



*Reglement Nationaal Keurmerk
Letselschade voor
Herstelgerichte Dienstverleners*



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 voor 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 letselschaderegeling ervaart of heeft ervaren

De kernwaarden 6, 7, 9 en 10 zijn beperkt van toepassing voor herstelgerichte dienstverleners.

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 Herstelgerichte Dienstverleners

Inhoud

1. De Herstelgerichte dienstverlener	3
1.1 Deskundigheid.....	3
2. Praktijkuitoefening	5
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	5
2.2 Praktijkvoering.....	5
3. De belangen van de persoon met letselschade	6
3.1 Rechtvaardigheid.....	6
3.2 Houding en gedrag.....	6
3.3 Uitbesteding.....	6
3.4 Evaluatie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4. Klachtenbehandeling	7
4.1 Interne klachtenregeling.....	7
4.2 Externe klachtenregeling.....	8
5. Beroepsaansprakelijkheid	8
6. Overig	8
7. Begrippenlijst	9
Bijlage A Doelgroepen	10
Bijlage B Specifieke eisen per beroepsgroep	122

1. De Herstelgerichte dienstverlener

1.1 Deskundigheid en kwaliteit

- 1.1.1 De keurmerkhouders is gebonden aan de voor hem geldende vakbekwaamheidseisen (beroepscode's en gedragsregels, eventuele keurmerken, regelingen, reglementen).
- 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 opleidingsvereisten 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:
- 1.1.4 De keurmerkhouders draagt zorg voor een opleidingsbeleid waarbinnen medewerkers binnen 3 jaar na aanvang van de werkzaamheden als herstelgerichte dienstverlener vakvolwassen zijn. Hiervan is sprake wanneer de herstelgerichte dienstverlener een branche-erkende opleiding met goed gevolg heeft voltooid, of wanneer de keurmerkhouders op een andere manier aantoont dat de herstelgerichte dienstverlener vakvolwassen is. Onder een branche-erkende opleiding wordt minimaal verstaan:
- Beroepsopleiding Arbeidsdeskundige
 - Masterdiploma Psychologie
 - Opleiding Herstelcoach
 - HBO-opleiding Fysiotherapeut
 - HBO-opleiding Ergotherapeut

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

- 1.1.5 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat de herstelgerichte dienstverlener naast 1.1.4., de branche-erkende basisopleiding letselschade met goed gevolg heeft afgerond. Deze basisopleiding letselschade voor herstelgerichte dienstverleners omvat de beginselen van de letselschaderegeling. Niet met als doel om deze zelf ter hand te nemen, maar om de procesgang van de diverse partijen te begrijpen en kennis te hebben van wat er bij een letselschadetraject komt kijken. Een herstelgerichte dienstverlener zal nimmer op de stoel van een aansprakelijk verzekeraar of een belangenbehartiger gaan zitten, zoals ook omgekeerd niet.
- 1.1.6 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat de herstelgerichte dienstverlener die vakvolwassen is, ieder kalenderjaar minimaal 3 dagdelen besteedt aan in- of externe vervolgoedingen. Onder een vervolgoeding wordt o.a. verstaan:

- een interne/externe opleiding die tot doel heeft de relevante kennis en/of vaardigheden voor herstelgerichte dienstverlening te vergroten
- symposium/congres/studiedag
- een klassikale of via "intranet" gevolgde opleiding
- interne/externe lezing
- een vaktechnisch groepsoverleg
- webinars
- examineren bij vakken/opleidingen die relevant zijn voor het vakgebied van de keurmerkhouders
- intervisie

De keurmerkhouders dient een gedegen administratie van gevolgde opleidingen bij te houden, zowel in de vorm van opleidingsplannen als in de vorm van registratie van gevolgde opleidingen/bijeenkomsten.

- 1.1.7 Voor iedere herstelgerichte dienstverlener die niet aan de opleidingseisen van artikel 1.1.4, 1.1.5 en artikel 1.1.6 voldoet, dient er door de keurmerkhouders een opleidingstraject te worden vastgelegd, waarbij het vereiste opleidingsniveau en/of aantal PE-punten zo spoedig mogelijk wordt behaald.

De keurmerkhouders garandeert dat de herstelgerichte dienstverlener die niet aan de opleidingseisen voldoet, onder begeleiding staat van een herstelgerichte dienstverlener die wel aan de vereiste opleidingseisen voldoet.

