

HERSTEL BEGINT BIJ REGIE: DE ROL VAN DE HERSTELCOACH IN LETSELSCHADE

Waarom herstel na letsel meer vraagt dan medische behandeling

Een ongeval laat zich niet vangen in medische dossiers, behandelplannen en schadeposten. Wie letsel oploopt, verliest vaak veel meer dan lichamelijke functies alleen. Werk valt weg, sociale rollen verschuiven, vanzelfsprekendheden verdwijnen. Wat overblijft, is niet zelden een leven dat ineens vreemd aanvoelt. Juist op dat snijvlak van verlies, herstel en heroriëntatie komt de herstelcoach in beeld.



Ellen van den Berg

Bij De Bureaus begeleiden herstelcoaches mensen die na een ongeval vastlopen in hun herstelproces. Niet door oplossingen over te nemen, maar door iemand te helpen opnieuw richting te vinden. Ellen van den Berg, al ruim twintig jaar actief in de letselschadebranche, en sinds twaalf jaar werkzaam als herstelcoach, ziet dagelijks hoe groot die behoefte is. Samen met Jasmijn Derckx, die recent, naast het runnen van haar eigen bedrijf, bij de Bureaus startte en eveneens een achtergrond heeft in de letselschade, maar dan aan de kant van de verzekeraar, pleit zij voor een steviger positie van herstelcoaching binnen het letselschadetraject.

“Het gaat er uiteindelijk om,” zegt Van den Berg, “dat iemand weer zélf achter het stuur van zijn eigen levensbus komt te zitten.”

HERSTEL GAAT VERDER DAN GENEZEN

De impact van een ongeluk wordt in de praktijk nog te vaak te smal bekeken, vinden beiden. Natuurlijk is er aandacht voor medische behandeling, arbeidsre-integratie en praktische voorzieningen. Maar wat een ongeval met iemands identiteit, zelfbeeld en dagelijks functioneren doet, blijft gemakkelijk onderbelicht.

Van den Berg: “Als iemand een ongeval overkomt, raakt dat veel meer dan alleen het werk of het lichaam. Mensen kunnen zichzelf kwijtraken. Ze kunnen hun rol als ouder, partner, collega of vriend niet meer invullen zoals voorheen. Dan gaat herstel niet alleen over genezen, maar ook over de vraag: wie ben ik nu, in deze nieuwe werkelijkheid?”

Daarin onderscheidt herstelcoaching zich volgens haar wezenlijk van andere vormen van begeleiding binnen de letselschade. Waar veel professionals probleemgericht werken, vertrekt de herstelcoach vanuit de beleving van de betrokkene. Niet het dossier, maar de mens staat centraal.

“Wij stappen niet binnen als dé deskundige die vertelt wat iemand moet doen,” zegt Van den Berg. “We zitten naast iemand als gelijkwaardige gesprekspartner. We kijken naar wat deze situatie met iemand doet en wat nodig is om weer beweging te creëren.”

NIET OPLOSSEN, MAAR ACTIVEREN

Herstelcoaching is geen therapie en ook geen klassieke vorm van advisering. De kern ligt in het versterken van eigen regie. De herstelcoach maakt niet het plan; die helpt iemand om zélf weer een plan te kunnen maken.

“Dat is echt een belangrijk verschil,” zegt Van den Berg. “Wij reiken niet simpelweg oplossingen aan. We stimuleren iemand om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen herstel. Dat vraagt ook iets van de betrokkene: de bereidheid om naar jezelf te kijken en te onderzoeken wat je belemmert, maar ook wat je vooruit kan helpen.” Die aanpak kan confronterend zijn, maar werkt vaak verhelderend. Van den Berg noemt een jonge cliënt wiens leven volledig werd bepaald door zijn pijn. “Ik vroeg hem: wie zit er achter het stuur - jij of de pijn?” Zo'n metafoor helpt om anders naar de situatie te kijken. Niet omdat pijn verdwijnt, maar omdat er ruimte ontstaat voor een andere vraag: wat heb je nodig om weer zelf te sturen? Het gaat uiteindelijk om leren leven met een nieuwe werkelijkheid en het opnieuw uitvinden van jezelf.

