

13 mei 2004: "Integrale reïntegratie: wat heb IK eraan?"

Dat reïntegratie niet alleen voor verzekeraars maar ook algemeen maatschappelijk een belangrijk issue wordt, is duidelijk geworden uit de verschillende initiatieven die in het jaar 2003 -jaar van personen met een handicap- genomen werden. Vanuit verschillende instanties wordt reïntegratie meer en meer als een belangrijk instrument voor participatie van personen met beperkingen naar voor geschoven. Ook de aandacht die vanuit het staatssecretariaat (zie beleidsnota 11/03) gaat naar preventie, herstel en reïntegratie is een element dat aangeeft dat er maatschappelijke evoluties gaande zijn die gericht zijn op een verhogen van kansen op (arbeids)participatie van personen die slachtoffer waren van een (arbeids)ongeval.

In de voorbije periode is meer en meer duidelijk geworden dat verzekeraars de communicatie naar hun mogelijke klanten en naar de directe gebruikers van hun dienstverlening van toenemend belang achten. Bij deze marketing komen elementen als prijs, advies, producten en dienst na verkoop op de voorgrond. Het steeds kritischer en mondiger wordend cliënteel dat gebruiker is van de dienstverlening van verzekeraars verwacht echter dat op de verschillende aspecten – en zeker voor wat de dienstverlening betreft de service van de verzekeraar optimaal is en de volledige breedte van de problemen waarmee ze geconfronteerd worden overspant.

Als onderdeel van de "service na verkoop" is een integrale reïntegratiebegeleiding een sterk instrument gebleken. Het gaat daarbij zowel om doorgeven van informatie omtrent hulpmiddelen die de autonomie van een slachtoffer kunnen verhogen, het ondersteunen van een slachtoffer en zijn werkgever bij reïntegratie van een slachtoffer na een arbeidsongeval, bijstaan van verzekeraar en slachtoffer bij het tot stand brengen van een woningaanpassing die optimale autonomie tot doelstelling heeft en bijgevolg een zo laag mogelijke afhankelijkheid van hulp van derden kan realiseren.

In de studiedag die ACT Desiron inrichtte op 13 mei 2004 werd vanuit de standpunten van verschillende betrokkenen gekeken naar het antwoord op de vraag : "Wie wint bij reïntegratiebegeleiding en wat het ik er dan aan?"

Door de standpunten van verschillende betrokken partijen hierover naast elkaar te leggen wordt niet alleen duidelijk welke de argumenten zijn die pleiten pro en contra reïntegratiebegeleiding maar krijgen de verschillende spelers in dergelijke dossiers ook een duidelijker beeld op de uitgangspunten die door de partners in de casussen worden ingenomen. Hierdoor kan beter begrip van elkaars standpunten ontstaan waardoor het bereiken van een consensus en derhalve meer adequate oplossingen als pluspunt naar voor komt. Het is de bedoeling van de studiedag om een forum aan te reiken dat voor iedereen die betrokken is bij deze problematiek nuttig informatie aanreikt om voor zichzelf en zijn eigen organisatie meer duidelijkheid te bekomen over standpunten die momenteel nog onderwerp uitmaken van heel wat discussie. Op die wijze wensen we te kunnen bijdragen aan verbetering van kwaliteit en resultaten van alle betrokkenen die in dit veld actief zijn.

Programma

9u00 : *Koffie bij het onthaal*

9u30-10u : Reïntegratie : het beleid

Mevr. Van Brempt K.

Staatssecretaris voor Arbeidsorganisatie en Welzijn op het werk

10u -11u : Centen, procenten, procedures

Dhr. Graulus P.

Verzekeringsconsultant

Wie wint bij reïntegratiebegeleiding - praktijk

Dhr. Simons T.

Zaakvoerder, ACT Désiron BVBA

11-11u15 : *Koffiepauze*

11u15 -11u45: De visie van de raadgevend geneesheer

Dhr. Vanderstraeten G.

Raadgevend geneesheer, APRA

11u45 -12u15 : Ziektevalle en hoe ze te vermijden zouden zijn.

Dhr. Uytterhoeven J.

Coördinator ATB-dienst

12u15-14u : *Lunch*

14u-14u30 : Ervaringsdeskundigheid

Dhr. Paessens A.

