



---

*Reglement Nationaal Keurmerk  
Letselschade voor  
Rechtsbijstandsverzekeraars*

---



## *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 voor Rechtsbijstandsverzekeraars

### Inhoudsopgave

<b>1. De rechtsbijstandsverzekeraar</b>	<b>3</b>
1.1 Deskundigheid en kwaliteit .....	3
<b>2. Praktijkuitoefening</b>	<b>4</b>
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	4
2.2 Medisch traject.....	5
2.3 Eerste contact met de benadeelde .....	5
2.4 Bezoekafspraak.....	6
2.5 Informatieverstrekking tijdens de loop van de zaak.....	6
2.6 Eindregeling .....	6
2.7 Overname .....	6
<b>3. Centrale uitgangspunten</b>	<b>7</b>
3.1 Rechtvaardigheid.....	7
3.2 Houding en gedrag.....	7
3.3 Uitbesteding .....	7
3.4 Evaluatie .....	8
3.5 Financieel .....	8
<b>4. Klachtenbehandeling</b>	<b>9</b>
4.1 Interne klachtenregeling.....	9
4.2 Externe klachtenregeling .....	9
<b>5. Overig.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Begrippenlijst.....</b>	<b>11</b>

## **1. De rechtsbijstandsverzekeraar**

### **1.1 Deskundigheid en kwaliteit**

- 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).
- 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 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 organisatie (binnendienst- en buitendienstmedewerkers, exclusief administratieve medewerkers) moet binnen 3 jaar een branche-erkende vakopleiding met succes hebben afgerond (vergelijkbaar met OSR Personenschadeleergang Middelzwaar Letsel, of de Grotius specialisatieopleiding Personenschade).

#### **1.1.4 Vervolgopleiding Rechtsbijstand**

Bij rechtsbijstandsverzekeraars wordt geen onderscheid gemaakt tussen binnendienst en buitendienst medewerkers. Voor de vervolgopleiding geldt dat de medewerkers jaarlijks moeten voldoen aan het behalen van voldoende PE punten (minimaal 3 dagdelen). De opleidingen die in dit kader gevolgd worden passen binnen het curriculum van een Nivre Register Expert.

- 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 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.
- 2.1.5 Van telefoongesprekken wordt een notitie in het dossier opgenomen. Bij afwezigheid van de belangenbehartiger wordt ernaar gestreefd de benadeelde binnen 2 werkdagen en in ieder geval uiterlijk binnen 5 werkdagen, terug te bellen.
- 2.1.6 De belangenbehartiger dient schriftelijke vragen van de benadeelde zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na binnenkomst te behandelen.

## **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.

## **2.3 Eerste contact met de benadeelde**

- 2.3.1 Bij het eerste contact met de benadeelde:
- krijgt hij informatie over het verloop van het schaderegelingsproces;
  - bevestigt de belangenbehartiger de gemaakte afspraken, waaronder in ieder geval de gemaakte afspraak met betrekking tot de kosten van juridische bijstand;
  - vraagt de belangenbehartiger toestemming aan de benadeelde om het schadedossier, met uitzondering van de zich daarin bevindende medische informatie, ter inzage voor te leggen aan een externe auditor ter toetsing van de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van de vermelding in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

Van het eerste gesprek wordt door de belangenbehartiger een verslag gemaakt. Indien mogelijk wordt bij het verslag een eerste schadestaat gevoegd. De benadeelde krijgt het verslag ter goedkeuring voorgelegd.

## **2.4 Bezoekafspraak**

- 2.4.1 Een bezoekafspraak vindt bij de benadeelde thuis of bij de belangenbehartiger op kantoor plaats.
- 2.4.2 Indien een schaderegelaar van de verzekeraar een bezoek wil (laten) afleggen aan de benadeelde, zorgt de belangenbehartiger er in beginsel voor bij dit gesprek aanwezig te zijn, tenzij (schriftelijk) anders overeengekomen met de benadeelde.
- 2.4.3 De belangenbehartiger zal in beginsel tenminste eens per jaar een persoonlijk onderhoud met de benadeelde hebben om de voortgang te bespreken.

## **2.5 Informatieverstrekking tijdens de loop van de zaak**

- 2.5.1 De informatieverstrekking geschiedt periodiek, minimaal eens per twee maanden. In overleg met de benadeelde kan van deze termijn worden afgeweken.
- 2.5.2 De belangenbehartiger zendt alle relevante correspondentie in kopie aan de benadeelde.