HET VERSCHIL MET EEN PSYCHOLOOG

Dat herstelcoaching raakvlakken heeft met psychologische processen, erkennen beide professionals. Emoties, overtuigingen en mentale veerkracht spelen een grote rol. Toch is het vak volgens Van den Berg wezenlijk anders. “Een psycholoog werkt vanuit andere kaders,” zegt zij. “Als herstelcoach kijken we juist praktisch mee: hoe vertaal je inzichten naar concrete stappen? Wat is nodig om iemand weer in beweging te krijgen?” Volgens Derckx ligt daar de kracht. “De herstelcoach beweegt in de driehoek van benadeelde, belangenbehartiger en verzekeraar. Als de benadeelde vastloopt, stagneert het hele traject. Die dynamiek doorbreken is essentieel.”

NOG TE VAAK EEN ‘EXTRAATJE’

Hoewel herstelcoaching aan zichtbaarheid wint, is het nog geen vanzelfsprekend onderdeel van het letselschadetraject en dat is volgens beide vrouwen een gemiste kans.

“De herstelcoach wordt vaak pas ingezet als andere interventies onvoldoende effect hebben gehad,” zegt Van den Berg. “Dan vraag ik me regelmatig af: wat als we eerder waren aangehaakt?” Derckx herkent dat. “Het wordt nog te vaak gezien als een extra, terwijl vroege inzet juist veel kan opleveren. Niet voor iedere zaak, maar wel vaker dan nu gebeurt.” Ze pleit daarom voor een stevigere verankering: “Kijk al vroeg of een herstelcoach kan helpen, niet als luxe, maar als vast onderdeel van herstelgerichte dienstverlening.”

VAN SCHADE NAAR HERSTEL

In de letselschadepraktijk draait veel om causaliteit, aansprakelijkheid en onderbouwing. Begrijpelijk, maar die juridische logica kan ook belemmeren, zeker wanneer partijen zich ingraven.

Juist op dat snijvlak ziet Derckx haar rol. Met haar jarenlange ervaring in de letselschadebranche én haar werk als auteur, richt zij zich nadrukkelijk op de beweging achter het herstel. Niet het probleem staat centraal, maar de vraag hoe iemand weer regie kan ervaren. Daarbij beweegt zij zich bewust binnen de driehoek van verzekeraar, belangenbehartiger en benadeelde. “Als de benadeelde vastloopt, komt het hele traject stil te liggen,” stelt zij.



Jasmijn Derckx

Herstelcoaching richt zich dan niet op het oplossen van het dossier, maar op het herstellen van beweging, zodat voortgang überhaupt weer mogelijk wordt.

Die aanpak sluit aan bij de veranderingen in de gehele sector: alles wordt efficiënter, digitalisering neemt toe en kunstmatige intelligentie neemt processen over. Maar de behoefte aan menselijke duiding groeit. Herstelcoaching is daarmee geen extra stap, maar een essentiële schakel. “De meest succesvolle trajecten,” besluit Van den Berg, “zijn die waarin partijen samen bewegen.” Haar kernachtig samengevatte visie: “Herstel moet voor schade gaan.”

EEN VAK IN ONTWIKKELING

Gelukkig zien beide herstelcoaches het vak groeien. We hebben een eigen beroepsvereniging, er zijn intervisiebijeenkomsten en er ontstaat steeds meer uitwisseling over methodiek en effectiviteit. Tegelijkertijd staat het vak nog volop in ontwikkeling.

Derckx verwacht dat die ontwikkeling de komende jaren alleen maar belangrijker wordt. Niet ondanks, maar juist óók door de verdere digitalisering van de sector. “Veel processen zijn al in grote mate geautomatiseerd. Maar juist daardoor zijn de zachte elementen in een traject, de mentale weerbaarheid, het hervinden van regie, het betekenis geven aan wat iemand is overkomen nog belangrijker: dat zijn zaken die je niet kunt automatiseren.”

Van den Berg sluit daarbij aan. “Herstel kent meerdere gezichten. Het gaat over functioneren, over vitaliteit, over identiteit, over levenskwaliteit. Soms zeggen mensen later zelfs dat een ongeval, hoe ingrijpend ook, hen ook iets heeft gebracht. Dat is nooit een snelle of makkelijke weg. Maar als iemand weer betekenis kan geven aan wat er is gebeurd, ontstaat er iets nieuws. Dan wordt het niet alleen een verliesverhaal, maar ook een herstelverhaal.” <