Schaderegelaar letselschade, AGF

14u30-15u : Visie op reïntegratie vanuit een Europese verzekeraar

Dhr. Steeno P.

Accident & Health Claims Manager Benelux, AIG Europe

15u-15u30 : Inbreng van de AO-verzekeraars inzake reïntegratie na ongeval, limieten en mogelijkheden

Dhr. Hullebroeck Geert

Team Leader Claims Arbeidsongevallen ING, ASSURALIA

15u30-16U : Panelgesprek

16u : *DRINK*

De essentie

De jongste jaren zien we meer en meer inspanningen gebeuren om slachtoffers van ongevallen te herintegreren in de maatschappij en dit zowel op professioneel vlak (terug aan 't werk) als op sociaal vlak (zelfredzaamheid).

In onze studiedag van 23 mei 2004 werd gezocht naar het antwoord op de vraag : "Wat heb ik eraan om inspanningen gericht naar reïntegratie te leveren ? "

Door de verschillende standpunten van de betrokkenen partijen naast elkaar te leggen werd niet alleen duidelijk welke de argumenten zijn die pro en contra pleiten maar kregen we een duidelijker beeld van de uitgangspunten die door de partners in concrete gevallen werden opgenomen. De bedoeling: een beter onderling begrip. Dit leidt op zijn beurt weer naar meer adequate oplossingen. Uit het grote aantal deelnemers bleek meteen dat reïntegratie niet alleen voor verzekeraars maar algemeen maatschappelijk een belangrijk thema is. Actief schadebeheer door reïntegratie is immers één van de doelstellingen in het ethisch streven van de huidige maatschappij. Het accent lag vooral op een praktische benadering met een rijkelijke inbreng van voorbeelden. De diverse uiteenzettingen maakten echter duidelijk dat dit proces van reïntegratie niet altijd zo ideaal verloopt als de belanghebbende partijen zouden willen.

Mevrouw van Brempt , staatssecretaris voor Welzijn op het werk, opende de studiedag. Zij maakte duidelijk dat ook de overheid verhoogde aandacht schenkt aan reïntegratie. Deze dient echter te gebeuren in overleg met de betrokken sectoren. Voor de staatssecretaris ligt het voordeel van de overheid in een betere aanpak van de problematieken en in een verhoogde participatie van mensen die nu – nog te vaak – worden uitgesloten.

De volledige tekst van mevrouw van Brempt kan geraadpleegd worden, onderaan dit verslag kan je een link vinden.

Volgens de heer Graulus, verzekeringsconsultant, moet de afhandeling van de zware letselschadedossiers opengetrokken worden.

De tijd dat de wetsverzekeraar zijn wettelijke verplichting nakwam door bij consolidatie de geaccidenteerde werknemer met een blijvend verlies aan verdienvermogen enkel een financiële tegemoetkoming te verlenen, ligt definitief achter ons. De voorbeelden die hij aanhaalde werden in de vraagstelling en de gesprekken tijdens de pauzes druk becommentarieerd, ook en vooral omdat ze zo gekozen waren dat de vraag "what's in it for me" niet alleen vanuit de rol als verzekeringsconsultant werd beantwoord. Voor de heer Graulus ligt het voordeel voor de consultant in de mogelijkheid om voor alle partijen begrijpbaar aan te tonen welke de consequenties zijn van beslissingen die worden genomen tijdens de afhandeling van echt schadedossier.

De verschillende aanwezige partijen benoemen de raadgevend geneesheer als spilfiguur. Uit de uiteenzetting van Dr. Vanderstraeten (raadgend geneesheer APPRA) kwam echter naar voor dat de rol van de raadgevend geneesheer niet altijd zo vanzelfsprekend is. Er zijn de wettelijke verplichtingen, er is de gelimiteerde tussenkomst van de opdrachtgever (de wetsverzekeraar) waardoor de raadgevend geneesheer zich vaak voelt als een gevangene tussen hamer en aambeeld. Bij de raadgevend geneesheer is er dan ook de vraag naar enige begeleiding ter zake of tenminste, een iets beter uitgewerkt wettelijk kader met ondersteunende initiatieven en dit vooral in het kader van een herintegratie in het arbeidsmilieu.

