

Programma
Leergang
Personenschade
middelzwaar letsel

Inhoud

De Leergang Personenschade middelzwaar letsel	3
Adviesraad Leergangen Letselschade	3
Toelatingseisen.....	3
Lesmethode.....	4
Docenten	4
Wat leert de deelnemer?	5
Na afloop van deze leergang:	5
Na afronding ontvangt de deelnemer:.....	5
Programma Leergang Personenschade middelzwaar letsel.....	6
Mentoren bijeenkomst.....	6
Zelfstudie, opdrachten, basisdocent, vakdocenten en toetsing	6
Programma per module en bijeenkomst	6
Module 1: Dossier- en agendabeheer (twee dagen):.....	6
Bijeenkomst 1 – Regie	6
Bijeenkomst 2 - Introductie Harvard Onderhandelen.....	6
Module 2: Informatiebeheer (drie dagen)	7
Bijeenkomst 3 - Causaliteit.....	7
Bijeenkomst 4 – Causaliteit en medische aspecten	7
Bijeenkomst 5 – Causaliteit en arbeidsdeskundige aspecten	7
Module 3: Beoordeling (drie dagen)	7
Bijeenkomst 6 - Regres	7
Bijeenkomst 7 Werkgeversaansprakelijkheid	7
Bijeenkomst 8: Harvard Onderhandelen.....	8
Tussentijdse coaching.....	8
Module 4: Regeling (vier dagen)	8
Bijeenkomst 9: Schaderegeling	8
Bijeenkomst 10: Schadeposten	8
Bijeenkomst 11: het oefenen voor het assessment	8
Bijeenkomst 12: het oefenen van een kennisexamen	9
Examen en assessment	9

De Leergang Personenschade middelzwaar letsel

Als professional in de personenschadepraktijk moet je altijd een redelijke, reële en optimale schaderegeling voor ogen hebben. Hoe zorg je ervoor dat je dit doel bereikt? Samen met verschillende partijen uit het werkveld van letselschade heeft OSR voor de leergang een beroepscompetentieprofiel opgesteld. Hierin is weergegeven welke resultaten je als professional personenschade moet behalen om bovenstaand doel te bereiken. Je moet in ieder geval beschikken over de juiste kennis, de juiste vaardigheden en de juiste houding.

Met de Leergang Personenschade middelzwaar letsel ontwikkelt de deelnemer zich verder in belangrijke kerncompetenties: scenario-denken, communiceren, analyseren, oordeel vormen en doortastendheid. Daarbij helpen de mentor, mede-cursisten, de basisdocent, vakdocenten en trainers. De mentor is een (senior) collega uit de organisatie, die de koppeling kan maken tussen het geleerde en de eigen praktijk. De mentor kijkt met de deelnemer mee en geeft feedback op het handelen.

Het gehele schaderegelingsproces komt in deze leergang aan de orde. Na het volgen van de leergang is de deelnemer in staat om een personenschadezaak efficiënt, effectief en optimaal te regelen.

Adviesraad Leergangen Letselschade

De Leergang Personenschade middelzwaar letsel is opgezet en wordt geactualiseerd in nauw overleg met de Adviesraad Leergangen Letselschade. In deze Raad hebben vertegenwoordigers van alle belangrijke marktpartijen zitting, zoals Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV), het Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE), vertegenwoordigers van aansprakelijkheids- en rechtsbijstandverzekeraars, De Letselschade Raad en de LSA (als toehoorder). Hiermee is deze leergang van OSR toonaangevend in de branche Personenschade. Ook staat de Leergang Personenschade middelzwaar letsel opgenomen in de opleidingseisen van het NIVRE voor expert Personenschade.

Toelatingseisen

De leergang kent toelatingseisen. De deelnemer heeft ten minste HBO-denkniveau en de opleiding Licht Letsel van NIBE-SVV succesvol afgesloten. De deelnemer heeft kennis op dat niveau en minimaal één jaar werkervaring in het behandelen van dossiers middelzwaar letsel. Het is belangrijk dat eigen dossiers in behandeling zijn.

De deelnemer moet voor aanvang van de leergang een intakeformulier invullen, zodat gekeken kan worden of de deelnemer voldoet aan de toelatingseisen. Zo nodig volgt nog een gesprek en/of een advies.

Lesmethode

Deze leergang bestaat voor de deelnemers uit twaalf klassikale bijeenkomsten.