## **2.6 Eindregeling**

- 2.6.1 Voordat de zaak definitief wordt geregeld, zal het onderhandelingsresultaat schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een advies aan de benadeelde worden toegelicht. Indien er m.b.t. de eindregeling meerdere mogelijkheden zijn, geeft de belangenbehartiger zoveel mogelijk uitleg over de consequenties van die verschillende mogelijkheden.

## **2.7 Overname**

- 2.7.1 Indien de benadeelde van belangenbehartiger wisselt en beide belangenbehartigers als keurmerkhouders zijn opgenomen in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad, zal de vorige belangenbehartiger het dossier op eerste verzoek aan de nieuwe belangenbehartiger zenden.
- 2.7.2 Openstaande declaraties mogen geen belemmering vormen om het dossier zo spoedig mogelijk over te dragen. De opvolgende belangenbehartiger zal zich inspannen om de openstaande declaraties van de vorige belangenbehartiger door de aansprakelijke partij betaald te krijgen, tenzij hij deze onredelijk vindt. In dat geval, zal hij de vorige belangenbehartiger hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stellen.
- 2.7.3 Bij de overdracht van het dossier, doet de overdragende belangenbehartiger, opgave van:
- a. het totaalbedrag van door de verzekeraar voldane voorschotten, waaronder de buitengerechtelijke kosten;

- b. het totaal gedeclareerde bedrag aan buitengerechtelijke kosten en overige kosten en wat hiervan nog openstaat.

### **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 *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:*

- Tijdens de gehele looptijd van het dossier ook uit eigener beweging de relevante informatie aanleveren en overleggen aan de WA-verzekeraar, alsmede, voor zover van toepassing, aan de SVI-verzekeraar;
- De reactietermijnen zoals genoemd in dit reglement altijd toepassen;
- Cliënten informatie verstrekken over het behandelproces, ook de informatie die door WA verzekeraars wordt aangeleverd;
- In overeenstemming met de medische paragraaf medisch juridisch relevante informatie en beschikbare documentatie aanleveren ter onderbouwing van de claim;
- Bejegening naar de verzekeraar vanuit harmoniemodel;
- De 2-jaars evaluatie over en weer met elkaar delen/matchen.

#### **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 als keurmerkhouders is ingeschreven in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad. Uitbesteding geschiedt pas na overleg met – en toestemming van – de benadeelde.



### **3.4 Evaluatie**

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

### **3.5 Financieel**

- 3.5.1 De letselschadebehandelaar is verplicht een gespecificeerde urenregistratie bij te houden (indien van toepassing).
- 3.5.2 Uitgangspunt is dat gelden van de benadeelde rechtstreeks aan betrokkene worden betaald. Buitengerechtelijke kosten kunnen blijken een machtiging of een daartoe strekkende vaststellingsovereenkomst rechtstreeks aan de belangenbehartiger worden betaald.
- 3.5.3 In uitzonderlijke gevallen kan het noodzakelijk zijn dat betalingen in het belang van benadeelde via de belangenbehartiger moeten verlopen..

In slechts deze uitzonderlijke gevallen, en dan met schriftelijke toestemming van benadeelde, worden de gelden die de benadeelde toekomen via de derdengeldrekening van de belangenbehartiger betaalbaar gesteld. In die gevallen wordt de reden voor deze werkwijze vastgelegd in het dossier.

Voor deze betalingen dient de ingeschrevene te beschikken over een Stichting Beheer Derdengelden. Deze Stichting dient te voldoen aan eisen die vergelijkbaar zijn met de door de Nederlandse Orde van Advocaten gestelde eisen. Betalingen op de derdengeldrekening worden binnen één week aan de benadeelde doorbetaald tenzij hierover afwijkende schriftelijke afspraken met de benadeelde zijn gemaakt.

Wanneer de belangenbehartiger niet over een derdengeldenrekening beschikt die aan de hiervoor omschreven eisen voldoet, moet de persoonlijke schade altijd rechtstreeks worden betaald aan benadeelde.

## **4. Klachtenbehandeling**

### **4.1 Interne klachtenregeling**

- 4.1.1 De keurmerkhouders heeft een interne klachtenregeling die 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 dagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 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.
- 4.1.5 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, 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 desgevraagd 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 KIFID.

## **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 Stichting De Letselschade Raad.



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

## 6. Begrippenlijst

**Audityclus:** 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.

**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.