



*Reglement Nationaal Keurmerk
Letselschade voor Belangenbehartigers*



Kernwaarden Nationaal Keurmerk Letselschade

Wat mag een benadeelde verwachten van een keurmerkhouder met het Nationaal Keurmerk Letselschade?

1. De gerechtvaardigde belangen van de benadeelde zijn het uitgangspunt van de schadebehandeling
2. De benadeelde wordt met respect behandeld
3. De privacy van de betrokken partijen is goed geborgd
4. Betrokken partijen streven naar een optimale samenwerking
5. De letselschade van de benadeelde wordt vakbekwaam behandeld
6. De benadeelde heeft zicht op de voortgang van zijn letselschaderegeling en wordt op begrijpelijke wijze geïnformeerd
7. De benadeelde ontvangt zijn letselschadevergoeding rechtstreeks en wordt transparant geïnformeerd over de betalingen
8. Mocht de benadeelde niet tevreden zijn, dan kan hij gebruik maken van een toegankelijke klachtenregeling
9. Het medisch traject voldoet aan de eisen van de Medische Paragraaf ([Medische Paragraaf](#))
10. De benadeelde kan via een klanttevredenheidsonderzoek aangeven hoe hij de letselschaderegeling ervaart of heeft ervaren

In het navolgende reglement wordt de in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad opgenomen organisatie aangeduid met de term 'keurmerkhouder'.

Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor Belangenbehartigers

Inhoudsopgave

1. De belangenbehartiger	3
1.1 Deskundigheid en kwaliteit.....	3
2. Praktijkuitoefening	4
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	4
2.2 Medisch traject.....	5
2.3 Eerste contact met de benadeelde.....	5
2.4 Bezoekafspraak.....	6
2.5 Informatieverstrekking tijdens de loop van de zaak	6
2.6 Eindregeling.....	6
2.7 Overname.....	6
3. Centrale uitgangspunten	7
3.1 Rechtvaardigheid.....	7
3.2 Houding en gedrag	7
3.3 Uitbesteding	7
3.4 Evaluatie	7
3.5 Financieel	8
3.6 Wijze van honorering.....	9
4. Klachtenbehandeling	10
4.1 Interne klachtenregeling.....	10
4.2 Externe klachtenregeling	11
5. Overig.....	11
6. Begrippenlijst.....	12

1. De belangenbehartiger

1.1 Deskundigheid en kwaliteit

- 1.1.1 De keurmerkhouders is gebonden aan de GBL, GOMA, Medische Paragraaf en de gedragsregels van het NIVRE.
- 1.1.2 De keurmerkhouders bevordert de bekendheid van het Nationaal Keurmerk Letselschade bij de benadeelde via informatie in de informatiebrochure (digitaal of fysiek) en het zichtbaar plaatsen van het logo van het Nationaal Keurmerk Letselschade op zijn website, met een link naar de website van De Letselschade Raad.
- 1.1.3 Het NKL moet staan voor kwaliteit van de letselschadebehandeling. Daarvoor is adequate en actuele deskundigheid binnen NKL partijen van groot belang. Om te waarborgen dat letselschadebehandeling voor het slachtoffer op een deskundige manier en volgens de beginselen van de GBL plaatsvindt, dient per 1/1/2023 aan een aantal opleidingseisen te worden voldaan. Gedurende het jaar 2022 zal worden bezien in hoeverre de keurmerkhouders voorbereid zijn op de navolgende per 1/1/2023 geldende eisen:

DLR Richtlijn Licht letsel / Procesgang Licht letsel

- Er is sprake van 'licht letsel' indien het letsel binnen zes maanden restloos (behoudens de normaal te verwachten, niet ontsierende, littekens) geneest, en er dus geen complicerende factoren optreden: [Richtlijn Licht Letsel incl Smartengeld 2022](#)
- 80% van de letselschadebehandelaars die als zodanig uitsluitend licht letsel zaken behandelen moet tenminste binnen 1 jaar met goed gevolg een geaccrediteerde opleiding licht letsel hebben afgerond, vergelijkbaar met de Module Personenschade-regeling van NIBE-SVV.

