

## **Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor expertisebureaus**

### **Inhoudsopgave**

|           |                            |           |
|-----------|----------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Begripsbepalingen</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2.</b> | <b>De organisatie</b>      | <b>3</b>  |
| 2.1       | Definitie                  |           |
| 2.2       | Structuur                  |           |
| 2.3       | Keurmerk                   |           |
| <b>3.</b> | <b>Kernwaarden</b>         | <b>4</b>  |
| <b>4.</b> | <b>Deskundigheid</b>       | <b>5</b>  |
| 4.1       | Wet- en regelgeving        |           |
| 4.2       | Opleiding en onderwijs     |           |
| 4.3       | Opdracht                   |           |
| 4.4       | Tijdsbesteding             |           |
| <b>5.</b> | <b>Praktijkuitoefening</b> | <b>6</b>  |
| 5.1       | Algemeen uitgangspunt      |           |
| 5.2       | Privacy                    |           |
| 5.3       | Contact en communicatie    |           |
| 5.4       | Medisch traject            |           |
| 5.5       | Financieel                 |           |
| 5.6       | Voortgang                  |           |
| 5.7       | Waarneming                 |           |
| 5.8       | Uitbesteding               |           |
| <b>6.</b> | <b>Kwaliteit</b>           | <b>8</b>  |
| 6.1       | Tevredenheidsonderzoek     |           |
| 6.2       | Klachtenbehandeling        |           |
| 6.3       | Auditcyclus                |           |
| <b>7.</b> | <b>Slotbepalingen</b>      | <b>9</b>  |
|           | <b>Addendum</b>            | <b>10</b> |

## 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. auditcyclus: de toetsingsmethode van DLR waarmee de naleving van de eisen zoals omschreven in dit reglement kan worden geborgd;
- b. benadeelde: de persoon met letselschade als gevolg van o.a. een ongeval, medisch incident, beroepsziekte of misdrijf;
- c. BIG-register: het register op grond van de wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (verder te noemen: wet BIG) dat duidelijkheid geeft over de bevoegdheid van zorgverleners met beschermde titels;
- d. De Letselschade Raad (verder te noemen DLR): de stichting die als onafhankelijke en overkoepelende organisatie, bestaande uit alle partijen die betrokken zijn bij de behandeling van letselschadezaken, werkt aan verbetering van het schaderegelingsproces;
- e. [Gedragscode Behandeling Letselschade](#) (verder te noemen GBL): gedragsregels voor alle partijen die beroepsmatig zijn betrokken bij de behandeling van letselschadezaken;
- f. [Gedragscode Openheid Medische incidenten; betere Afwikkeling Medische Aansprakelijkheid](#) (verder te noemen: GOMA): aanbevelingen voor het handelen van alle partijen die betrokken zijn bij de afwikkeling van de gevolgen van een medisch incident en voor een adequate behandeling van de daaruit voortvloeiende letselschade;
- g. keurmerkhoudster: de organisatie die voldoet aan de kwaliteitseisen die de letselschadebranche aan haar stelt en die als zodanig is opgenomen in het register van het NKL;
- h. Nederlands Instituut van Register Experts (verder te noemen: NIVRE): de beroepsorganisatie van schade-experts in Nederland die tot doel heeft de professionele ontplooiing van schade-experts te bevorderen in alle mogelijke expertisewerkzaamheden met oog voor kwaliteit, duurzaamheid en objectiviteit. Het NIVRE behartigt de belangen van de NIVRE Register-Experts die actief zijn binnen de diverse schadebranches en werkt hiervoor samen met de, bij hem aangesloten, werkgevers en ketenpartners in de schadebranche. Het NIVRE is tevens een kwaliteitsinstituut dat het register van de NIVRE Register-Experts beheert;
- i. Nationaal Keurmerk Letselschade (verder te noemen: NKL): het onafhankelijke kwaliteitsstelsel voor dienstverlenende organisaties in de letselschadebranche;
- j. NKL Opleidingshuis: het instituut dat tot doel heeft om de norm te bepalen voor de kwaliteit van de opleidingen en om een goede doorstroom c.q. aansluiting te realiseren, waarbij overlap tussen de opleidingen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- k. Normcommissie: de door het bestuur van DLR ingestelde onafhankelijke commissie die belast is met de gang van zaken rondom het NKL, waaronder het vaststellen van kwaliteitseisen en normering ten behoeve van de inschrijving in het register van het NKL en het vorm en inhoud geven aan de toetsing van de keurmerkhouders op de vastgestelde kwaliteitseisen;
- l. organisatie: een bedrijf bestaande uit een of meerdere personen, dat diensten verleent in het kader van de gevolgen van o.a. een ongeval, medisch incident, beroepsziekte of misdrijf.

