



*Reglement Nationaal Keurmerk
Letselschade voor
Rechtsbijstandsverzekeraars*



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 voor Rechtsbijstandsverzekeraars

Inhoudsopgave

1. De rechtsbijstandsverzekeraar	3
1.1 Deskundigheid.....	3
2. Praktijkuitoefening	5
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	5
2.2 Medisch traject.....	5
3. Centrale uitgangspunten	5
3.1 Rechtvaardigheid.....	5
3.2 Uitbesteding.....	6
3.3 Evaluatie.....	6
3.4 Financieel.....	6
4. Overig	6

1. De rechtsbijstandsverzekeraar

1.1 Deskundigheid

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

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

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 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 Middelzwaar letsel
- Leergang Zwaar letsel
- (interne/geaccrediteerde) Opleiding Personenschade
- Grotius opleiding
- NOVA-opleiding
- PIV-opleiding
- M&S

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

1.1.4 De letselschadebehandelaars die vakvolwassen is, moet ieder kalenderjaar tenminste 3 dagdelen besteden aan in- of externe vervolgoopleidingen. Onder een vervolgoopleiding wordt onder andere 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 er een opleidingstraject te worden vastgelegd, waarbij het vereiste opleidingsniveau en/of aantal PE-dagdelen zo spoedig mogelijk wordt behaald. De keurmerkhouders garandeert dat de letselschadebehandelaar die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, onder begeleiding staat van een letselschadebehandelaar die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.

1.1.6 Voor de behandeling van zaken met licht letsel zoals hieronder omschreven, geldt het volgende: Individuele belangenbehartigers die zich binnen een keurmerkhoudende organisatie exclusief bezighouden met de behandeling van licht letsel zaken, zijn vrijgesteld van de opleidingseisen uit artikel 1.1.3 en 1.1.4. In plaats daarvan dient de betreffende belangenbehartiger tenminste de opleiding NIBE-SVV Personenschade licht letsel, Module Personenschaderegeling met goed gevolg te hebben afgerond.

Er is sprake van licht letsel indien:

- a. Het slachtoffer binnen 6 maanden volledig is hersteld, wat inhoudt dat er geen resterende klachten of beperkingen zijn, én
- b. de eventuele medische behandeling is beëindigd, én
- c. er geen sprake is geweest van ziekenhuisopname langer dan 24 uur, én
- d. de eventuele uitval voor betaalde of onbetaalde werkzaamheden zich beperkt heeft tot maximaal 1 maand.

Licht letsel zaken worden niet met een definitieve regeling afgewikkeld door de behandelaar met een opleiding als in dit artikel vermeld. Indien definitieve regeling gewenst is, dient deze regeling te geschieden onder de verantwoordelijkheid van een belangenbehartiger binnen de keurmerkhouders die wel voldoet aan de opleidingseisen uit de artikelen 1.1.3 en 1.1.4 en die de zaak - voor alle partijen kenbaar- overneemt.

1.1.7 De letselschadebehandelaar draagt zorg voor een deskundige behandeling van de zaak. De letselschadebehandelaar aanvaardt geen opdracht die niet onder de dekking van de verzekering valt, dan wel waarvan hij weet, of behoort te weten, dat hij voor de

uitvoering daarvan de vereiste deskundigheid mist. Op deelterreinen waarop hij de deskundigheid mist, laat hij zich adviseren door ter zake deskundigen.

2. Praktijkuitoefening

2.1 *Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid*

- 2.1.1 De letselschadebehandelaar gedraagt zich zoals een goede letselschadebehandelaar betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige schadebehandeling.
- 2.1.2 De letselschadebehandelaar dient voor ogen te houden dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven een proces.
- 2.1.3 De letselschadebehandelaar 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 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.

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 Uitbesteding

- 3.2.1 Indien de keurmerkhouders werkzaamheden uitbesteedt, dan zal de keurmerkhouders dat uitsluitend doen aan een persoon of organisatie die als keurmerkhouders is ingeschreven in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

3.3 Evaluatie

- 3.3.1 Indien de keurmerkhouders na drie jaar nog geen afwikkeling van het dossier heeft gerealiseerd, wordt in overleg met partijen een dossiergericht actieplan opgesteld.
- 3.3.2 De keurmerkhouders voert een (benadeelde-/verzekerde-) tevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak. Het tevredenheidsonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.
- 3.3.3 De keurmerkhouders dient deel te nemen aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad vastgestelde auditcyclus.

3.4 Financieel

- 3.4.1 De letselschadebehandelaars is verplicht een gespecificeerde urenregistratie bij te houden (indien van toepassing).

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.
- 4.2 Indien keurmerkhouders een niet-gedekte zaak in behandeling heeft, is het Reglement Advocatuur en het Reglement voor Belangenbehartigers van toepassing.