

Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor herstelgerichte dienstverleners

Inhoudsopgave

1.	Begripsbepalingen	2
2.	De organisatie	3
2.1	Definitie	
2.2	Structuur	
2.3	Keurmerk	
3.	Kernwaarden	4
4.	Deskundigheid	5
4.1	Wet- en regelgeving	
4.2	Opleiding en onderwijs	
4.3	Opdracht	
4.4	Tijdsbesteding	
5.	Praktijkuitoefening	6
5.1	Algemeen uitgangspunt	
5.2	Privacy	
5.3	Contact en communicatie	
5.4	Financieel	
5.5	Voortgang	
5.6	Waarneming	
5.7	Uitbesteding	
5.8	Afsluiten opdracht	
6.	Kwaliteit	8
6.1	Tevredenheidsonderzoek	
6.2	Klachtenbehandeling	
6.3	Auditcyclus	
7.	Slotbepalingen	9
	Addendum	10

1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. auditcyclus: de toetsingsmethode van DLR waarmee de naleving van de eisen zoals omschreven in dit reglement kan worden geborgd;
- b. benadeelde: de persoon met letselschade als gevolg van o.a. een ongeval, medisch incident, beroepsziekte of misdrijf;
- c. BIG-register: het register op grond van de wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (verder te noemen: wet BIG) dat duidelijkheid geeft over de bevoegdheid van zorgverleners met beschermde titels;
- d. De Letselschade Raad (verder te noemen: DLR): de stichting die als onafhankelijke en overkoepelende organisatie, bestaande uit alle partijen die betrokken zijn bij de behandeling van letselschadezaken, werkt aan verbetering van het schaderegelingsproces;
- e. [Gedragscode Behandeling Letselschade](#) (verder te noemen: GBL): gedragsregels voor alle partijen die beroepsmatig zijn betrokken bij de behandeling van letselschadezaken;
- f. [Gedragscode Openheid Medische incidenten; betere Afwikkeling Medische Aansprakelijkheid](#) (verder te noemen: GOMA): aanbevelingen voor het handelen van alle partijen die betrokken zijn bij de afwikkeling van de gevolgen van een medisch incident en voor een adequate behandeling van de daaruit voortvloeiende letselschade;
- g. keurmerkhoudster: de organisatie die voldoet aan de kwaliteitseisen die de letselschadebranche aan haar stelt en die als zodanig is opgenomen in het register van het NKL;
- h. Nationaal Keurmerk Letselschade (verder te noemen: NKL): het onafhankelijke kwaliteitsstelsel voor dienstverlenende organisaties in de letselschadebranche;
- i. NKL Opleidingshuis: het instituut dat tot doel heeft om de norm te bepalen voor de kwaliteit van de opleidingen en om een goede doorstroom c.q. aansluiting te realiseren, waarbij overlap tussen de opleidingen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- j. Normcommissie: de door het bestuur van DLR ingestelde onafhankelijke commissie die belast is met de gang van zaken rondom het NKL, waaronder het vaststellen van kwaliteitseisen en normering ten behoeve van de inschrijving in het register van het NKL en het vorm en inhoud geven aan de toetsing van de keurmerkhouders op de vastgestelde kwaliteitseisen;
- k. organisatie: een bedrijf bestaande uit een of meerdere personen, dat diensten verleent in het kader van de gevolgen van o.a. een ongeval, medisch incident, beroepsziekte of misdrijf.

2. De organisatie

2.1 Definitie

2.1.1 Een herstelgerichte dienstverlener is een organisatie die ondersteuning biedt en diensten levert die een benadeelde ontzorgen (met regie en management) en zijn eigen regelend vermogen vergroten (met coaching en bemiddeling), zodat hij zijn autonomie en zelfregie herwint.

2.1.2 De dienstverlening is gericht op:

- fysiek herstel;
- praktisch herstel.
- psychologisch herstel
- emotioneel herstel
- sociaal en economisch herstel;

2.1.3 De organisatie waarop dit reglement betrekking heeft zal verder worden aangeduid als de keurmerkhouders.

2.1.4 De keurmerkhouders handelt in opdracht van de benadeelde en/of in opdracht van de aansprakelijke partij. Voor zover de bepalingen in dit reglement van toepassing zijn op alle situaties, zal de opdrachtgever van de keurmerkhouders worden aangeduid als de klant.

2.2 Structuur

Onder de medewerkers van de keurmerkhouders worden, voor zover relevant voor dit reglement, verstaan:

- dienstverleners in dienst van de keurmerkhouders
- dienstverleners die als expert door de keurmerkhouders worden ingehuurd.

2.3 Keurmerk

De keurmerkhouders bevordert de bekendheid van het NKL bij de benadeelde door middel van het verstrekken van digitale of schriftelijk informatie en het zichtbaar plaatsen van het logo van het NKL op zijn website, met een link naar de website van DLR.