GBL zaken

- Letselschadebehandelaars moeten binnen 3 jaar nadat ze als zodanig werkzaam zijn vakvolwassen zijn. Hiervan is sprake wanneer de behandelaar een branche-erkende opleiding heeft gevolgd.
- Norm is het volgen van een branche-erkende opleiding:
80% van medewerkers bij een keurmerkhouders (binnendienst- en buitendienstmedewerkers, exclusief administratieve medewerkers) moet binnen 3 jaar een branche-erkende vakopleiding met succes hebben afgerond (vergelijkbaar met OSR Personenschadeleergang Middelzwaar Letsel, Leergang Personenschade NIVRE of de Grotius specialisatieopleiding Personenschade).

- 1.1.4. Vervolgopleiding binnen- en buitendienst

Vervolgopleiding binnendienst

- Letselschadebehandelaars die uitsluitend in de binnendienst werken, moeten na afronding van een branche-erkende opleiding jaarlijks voldoen aan het behalen van

voldoende PE punten (norm: minimaal drie dagdelen hebben besteed aan in- of externe vervolgopleidingen op minimaal HBO-niveau).

Vervolgopleiding buitendienst

- Buitendienstmedewerkers dienen binnen vijf jaar te voldoen aan de eisen van een NIVRE Register- Expert Personenschade, met daarbij de minimale verplichting te voldoen aan de eisen van het PE-reglement van het NIVRE.
- Per organisatie geldt dat minimaal 50% van de buitendienstmedewerkers NIVRE Register-Expert Personenschade is. Dit geldt ook voor een zelfstandige belangenbehartiger.
- Voor een franchisenemer die als een zelfstandig ondernemer valt aan te merken geldt dat deze franchisenemer NIVRE Register-Expert Personenschade moet zijn.

- 1.1.5 Voor iedere belangenbehartiger die niet aan de opleidingseis van artikel 1.1.3 of artikel 1.1.4 voldoet, dient de keurmerkhouders een opleidingstraject vast te leggen, waarbij het vereiste opleidingsniveau en/of aantal PE-punten zo spoedig mogelijk wordt behaald. De keurmerkhouders garandeert dat de belangenbehartiger die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, onder begeleiding staat van een belangenbehartiger die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.
- 1.1.6 De belangenbehartiger draagt zorg voor een deskundige behandeling van de zaak. De keurmerkhouders draagt zorg voor de logistieke verspreiding van actuele, belangrijke ontwikkelingen in de branche onder bij haar werkende belangenbehartigers en waarborgt actieve toepassing van deze ontwikkelingen.
- 1.1.7 De belangenbehartiger aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet, of behoort te weten, dat hij voor de uitvoering daarvan de vereiste deskundigheid mist. Op deelreinen waarop hij de deskundigheid mist, laat hij zich adviseren door ter zake deskundigen.
- 1.1.8 De belangenbehartiger besteedt ten minste 500 dossier-gebonden uren per jaar aan letselschadezaken, ongeacht of hij fulltime of parttime werkt.

2. Praktijkuitoefening

2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid

- 2.1.1 Het is een keurmerkhouders niet toegestaan om een zaak te behandelen van een benadeelde tegen een organisatie, waaronder een verzekeringsmaatschappij, voor wie dezelfde keurmerkhouders de belangen in enige letselschadezaak of overlijdensschadezaak behartigt, of wier belangen worden behartigd door een aan keurmerkhouders gelieerde entiteit.