- 1.1.8 Voor de keurmerkhouders die drie of meer herstelgerichte dienstverleners heeft, geldt dat minimaal één op de twee de in 1.1.5 vermelde opleidingen heeft gevolgd.

- 1.1.9 De keurmerkhouders draagt zorg voor een deskundige behandeling van de zaak. De keurmerkhouders aanvaardt geen opdracht, 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 en/of werkt samen met terzake deskundigen.

- 1.1.10 De herstelgerichte dienstverlener(s) van de keurmerkhouders besteden minimaal 500 dossiergebonden uren per jaar aan letselschade dossiers, ongeacht of hij/zij fulltime of parttime werken. Wanneer niet alle herstelgerichte dienstverleners van de keurmerkhouders aan de 500 dossiergebonden uren komen, dient in ieder geval 66% er wel aan te voldoen.

2. Praktijkuitoefening

2.1 *Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid*

- 2.1.1 De herstelgerichte dienstverlener van de keurmerkhouders gedraagt zich zoals een goede herstelgerichte dienstverlener betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige interventie.
- 2.1.2 De keurmerkhouders draagt er zorg voor dat duidelijk is dat deze keuze van de herstelgerichte dienstverlener past bij de (specifieke) vraagstelling van de persoon met letselschade. Die keuze moet tot stand komen in overleg met de persoon met letselschade, zijn belangenbehartiger en de aansprakelijke verzekeraar.
- 2.1.3 De keurmerkhouders is onafhankelijk. Dit houdt in dat:
- alle partijen, te weten cliënt, aansprakelijk verzekeraar en belangenbehartiger akkoord zijn met de inzet van en een gezamenlijke opdracht aan de herstelgerichte dienstverlener;
 - informatieverstrekking, schriftelijke verslaglegging volgens de beroepscode van de deskundigen aan partijen verzonden wordt (onder voorafgaande toekenning van vertrouwelijkheid, met inzage- en correctierecht en blokkeringsrecht aan de persoon met letselschade).
- 2.1.4 De keurmerkhouders handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een AVG privacyverklaring is op een openbaar toegankelijke plaats beschikbaar.
- 2.1.5 De keurmerkhouders draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens zijn afwezigheid. Waarneming geschiedt door een vakvolwassen keurmerkhouders in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

2.2. *Praktijkvoering*

2.2.1 *Plan van aanpak*

De herstelgerichte dienstverlener van de keurmerkhouders dient tijdens de praktijkuitvoering minimaal de volgende activiteiten te ondernemen:

- na de intake wordt een gedegen plan van aanpak geformuleerd inclusief doelstelling, concrete afspraken en evaluatiemomenten;
- het plan van aanpak dient door de cliënt en opdrachtgever(s) akkoord te worden bevonden.

2.2.2 *Evaluatie*

De keurmerkhouders zorgt voor gedegen evaluatietraject met de cliënt en de opdrachtgevers:

- periodieke evaluatie van de voortgang van het plan van aanpak met zowel cliënt als opdrachtgever
- relevante ontwikkelingen worden vastgelegd in het dossier

2.2.3 *Afsluiten dossier*

De herstelgerichte dienstverlener van de keurmerkhouders zal na afronding van het plan van aanpak en de daarbij horende activiteiten het dossier in overleg met cliënt en opdrachtgever afronden.

3. De belangen van de persoon met letselschade

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 *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:

- elkaar met wederzijds respect en vertrouwen bejegenen;
- fatsoenlijke reactietermijnen in acht nemen;
- cliënten informatie verstrekken over het behandelproces, alsmede over de aangeleverde informatie;
- bejegening van de benadeelde, verzekeraar en belangenbehartiger vanuit harmonie.

3.3 *Uitbesteding*

Indien de keurmerkhouders integraal een opdracht of werkzaamheden uitbesteedt, dan mag dit slechts met ondubbelzinnige toestemming van de opdrachtgevers en uitsluitend aan een keurmerkhouderende organisatie die is ingeschreven in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

3.4 Evaluatie

- 3.4.1. De keurmerkhouders voert een evaluatie uit. De evaluatie wordt getoetst op zijn validiteit.
- Een evaluatie, al dan niet middels een tevredenheidsonderzoek, vindt plaats met de cliënt.
 - Met de opdrachtgever(s) wordt zo mogelijk periodiek geëvalueerd over de afgeronde zaak(en)
- 3.4.2. De keurmerkhouders dient deel te nemen aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad vastgestelde auditcyclus.

