



*Reglement Nationaal Keurmerk
Letselschade voor Belangenbehartigers*



Kernwaarden Nationaal Keurmerk Letselschade

Wat mag een benadeelde verwachten van een keurmerkhouders van 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
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 Belangenbehartigers

Inhoudsopgave

1. De belangenbehartiger	3
1.1 Deskundigheid.....	3
2. Praktijkuitoefening	5
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	5
2.2 Medisch traject.....	6
2.3 Eerste contact met de benadeelde.....	6
2.4 Bezoekafspraak.....	6
2.5 Informatieverstrekking tijdens de loop van de zaak.....	6
2.6 Eindregeling.....	7
2.7 Overname.....	7
3. Centrale uitgangspunten	7
3.1 Rechtvaardigheid.....	7
3.2 Uitbesteding.....	7
3.3 Evaluatie.....	8
3.4 Financieel.....	8
3.5 Wijze van honorering.....	9
4. Klachtenbehandeling	10
4.1 Interne klachtenregeling.....	10
4.2 Externe klachtenregeling.....	10
5. Overig	10

1. De belangenbehartiger

1.1 Deskundigheid

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.

Bijlage A bij dit reglement bevat een overzicht van de geldende regelingen voor belangenbehartigers.

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

- NIVRE-opleiding
- (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 belangenbehartiger die vakvolwassen is, moet ieder kalenderjaar minimaal het vereiste aantal opleidingspunten behalen conform het reglement permanente educatie van het NIVRE.

1.1.5 Voor iedere belangenbehartiger 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 belangenbehartiger die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, onder begeleiding staat van een belangenbehartiger die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.

- 1.1.6 Bij kantoren met drie of meer belangenbehartigers, 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 belangenbehartigers minimaal 2,5 fte aan letselschadezaken besteed moet worden. Voor de keurmerkhouders met maximaal 2 belangenbehartigers, geldt dat minimaal één van hen is ingeschreven in het NIVRE-register, branche Personenschade. Deze belangenbehartiger is minimaal 0,8 FTE werkzaam als belangenbehartiger bij deze keurmerkhouders. Deze eis geldt eveneens, indien keurmerkhouders 1 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 belangenbehartigers van bedoeld deelverband hun werkzaamheden verrichten conform dit reglement en eventuele andere door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade te stellen voorwaarden.

- 1.1.7 Voor de behandeling van zaken met licht letsel, zoals hieronder omschreven, geldt het volgende: Individuele belangenbehartigers die zich binnen een als keurmerkhouders geregistreerd kantoor exclusief bezighouden met de behandeling van licht letsel zaken, zijn vrijgesteld van de opleidingseisen uit artikel 1.1.3, 1.1.4 en 1.1.5. In plaats daarvan dient de betreffende belangenbehartiger tenminste de opleiding NIBE-SVV Personenschade licht letsel, Module Personenschaderegeling met goed gevolg te hebben afgerond.

Er is sprake van licht letsel indien:

- a. Het slachtoffer binnen 6 maanden volledig is hersteld, wat inhoudt dat er geen resterende klachten of beperkingen zijn, én
- b. de eventuele medische behandeling is beëindigd, én
- c. er geen sprake is geweest van ziekenhuisopname langer dan 24 uur, én
- d. de eventuele uitval voor betaalde of onbetaalde werkzaamheden zich beperkt heeft tot maximaal 1 maand.

Licht letsel zaken worden niet met een definitieve regeling afgewikkeld door de behandelaar met een opleiding als in dit artikel vermeld. Indien definitieve regeling gewenst is, dient deze regeling te geschieden onder de verantwoordelijkheid van een belangenbehartiger binnen het kantoor die wel voldoet aan de opleidingseisen uit de artikelen 1.1.3 en 1.1.4 en die de zaak - voor alle partijen kenbaar- overneemt.

- 1.1.8 De belangenbehartiger 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 belangenbehartigers en waarborgt actieve toepassing van deze ontwikkelingen.

- 1.1.9 De belangenbehartiger 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.
- 1.1.10 De belangenbehartiger 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 Het is een keurmerkhouders niet toegestaan om een zaak te behandelen van een benadeelde tegen een organisatie, waaronder een verzekeringsmaatschappij, voor wie dezelfde keurmerkhouders de belangen in enige letselschadezaak of overlijdensschadezaak behartigt, of wier belangen worden behartigd door een aan keurmerkhouders gelieerde entiteit.
- 2.1.2 De belangenbehartiger gedraagt zich zoals een goede belangenbehartiger betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige schadebehandeling.
- 2.1.3 De belangenbehartiger dient voor ogen te houden dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven een (gerechtelijke) procedure.
- 2.1.4 De belangenbehartiger handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een AVG privacyverklaring is op een openbaar toegankelijke plaats beschikbaar.
- 2.1.5 Van telefoongesprekken wordt een notitie in het dossier opgenomen. Bij afwezigheid van de belangenbehartiger is het streven om de benadeelde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, terug te bellen.
- 2.1.6 De belangenbehartiger streeft ernaar schriftelijke vragen van de benadeelde zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na binnenkomst te behandelen.
- 2.1.7 De belangenbehartiger draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens zijn afwezigheid. Waarneming geschiedt door een vakvolwassen ingeschrevene 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.