Bij de raadgevend geneesheer blijft echter de bereidheid om vooruit te denken, om samen met het beleid en de betrokken partijen te streven naar betere sociale toestanden en oplossingen. De meerwaarde die volgens de raadgevend geneesheer te vinden is in de door hem bepleite aanpak, ligt in een verbetering van de resultaten van de participatie van betrokkene én in een verhoogde professionele tevredenheid voor de raadgevend geneesheer.

Door de heer Uytterhoeven (coördinator ATB-dienst) werd de dienst ArbeidsTrajectBegeleiding voor personen met een « arbeidshandicap » besproken waarbij ook de voordelen van dit netwerk voor de werkgever werden toegelicht. Hij stond stil bij de valkuilen voor reïntegratie op federaal en vlaams niveau. Het is immers zo dat de verschillende aangemelde personen op basis van hun statuut niet altijd gelijkwaardig het door ATB opgezette traject kunnen instappen of doorlopen.

Uitkeringsinstanties kijken veeleer naar de eigen organisatie dan naar de situatie van de cliënt, waardoor de kans op reïntegratie van de cliënt vaak afhankelijk is van het soort uitkering die hij ontvangt. De heer uytterhoeven wil meer begrijpbare informatie, zowel voor cliënten, als voor diensten die met cliënten werken, waardoor vaak bestaande mogelijkheden tot activering beter benut worden. Tevens pleit hij voor garantie op behoud van rechten voor cliënten die stappen naar werk wensen te zetten en daarin niet succesvol zijn. De heer Uytterhoeven wees ten slotte op het belang van de visie van de Vlaamse Regering en de sociale partners met betrekking tot reïntegratie. Voor hem ligt de meerwaarde van een goed aangestuurd reïntegratieproces in een verhoging van de kans op succes via een optimale samenwerking tussen alle betrokken partijen.

Dhr. Paessens., schaderegelaar letselschade AGF, vertelde vanuit zijn specifieke ervaringsdeskundigheid (30 jaar beroepservaring in lichamelijke schade « gemeen recht » én zelf slachtoffer van een ongeval) dat hij tot op heden slechts kan terugblikken op een zeer klein aantal echt positieve ervaringen op het vlak van de reïntegratie. De spreker hekelt de schrijnende verschillen in vergoeding die er bestaan naargelang slachtoffers hun letsels opliepen tengevolge van een gemeenrechtelijk of arbeids(weg)ongeval dan wel door een ongeval waarvoor op geen tussenkomst van enige private verzekeraar beroep kan worden gedaan. De verschillen zijn ondanks ons uitgebreide sociale vangnet nog steeds immens groot.

De heer Paessens stelde dan ook dat een breed maatschappelijk debat zich opdringt waarbij men ook eens over de landgrenzen moet kijken. Op korte termijn raadt hij ook elke schaderegelaar aan om bij elke zaak met een zekere impact niet alleen zeer nauw samen te werken met de eigen artsen, inspecteurs en andere ingeschakelde externe medewerkers, maar ook om contacten te leggen met ziekenfondsen, Vlaams Fonds enz... Voor wat hem betreft ligt daar zowel om professionele als om persoonlijke redenen de essentie en het voordeel van een aanpak gericht op reïntegratie.

Door Dhr. Steeno (Accident&Health Claims Manager Benelux, AIG Europe) werd de visie op reïntegratie vanuit een Europese verzekeraar toegelicht.

Er blijken immers merkelijke verschillen te bestaan binnen Europa inzake de aanpak van dossiers inzake arbeidsongeschiktheid hetgeen deels logisch is gezien de verschillen op onder andere cultureel, wettelijk, sociaal en contractueel vlak.

In België stellen we echter vast dat - uitgezonderd arbeidsongevallen en aansprakelijkheid- actieve reïntegratie een moeizaam proces is, zowel wat betreft aanvaarding als sturing. Zuiver geldelijke compensatie (letterlijk vergoeding) wordt veelal " verkozen " boven (re-)organisatie en begeleiding.

De heer Steeno ging vervolgens dieper in op de « Poortwachter-wetgeving » die in Nederland sinds een tweetal jaren een antwoord geeft op de vraag naar actieve en integrale reïntegratie.

Het antwoord op de vraag "what's in it for me?" ligt volgens de heer Steeno dan ook in het verwerven van een helder overzicht met betrekking tot de kansen op reïntegratie die voor slachtoffers beroepsmatig en persoonlijk nog kunnen worden aangewend bij het uitbouwen van een (nieuwe) vorm van levenskwaliteit. Dit is niet alleen voor slachtoffers betekenisvol, ook de maatschappij als organisatie en de beheerder als persoon kunnen voordeel zien in dergelijke benadering.

