

Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor rechtsbijstandsverzekeraars

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	
5. Praktijkuitoefening	6
5.1 Algemeen uitgangspunt	
5.2 Privacy	
5.3 Contact en communicatie	
5.4 Medisch traject	
5.5 Financieel	
5.6 Voortgang	
5.7 Waarneming	
5.8 Uitbesteding	
5.9 Overdracht	
5.10 Eindregeling	
6. Kwaliteit	9
6.1 Tevredenheidsonderzoek	
6.2 Klachtenbehandeling	
6.3 Auditcyclus	
7. Slotbepalingen	10
Addendum	11

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. Nederlands Instituut van Register Experts (verder te noemen: NIVRE): de beroepsorganisatie van schade-experts in Nederland die tot doel heeft de professionele ontplooiing van schade-experts te bevorderen in alle mogelijke expertisewerkzaamheden met oog voor kwaliteit, duurzaamheid en objectiviteit. Het NIVRE behartigt de belangen van de NIVRE Register-Experts die actief zijn binnen de diverse schadebranches en werkt hiervoor samen met de, bij hem aangesloten, werkgevers en ketenpartners in de schadebranche. Het NIVRE is tevens een kwaliteitsinstituut dat het register van de NIVRE Register-Experts beheert;
- i. Nationaal Keurmerk Letselschade (verder te noemen: NKL): het onafhankelijke kwaliteitsstelsel voor dienstverlenende organisaties in de letselschadebranche;
- j. 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;
- k. 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;
- l. 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 rechtsbijstandsverzekeraar is een verzekeraar bij wie de benadeelde verzekerd is voor bijstand door gespecialiseerde juristen, advocaten en andere deskundigen bij het verhalen van schade als gevolg van o.a. een ongeval, medisch incident, beroepsziekte of misdrijf.

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

2.2 Structuur

De medewerkers van de keurmerkhouders zijn, voor zover relevant voor dit reglement, onder te verdelen in:

- schadebehandelaar Licht Letsel
- schadebehandelaar Middelzwaar Letsel
- schadebehandelaar Zwaar Letsel
- buitendienstmedewerker

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 de gerechtvaardigde belangen van de benadeelde als uitgangspunt van de schadebehandeling.
- 3.2 De keurmerkhouders laat nooit zijn eigen belang prevaleren boven het streven naar rechtvaardige oplossingen.
- 3.3 De keurmerkhouders streeft een oplossing in der minne na.
- 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, waarbij hij oplossingen aandraagt en verharding probeert 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 is in ieder geval gebonden aan:

- GBL
- GOMA
- Kwaliteitscode Rechtsbijstand
- Wet op het Financieel Toezicht (Wft)
- procedure Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (verder te noemen: Kifid)
- Gedragsregels advocatuur (als de keurmerkhouders advocaten in loondienst heeft)
- gedragsregels van het NIVRE, waaronder de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties van het Verbond van Verzekeraars (als de keurmerkhouders NIVRE Register-Experts Personenschade in loondienst 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 legt voor iedere medewerker die niet aan het hiervoor gestelde opleidingsniveau voldoet, een opleidingstraject vast in overeenstemming met de eisen van het NKL Opleidingshuis.

4.2.3 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

4.3.1 De keurmerkhouders aanvaardt geen opdracht die niet onder de dekking van de verzekering van de benadeelde valt.

4.3.2 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.

5. Praktijkuitoefening

5.1 Algemeen uitgangspunt

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

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 schaderegelingsproces en
- de gemaakte afspraken, waaronder in ieder geval die met betrekking tot de kosten van juridische bijstand, worden bevestigd.

5.3.2 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat zijn medewerkers van het eerste gesprek met de benadeelde een verslag maken dat aan de benadeelde ter goedkeuring wordt voorgelegd. Indien mogelijk wordt bij dit verslag een eerste schadestaat gevoegd.

5.3.3 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat een bezoekafspraak in beginsel bij de benadeelde thuis plaatsvindt of bij de belangenbehartiger van de benadeelde op kantoor.

5.3.4 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat, als de aangesproken partij een bezoek wil (laten) afleggen aan de benadeelde, zijn medewerkers bij dit gesprek aanwezig zijn, tenzij (schriftelijk) anders overeengekomen is met de benadeelde.

5.3.5 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat de informatieverstrekking aan de benadeelde periodiek geschiedt, minimaal eens per twee maanden. In overleg met de benadeelde kan van deze termijn worden afgeweken.

5.3.6 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat in beginsel alle correspondentie in kopie aan de benadeelde wordt gezonden of beschikbaar gesteld.

5.3.7 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat, tijdens de gehele looptijd van de zaak, relevante informatie ook op eigen initiatief aan de aansprakelijke partij wordt aangeleverd.

5.3.8 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat van (telefoon)gesprekken een notitie in het dossier wordt opgenomen.