- 2.1.2 De belangenbehartiger gedraagt zich zoals een goede belangenbehartiger betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige schadebehandeling.
- 2.1.3 De belangenbehartiger dient voor ogen te houden dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven een (gerechtelijke) procedure.
- 2.1.4 De belangenbehartiger handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een AVG privacyverklaring is op een openbaar toegankelijke plaats beschikbaar.
- 2.1.5 Van telefoongesprekken wordt een notitie in het dossier opgenomen. Bij afwezigheid van de belangenbehartiger wordt ernaar gestreefd de benadeelde binnen 2 werkdagen en in ieder geval uiterlijk binnen vijf werkdagen, terug te bellen.
- 2.1.6 De belangenbehartiger dient schriftelijke vragen van de benadeelde zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na binnenkomst te behandelen.
- 2.1.7 De belangenbehartiger draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens zijn afwezigheid. Waarneming geschiedt door een vakvolwassen ingeschrevene in het Nationaal Keurmerk Letselschade.

2.2 Medisch traject

- 2.2.1 De keurmerkhouders maakt gebruik van een medisch adviseur. In alle gevallen waarin inschakeling van de medisch adviseur aan de orde is, wordt in overleg met de benadeelde bepaald of bij de behandeling van zijn zaak gebruik wordt gemaakt van één medisch adviseur of dat beide partijen gebruik maken van een eigen medisch adviseur. Deze medisch adviseurs dienen BIG-geregistreerd te zijn.

2.3 Eerste contact met de benadeelde

- 2.3.1 Bij het eerste contact met de benadeelde:
 - a. krijgt hij informatie over het verloop van het schaderegelingsproces;
 - b. bevestigt de belangenbehartiger de gemaakte afspraken, waaronder in ieder geval de gemaakte afspraak met betrekking tot de kosten van juridische bijstand;
 - c. vraagt de belangenbehartiger toestemming aan de benadeelde om het schadedossier, met uitzondering van de zich daarin bevindende medische informatie, ter inzage voor te leggen aan een externe auditor ter toetsing van de kwaliteit van de dienstverlening in het kader de vermelding in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

Van het eerste gesprek wordt door de belangenbehartiger een verslag gemaakt. Indien mogelijk wordt bij het verslag een eerste schadestaat gevoegd. De benadeelde krijgt het verslag ter goedkeuring voorgelegd.

2.4 Bezoekafspraak

- 2.4.1 Een bezoekafspraak vindt bij de benadeelde thuis of bij de belangenbehartiger op kantoor plaats.
- 2.4.2 Indien een schaderegelaar van de verzekeraar een bezoek wil (laten) afleggen aan de benadeelde, zorgt de belangenbehartiger er in beginsel voor bij dit gesprek aanwezig te zijn, tenzij (schriftelijk) anders overeengekomen met de benadeelde.
- 2.4.3 De belangenbehartiger zal in beginsel tenminste eens per jaar een persoonlijk onderhoud met de benadeelde hebben om de voortgang te bespreken.

2.5 Informatieverstrekking tijdens de loop van de zaak

- 2.5.1 De informatieverstrekking geschiedt periodiek, minimaal eens per twee maanden. In overleg met de benadeelde kan van deze termijn worden afgeweken.
- 2.5.2 De belangenbehartiger zendt alle relevante correspondentie in kopie aan de benadeelde.

2.6 Eindregeling

- 2.6.1 Voordat de zaak definitief wordt geregeld, zal het onderhandelingsresultaat schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een advies aan de benadeelde worden toegelicht. Indien er m.b.t. de eindregeling meerdere mogelijkheden zijn, geeft de belangenbehartiger zoveel mogelijk uitleg over de consequenties van die verschillende mogelijkheden.

2.7 Overname

- 2.7.1 Indien de benadeelde van belangenbehartiger wisselt en beide belangenbehartigers als keurmerkhouders zijn opgenomen in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad, zal de vorige belangenbehartiger het dossier op eerste verzoek aan de nieuwe belangenbehartiger zenden.
- 2.7.2 Openstaande declaraties mogen geen belemmering vormen om het dossier zo spoedig mogelijk over te dragen. De opvolgende belangenbehartiger zal zich inspannen om de openstaande declaraties van de vorige belangenbehartiger door de aansprakelijke partij betaald te krijgen, tenzij hij deze onredelijk vindt. In dat geval, zal hij de vorige belangenbehartiger hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stellen. De vorige belangenbehartiger behoudt zijn eventuele recht de openstaande declaraties bij de benadeelde te incasseren.