3. Kernwaarden

- 3.1 De keurmerkhouders neemt dat de gerechtvaardigde belangen van de benadeelde als uitgangspunt van de dienstverlening.
- 3.2 De keurmerkhouders laat nooit zijn eigen belang prevaleren boven het leveren van objectieve en onafhankelijke diensten.
- 3.3 De keurmerkhouders bewaakt ten opzichte van zijn opdrachtgever de vrijheid die noodzakelijk is om objectief en onafhankelijk diensten te kunnen leveren.
- 3.4 De keurmerkhouders gaat respectvol om met zowel de benadeelde als de andere bij het schaderegelingsproces betrokken partijen.
- 3.5 De keurmerkhouders streeft naar een constructieve samenwerking met alle bij het schaderegelingsproces betrokken partijen en probeert verharding te voorkomen.

4. Deskundigheid

4.1 *Wet- en regelgeving*

- 4.1.1 De keurmerkhouders is bij de uitvoering van zijn werkzaamheden gehouden aan alle wet- en regelgeving die op zijn organisatie van toepassing is.
- 4.1.2 De keurmerkhouders neemt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden in ieder geval in acht:
- GBL;
 - GOMA;
 - wet BIG (als de keurmerkhouders BIG-geregistreerden in dienst heeft).

4.2 *Opleiding en onderwijs*

- 4.2.1 De keurmerkhouders voldoet voor wat betreft het opleidingsniveau van zijn medewerkers aan de eisen van het NKL Opleidingshuis.
- 4.2.2 De keurmerkhouders richt zijn organisatie zodanig in dat minimaal 50% van zijn medewerkers, de voor hen van toepassing zijnde branche-erkende opleiding succesvol heeft voltooid.
- 4.2.3 De keurmerkhouders legt voor iedere medewerker die niet aan het hiervoor gestelde opleidingsniveau voldoet, een opleidingstraject vast in overeenstemming met de hierboven beschreven eisen.
- 4.2.4 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat de medewerker die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, onder begeleiding staat van een medewerker die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.

4.3 *Opdracht*

De keurmerkhouders aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet, of behoort te weten, dat zijn medewerkers de voor de uitvoering van die opdracht vereiste deskundigheid missen. De keurmerkhouders zorgt ervoor dat medewerkers die op deelterreinen deskundigheid missen, zich laten adviseren door ter zake deskundigen.

4.4 *Tijdsbesteding*

De keurmerkhouders kan aantonen dat zijn medewerkers minimaal 500 dossiergebonden uren per jaar besteden aan herstelgerichte dienstverlening, ongeacht of zij fulltime of parttime werken.

5. Praktijkuitoefening

5.1 Algemeen uitgangspunt

De keurmerkhouders gedraagt zich zoals het een goede keurmerkhouders betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige dienstverlening.

5.2 Privacy

De keurmerkhouders handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Een AVG privacyverklaring is op zijn website beschikbaar.

5.3 Contact en communicatie

5.3.1 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat bij het eerste contact met de benadeelde:

- informatie wordt verstrekt over het verloop van het dienstverleningsproces en
- de gemaakte afspraken, waaronder in ieder geval die met betrekking tot de kosten van de dienstverlening, worden bevestigd.

5.3.2 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat na de intake met de benadeelde een plan van aanpak wordt geformuleerd waarin in ieder geval zijn opgenomen de doelstelling, concrete afspraken en evaluatiemomenten. Het plan van aanpak wordt aan de benadeelde en aan de opdrachtgever voor akkoord voorgelegd.

5.3.3 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat relevante ontwikkelingen in het dossier van de benadeelde worden vastgelegd.

5.3.4 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat er op begrijpelijke wijze met de benadeelde wordt gecommuniceerd.

5.4 Financieel

5.4.1 De keurmerkhouders informeert de opdrachtgever bij aanvang van de opdracht over de financiële aspecten.

5.4.2 De keurmerkhouders verplicht zijn medewerkers een gespecificeerde urenregistratie bij te houden.

5.4.3 De keurmerkhouders beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering dekt schade tot ten minste een bedrag van € 500.000,- per aanspraak en tot ten minste tweemaal dat bedrag per verzekeringsjaar.

5.5 Voortgang

De keurmerkhouders stuurt actief op de voortgang van de plannen van aanpak.

5.6 Waarneming

De keurmerkhouders zorgt voor een adequate waarneming tijdens afwezigheid van zijn medewerkers. Waarneming geschiedt door een collega met dezelfde voor de dienstverlening benodigde expertise dan wel door een medewerker met dezelfde voor de dienstverlening benodigde expertise van een andere keurmerkhouders.

