



*Reglement Nationaal Keurmerk
Letselschade voor
Aansprakelijkheidsverzekeraars*



Kernwaarden Nationaal Keurmerk Letselschade

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

Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor Aansprakelijkheidsverzekeraars

Inhoud

1. De aansprakelijkheidsverzekeraar	3
1.1 Deskundigheid en kwaliteit	3
2. Praktijkuitoefening	4
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid	4
2.2 Medisch traject	5
3. Centrale uitgangspunten	5
3.1 Rechtvaardigheid	5
3.2 Houding en gedrag	5
3.3 Uitbesteding	6
3.4 Evaluatie	6
4. Overig	6
5. Begrippenlijst	7

1. De aansprakelijkheidsverzekeraar

1.1 Deskundigheid en kwaliteit

- 1.1.1 De keurmerkhouders is gebonden aan Bedrijfsregeling 15 van het Verbond van Verzekeraars, 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.
- 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 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 gezien 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 inclusief 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 Personeelschadeleergang Middelzwaar Letsel, of de Grotius specialisatieopleiding Personeelschade).

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 vervolgoedingen op minimaal HBO-niveau).

Vervolgopleiding buitendienst

- Buitendienstmedewerkers dienen binnen vijf jaar te voldoen aan de eisen van een NIVRE Register- Expert Personeelschade, 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 Personeelschade 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 Personeelschade moet zijn.

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 handelen 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, GBL doorlooptijden (eerste contact, tijdige betalingen, beoordeling van aansprakelijkheid, 2-jaarsevaluatie, grip op langlopende letselszaken, naleving plan van aanpak langlopende letselszaken), 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. Deze medisch adviseurs dienen BIG-geregistreerd te zijn.
- 2.2.2 De keurmerkhouders hanteert een strikte scheiding van het medisch traject. Dit is intern aan de betrokkenen uitgedragen en op de naleving daarvan wordt toegezien.

3. Centrale uitgangspunten

3.1 Rechtvaardigheid

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 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:

- Fatsoenlijke reactietermijnen in acht nemen (zie hierboven de auditnormen voor doorlooptijden en werkvoorraden);
- Bejegening naar de benadeelde / belangenbehartiger vanuit harmoniemodel;
- Adequaate en tijdige bevoorschotten om te voorkomen dat benadeelde de te verwachte kosten moet voorschieten;
- Benadeelden bij middelzwaar en zwaar letsel wijzen op de wenselijkheid van het inschakelen van een NKL-belangenbehartiger (toetsing audit via website / folder);

- Schaderegelaars (in- of extern) een werkbaar mandaat meegeven, standaard € 25.000 of vooraf afgestemd op de specifieke situatie (toetsing in audit bij thema betalingen).

3.3 *Uitbesteding*

- 3.3.1 Indien de keurmerkhouders werkzaamheden waarvoor het keurmerk is verleend 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.

3.4 *Evaluatie*

- 3.4.1 De keurmerkhouders voert een (benadeelde-/verzekerde-) tevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak. Het tevredenheidsonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.
- 3.4.2 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 het bureau van de Stichting De Letselschade Raad.

5. Begrippenlijst

Auditcyclus: De auditcyclus van het NKL bestaat per 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.

Bedrijfsregeling 15: bedrijfsregeling 15 van het Verbond van Verzekeraars: deze bedrijfsregeling zorgt ervoor dat het de verzekeraar bij de behandeling van letselschade is toegestaan een slachtoffer rechtstreeks te informeren over wat hij kan verwachten van de letselschadebehandeling.

Benadeelde: degene die schade heeft ondervonden als gevolg van een ongeval, medisch foutief handelen 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 inclusief 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