



---

*Reglement Nationaal Keurmerk  
Letselschade voor letselschade-experts  
werkend 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 Letselschade-experts werkend voor Aansprakelijkheidsverzekeraars

### Inhoudsopgave

<b>1. De letselschade-expert</b>	<b>3</b>
1.1 Deskundigheid en kwaliteit.....	3
<b>2 Praktijkuitoefening</b>	<b>5</b>
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	5
2.2 Medisch traject.....	6
<b>3 Centrale uitgangspunten</b>	<b>6</b>
3.1 Rechtvaardigheid en Onafhankelijkheid .....	6
3.2 Houding en gedrag.....	6
3.3 Uitbesteding.....	6
3.4 Evaluatie.....	7
<b>4. Klachtenbehandeling</b>	<b>7</b>
4.1 Interne klachtenregeling.....	7
4.2 Externe klachtenregeling.....	8
<b>5 Overig</b>	<b>8</b>
<b>6. Begrippenlijst</b>	<b>9</b>

## **1. De letselschade-expert**

### **1.1 Deskundigheid en kwaliteit**

- 1.1.1. De keurmerkhouders is gebonden aan de GBL, GOMA, Medische Paragraaf en de gedragsregels van het NIVRE, waaronder de Gedragscode Expertiseorganisaties van het Verbond van Verzekeraars.
- 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 opleidingseisen te worden voldaan. Gedurende het jaar 2022 zal worden bezien 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 Personenschadeleergang Middelzwaar Letsel, Leergang Personenschade NIVRE of de

Grotius specialisatieopleiding Personenschade).

#### 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 vervolgopleidingen op minimaal HBO-niveau).

##### **Vervolgopleiding buitendienst**

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

1.1.5 Voor iedere letselschade-expert die niet aan de opleidingseis van artikel 1.1.3 of artikel 1.1.4 voldoet, dient de keurmerkhouders een opleidingstraject vast te leggen, waarbij het vereiste opleidingsniveau en/of aantal PE-punten zo spoedig mogelijk wordt behaald. De keurmerkhouders garandeert dat de letselschade-expert die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, onder begeleiding staat van een letselschade-expert die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.

1.1.6 Voor een keurmerkhouders met drie of meer letselschade-experts, geldt dat minimaal één op de twee de in 1.1.3 vermelde of een vergelijkbare opleiding reeds heeft gevolgd, waarbij geldt dat per drie letselschade-experts minimaal 2,5 fte aan letselschadezaken besteed moet worden.

Voor de keurmerkhouders met maximaal 2 letselschade-experts, geldt dat minimaal één van hen is ingeschreven in het NIVRE-register, branche Personenschade. Deze letselschade-expert is minimaal 0,8 FTE werkzaam als letselschade-expert bij deze keurmerkhouders. Deze eis geldt eveneens, indien ingeschrevene één of meer nevenvestigingen heeft, per nevenvestiging.

Inschrijving van een deelverband van een grotere keurmerkhoudende organisatie (bijvoorbeeld een letselafdeling binnen een grotere organisatie) kan geschieden indien

alle letselschade-experts van dit deelverband hun werkzaamheden verrichten conform dit reglement en eventuele andere door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad te stellen voorwaarden.

- 1.1.7 De letselschade-expert draagt zorg voor een deskundige behandeling van de zaak. De keurmerkhouders draagt zorg voor de logistieke verspreiding van actuele, belangrijke ontwikkelingen in de branche onder bij haar werkende letselschade-experts en waarborgt actieve toepassing van deze ontwikkelingen.
- 1.1.8 De letselschade-expert aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet, of behoort te weten, dat hij voor de uitvoering daarvan de vereiste deskundigheid mist. Op deelreinen waarop hij de deskundigheid mist, laat hij zich adviseren door ter zake deskundigen.
- 1.1.9 De letselschade-expert besteedt ten minste 500 dossiergebonden uren per jaar aan letselschadezaken, ongeacht of hij fulltime of parttime werkt.

## **2 Praktijkuitoefening**

### **2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid**

- 2.1.1 De keurmerkhouders draagt zorg dat haar medewerkers zich gedragen zoals een goede letselschade-expert betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige schadebehandeling.
- 2.1.2 In beginsel streven de medewerkers van de keurmerkhouders 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 Van telefoongesprekken wordt een notitie in het dossier opgenomen. Bij afwezigheid van de keurmerkhouders wordt ernaar gestreefd de benadeelde binnen 2 werkdagen en in ieder geval uiterlijk binnen vijf werkdagen, terug te bellen.
- 2.1.5 De keurmerkhouders dient schriftelijke vragen van de benadeelde zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na binnenkomst te behandelen.
- 2.1.6 De keurmerkhouders draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens zijn afwezigheid. Waarneming geschiedt door een vakvolwassen letselschade-expert werkzaam bij de keurmerkhouders ingeschreven in het Nationaal Keurmerk Letselschade.

## **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. Deze medisch adviseurs dienen BIG-geregistreerd te zijn.

## **3 Centrale uitgangspunten**

### **3.1 Rechtvaardigheid en Onafhankelijkheid**

- 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. De keurmerkhouders bewaakt ten opzichte van zijn opdrachtgever zijn vrijheid en onafhankelijkheid, die nodig zijn om deugdelijk te kunnen adviseren.

### **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 hiervoor de auditnormen voor doorlooptijden en werkvoorraden);
- Bejegening naar de benadeelde / belangenbehartiger vanuit harmoniemodel (geen agressieve stijl);
- Adequaate en tijdige bevoorschotten om te voorkomen dat benadeelde de te verwachte kosten moet voorschieten;
- Benadeelden bij middelzwaar en zwaar letsel wijzen op 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 uitbestedt, 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.

### **3.4 Evaluatie**

- 3.4.1 Indien de keurmerkhouders na twee jaar nog geen afwikkeling van het dossier heeft gerealiseerd, wordt in overleg met partijen een dossiergericht actieplan opgesteld.
- 3.4.2 De keurmerkhouders voert of rechtstreeks of via haar opdrachtgever een benadeeldentevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak. De keurmerkhouders waarborgt dat de uitslagen van dit onderzoek, indien dit door de opdrachtgever wordt uitgevoerd, tot haar beschikking worden gesteld. Het tevredenheidsonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.
- 3.4.3 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, 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. De keurmerkhouders bevestigt de klacht binnen 10 werkdagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 4.1.3 De directie van 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. Een zelfstandig expert dient zijn klacht te laten beoordelen door zijn waarnemer als genoemd in artikel 2.1.4.
- 4.1.4 De keurmerkhouders beantwoordt de klacht uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de klacht of de aanvullende schriftelijke toelichting zoals bedoeld in artikel 4.1.3.
- 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 ontvangen klachten worden geadministreerd. De keurmerkhouders bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze



desgewenst ter beschikking aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad aangestelde auditor.

#### **4.2 Externe klachtenregeling**

- 4.2.1 De benadeelde kan, nadat hij de interne klachtenprocedure van de keurmerkhouders heeft doorlopen, een klacht indienen bij de externe klachtenregeling van het NIVRE dan wel bij de externe klachtenregeling(en) van de opdrachtgever van de keurmerkhouders.

### **5 Overig**

- 5.1 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.

## 6. 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.

**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 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.

**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