Als laatste spreker gaf dhr. Hullebroeck (Assuralia en Team Leader Claims Arbeidsongevallen ING,) een uiteenzetting over de inbreng van de AO-verzekeraars inzake reïntegratie na ongeval, limieten en mogelijkheden.

Uit deze uiteenzetting bleek dat de vergoedingsregels uit de arbeidsongevallenwet een zeer degelijke tegemoetkoming voorzien in geval van tijdelijke gedeeltelijke ongeschiktheid. Er zijn echter heel wat verbeterpunten aan te reiken aan artikel 23 van de arbeidsongevallenwet : regeling voor werkhervatting bij een andere werkgever, rekening houden met het loonniveau op het ogenblik van de werkhervatting, de mogelijkheid voorzien om (met vrijstelling van werkgeversbijdragen voor sociale zekerheid) de vergoeding aan de werkgever te betalen,...

Daarentegen verdienen niet alleen de rechten maar ook de plichten van een getroffene wat meer aandacht. De heer Hullebroeck merkte nog op dat een tiental jaren geleden de verzekeraars weinig oog hadden voor reïntegratie en zich vooral concentreerden op het vergoedingsaspect. De laatste jaren bracht hierin gelukkig een belangrijke mentaliteitswijziging. De meeste verzekeraars hebben ofwel zelf een specialist actief in dit domein of doen geregeld beroep op externe experts. Toch blijft deze aanpak nog te veel gefragmenteerd en ad hoc. "what's in it for me" wordt door de heer Hullebroeck dan ook in eerste instantie beantwoord vanuit zijn functie als vertegenwoordiger van Assuralia. Hij geeft aan dat meewerken aan de uitbouw van ervaring, expertise en inzichten in de pro- en contra's van dergelijke aanpak voor de sector oplevert dat er kan geleerd worden. Verbeteren van dienstverlening op vlak van kwaliteit en rendement kan hierdoor worden ondersteund.

Als organisator van deze succesvolle studiedag menen we te mogen stellen dat het aansnijden van dit onderwerp nodig én nuttig was.

Uit de verschillende bijdragen blijkt dat er nood is aan een beter wettelijke omkadering en dat er dient gewerkt te worden aan de uitbouw van een systematische aanpak. Coördinatie, informatie en begeleiding zijn daarin erg belangrijk en vanuit zijn centrale positie in het arbeidsongevallendossier heeft de verzekeraar daar een grote meerwaarde te bieden én te verwerven. Elk van de sprekers geeft aan dat wat hen betreft het kunnen realiseren van een meerwaarde voor hen als "actor in het proces" van belang is. Tegelijkertijd geven ze echter aan dat het voor hen als persoon ook een meerwaarde betekent dat ze vanuit hun eigen rol een bijdrage kunnen leveren aan deze meerwaarde, aan oplossingen die het voor de verschillende betrokkenen minder pijnlijk maakt, die een billijke vergoeding kan helpen voorzien voor menselijk leed,...

Het inschakelen van professionele dienstverlening is niet alleen belangrijk om het « menselijk gelaatgehalte » van de sector meer op de voorgrond te plaatsen, maar kan zeker winst (groter of kleiner naar gelang het dossier) opleveren voor de verzekeraar. Technisch verantwoorde oplossingen, gefocust op de mogelijkheden van de betrokkenen zijn een verrijking voor slachtoffer en naastbestaanden, een paspoort naar zelfstandigheid en eigenwaarde. Een heldere samenwerking tussen alle betrokkenen (met oog voor "what's in it for each of them") wordt door alle sprekers als een noodzaak en een onmiskenbaar pluspunt naar voor geschouwen.

Natuurlijk doen we met deze beknopte samenvatting te kort aan de rijke en genuanceerde visie van onze sprekers. Voor degenen die niet aan wezig konden zijn op onze studiedag de syllabi van deze en vorige studiedagen zijn nog steeds verkrijgbaar.

NR Hasselt - BTW : BE 435.164.902 - Bank KBC 736-0049095-01 - IBAN BE43 7309 0480 9501 - BIC KREDEB33