## **2. De organisatie**

### **2.1 Definitie**

- 2.1.1 Een expertisebureau is een bureau dat gespecialiseerd is in het verlenen van diensten aan aansprakelijk gestelde partijen en/of hun verzekeraars bij het beoordelen van de toedracht en het vaststellen van letselschade als gevolg van o.a. een ongeval, medisch incident, beroepsziekte of misdrijf.
- 2.1.2 De organisatie waarop dit reglement betrekking heeft zal verder worden aangeduid als de keurmerkhouders.

### **2.2 Structuur**

De medewerkers van de keurmerkhouders zijn, voor zover relevant voor dit reglement, onder te verdelen in:

- schadebehandelaar Licht Letsel
- schadebehandelaar Middelzwaar Letsel
- schadebehandelaar Zwaar Letsel
- buitendienstmedewerker.

### **2.3 Keurmerk**

De keurmerkhouders bevordert de bekendheid van het NKL bij de benadeelde door middel van het verstrekken van digitale of schriftelijk informatie en het zichtbaar plaatsen van het logo van het NKL op zijn website, met een link naar de website van DLR.

### **3. Kernwaarden**

- 3.1 De keurmerkhouders neemt de gerechtvaardigde belangen van de benadeelde als uitgangspunt van de dienstverlening.
- 3.2 De keurmerkhouders laat nooit zijn eigen belang prevaleren boven het streven naar rechtvaardige oplossingen.
- 3.3 De keurmerkhouders bewaakt ten opzichte van zijn opdrachtgever de vrijheid die noodzakelijk is om objectief en onafhankelijk zijn diensten te kunnen leveren.
- 3.4 De keurmerkhouders streeft een oplossing in der minne na.
- 3.5 De keurmerkhouders gaat respectvol om met zowel de benadeelde als de andere bij het schaderegelingsproces betrokken partijen.
- 3.6 De keurmerkhouders streeft naar een constructieve samenwerking met alle bij het schaderegelingsproces betrokken partijen, waarbij hij oplossingen aandraagt en verharding probeert te voorkomen.

## **4. Deskundigheid**

### **4.1 Wet- en regelgeving**

- 4.1.1 De keurmerkhouders is bij de uitvoering van zijn werkzaamheden gehouden aan alle wet- en regelgeving die op zijn organisatie van toepassing is.
- 4.1.2 De keurmerkhouders is in ieder geval gebonden aan:
- GBL
  - GOMA
  - gedragsregels van het NIVRE, waaronder de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties van het Verbond van Verzekeraars.

### **4.2 Opleiding en onderwijs**

- 4.2.1 De keurmerkhouders voldoet voor wat betreft het opleidingsniveau van zijn medewerkers aan de eisen van het NKL Opleidingshuis.
- 4.2.2 De keurmerkhouders met meer dan twee medewerkers richt zijn organisatie zodanig in dat minimaal 50% van hen aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.
- 4.2.3 De keurmerkhouders richt zijn organisatie zodanig in dat minimaal 50% van zijn buitendienstmedewerkers NIVRE Register-Expert Personenschade is.
- 4.2.4 De keurmerkhouders legt voor iedere medewerker die niet aan het hiervoor gestelde opleidingsniveau voldoet, een opleidingstraject vast in overeenstemming met de eisen van het NKL Opleidingshuis.
- 4.2.5 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat de medewerker die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, onder begeleiding staat van een medewerker die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.

### **4.3 Opdracht**

De keurmerkhouders aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet, of behoort te weten, dat zijn medewerkers de voor de uitvoering van die opdracht vereiste deskundigheid missen. De keurmerkhouders zorgt ervoor dat medewerkers die op deelterreinen deskundigheid missen, zich laten adviseren door ter zake deskundigen.

### **4.4 Tijdsbesteding**

De keurmerkhouders kan aantonen dat zijn medewerkers tenminste 500 dossier gebonden uren per jaar besteden aan letselschadezaken, ongeacht of zij fulltime of parttime werken.

## **5. Praktijkuitoefening**

### **5.1 Algemeen uitgangspunt**

De keurmerkhouders gedraagt zich zoals het een goede keurmerkhouders betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige schadebehandeling.