- 2.7.3 Bij de overdracht van het dossier, doet de overdragende belangenbehartiger, opgave van:
- het totaalbedrag van door de verzekeraar voldane voorschotten, waaronder de buitengerechtigde kosten;
 - het totaal gedeclareerde bedrag aan buitengerechtigde kosten en overige kosten en wat hiervan nog openstaat;
 - het totaalbedrag van de door de benadeelde betaalde kosten.

3. Centrale uitgangspunten

3.1 Rechtvaardigheid

- 3.1.1. Het streven naar rechtvaardige oplossingen is het centrale en primaire uitgangspunt voor de medewerkers van de keurmerkhouders. De keurmerkhouders verklaart dat nimmer haar eigen belang prevaleert boven voornoemd centraal en primaire uitgangspunt.

3.2 Houding en gedrag

Het uitgangspunt bij houding en gedrag is dat partijen respectvol met elkaar omgaan. Betrokken partijen streven naar een constructieve samenwerking, waarbij zij oplossingen aandragen en verharding voorkomen.

De volgende normen zijn in ieder geval van toepassing in dit kader:

- Tijdens de gehele looptijd van het dossier, ook uit eigener beweging, de relevante informatie aanleveren en overleggen aan de WA-verzekeraar alsmede, voor zover van toepassing, de SVI-verzekeraar;
- De reactietermijnen zoals genoemd in dit reglement altijd toepassen;
- Cliënten informatie verstrekken over het behandelproces, ook de informatie die door WA verzekeraars wordt aangeleverd;
- In overeenstemming met de medische paragraaf medisch juridisch relevante informatie en beschikbare documentatie aanleveren ter onderbouwing van de claim;
- Bejegening naar de verzekeraar vanuit harmoniemodel;
- De 2-jaars evaluatie over en weer met elkaar delen/matchen.

3.3 Uitbesteding

- 3.3.1 Indien de keurmerkhouders werkzaamheden waarvoor het keurmerk is verleend, uitbestedt, zal de keurmerkhouders dat uitsluitend doen aan een persoon of organisatie die eveneens is ingeschreven in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad. Uitbesteding geschiedt pas na overleg met – en toestemming van – de benadeelde.

3.4 Evaluatie

- 3.4.1 Indien de keurmerkhouders na twee jaar nog geen afwikkeling van het dossier heeft gerealiseerd, wordt in overleg tussen partijen een dossiergericht actieplan opgesteld.
- 3.4.2 De keurmerkhouders voert een benadeeldevredensonderzoek uit na afronding van de zaak. Het tevredensonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.
- 3.4.3 De keurmerkhouders dient deel te nemen aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade vastgestelde auditcyclus..

3.5 Financieel

- 3.5.1 Het is de keurmerkhouders verboden om een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te voldoen aan enige partij, voor de doorverwijzing van letselschadezaken. Doorverwijzer mag wel worden beloond voor werkzaamheden onder de volgende voorwaarden:
- de werkzaamheden zijn onderdeel van de dossierbehandeling, bijvoorbeeld het voeren van een intakegesprek, het vastleggen van informatie over de toedracht, de aard van de klachten en de persoonsgegevens van de benadeelde;
 - deze werkzaamheden zijn gespecificeerd op een factuur die is opgenomen in het schadedossier;
 - benadeelde is bekend met de doorverwijzing en heeft hier expliciet in toegestemd;
 - benadeelde is geïnformeerd over de inhoud van de werkzaamheden van de keurmerkhouders en de honorering die hieraan is gekoppeld;
 - de doorverwijzing ligt vast in het schadedossier en is inzichtelijk voor alle betrokken partijen.
- 3.5.2 De keurmerkhouders dient te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering dekt ten minste schade tot een bedrag van € 500.000,- per aanspraak en tot ten minste tweemaal dat bedrag per verzekeringsjaar.
- 3.5.3 Uitgangspunt is dat gelden van de benadeelde rechtstreeks aan betrokkene worden betaald. Buitengerechtelijke kosten kunnen bijkennis een machtiging of een daartoe strekkende vaststellingsovereenkomst rechtstreeks aan de belangenbehartiger worden betaald.
- 3.5.4 In uitzonderlijke gevallen kan het noodzakelijk zijn dat betalingen in het belang van benadeelde via de belangenbehartiger moeten verlopen..

