



*Reglement Nationaal Keurmerk
Letselschade voor
Aansprakelijkheidsverzekeraars*



Kernwaarden Nationaal Keurmerk Letselschade

Wat mag een benadeelde verwachten van een keurmerkhouders van 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
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 'keurmerkhouders'.

Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor Aansprakelijkheidsverzekeraars

Inhoud

1. De aansprakelijkheidsverzekeraar	3
1.1 Deskundigheid.....	3
2. Praktijkuitoefening	4
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	4
2.2 Medisch traject.....	4
3. Centrale uitgangspunten	5
3.1 Rechtvaardigheid.....	5
3.2 Uitbesteding.....	5
3.3 Evaluatie.....	5
4. Overig	5

1. De aansprakelijkheidsverzekeraar

1.1 Deskundigheid

1.1.1 De keurmerkhouders is gebonden aan Bedrijfsregeling 15, Procesgang Licht Letsel, Procesgang Zwaar Letsel, WFT (indien de keurmerkhouders een financiële dienstverlener is), klachtenregeling Kifid, en de Gedragsregels Advocatuur (indien de keurmerkhouders advocaten in loondienst heeft) en de gedragsregels van het NIVRE, waaronder de Gedragscode Expertiseorganisaties van het Verbond van Verzekeraars (indien de keurmerkhouders letselschade-experts in loondienst heeft). De keurmerkhouders is tevens gebonden aan de GBL en de Medische Paragraaf en de GOMA.

Bijlage A bij dit reglement bevat een overzicht van de relevante richtlijnen en gedragsregels voor aansprakelijkheidsverzekeraars.

1.1.2 De keurmerkhouders bevordert de bekendheid van het Nationaal Keurmerk Letselschade bij de benadeelde (en eventueel diens belangenbehartiger) 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 De keurmerkhouders draagt zorg voor een opleidingsbeleid waarbinnen medewerkers binnen 3 jaar na aanvang van de werkzaamheden als letselschadebehandelaars vakvolwassen zijn. Hiervan is sprake wanneer de letselschadebehandelaars een branche-erkende opleiding heeft gevolgd, of wanneer de keurmerkhouders op een andere manier aantoont dat de letselschadebehandelaars vakvolwassen is. Onder een branche-erkende opleiding wordt onder andere verstaan:

- Leergang Licht letsel
- Leergang Middel zwaar letsel
- Leergang Zwaar letsel
- (interne/geaccrediteerde) Opleiding Personenschade
- Grotius opleiding
- PIV opleiding
- M&S
- OWAS cursus

De keurmerkhouders moet het opleidingsbeleid schriftelijk vastleggen en onderdeel laten uitmaken van het arbeidsvoorwaardenbeleid.

- 1.1.4 De letselschadebehandelaar die vakvolwassen is, moet ieder kalenderjaar minimaal 3 dagdelen besteden aan in- of externe vervolgoopleidingen. Onder een vervolgoopleiding wordt o.a. verstaan:
- een interne/externe opleiding die tot doel heeft de relevante kennis en/of vaardigheden voor letselschadebehandeling te vergroten
 - symposium/congres/studiedag
 - een klassikale of via "intranet" gevolgde opleiding
 - interne/externe lezing
 - een vaktechnisch groepsoverleg
 - Wft opleiding
 - webinars
- 1.1.5 Voor iedere letselschadebehandelaar die niet aan de opleidingseis van artikel 1.1.3 of artikel 1.1.4 voldoet, dient een opleidingstraject te worden vastgelegd, waarbij het vereiste opleidingsniveau zo spoedig mogelijk wordt behaald. De keurmerkhouders verklaart dat de letselschadebehandelaar die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, onder begeleiding staat van een letselschadebehandelaar die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.

2. Praktijkuitoefening

2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid

- 2.1.1 De letselschadebehandelaar gedraagt zich zoals het een goede letselschadebehandelaar betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige schadebehandeling.
- 2.1.2 In beginsel streeft de letselschadebehandelaar een regeling in der minne na.
- 2.1.3 De keurmerkhouders handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een AVG privacyverklaring is op een openbaar toegankelijke plaats beschikbaar.
- 2.1.4 De praktijkuitoefening voldoet aan de voor de keurmerkhouders relevante richtlijnen en gedragsregels zoals vermeld onder 1.1.1. Onder praktijkuitoefening wordt verstaan: contact met benadeelde en diens belangenbehartiger (eerste contact, bezoek, vervolcontact) informatievoorziening, medisch traject, (eind-)regeling, waarneming en klachtenregeling.

2.2 Medisch traject

- 2.2.1 De keurmerkhouders maakt gebruik van een medisch adviseur. In overleg met de benadeelde wordt 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.

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 garandeert dat nimmer haar eigen belang prevaleert boven voornoemd centraal en primaire uitgangspunt.

3.2 *Uitbesteding*

3.2.1 Indien de keurmerkhouders werkzaamheden uitbesteedt, dan 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.

3.3 *Evaluatie*

3.3.1 De keurmerkhouders voert een (benadeelde-/verzekerde-) tevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak. Het tevredenheidsonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.

3.3.2 De keurmerkhouders dient deel te nemen aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade vastgestelde auditcyclus.

4. Overig

4.1 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 de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.