In de leergang is een belangrijke rol weggelegd voor de basisdocent. De basisdocent is het vaste aanspreekpunt tussen de deelnemer, de mentor, de vakdocenten en de trainers. De basisdocent volgt de deelnemer tijdens zijn/haar leerproces, reflecteert tijdens de modules op de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemer, doceert in iedere module en informeert de overige docenten over leerproces deelnemer.

Naast de basisdocent, zijn de vakdocenten en de vaardigheidstrainers nauw betrokken bij de deelnemers. De vakdocenten beoordelen de huiswerkopdrachten van de deelnemers en dragen de vakinhoudelijke kennis over, de vaardigheidstrainers trainen de deelnemers in het Harvard onderhandelen, een belangrijke pijler in de leergang en een vereiste in de wijze van behandelen van personenschades in het kader van de Gedragscode Behandeling Letselschade.

De deelnemers krijgen voor aanvang van de leergang toegang tot een digitale leeromgeving waar de Leergang in is opgenomen. De bijeenkomsten, de programma's, het cursusmateriaal, de huiswerk-, praktijkopdrachten de beoordelingen van de opdrachten etc. staan voor de deelnemers gereed en zij kunnen hiermee aan de slag. De digitale leeromgeving geeft de deelnemer ook de gelegenheid met de andere deelnemers, OSR en de docenten te communiceren.

De deelnemers krijgen gedurende de leergang een zogenoemde training on the job. Daarnaast kent de leergang twee toetsmomenten (een kennistoets en een assessment). De mentor van de deelnemer krijgt een training over hoe zijn rol te vervullen in de leergang en er is een tussentijds bespreekmoment met de trainers.

Docenten

De basisdocent is een ervaren praktijkdeskundige in de personenschade en een persoon die de deelnemer ondersteunt tijdens zijn/haar leerproces in de leergang op de persoonlijke ontwikkeling.

De vakdocenten in de leergang werken in de personenschadepraktijk. De basis- en de vakdocenten komen van de (rechtsbijstands)-en WA-verzekeraars of werken als belangenbehartiger, in de advocatuur of als expert. Zij weten wat er speelt in de personenschade. Door de docenten gezamenlijk op diverse lesdagen te laten optreden, komen de diverse invalshoeken goed aan bod en kan met elkaar de discussie gevoerd worden vanuit de verschillende invalshoeken. Ook is er mogelijkheid begrip te krijgen voor elkaars visies en standpunten.

Daarnaast traint een vaardigheidstrainer de vaardigheden met de deelnemers, het Harvard onderhandelen staat centraal. Het trainingsbureau en de ingeschakelde acteurs hebben inmiddels voldoende kennis opgebouwd van de personenschaderegeling om een realistisch gesprek met de deelnemers te kunnen voeren.

Wat leert de deelnemer?

Het beroepsprofiel dat OSR voor deze leergang heeft opgesteld, kent vier resultaatgebieden. Ieder resultaatgebied omschrijft verschillende beroepssituaties waarmee je als professional personenschade te maken krijgt. In de leergang werken we aan deze beroepssituaties. Dit zijn de resultaatgebieden:

- Dossier- en agendabeheer
- Informatiebeheer
- Beoordeling
- Regeling

Na afloop van deze leergang:

- heeft de deelnemer inzicht in de resultaten die hij moet behalen om een zaak optimaal af te ronden;
- weet de deelnemer hoe hij deze resultaten kunnen behalen;
- kan de deelnemer deze kennis en vaardigheden toepassen in de eigen praktijk;
- kan de deelnemer een personenschadezaak efficiënt, effectief en optimaal regelen.

Na afronding ontvangt de deelnemer:

- een diploma, bij een voldoende resultaat op het kennisexamen en het assessment.

Programma Leergang Personenschade middelzwaar letsel

De leergang is opgebouwd uit verschillende onderdelen en kent het onderstaande programma.

Mentoren bijeenkomst

De leergang start met een mentoren bijeenkomst, waarin de mentor op de hoogte wordt gebracht van de inhoud en opzet van de leergang: Hoe zit de leergang in elkaar, wat staat de deelnemer te wachten? Daarnaast traint het trainingsbureau de mentor in de rol van mentor: welke rol neemt de mentor in de leergang in en hoe kan de mentor de juiste begeleiding geven en feedback?