### **5.2 Privacy**

De keurmerkhouders handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een AVG privacyverklaring is op zijn website beschikbaar.

### **5.3 Contact en communicatie**

5.3.1 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat bij het eerste contact met de benadeelde:

- informatie wordt verstrekt over het verloop van het schaderegelingsproces;
- (bij middelzwaar en zwaar letsel) de benadeelde wordt gewezen op de wenselijkheid van het inschakelen van een belangenbehartiger die is ingeschreven in het register van het NKL.

5.3.2 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat een bezoekspraak in beginsel bij de benadeelde thuis plaatsvindt of bij de belangenbehartiger van de benadeelde op kantoor.

5.3.3 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat van (telefoon)gesprekken een notitie in het dossier wordt opgenomen.

5.3.4 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat, bij afwezigheid van een medewerker, ernaar wordt gestreefd de benadeelde binnen twee werkdagen en in ieder geval uiterlijk binnen vijf werkdagen terug te (laten) bellen.

5.3.5 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat schriftelijke vragen van de benadeelde zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na binnenkomst worden beantwoord.

5.3.6 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat er ten minste een keer per jaar een bezoekspraak met de benadeelde plaatsvindt om de voortgang van zijn zaak te bespreken, ook als de benadeelde door een belangenbehartiger wordt bijgestaan. Dat is alleen anders, als de benadeelde aangeeft op dat contact geen prijs te stellen.

5.3.7 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat er op begrijpelijke wijze met de benadeelde wordt gecommuniceerd.

### **5.4 Medisch traject**

5.4.1 De keurmerkhouders maakt gebruik van een BIG-geregistreerde medisch adviseur.

5.4.2 In overleg met de benadeelde en de opdrachtgever van de keurmerkhouders wordt bepaald of bij de behandeling van de zaak gebruik wordt gemaakt van één medisch adviseur of dat beide partijen gebruik maken van een eigen medisch adviseur.

- 5.4.3 De keurmerkhouders richt zijn organisatie zodanig in dat er een strikte scheiding is tussen het schaderegelingsproces en het medisch traject. De keurmerkhouders draagt dit binnen zijn organisatie actief uit en ziet toe op de naleving daarvan.

## **5.5 Financieel**

- 5.5.1 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat de letselschadevergoeding rechtstreeks aan de benadeelde wordt betaald en informeert hem transparant over de betalingen.
- 5.5.2 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat hij binnen 10 dagen na erkenning van aansprakelijkheid of overeenstemming over een voorschot of slotbetaling, een advies tot betaling aan zijn opdrachtgever stuurt.
- 5.5.3 De keurmerkhouders spreekt met zijn opdrachtgever af dat zijn medewerkers een mandaat meekrijgen van € 25.000 of een mandaat dat werkbaar is voor een vooraf afgestemde, specifieke situatie.
- 5.5.4 De keurmerkhouders beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering dekt schade tot ten minste een bedrag van € 500.000,- per aanspraak en tot ten minste tweemaal dat bedrag per verzekeringsjaar.

## **5.6 Voortgang**

- 5.6.1 De keurmerkhouders stuurt actief op de beheersing van werkvoorraden.
- 5.6.2 De keurmerkhouders zorgt ervoor, al dan niet in samenwerking met zijn opdrachtgever, dat er in zaken die langer lopen dan twee jaar binnen drie maanden na het verstrijken van die termijn wordt geëvalueerd waarom er nog geen eindregeling is en welke acties er noodzakelijk zijn om daartoe te komen.
- 5.6.3 De keurmerkhouders zorgt ervoor, al dan niet in samenwerking met zijn opdrachtgever, dat er in zaken die langer lopen dan drie jaar binnen drie maanden na het verstrijken van die termijn wordt geëvalueerd waarom er nog geen eindregeling is en welke acties er noodzakelijk zijn om daartoe te komen.

## **5.7 Waarneming**

De keurmerkhouders zorgt voor een adequate waarneming tijdens afwezigheid van zijn medewerkers die langer duurt dan vier weken. Waarneming geschiedt door een collega van hetzelfde opleidingsniveau dan wel door een medewerker van hetzelfde opleidingsniveau van een andere keurmerkhouders.

## **5.8 Uitbesteding**

De keurmerkhouders besteedt werkzaamheden waarvoor het keurmerk is verleend uitsluitend uit aan een organisatie die eveneens is ingeschreven in het register van het NKL.

