

## **Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor letselschadekantoren**

### **Inhoudsopgave**

<b>1.</b>	<b>Begripsbepalingen</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>De organisatie</b>	<b>4</b>
2.1	Definitie	
2.2	Structuur	
2.3	Keurmerk	
<b>3.</b>	<b>Kernwaarden</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Deskundigheid</b>	<b>6</b>
4.1	Wet- en regelgeving	
4.2	Opleiding en onderwijs	
4.3	Opdracht	
4.4	Tijdsbesteding	
<b>5.</b>	<b>Praktijkuitoefening</b>	<b>7</b>
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	
<b>6.</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>11</b>
6.1	Tevredenheidsonderzoek	
6.2	Klachtenbehandeling	
6.3	Auditcyclus	
<b>7.</b>	<b>Slotbepalingen</b>	<b>12</b>
	<b>Addendum</b>	<b>13</b>

## 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. no cure, no pay: een honorariumafspraken waarbij een dienstverlener pas betaald krijgt nadat hij een vooraf bepaald resultaat behaald heeft;
- l. no win, no fee: een honorariumafspraken waarbij een dienstverlener een percentage van de opbrengst krijgt als hij een vooraf bepaald resultaat behaald heeft;

- m. 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;
- n. 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 letselschadekantoor is een kantoor dat gespecialiseerd is in het verlenen van juridische diensten aan benadeelden 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
- 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 richt zijn organisatie zodanig in dat minimaal 50% van zijn buitendienstmedewerkers NIVRE Register-Expert Personenschade is.

4.2.3 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.

4.2.4 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**

4.3.1 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.

4.3.2 De keurmerkhouders aanvaardt geen opdracht tegen een organisatie voor wie hij de belangen in enige letselschadezaak (of overlijdensschadezaak) behartigt of wier belangen worden behartigd door een aan de keurmerkhouders gelieerde entiteit.

### **4.4 Tijdsbesteding**

De keurmerkhouders kan aantonen dat zijn medewerkers tenminste 500 dossier gebonden uren per jaar besteden aan letselschadezaken, 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 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 bezoeksafspraken in beginsel bij de benadeelde thuis plaatsvindt of bij hem 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 bezoeksafspraken 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 informeert de benadeelde bij aanvang van de opdracht over de financiële aspecten, de alternatieven en de juridische mogelijkheden:

- honoreren op basis van uurtarief;
- met of zonder no win, no fee-afspraken;
- gefinancierde rechtsbijstand;
- particuliere rechtsbijstandverzekering;
- no cure, no pay.

5.5.2 Het is de keurmerkhouders alleen toegestaan no cure, no pay af te spreken als:

1. er gereede twijfel is over de haalbaarheid van de zaak bij grote onduidelijkheid over de aansprakelijkheid en/of causaliteit en
2. het uiterst onzeker is of de benadeelde een schadevergoeding zal ontvangen.  
Aan 2. zal in ieder geval zijn voldaan als de benadeelde op basis van de onder 1. genoemde twijfel buitengerechtelijke kosten is verschuldigd en als de buitengerechtelijke kosten niet of niet geheel op de aansprakelijke partij kunnen worden verhaald.

5.5.3 De keurmerkhouders maakt, nadat de benadeelde conform artikel 5.5.1 is geïnformeerd, een redelijke tariefafspraken met de benadeelde. Deze afspraken is duidelijk en gemotiveerd en wordt in een zo vroeg mogelijk stadium van de zaak, doch uiterlijk twee maanden na het verstrekken van de opdracht, schriftelijk bevestigd.



- 5.5.4 De keurmerkhouders richt zijn declaraties zo in, dat de benadeelde daaruit kan opmaken hoeveel wordt gerekend voor zijn honorarium en hoeveel voor andere kosten.
- 5.5.5 De keurmerkhouders verplicht zijn medewerkers een gespecificeerde urenregistratie bij te houden.
- 5.5.6 De keurmerkhouders zorgt ervoor dat schadevergoeding door de aansprakelijke partij rechtstreeks aan de benadeelde wordt betaald. Buitengerechtelijke kosten mogen met behulp van een machtiging of een daartoe strekkende vaststellingsovereenkomst rechtstreeks aan de keurmerkhouders worden betaald.
- 5.5.7 Het is de keurmerkhouders niet toegestaan zijn beloning te verrekenen met andere schadeposten in de letselschadezaak.
- 5.5.8 Het is de keurmerkhouders niet toegestaan om, in het geval hij een letselschadezaak doorverwijst, een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te ontvangen van de partij naar wie hij heeft doorverwezen.
- 5.5.9 Het is de keurmerkhouders niet toegestaan om, in het geval hij een letselschadezaak krijgt doorverwezen, een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te voldoen aan de doorverwijzende partij.
- 5.5.10 De keurmerkhouders die gebruik maakt van bemiddelingswebsites mag daarvoor alleen een vast (abonnements)tarief betalen en geen vaste of variabele vergoeding per opdracht.
- 5.5.11 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.

## **5.6 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 zorg 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;
- het totaalbedrag van de door de benadeelde betaalde kosten.

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:
- de klacht binnen 10 werkdagen wordt bevestigd en dat aan de benadeelde informatie over de interne klachtenprocedure wordt verschaft;
  - 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 5.7);
  - indien nodig aan de benadeelde om een aanvullende schriftelijke toelichting wordt gevraagd;
  - 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;
  - 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, indien de klacht betrekking heeft op een NIVRE Register-Expert Personenschade, een klacht in te dienen bij het externe Klachtenloket NIVRE.

### **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 zorgen voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat 80% van zijn medewerkers, met uitzondering van degenen die uitsluitend licht letsel zaken behandelen, binnen drie jaar een branche-erkende opleiding met succes heeft afgerond (vergelijkbaar met Leergang Personenschade Middelzwaar Letsel van OSR, NIVRE Basisopleiding van NIBE-SVV, NIVRE Leergang Personenschade van OSR, LO of St. Beroepsopleiding of Grotius specialisatieopleiding Personenschade).
2. De keurmerkhouders zorgen voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat 80% van zijn medewerkers die uitsluitend licht letsel zaken behandelen binnen een jaar met goed gevolg een geaccrediteerde opleiding licht letsel hebben afgerond, vergelijkbaar met de Leergang Personenschade Licht Letsel van NIBE-SVV.
3. De keurmerkhouders zorgen voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat medewerkers die uitsluitend in de binnendienst werken, 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. Een vervolgoopleiding dient minimaal HBO-niveau te hebben.
4. De keurmerkhouders zorgen voor een opleidingsbeleid waarin is vastgelegd dat buitendienstmedewerkers binnen vijf jaar voldoen aan de eisen van een NIVRE Register-Expert Personenschade, met daarbij de minimale verplichting te voldoen aan de eisen van het Permanente Educatie-reglement van het NIVRE.