Zelfstudie, opdrachten, basisdocent, vakdocenten en toetsing

Tijdens de leergang vergaart de deelnemer kennis door per bijeenkomst het cursusmateriaal te bestuderen en voorbereidende huiswerkopdrachten te maken. Begripsvorming ontstaat door toepassing van opgedane kennis op casusposities. Praktijkopdrachten, simulaties en trainingen zorgen er in alle opzichten voor dat de deelnemer klaar is voor de toepassing van het geleerde in de praktijk. De deelnemer reflecteert op resultaten met de mentor, vakdocenten, trainers en basisdocent. Aan het einde van de leergang worden de resultaten getoetst.

Programma per module en bijeenkomst

Voorafgaand aan de bijeenkomsten gaat de deelnemer van start met de leergang via de digitale leeromgeving van OSR. De deelnemer maakt diverse voorbereidingsopdrachten, zoals een intake en 0-meting op basis van het beroepscompetentieprofiel.

Module 1: Dossier- en agendabeheer (twee dagen):

Centraal staan in deze module de competenties: Scenario denken, communiceren (luisteren, mondelinge uitdrukingsvaardigheid), doortastend handelen.

Bijeenkomst 1 – Regie

Kennismaken en doornemen van de start van een zaak aan de hand van eigen dossiers. Een plan van aanpak opstellen en een behandelplan opzetten met een visie en regie op het dossier. De basisdocent en de cursisten gaan hier gezamenlijk mee aan de slag. Daarbij staan centraal dat de gedragscodes, de GBL, de richtlijnen, bedrijfsregelingen, convenanten etc.

Bijeenkomst 2 - Introductie Harvard Onderhandelen

Dit betreft een vaardigheidstraining waarin de start van het Harvard onderhandelen centraal staat. Oefenen met de gesprekstechnieken, zo nodig met een acteur.

Gedurende module hebben de cursisten coaching on the job via de mentor en sluiten ze de module af met een praktijkopdracht die aansluit op het geleerde in de module.

Module 2: Informatiebeheer (drie dagen)

Centraal staan in deze modules de competenties: Analyseren en doortastend handelen.

Bijeenkomst 3 - Causaliteit

Voordat de docenten een aanvang maken het onderwerp causaliteit, behandelt de basisdocent de praktijkopdracht van module 1 met de deelnemers.

Het begrip 'Causaliteit' staat centraal, daarnaast gaat de docent in op onderwerpen als de omkeringsregel, meervoudige causaliteit, doorbreking causaliteit, juridische- en medische causaliteit en de stelplicht en de bewijslast. De docent neemt de leerstof door met de cursisten aan de hand van casuïstiek.

Bijeenkomst 4 – Causaliteit en medische aspecten

Tijdens deze bijeenkomst gaan de docenten door op het onderwerp causaliteit, de juridische- en de medische causaliteit. Daarnaast komt een medisch adviseur op deze lesdag en deze geeft inzicht in de rol en de positie van de medisch adviseur in het medisch traject.

Bijeenkomst 5 – Causaliteit en arbeidsdeskundige aspecten

Deze bijeenkomst gaat verder op het onderwerp causaliteit en de aantasting van het arbeidsvermogen, wat is het arbeidsvermogen zonder ongeval, is het arbeidsvermogen aangetast door het ongevalsletsel en wat is het resterende arbeidsvermogen en wordt deze volledig benut.

Op deze lesdag is ook een arbeidsdeskundige aanwezig die inzicht geeft in de rol en taak van een arbeidsdeskundige in de personenschadebehandeling. Waarvoor en met welke vraagstelling van een arbeidsdeskundige worden ingeschakeld. Hoe verloopt de re-integratie in het lestelschadetraject. Daarnaast geeft de arbeidsdeskundige inzicht in de belangrijkste sociale zekerheidswetten, zoals de WIA, het zorgstelsel, zoals de WMO en de zorgverzekeringswet, de werkloosheidswet en de Participatiewet.

Ook deze module sluiten de deelnemers af met een praktijkopdracht. Daarnaast werken ze aan een schrijfopdracht, aangezien ook schriftelijke vaardigheden een onderdeel zijn van het werk van een personenschadebehandelaar-regelaar.

Module 3: Beoordeling (drie dagen)

Centraal staan in deze modules de competenties: Oordeel vormen (op inhoud en strategie), communiceren (mondellings uitdrukingsvaardigheid) en doortastend handelen

Bijeenkomst 6 - Regres

Deze bijeenkomst start weer met de bespreking van de praktijkopdracht van module 2. Daarna behandelt de docent het onderwerp Regres. De juridische basis van de diverse regresrechten legt de docent uit. Daarna gaat de docent onder meer in op de regresrechten van de diverse partijen in de personenschaderegeling, zoals zorgverzekeraars, werkgevers, uitkeringsinstanties, particuliere verzekeraars en de veel voorkomende weren, als medische causaliteit en het collega-collega verweer.