4 Klachtenbehandeling

4.1 Interne klachtenregeling

- 4.1.1. De keurmerkhouders heeft een schriftelijke, gedegen en toegankelijke, interne klachtenregeling, die tevens 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.
- 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.
- 4.1.4. De keurmerkhouders beantwoordt de klacht uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de klacht of de schriftelijke toelichting.
- 4.1.5. De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van een maand, 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 desgewenst ter beschikking aan de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

4.2 Externe klachtenregeling

De benadeelde kan, nadat hij de interne klachtenprocedure van de keurmerkhouders heeft doorlopen, zo mogelijk en indien aanwezig een klacht indienen bij de beroepsvereniging van de keurmerkhouders.

5. Beroepsaansprakelijkheid

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.

6. Overig

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.

7. 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, medisch incident, 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.

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

Bijlage A Doelgroepen

Herstelgerichte dienstverlening is gericht op het (functioneel) herstel van een persoon met letselschade. Daarbij gaat het niet alleen om medisch herstel, maar ook om praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal herstel, inclusief het herstel van vertrouwen. Het vinden van een nieuw perspectief en het herwinnen van de autonomie is hierbij belangrijk.

Hieronder worden vijf verschillende doelgroepen beschreven en voorbeelden gegeven van beroepsgroepen die onder deze doelgroepen vallen. Enkele beroepsgroepen vallen onder meerdere doelgroepen.

1. Fysiek herstel

Medisch of paramedisch van aard. Hieronder wordt verstaan specialistische expertise, scans, second opinion, een multidisciplinair traject en dergelijke.

Beroepsgroep:

Belastbaarheid verbeterende interventies, revalidatieartsen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en overige (para)-medische beroepsbeoefenaars.

2. Praktisch herstel

Praktische hulp, bouwtechnische aanpassingen of hulp aangaande (het aanvragen van) voorzieningen (administratieve hulp, hondenuitlaatservice, verbouwingen, Wmo-aanvragen, Wlz, UWV, Zvw etc.)

Beroepsgroep:

Zorg-, care- en casemanagers, arbeidsdeskundigen, ergotherapeuten, zorgschadedeskundigen, casemanagers, care managers.

3. Psychologisch herstel

Mentaal herstel, behandeling, begeleiding of therapie.

Beroepsgroep:

(Letselschade)psychologen, psychiaters, therapeuten.

4. Emotioneel herstel

Omgaan met verlies en onrecht, rouwverwerking.

Beroepsgroep:

(Letselschade)psychologen, psychiaters, therapeuten en herstelcoaches.



5. Sociaal en economisch herstel

Positie betrokkene herstellen in maatschappij en gezin.

Beroepsgroep:

Zorg-, care- en casemanagers, herstelcoaches, arbeidsdeskundigen, ergotherapeuten, zorgschadedeskundigen, hulpverleners.

Bijlage B Specifieke eisen per beroepsgroep

Beroepsgroep	Inschrijvingseis(en)
Arbeidsdeskundige	minimaal de beroepsopleiding Arbeidsdeskundige met goed gevolg afgerond en voldaan aan eisen permanente educatie.
(Para)medicus	ingeschreven in het BIG-register en/of heeft daarnaast een specifieke (beschermde) beroepsopleiding met goed gevolg afgerond en voldaan aan eisen permanente educatie.
Psycholoog	ingeschreven bij het NIP en heeft minimaal 1440 uur ervaring opgedaan als psycholoog. Daarnaast is de psycholoog in het bezit van een verklaring van twee psychologen die minimaal 3 jaar het dienstmerk voeren. Tot slot is de psycholoog in het bezit van een masterdiploma psychologie en voldaan aan eisen permanente educatie.
Herstelcoach	heeft de volgende opleidingen met goed gevolg afgerond: <ul style="list-style-type: none"> • NIVRE-opleiding verzekeringskennis of Wft Basis • NIVRE-opleiding Ethiek • Opleiding licht letsel • Opleiding herstelcoach • Voldaan aan eisen permanente educatie
Overige beroepsgroepen	voldoen aan de bij de beroepsgroep horende eisen, kunnen dit aantonen en voldoen aan eisen permanente educatie.