In slechts deze uitzonderlijke gevallen, en dan met schriftelijke toestemming van benadeelde, worden de gelden die de benadeelde toekomen via de derdengeldrekening van de belangenbehartiger betaalbaar gesteld. In die gevallen wordt de reden voor deze

werkwijze vastgelegd in het dossier.

Voor deze betalingen dient de ingeschrevene te beschikken over een Stichting Beheer Derdengelden. Deze Stichting dient te voldoen aan eisen die vergelijkbaar zijn met de door de Nederlandse Orde van Advocaten gestelde eisen. Betalingen op de derdengeldrekening worden binnen één week aan de benadeelde doorbetaald tenzij hierover afwijkende schriftelijke afspraken met de benadeelde zijn gemaakt.

Wanneer de belangenbehartiger niet over een derdengeldenrekening beschikt die aan de hiervoor omschreven eisen voldoet, moet de persoonlijke schade altijd rechtstreeks worden betaald aan benadeelde.

- 3.5.5 De belangenbehartiger is verplicht een zorgvuldige urenregistratie bij te houden.
- 3.5.6 Het verrekenen van de beloning van de belangenbehartiger met overige schadeposten in de opdrachtovereenkomst is niet toegestaan. Indien dit in incidentele gevallen noodzakelijk is, dan moet de belangenbehartiger dit apart, expliciet en schriftelijk met de benadeelde overeenkomen.

3.6 Wijze van honorering

- 3.6.1 De keurmerkhouders informeert de benadeelde betreffende de financiële aspecten, de alternatieven en juridische mogelijkheden (honoreren op basis van uurtarief, met of zonder no-win-no-fee-garantie, gefinancierde rechtsbijstand, particuliere rechtsbijstandverzekering en no-cure-no-pay) door middel van het verstrekken van informatie.
- 3.6.2 De keurmerkhouders maakt, nadat de benadeelde conform artikel 3.6.1 is geïnformeerd en voorgelicht, een redelijke tariefafspraken met de benadeelde. Deze gemaakte afspraak moet duidelijk en gemotiveerd zijn en wordt in een zo vroeg mogelijk stadium van de dossierbehandeling, doch uiterlijk twee maanden na het verstrekken van de opdracht, schriftelijk bevestigd.
- 3.6.3 De keurmerkhouders richt zijn declaratie zo in, dat de benadeelde daaruit kan opmaken hoeveel wordt gerekend voor het honorarium en hoeveel voor andere kosten.
- 3.6.4 No-cure-no-pay is toegestaan indien:
 - 1. problemen voorzienbaar zijn in de sfeer van
 - a. aansprakelijkheid
 - b. causaliteit
 - c. schadevaststelling
 - 2. én het bepaald onzeker is of de benadeelde een passende schadevergoeding zal ontvangen.

Aan deze tweede voorwaarde zal in ieder geval zijn voldaan als de benadeelde op basis van de onder 1. genoemde problemen buitengerechtelijke kosten is verschuldigd in geval van 'no-cure', of als de (buiten-)gerechtelijke kosten niet of niet geheel op de aansprakelijke partij kunnen worden verhaald.

- 3.6.5 No-cure-no-pay afspraken kunnen alleen gemaakt worden op basis van de overeenkomst die inhoudelijk overeenkomt met de door de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) gestelde eisen.