5.3.9 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat, bij afwezigheid van een medewerker, ernaar wordt gestreefd de benadeelde binnen twee werkdagen en in ieder geval uiterlijk binnen vijf werkdagen terug te (laten) bellen.

- 5.3.10 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat schriftelijke vragen van de benadeelde zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na binnenkomst worden beantwoord.
- 5.3.11 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat er ten minste een keer per jaar een bezoeksafpraak met de benadeelde plaatsvindt om de voortgang van zijn zaak te bespreken.
- 5.3.12 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat er op begrijpelijke wijze met de benadeelde wordt gecommuniceerd.

5.4 Medisch traject

- 5.4.1 De keurmerkhouders maakt gebruik van een BIG-geregistreerde medisch adviseur.
- 5.4.2 In overleg met de benadeelde wordt 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.
- 5.4.3 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat de benadeelde wordt gewezen op zijn blokkeringsrecht als er een medisch advies wordt gevraagd in opdracht van beide partijen.

5.5 Financieel

- 5.5.1 De keurmerkhouders verplicht zijn medewerkers een gespecificeerde urenregistratie bij te houden.
- 5.5.2 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat schadevergoeding door de aansprakelijke partij rechtstreeks aan de benadeelde wordt betaald. Buitengerechtelijke kosten mogen, als er een passende regeling in de polisvoorwaarden over is opgenomen of met behulp van een machtiging of een daartoe strekkende vaststellingsovereenkomst, rechtstreeks aan de keurmerkhouders worden betaald.

5.6 Voortgang

- 5.6.1 De keurmerkhouders stuurt actief op de beheersing van werkvoorraden.
- 5.6.2 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat er in zaken die langer lopen dan twee jaar binnen drie maanden na het verstrijken van die termijn, in overleg met de benadeelde, wordt geëvalueerd waarom er nog geen eindregeling is en welke acties er noodzakelijk zijn om daartoe te komen.
- 5.6.3 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat er in zaken die langer lopen dan drie jaar binnen drie maanden na het verstrijken van die termijn, in overleg met de benadeelde, wordt geëvalueerd waarom er nog geen eindregeling is en welke acties er noodzakelijk zijn om daartoe te komen.

5.7 Waarneming

De keurmerkhouders zorgt voor een adequate waarneming tijdens afwezigheid van zijn medewerkers die langer duurt dan vier weken. Waarneming geschiedt door een collega van hetzelfde opleidingsniveau dan wel door een medewerker van hetzelfde opleidingsniveau van een andere keurmerkhouders.

5.8 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 benadeelde.

5.9 Overdracht

5.9.1 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat, als de benadeelde zijn belangen door een ander wenst te laten behartigen, het dossier op eerste verzoek aan de nieuwe belangenhartiger wordt gezonden.

5.9.2 Bij de overdracht van het dossier wordt opgave gedaan van:

- het totaalbedrag van de door de aansprakelijke partij voldane voorschotten, waaronder de buitengerechtelijke kosten;
- het totaal gedeclareerde bedrag aan buitengerechtelijke kosten en overige kosten en wat hiervan nog openstaat.

5.9.3 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat, wanneer de benadeelde zijn belangen eerst door een ander heeft laten behartigen, zijn medewerkers zich zullen inspannen om de openstaande declaraties van de vorige belangenbehartiger door de aansprakelijke partij betaald te krijgen, tenzij zij deze onredelijk vinden. In dat geval zullen zij de vorige belangenbehartiger hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stellen.

5.10 Eindregeling

De keurmerkhouders zorgt ervoor dat het onderhandelingsresultaat, voordat de zaak definitief wordt geregeld, schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een advies aan de benadeelde wordt toegelicht. Als er met betrekking tot de eindregeling meerdere mogelijkheden zijn, wordt er zoveel mogelijk uitleg gegeven over de consequenties van die verschillende mogelijkheden.

6. Kwaliteit

6.1 Tevredenheidsonderzoek

De keurmerkhouders voert een benadeeldetevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak.

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 benadeelde 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 benadeelde 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;
- c. indien nodig aan de benadeelde 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 benadeelde op de mogelijkheid om een klacht in te dienen via de externe procedure van het Kifid.

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 shadedossier, 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 80% van zijn medewerkers die middelzwaar en zwaar letselzaken behandelen binnen drie jaar een branche-erkende opleiding met succes heeft afgerond. Onder een branche-erkende opleiding wordt in ieder geval verstaan:
 - OSR Leergang Personenschade Middelzwaar Letsel
 - NIBE-SVV Leergang Personenschade Zwaar Letsel
 - Grotius specialisatieopleiding Personenschade
2. De keurmerkhouders zorgt voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat 80% van zijn medewerkers die uitsluitend licht letsel zaken behandelen tenminste binnen een jaar met goed gevolg een geaccrediteerde opleiding licht letsel hebben afgerond, vergelijkbaar met de Module Personenschaderegeling uit de Leergang Personenschade Licht Letsel van NIBE-SVV.
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.