
*Reglement voor Medisch
Aansprakelijkheidsverzekeraars*

Kernwaarden Nationaal Keurmerk Letselschade

Wat mag een claimant verwachten van een keurmerkhouders met het Nationaal Keurmerk Letselschade?

1. De gerechtvaardigde belangen van de claimant zijn het uitgangspunt van de schadebehandeling
2. De claimant wordt met respect behandeld
3. De privacy van de betrokken partijen is goed geborgd
4. Betrokken partijen streven wederzijds naar een optimale en transparante samenwerking
5. De letselschade van de benadeelde wordt vakbekwaam behandeld
6. De claimant heeft zicht op de voortgang van zijn letselschaderegeling en wordt op begrijpelijke wijze geïnformeerd
7. De claimant ontvangt zijn letselschadevergoeding (inclusief de buitengerechtelijke kosten) rechtstreeks en wordt transparant geïnformeerd over de betalingen
8. Mocht de claimant niet tevreden zijn, dan kan hij gebruik maken van een toegankelijke klachtenregeling
9. Het medisch traject voldoet aan de eisen van de GOMA en, voor zover van toepassing, voldoet de rest van de behandeling aan de GBL
10. De claimant kan via het ervaringsonderzoek over de behandeling van de schadeclaim aangeven hoe hij de letselschaderegeling ervaart of heeft ervaren

Reglement voor Medisch Aansprakelijkheidsverzekeraars

Inhoudsopgave

1. De Medisch 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	5
3.4 Evaluatie	6
4. Overig	6
5. Begrippenlijst	7

1. De Medisch Aansprakelijkheidsverzekeraar

1.1 Deskundigheid en kwaliteit

1.1.1 De keurmerkhouders is onder andere gebonden aan Bedrijfsregeling 15 van het Verbond van Verzekeraars, Procesgang Zwaar Letsel, WFT (indien de keurmerkhouders een financiële dienstverlener is), de Gedragsregels voor de 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 GOMA en, voor zover van toepassing, aan de GBL en de Medische Paragraaf.

1.1.2 De keurmerkhouders bevordert de bekendheid van het Nationaal Keurmerk Letselschade bij de claimant (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 De keurmerkhouders draagt zorg voor een opleidingsbeleid waarbinnen medewerkers binnen 5 jaar na aanvang van de werkzaamheden als letselschadebehandelaar vakvolwassen zijn. Hiervan is sprake wanneer de letselschadebehandelaar een branche-erkende opleiding heeft gevolgd, of wanneer de keurmerkhouders op een andere manier aantoont dat de letselschadebehandelaar vakvolwassen is. Onder een branche-erkende opleiding wordt o.a. verstaan:

- Leergang Middelzwaar letsel
- Leergang Zwaar letsel
- (interne/geaccrediteerde) Opleiding Personenschade
- Grotius opleiding personenschade

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

- 1.1.4 De letselschadebehandelaar die vakvolwassen is, moet ieder kalenderjaar minimaal 3 dagdelen besteden of een daaraan gelijkgestelde hoeveelheid PE/PO punten behalen aan in- of externe vervolgopleidingen. Onder een vervolgopleiding wordt o.a. verstaan een:
- interne/externe opleiding die tot doel heeft de relevante kennis en/of vaardigheden voor letselschadebehandeling te vergroten
 - symposium/congres/studiedag
 - klassikale of digitaal gevolgde opleiding
 - interne/externe lezing
 - vaktechnisch groepsoverleg
 - Wft opleiding
 - webinar
- 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 garandeert 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 Alle medewerkers van de keurmerkhouders die bij de behandeling van een letselschadezaak betrokken zijn, zoals een schadebehandelaar en diens ondersteuners, gedragen zich zoals een goede (letselschade)behandelaar betaamt en dragen zorg voor een zorgvuldige en klantvriendelijke schadebehandeling.
- 2.1.2 In beginsel streeft de letselschadebehandelaar een regeling in der minne na.
- 2.1.3 De keurmerkhouders handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een AVG privacy-verklaring 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 claimant/benadeelde en diens belangenbehartiger (eerste contact, bezoek, vervolcontact), informatievoorziening, GOMA, GBL doorlooptijden (eerste contact, tijdige betalingen, beoordeling van aansprakelijkheid, 3-jaarsevaluatie, grip op langlopende letselzaken, naleving plan van aanpak langlopende letselzaken, medisch traject, (eind-)regeling, waarneming en klachtenregeling.

2.2 Medisch traject

- 2.2.1 De keurmerkhouders maakt in de dossiers gebruik van een medisch adviseur en/of de visie van de aangesproken zorgverlener(s). Deze medisch adviseurs dienen BIG-geregistreerd te zijn.
- 2.2.2 In GBL-zaken hanteert de keurmerkhouders een strikte scheiding van het medisch traject. Dit is intern aan de betrokkenen uitgedragen en op de naleving daarvan wordt toegezien. Dit is anders voor GOMA-zaken: in deze zaken mogen schadebehandelaars kennis nemen van het medisch dossier. Dit is noodzakelijk voor een goede medisch-juridische beoordeling. Hiertoe dient de schadebehandelaar wel een machtiging te hebben ontvangen van de claimant.

3. Centrale uitgangspunten

3.1 Rechtvaardigheid

- 3.1.1 De medewerkers van keurmerkhouders dienen in de dossiers te allen tijde te streven naar rechtvaardige oplossingen. Dat is het centrale en primaire uitgangspunt voor de medewerkers van 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 tijdig 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 uitbestedt, 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, tenzij dat vanwege bijzondere omstandigheden niet mogelijk is.

3.4 Evaluatie

- 3.4.1 De keurmerkhouder voert een (benadeelde-/verzekerde-) ervaringsonderzoek over de behandeling van de schadeclaim uit tijdens of na afronding van de claim. Het ervaringsonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.
- 3.4.2 De keurmerkhouder dient deel te nemen aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade vastgestelde auditcyclus.

4. Overig

- 4.1 Indien er zich binnen een ingeschreven organisatie 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.

Claimant: degene die meent schade te hebben 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.

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. Deze is alleen van toepassing in GBL zaken, niet in GOMA zaken. Zie ook: [Medische Paragraaf](#)

NIVRE: Nederlands Instituut van Register Experts