



---

*Reglement voor letselschade-experts  
werkend voor  
Aansprakelijkheidsverzekeraars*

---



## *Kernwaarden Register Letselschade*

### *Wat mag een benadeelde verwachten van een ingeschrevene van het Register 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
10. De benadeelde kan via het klanttevredenheidsonderzoek aangeven hoe hij de letselschaderegeling ervaart of heeft ervaren



## Reglement voor Letselschade-experts werkend voor Aansprakelijkheidsverzekeraars

### Inhoudsopgave

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



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

### **1.1 Deskundigheid**

1.1.1. De ingeschrevene is gebonden aan de GBL, GOMA, Medische Paragraaf en de gedragsregels van het NIVRE, waaronder de Gedragscode Expertiseorganisaties van het Verbond van Verzekeraars.  
Bijlage A bij dit reglement bevat een overzicht van de relevante richtlijnen en gedragsregels voor WA letselschade-experts.

1.1.2. De ingeschrevene bevordert de bekendheid van het Register Letselschade bij de benadeelde via informatie in de informatiebrochure (digitaal of fysiek) en het zichtbaar plaatsen van het logo van het Register Letselschade op zijn website, met een link naar de website van De Letselschade Raad.

1.1.3. De ingeschrevene draagt zorg voor een opleidingsbeleid waarbinnen medewerkers binnen 5 jaar na aanvang van de werkzaamheden als letselschade-expert vakvolwassen zijn. Hiervan is sprake wanneer de letselschade-expert een branche-erkende opleiding heeft gevolgd, of wanneer de ingeschrevene op een andere manier aantoont dat de letselschade-expert vakvolwassen is. Onder een branche-erkende opleiding wordt o.a. verstaan:

- NIVRE opleiding
- (interne) Geaccrediteerde Opleiding Personenschade
- Grotius opleiding Personenschade

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

1.1.4. De ingeschrevene zorgt ervoor dat de letselschade-expert die vakvolwassen is, ieder kalenderjaar minimaal het vereiste aantal opleidingspunten behaalt conform het reglement permanente educatie van het NIVRE.

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 ingeschrevene een opleidingstraject vast te leggen, waarbij het vereiste opleidingsniveau en/of aantal PE-punten zo spoedig mogelijk wordt behaald. De ingeschrevene 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 ingeschrevenen met drie of meer letselschade-experts, geldt dat minimaal één op de drie 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 ingeschrevene 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 ingeschrevene. Deze eis geldt eveneens, indien ingeschrevene één of meer nevenvestigingen heeft, per nevenvestiging.

Inschrijving van een deelverband van een grotere 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 Commissie Register Letselschade te stellen voorwaarden.

- 1.1.7 De letselschade-expert draagt zorg voor een deskundige behandeling van de zaak. De ingeschrevene 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 deelterreinen 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 ingeschrevene 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 ingeschrevenen een regeling in der minne na.
- 2.1.3 De ingeschrevene handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).



2.1.4 De ingeschrevene draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens afwezigheid van medewerkers. Waarneming geschiedt door een vakvolwassen ingeschrevene letselschade-expert in het Register.

## **2.2 Medisch traject**

2.2.1 De ingeschrevene 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.

## **3. Centrale uitgangspunten**

### **3.1 Onafhankelijkheid**

3.1.1 Het streven naar rechtvaardige oplossingen is het centrale en primaire uitgangspunt voor de medewerkers van de ingeschrevene. De ingeschrevene verklaart dat nimmer haar eigen belang prevaleert boven voornoemd centraal en primaire uitgangspunt. De ingeschrevene bewaakt ten opzichte van zijn opdrachtgever zijn vrijheid en onafhankelijkheid, die nodig zijn om deugdelijk te kunnen adviseren.

### **3.2 Uitbesteding**

3.2.1 Indien de ingeschrevene werkzaamheden uitbesteedt, dan zal de ingeschrevene dat doen aan een persoon of organisatie die is ingeschreven in het Register Letselschade.

### **3.3 Evaluatie**

3.3.1 Indien de ingeschrevene na drie jaar nog geen afwikkeling van het dossier heeft gerealiseerd, wordt in overleg met partijen een dossiergericht actieplan opgesteld.

3.3.2 De ingeschrevene voert of rechtstreeks of via haar opdrachtgever een benadeeldentevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak. De ingeschrevene 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.

3.3.3 De ingeschrevene dient deel te nemen aan de vastgestelde auditcyclus en daarvoor een audit af te nemen die aan de gestelde eisen voldoet.



## **4. Klachtenbehandeling**

### **4.1 Interne klachtenregeling**

- 4.1.1 De ingeschrevene 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) ingeschrevene wendt. De ingeschrevene bevestigt de klacht binnen 10 werkdagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 4.1.3 De directie van de ingeschrevene 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 ingeschrevene 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 ontvangen klachten worden geadmistreerd. De ingeschrevene bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze desgewenst ter beschikking aan de Commissie Register Letselschade.

### **4.2 Externe klachtenregeling**

- 4.2.1 De benadeelde kan, nadat hij de interne klachtenprocedure van het kantoor heeft doorlopen, een klacht indienen bij de externe klachtenregeling van het NIVRE dan wel bij de externe klachtenregelingen van de opdrachtgever van de ingeschrevene.

## **5. Overig**

- 5.1 Indien er zich binnen een ingeschreven organisatie wijzigingen voordoen die van invloed kunnen zijn op de inschrijving in het Register Letselschade, dient daarvan zo spoedig mogelijk melding te worden gedaan aan de Commissie Register Letselschade.