



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



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 Letselschade-experts werkend voor Aansprakelijkheidsverzekeraars

Inhoudsopgave

1. De letselschade-expert	3
1.1 Deskundigheid.....	3
2. Praktijkuitoefening	4
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	4
2.2 Medisch traject.....	5
3. Centrale uitgangspunten	5
3.1 Onafhankelijkheid	5
3.2 Uitbesteding	5
3.3 Evaluatie.....	5
4. Klachtenbehandeling	6
4.1 Interne klachtenregeling.....	6
4.2 Externe klachtenregeling	6
5. Overig	7

1. De letselschade-expert

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 relevante richtlijnen en gedragsregels voor WA letselschade-experts.
- 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 letselschade-expert vakvolwassen zijn. Hiervan is sprake wanneer de letselschade-expert een branche-erkende opleiding heeft gevolgd, of wanneer de keurmerkhouders op een andere manier aantoont dat de letselschade-expert 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 keurmerkhouders 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 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 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 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 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 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 handelen conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een AVG privacyverklaring is op een openbaar toegankelijke plaats beschikbaar.
- 2.1.4 De keurmerkhouders dragen zorg voor een adequate waarneming tijdens afwezigheid van medewerkers. Waarneming geschiedt door een vakvolwassen keurmerkhouders letselschade-expert in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

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.

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 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 Uitbesteding

- 3.2.1 Indien de keurmerkhouders werkzaamheden 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.

3.3 Evaluatie

- 3.3.1 Indien de keurmerkhouders na drie jaar nog geen afwikkeling van het dossier heeft gerealiseerd, wordt in overleg met partijen een dossiergericht actieplan opgesteld.
- 3.3.2 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.

- 3.3.3 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.
- 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 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 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 Nationaal Keurmerk Letselschade, dient daarvan zo spoedig mogelijk melding te worden gedaan aan de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.