4. Klachtenbehandeling

4.1 Interne klachtenregeling

- 4.1.1 De keurmerkhouders heeft een interne klachtenregeling die toegankelijk is via zijn website.
- 4.1.2 De interne klachtenregeling treedt in werking zodra de benadeelde zich schriftelijk of per e-mail met een klacht tot (de directie van) keurmerkhouders wendt. De keurmerkhouders bevestigt de klacht binnen 10 dagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 4.1.3 De keurmerkhouders bestudeert het dossier en kan de klager om een aanvullende schriftelijke toelichting vragen. De beoordeling van de klacht geschiedt door een andere medewerker dan de medewerker tegen wie de klacht is gericht. Een zelfstandig belangenbehartiger dient zijn klacht te laten beoordelen door zijn waarnemer als genoemd in artikel 2.1.7.
- 4.1.4 De keurmerkhouders beantwoordt de klacht uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de klacht of de aanvullende schriftelijke toelichting zoals bedoeld in 4.1.3.
- 4.1.5 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd. Hierbij wordt ook gewezen op de externe klachtenregeling(en).
- 4.1.6 De interne klachtenregeling wordt goed geadmistreerd. De keurmerkhouders bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze desgevraagd ter beschikking aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad aangestelde auditor.

4.2 Externe klachtenregeling

- 4.2.1 De benadeelde kan, nadat hij de interne klachtenprocedure van de keurmerkhouders heeft doorlopen, een klacht indienen bij de externe klachtenregeling van het NIVRE, dan wel bij de externe klachtenregeling(en) van de opdrachtgever van de keurmerkhouders.

5. Overig

- 5.1 Indien er zich binnen de organisatie van de keurmerkhouders wijzigingen voordoen die van invloed kunnen zijn op de inschrijving in het Nationaal Keurmerk Letselschade, dient daarvan zo spoedig mogelijk melding te worden gedaan aan het bureau van de Stichting De Letselschade Raad.

6. Begrippenlijst

Auditcyclus: De auditcyclus van het NKL bestaat vanaf 2022 uit een bezoek audit per 3 jaar en uit één tussentijds toetsingsmoment na anderhalf jaar, bestaande uit een meting van procesprestaties, een inhoudelijke beoordeling van een aantal dossiers op onder andere houding en gedrag en een gesprek met het management. Het laten afnemen van de audits is een eigen verantwoordelijkheid van de ingeschreven organisaties.

Benadeelde: degene die schade heeft ondervonden als gevolg van een ongeval, een medisch incident, een bedrijfsongeval e.d.

BIG-registratie: BIG: Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg. De Wet BIG geeft regels voor beroepen in de gezondheidszorg en beschermt patiënten tegen ondeskundig en onzorgvuldig handelen. Het BIG-register vloeit voort uit de Wet BIG. Een BIG-registratie maakt duidelijk wat men als zorgverlener kan en mag.

DLR Richtlijn Licht Letsel inclusief smartengeld: richtlijn voor een efficiënte en slachtoffervriendelijke wijze van afwikkeling van kleiner letselschades. Zie ook: [Richtlijn Licht Letsel incl Smartengeld 2022](#)

GBL: Gedragscode Behandeling Letselschade. Beschrijving van de morele waarden en verantwoordelijkheden die centraal staan in de behandeling van letselschade en omschrijving tot welke morele normen zij aanleiding geven. De GBL formuleert normen als gedragsregels voor alle betrokken partijen.

GOMA: Gedragscode Openheid Medische incidenten; betere Afwikkeling Medische Aansprakelijkheid. Aanbevelingen voor het handelen van degenen die betrokken zijn bij de afwikkeling van de gevolgen voor een patiënt van een incident in de gezondheidszorg en voor een adequate afwikkeling van verzoeken om schadevergoeding.

Medische Paragraaf: maakt onderdeel uit van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en bevat goede praktijken en werkdocumenten die behulpzaam beogen te zijn bij een soepel verloop van het medisch beoordelingstraject in letselschadezaken. Zie ook: [Medische Paragraaf](#)

NIVRE: Nederlands Instituut van Register Experts