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 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 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. De vorige belangenbehartiger behoudt zijn eventuele recht de openstaande declaraties bij de benadeelde te incasseren.

2.7.3 Bij de overdracht van het dossier, doet de overdragende belangenbehartiger, opgave van:

- het totaalbedrag van door de verzekeraar voldane voorschotten, waaronder de buitengerechtigde kosten;
- het totaal gedeclareerde bedrag aan buitengerechtigde kosten en overige kosten en wat hiervan nog openstaat;
- het totaalbedrag van de door de benadeelde betaalde kosten.

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 Uitbesteding

3.2.1 Indien de keurmerkhouders werkzaamheden uitbesteedt, 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.

3.3 Evaluatie

- 3.3.1 Indien de keurmerkhouders na twee jaar nog geen afwikkeling van het dossier heeft gerealiseerd, wordt in overleg met partijen een dossiergericht actieplan opgesteld.
- 3.3.2 De keurmerkhouders voert een benadeeldevredensonderzoek uit na afronding van de zaak. Het tevredensonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.
- 3.3.3 De keurmerkhouders dient deel te nemen aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade vastgestelde auditcyclus.

3.4 Financieel

- 3.4.1 Het is de keurmerkhouders verboden om een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te voldoen aan enige partij, voor de doorverwijzing van letselschadezaken. Doorverwijzer mag wel worden beloond voor werkzaamheden onder de volgende voorwaarden:
- de werkzaamheden zijn onderdeel van de dossierbehandeling, bijvoorbeeld het voeren van een intakegesprek, het vastleggen van informatie over de toedracht, de aard van de klachten en de persoonsgegevens van de benadeelde;
 - deze werkzaamheden zijn gespecificeerd op een factuur die is opgenomen in het schadedossier;
 - benadeelde is bekend met de doorverwijzing en heeft hier expliciet in toegestemd;
 - benadeelde is geïnformeerd over de inhoud van de werkzaamheden van de keurmerkhouders en de honorering die hieraan is gekoppeld;
 - de doorverwijzing ligt vast in het schadedossier en is inzichtelijk voor alle betrokken partijen.
- 3.4.2 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.
- 3.4.3 Uitgangspunt is dat gelden van de benadeelde rechtstreeks aan hem worden betaald. Buitengerechtelijke kosten kunnen blijken een machtiging of een daartoe strekkende vaststellingsovereenkomst rechtstreeks aan de belangenbehartiger worden betaald.
- 3.4.4 In uitzonderlijke gevallen kan het noodzakelijk zijn dat betalingen in het belang van benadeelde via de belangenbehartiger moeten verlopen. Voor deze betalingen dient de ingeschrevene te beschikken over een Stichting Beheer Dergengelden. 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 dit niet in het belang is van de benadeelde.

- 3.4.5 De belangenbehartiger is verplicht een zorgvuldige urenregistratie bij te houden (indien van toepassing).
- 3.4.6 Het verrekenen van de kosten van de belangenbehartiger met overige schadeposten in de opdrachtovereenkomst is niet toegestaan. Indien dit in incidentele gevallen noodzakelijk is, dan moet de belangenbehartiger dit apart, expliciet en schriftelijk met de benadeelde overeenkomen.

3.5 Wijze van honorering

- 3.5.1 De keurmerkhouders informeert de benadeelde betreffende de financiële aspecten, de diverse alternatieven en juridische mogelijkheden (honoreren op basis van uurtarief, met of zonder no-win-no-fee-garantie, gefinancierde rechtsbijstand, particuliere rechtsbijstandverzekering en no-cure-no-pay) door middel van het verstrekken van standaardinformatie.
- 3.5.2 De keurmerkhouders maakt, nadat de benadeelde conform artikel 3.4.1 is geïnformeerd en voorgelicht, een redelijke tariefafspraken met de benadeelde. Deze gemaakte afspraak moet duidelijk en gemotiveerd zijn en wordt in een zo vroeg mogelijk stadium van de dossierbehandeling, doch uiterlijk twee maanden na het verstrekken van de opdracht, schriftelijk bevestigd.
- 3.5.3 De keurmerkhouders richt zijn declaratie zo in, dat de benadeelde daaruit kan opmaken hoeveel wordt gerekend voor het honorarium en hoeveel voor andere kosten.
- 3.5.4 No-cure-no-pay is toegestaan indien:
1. problemen voorzienbaar zijn in de sfeer van
 - a. aansprakelijkheid
 - b. causaliteit
 - c. schadevaststelling
 2. én het bepaald onzeker is of de benadeelde een passende schadevergoeding zal ontvangen.

Aan deze tweede voorwaarde zal in ieder geval zijn voldaan als de benadeelde op basis van de onder 1. genoemde problemen buitengerechtelijke kosten is verschuldigd in geval van 'no-cure', of als de (buiten-)gerechtelijke kosten niet of niet geheel op de aansprakelijke partij kunnen worden verhaald.

- 3.5.5 No-cure-no-pay afspraken kunnen alleen gemaakt worden op basis van de overeenkomst die inhoudelijk overeenkomt met de door de NOvA gestelde eisen.

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. 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 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

- 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 klachtenregelingen 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 Register Nationaal Keurmerk



Letselschade, dient daarvan zo spoedig mogelijk melding te worden gedaan aan de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.