5.7 *Uitbesteding*

De keurmerkhouders besteedt werkzaamheden waarvoor het keurmerk is verleend uitsluitend uit aan een organisatie die eveneens is ingeschreven in het register van het NKL. De uitbesteding geschiedt pas na overleg met en toestemming van de opdrachtgever.

5.8 *Afsluiten opdracht*

De keurmerkhouders zorgt ervoor dat na afronding van het plan van aanpak de opdracht wordt afgerond in overleg met de benadeelde en indien van toepassing de opdrachtgever.

6. Kwaliteit

6.1 Tevredenheidsonderzoek

De keurmerkhouders voert een klanttevredenheidsonderzoek uit na afronding van de opdracht.

6.2 Klachtenbehandeling

6.2.1 De keurmerkhouders heeft een interne klachtenregeling die toegankelijk is via zijn website.

6.2.2 De interne klachtenregeling treedt in werking zodra de klant zich schriftelijk of per e-mail met een klacht tot de keurmerkhouders wendt.

6.2.3 De keurmerkhouders neemt in de interne klachtregeling op dat:

- a. de klacht binnen 10 werkdagen wordt bevestigd en dat aan de klant informatie over de interne klachtenprocedure wordt verschaft;
- b. de beoordeling van de klacht geschiedt door een andere medewerker dan de medewerker tegen wie de klacht is gericht (bij een organisatie bestaande uit één persoon dient de klacht te worden beoordeeld door de waarnemer als bedoeld in artikel 5.5);
- c. indien nodig aan de klant om een aanvullende schriftelijke toelichting wordt gevraagd;
- d. uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de klacht of de aanvullende schriftelijke toelichting zoals bedoeld onder c. een inhoudelijke reactie op de klacht wordt verstuurd;
- e. de afhandeling van de klacht schriftelijk geschiedt, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd.

6.2.4 De keurmerkhouders administreert de interne klachtenregeling zodanig dat desgevraagd een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar ter beschikking kan worden gesteld tijdens een audit.

6.2.5 Nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen wijst de keurmerkhouders de klant -indien van toepassing- op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de beroepsvereniging van de individuele medewerker.

6.3 Auditcyclus

6.3.1 De keurmerkhouders neemt deel aan de door de Normcommissie vastgestelde auditcyclus conform de [Leidraad Audit NKL](#).

6.3.2 De keurmerkhouders vraagt, indien van toepassing, aan de benadeelde toestemming 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 register NKL.

7. Slotbepalingen

- 7.1 Als er zich binnen de organisatie van de keurmerkhouders wijzigingen voordoen die van invloed kunnen zijn op de inschrijving in het register van het NKL, meldt de keurmerkhouders dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand, aan het bureau van DLR.
- 7.2 Dit reglement kan gewijzigd worden in een vergadering van de Normcommissie als de voorgestelde wijziging is geagendeerd.
- 7.3 De leden van de Normcommissie en de secretaris kunnen voorstellen tot wijziging indienen.
- 7.4 Het bureau van DLR stelt de keurmerkhouders schriftelijk op de hoogte van alle wijzigingen en zorgt voor publicatie van het gewijzigde reglement op de website van DLR.

Addendum

In afwachting van de oprichting van het NKL Opleidingshuis en de daaropvolgende overgangperiode, gelden met betrekking tot **Opleiding en onderwijs** vooralsnog de volgende artikelen:

1. De keurmerkhouders zorgt voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat zijn medewerkers binnen drie jaar een branche-erkende opleiding met succes hebben afgerond. Onder een branche-erkende opleiding wordt in ieder geval verstaan:
 - (voor een arbeidsdeskundige) beroepsopleiding Arbeidsdeskundige;
 - (voor een psycholoog) masterdiploma Psychologie en inschrijving in het BIG-register;
 - (voor een herstelcoach) opleiding Herstelcoach;
 - (voor een fysiotherapeut) HBO-opleiding Fysiotherapie;
 - (voor een ergotherapeut) HBO-opleiding Ergotherapie.

2. De keurmerkhouders zorgt voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat zijn medewerkers naast hun branche-erkende opleiding de basisopleiding Letselschade met succes hebben afgerond.

3. De keurmerkhouders zorgt voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat medewerkers, na afronding van hun branche-erkende opleiding, jaarlijks minimaal drie dagdelen besteden aan in- of externe vervolgoopleidingen of een daaraan gelijkgestelde hoeveelheid Permanente Educatie-punten behalen. Onder een vervolgoopleiding wordt o.a. verstaan:
 - interne/externe opleiding die tot doel heeft de relevante kennis over en/of vaardigheden voor herstelgerichte dienstverlening te vergroten;
 - symposium/congres/studiedag;
 - klassikale of digitaal gevolgde opleiding;
 - interne/externe lezing;
 - vaktechnisch groepsoverleg;
 - webinar;
 - examineren bij vakken/opleidingen die relevant zijn voor herstelgerichte dienstverlening;
 - intervisie.