijn cliënten had bijvoorbeeld een klusjesbedrijf, maar zag dat na zijn ongeluk als sneeuw voor de zon verdwijnen. Door de begeleiding in Pandora en de diverse trajecten die hij heeft gevolgd, is hij inmiddels weer aan de slag als conciërge op een scholengemeenschap. Hij is ontzettend happy dat het allemaal zo heeft kunnen aflopen.”* > 21

Vanessa van der Does benadrukt dat objectieve metingen en vergelijkingen te zijner tijd de positieve indrukken moeten staven. *“Ik ben heel benieuwd of Pandora echt tot een hogere slachtoffertevredenheid, kortere doorlooptijden of bijvoorbeeld minder chronische klachten leidt. Het zou mooi zijn als we dat straks kunnen vaststellen.”*

Rolverdeling

In een complex experiment als Pandora kunnen natuurlijk ook verbeterpunten of zaken die stroef lopen worden aangegeven. Vanessa van der Does noemt drie punten die lastig zijn of extra aandacht behoeven. In de eerste plaats kostte het behoorlijk veel energie om voldoende verzekeraars en belangenbehartigers te overreden om aan Pandora mee te doen. *“Ik snap alle barrières die er zijn”,* zegt ze. *“Het is vernieuwend, dus ook wel eng, het gaat vaak om grote bedragen en de niet-objectiveerbare aandoening is sowieso een lastig onderwerp.”* In de tweede plaats was het niet eenvoudig om de eigen letselschadebehandelaren mee te krijgen. *“Zij moeten iets loslaten waarvoor ze verantwoordelijk zijn, ze mogen niet meekijken. Het is best lastig om mensen daarvoor enthousiast te krijgen.”* In de derde plaats wordt binnen Pandora een stevig beroep gedaan op het vertrouwen van zowel de verzekeraar als de belangenbehartiger in de case manager van CED Mens. Van de verzekeraar wordt gevraagd een stap terug te doen, inmenging tot een minimum te beperken en het schadeproces aan CED Mens over te laten. In feite wordt eenzelfde terughoudendheid van de belangenbehartiger gevraagd, maar gedragsregels verplichten advocaten zich optimaal in te zetten indien hun cliënten dat vragen. Vanessa van der Does: *“Beiden moeten terugtreden, anders zouden de kosten, met de extra schakel van de case manager, alleen maar oplopen. Dat gaan de verzekeraars op een gegeven moment niet trekken. Kostenverlaging is niet een primair doel van Pandora, maar het moet ook niet tot een kostenverhoging leiden.”* Van der Does begrijpt dat de gedragsregels van advocaten bepaalde verplichtingen jegens het slachtoffer voorschrijven, *“maar het zou volgens mij niet zo hoeven te zijn dat de belangenbehartiger bij elke afspraak met de case manager aanwezig is. Voordat we een breed concept uitrollen, moeten we nog eens heel goed naar die rolverdeling kijken.”*

Taakopvatting

Rob Vermeeren is zich terdege bewust van de moeite die verzekeraars met de rol van de belangenbehartigers binnen Pandora hebben. Hij zegt: *“Verzekeraars moeten beseffen dat de belangenbehartiger voor zijn cliënt belangrijk is. De belangenbehartiger creëert een veilige setting waarin de cliënt aan zijn herstel kan werken, terwijl de belangenbehartiger een wakend oog is bij alles wat wordt aangeboden en voorgesteld.”* Vermeeren pleit ervoor dat verzekeraars niet al te veel gefocust moeten zijn op eventuele extra transactiekosten. *“Die worden in een veelvoud terugverdiend door de goede resultaten bij het herstel. Ik ben ervan overtuigd dat uit de meting van de resultaten zal blijken, dat door deze manier van werken winst wordt behaald. Voor verzekeraars moet het daarom geen probleem zijn om advocaten gewoon hun werk te laten doen.”* Volgens Vermeeren is een meer afwachtende houding van de belangenbehartiger zeer wel

mogelijk, maar zou die niet stroken met zijn taakopvatting. *“Ik ben met cliënten altijd heel actief bezig”,* zo zegt hij. Vanzelfsprekend wijst ook Rob Vermeeren op de gedragsregels in de advocatuur. *“Formeel kun je van een advocaat niet vragen zich wat terughoudend op te stellen. Een advocaat blijft een advocaat, ook als hij in een pilot als Pandora zit.”*

Geen patstellingen

Tot slot is het woord aan Jacques Janssen, senior arbeidsdeskundige bij CED Mens en coach van de case managers in Pandora. Momenteel zijn tien case managers in het project werkzaam, die gezamenlijk een kleine negentig dossiers beheren. Janssen is om verschillende redenen enthousiast over Pandora. Om te beginnen is hij ervan overtuigd dat Pandora het imago van de verzekeringsbranche goed zal doen, omdat het aloude beeld van de verzekeraar die zich hardvochtig jegens het slachtoffer opstelt, wordt weggenomen. Daarnaast hoort hij van de case managers succesverhalen over geslaagde re-integraties en over een positieve instelling van cliënten omdat die regisseur van hun eigen herstelproces zijn. *“In de traditionele setting”,* aldus Janssen, *“gaat vaak veel tijd verloren omdat bijvoorbeeld eerst helder moet zijn of er van pre-existente klachten sprake is. Pandora omzeilt dat probleem doordat niet op voorhand al over aansprakelijkheid en causaliteit wordt gediscussieerd. De case managers beginnen meteen met re-integratie en krijgen een jaar de tijd om daar vorm en inhoud aan te geven. Vaak leidt die aanpak tot oplossingen die voor de klant aanvaardbaar zijn en niet tot patstellingen en ingegraven posities. In dat opzicht is Pandora uniek.”* Jacques Janssen vindt het daarnaast belangrijk dat slachtoffers veel vrijheid hebben in de keuze van ondersteuning en behandeling, zonder dat medisch objectiveerbaar hoeft vast te staan dat de gekozen interacties aan het herstel zullen bijdragen. *“Alleen al door het feit dat mensen erin geloven, is er een hoge motivatie en kan een bepaalde behandeling uitstekend werken.”*

Onbevangen aan de slag

Volgens Jacques Janssen vinden de case managers in het project de nieuwe manier van werken heel prettig. Weliswaar moet de aanpak bij het profiel van de professional passen, maar belangrijk is dat de case manager onbevangen met de klant aan de slag kan gaan, zonder de belemmeringen die de arbeidsdeskundige in de traditionele setting vaak ervaart. *“Als je pas na zeven of acht maanden met een klant aan het werk kan, overspeel je eigenlijk je beste re-integratiekansen”,* aldus Janssen. *“Nu krijgt de case manager alle ruimte, zonder dat anderen zich nadrukkelijk met het proces kunnen bemoeien. Ik geloof er absoluut in dat vroegtijdig re-integreren het nodige toevoegt aan het herstel van het slachtoffer en dat de kosten voor het coachen en helpen van mensen in geen verhouding staan tot de besparingen aan de shadekant. Het zou mij in ieder geval niet verbazen als ook dat een uitkomst van Pandora zou zijn.”*

¹ Zie voor een uitgebreide projectbeschrijving: F.Th. Peters, “Pandora: een nieuwe aanpak in de behandeling van whiplashschade”, TVP, nr. 2, 2009.