Bijeenkomst 7 Werkgeversaansprakelijkheid

Op deze lesdag staat het onderwerp 'werkgeversaansprakelijkheid' centraal. Artikel 7: 658 BW wordt uitgelegd, de reikwijdte en op welke situaties van toepassing, de stel- en bewijslast, de inhoud van de zorgplicht, opzet en bewuste roekeloosheid. Artikel 7: 611 BW behandelt de docent, waarbij aan de orde komt wanneer dit artikel van toepassing is, wat

een 'behoorlijke' verzekering is en onder meer wat de dekking van de aansprakelijkheid van artikel 7:611 BW onder de aansprakelijkheidsverzekering bedrijven behelst.

Bijeenkomst 8: Harvard Onderhandelen

Tijdens deze bijeenkomst krijgen de cursisten een vervolg op de eerste lesdag uit module 1. De deelnemers gaan aan de slag met de Harvardmethodieken. Zij oefenen in het voeren van een effectief gesprek in een positieve sfeer. Zij doen dit in rollenspelen aan de hand van cases uit de personenschaderegeling.

Ook deze module sluiten de deelnemers af met een praktijkopdracht.

Tussentijdse coaching

De deelnemers krijgen gedurende de leergang een coachingsmoment. Dit is een individueel moment waarop de trainer op de werkvloer meeluistert met een aantal telefoongesprekken met betrokkenen of de andere partij in een dossier. Bij dit gesprek is ook de mentor aanwezig. Het doel van coaching-on-the-job is tweeledig: Feedback on-the-job geven, om snel inzichtelijk te krijgen wat sterke punten zijn en wat ontwikkelgebieden zijn in de eigen praktijk van de deelnemer. Daarnaast het begeleiden van de mentor in het geven van feedback in de praktijk en het benoemen van de onderdelen waar feedback op gegeven kan worden.

Module 4: Regeling (vier dagen)

Centraal in deze module staan de competenties: Communiceren (luisteren, mondelinge uitdrukingsvaardigheid, sociaal sensitief handelen) en doortastend handelen.

Bijeenkomst 9: Schaderegeling

Deze bijeenkomst start met de behandeling van de praktijkopdracht van module 3. Daarnaast geeft de docent een inhoudelijke overdracht over alternatieve geschilbeslechting, zoals de deelgeschilprocedure en mediation.

Daarna volgt een vaardigheidstraining over Harvard onderhandelen en oefenen de deelnemers in het onderhandelingsgesprek.

Bijeenkomst 10: Schadeposten

Tijdens deze bijeenkomst staat de concrete vertaling van schadeposten naar geld centraal, zoals verlies arbeidsvermogen, huishoudelijke hulp, zelfwerkzaamheid, smartengeld, buitengerechtigde kosten. Onderwerpen als shockschade, affectieschade en zorgschade staan ook op het programma. Aan de hand van cases geven de docenten inzicht in de visies van de partijen in de schaderegeling over deze schadeposten.

Bijeenkomst 11: het oefenen voor het assessment

Een van de onderdelen van het examen van de Leergang Personenschade Middelzwaar letsel is het assessment: het voeren van een schaderegelingsgesprek. Tijdens deze bijeenkomst oefenen de deelnemers het schaderegelingsgesprek aan de hand van praktijkgerichte casuïstiek met acteurs, de basisdocent en de trainers en ontvangen feedback.

Bijeenkomst 12: het oefenen van een kennisexamen

Op de laatste dag van de leergang staat het oefenen voor de kennistoets centraal. Tijdens deze bijeenkomst krijgen de deelnemers een aantal vragen voorgelegd op het niveau van de kennistoets. De docent geeft uitleg over de toetsvragen.

Examen en assessment

De leergang wordt afgesloten met een kennisexamen en een assessment. Het kennisexamen is schriftelijk. De assessment bestaat uit het voeren van een regelingsgesprek. De deelnemer ontvangt een diploma bij een voldoende resultaat op het kennisexamen en het assessment.

Het diploma van de Leergang Personenschade middelzwaar Letsel is een diploma dat door de branche Personenschade erkend wordt en staat opgenomen in het NIVRE-register.