## **6. Kwaliteit**

### **6.1 Tevredenheidsonderzoek**

De keurmerkhouders voert een benadeeldetevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak, voor zover dit niet al door zijn opdrachtgever wordt gedaan.

### **6.2 Klachtenbehandeling**

6.2.1 De keurmerkhouders heeft een interne klachtenregeling die toegankelijk is via zijn website.

6.2.2 De interne klachtenregeling treedt in werking zodra de benadeelde zich schriftelijk of per e-mail met een klacht tot de keurmerkhouders wendt.

6.2.3 De keurmerkhouders neemt in de interne klachtregeling op dat:

- a. de klacht binnen 10 werkdagen wordt bevestigd en dat aan de benadeelde informatie over de interne klachtenprocedure wordt verschaft;
- b. de beoordeling van de klacht geschiedt door een andere medewerker dan de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- c. indien nodig aan de benadeelde om een aanvullende schriftelijke toelichting wordt gevraagd;
- d. uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de klacht of de aanvullende schriftelijke toelichting zoals bedoeld onder c. een inhoudelijke reactie op de klacht wordt verstuurd;
- e. de afhandeling van de klacht schriftelijk geschiedt, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd.

6.2.4 De keurmerkhouders administreert de interne klachtenregeling zodanig dat desgevraagd een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar ter beschikking kan worden gesteld tijdens een audit.

6.2.5 Nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen, wijst de keurmerkhouders de benadeelde op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het externe Klachtenloket NIVRE en/of bij de interne klachtenregeling van de opdrachtgever van de keurmerkhouders.

### **6.3 Auditcyclus**

6.3.1 De keurmerkhouders neemt deel aan de door de Normcommissie vastgestelde auditcyclus conform de [Leidraad Audit NKL](#).

6.3.2 De keurmerkhouders vraagt, indien van toepassing, aan de benadeelde toestemming 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 van de vermelding in het register NKL.



## **7. Slotbepalingen**

- 7.1 Indien er zich binnen de organisatie van de keurmerkhouders wijzigingen voordoen die van invloed kunnen zijn op de inschrijving in het register van het NKL, meldt de keurmerkhouders dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand, aan het bureau van DLR.
- 7.2 Dit reglement kan gewijzigd worden in een vergadering van de Normcommissie als de voorgestelde wijziging is geagendeerd.
- 7.3 De leden van de Normcommissie en de secretaris kunnen voorstellen tot wijziging indienen.
- 7.4 Het bureau van DLR stelt de keurmerkhouders schriftelijk op de hoogte van alle wijzigingen en zorgt voor publicatie van het gewijzigde reglement op de website van DLR.

## Addendum

In afwachting van de oprichting van het NKL Opleidingshuis en de daaropvolgende overgangsperiode, gelden met betrekking tot **Opleiding en onderwijs** vooralsnog de volgende artikelen:

1. De keurmerkhouders zorgt voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat 80% van zijn medewerkers, met uitzondering van degenen die uitsluitend licht letsel zaken behandelen, binnen drie jaar een branche-erkende opleiding met succes heeft afgerond (vergelijkbaar met de Leergang Personenschade Middelzwaar Letsel van OSR, NIVRE Basisopleiding van NIBE-SVV, NIVRE Leergang Personenschade van OSR, LO, Beroepsopleiding Personenschade Middelzwaar Letsel van St. Beroepsopleiding Personenschade of Grotius specialisatieopleiding Personenschade).
2. De keurmerkhouders zorgt voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat 80% van zijn medewerkers die uitsluitend licht letsel zaken behandelen binnen een jaar met goed gevolg een geaccrediteerde opleiding licht letsel hebben afgerond (vergelijkbaar met de Leergang Personenschade Licht Letsel van NIBE-SVV).
3. De keurmerkhouders zorgt voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat medewerkers die uitsluitend in de binnendienst werken, na afronding van hun branche-erkende opleiding, jaarlijks minimaal drie dagdelen besteden aan in- of externe vervolgopleidingen of een daaraan gelijkgestelde hoeveelheid Permanente Educatie-punten behalen. Een vervolgopleiding dient minimaal HBO-niveau te hebben.
4. De keurmerkhouders zorgt voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat 50% van de buitendienstmedewerkers binnen vijf jaar voldoet aan de eisen van een NIVRE Register-Expert Personenschade, met daarbij de minimale verplichting te voldoen aan de eisen van het Permanente Educatie-reglement van het NIVRE.