

DE LETSELSCHADE RAAD  
**JAARVERSLAG 2015**

JAAAR  
VER  
SLAG  
2015





## Over De Letselschade Raad

De Letselschade Raad wil de harmonie en duidelijkheid in de afhandeling van letselschade vergroten. Als netwerkorganisatie voor alle partijen die actief zijn op het gebied van letselschade, staat De Letselschade Raad voor:

- Kennisuitwisseling en meningsvorming
- Vergroting van het inzicht in elkaars standpunten
- Tijdige signalering van knelpunten, gezamenlijke uitwerking, concretiseren van verandering en verbetering in het belang van het slachtoffer.

Binnen de Raad werken belangen-, beroeps- en koepelorganisaties samen aan verbetering van de schaderegeling. Daarbij plaatsen zij het belang van het mensen met letselschade voorop. Respect, openheid en overleg zijn kernbegrippen. Mede hierdoor kan secundaire victimisatie (het 'opnieuw slachtoffer worden' van het proces) worden voorkomen.

De Letselschade Raad ontwikkelt gedragscodes en richtlijnen voor de vergoeding van schade en verzorgt voorlichting, bemiddeling en training voor marktpartijen. Mensen met letselschade kunnen bij de Raad terecht voor informatie, advies en praktische hulp.

In het Platformoverleg van De Letselschade Raad zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd:

- ANWB
- Slachtofferhulp Nederland
- Verbond van Verzekeraars (wettelijke aansprakelijkheidsverzekeraars, medische aansprakelijkheidsverzekeraars, rechtsbijstandverzekeraars en Personenschade Instituut Verzekeraars)
- NIVRE (register-experts)
- NIS (letselschaderegelaars)
- GAV (medisch adviseurs)
- NVvA (arbeidsdeskundigen)

Toehoorders bij het Platformoverleg zijn:

- Ministerie van Veiligheid & Justitie
- Vereniging van Letselschade Advocaten LSA

## DE LETSELSCHADE RAAD (DLR) IN ZIJN OMGEVING

### POLITIEK/OVERHEID

### PLATFORMOVERLEG

NIVRE - register-experts • Ministerie van V & J (toehoorder) • MIA - letselschadeadvocaten (toehoorder) • ANWB • Slachtofferhulp Nederland • Verbond van Verzekeraars (RBV, WAV, MAV)

### BESTUUR

### BUREAU



### BEMIDDELINGS-LOKET

PATIËNTEN

BENADEELDEN

### OVERIG

De Rechtspraak - rechtbanken en gerechtshoven  
Universiteiten: UU, UvA, VU, Tilburg, Erasmus

Adviseurs  
Letselschade-experts  
Advocaten  
Medisch adviseurs  
Arbeidsdeskundigen  
Schadebehandelaars  
Stichting Keurmerk Letselschade  
Waarborgfonds Motorverkeer  
Schaderegelaars  
Rekenbureau  
Kifid

### LETSELSCHADEPRAKTIJK

### KNMG

NFU - federatie van universitair medische centra

NVZ - vereniging van ziekenhuizen

VKIG - klachtenfunctionarissen

NPCF

### ZORGSECTOR

HET DLR NETWERK STAAT TEN DIENSTE VAN KWALITEITSVERBETERING

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>Evaluatie en blik op de toekomst</b>	<b>8</b>
<b>Trends en ontwikkelingen op het gebied van letselschade</b>	<b>10</b>
<b>GOMA</b>	<b>12</b>
<b>GBL</b>	<b>15</b>
<b>Toezicht, advisering en normering</b>	<b>20</b>
<b>Meldingen bij het Bemiddelingsloket</b>	<b>22</b>
<b>Financiën</b>	<b>26</b>
<b>Organisatie</b>	<b>27</b>





## Voorwoord

*Door Mr. Aleid Wolfsen, voorzitter Platformoverleg De Letselschade Raad*

Het afgelopen jaar overziend meen ik dat wij allen, als De Letselschade Raad, tevreden kunnen zijn over de resultaten die we op veel terreinen hebben geboekt. De inspanningen van alle partijen zijn dan ook groot geweest! In het belang van de mensen met letselschade, voor wie we het allemaal doen, is de samenwerking binnen De Letselschade Raad ook in 2015 weer vruchtbaar gebleken.

Ik maak graag van de gelegenheid gebruik om hier een aantal hoogtepunten te benoemen, te beginnen met De Letselschade Raadsdag. Vanuit de titel 'Going Up!' werd aandacht besteed aan herstelgerichte dienstverlening. Wat is er voor nodig om iemand met letselschade weer toekomstperspectief te geven en zijn leven weer te laten oppakken? Eigenlijk de belangrijkste vraag, waaraan we lang voorbij zijn gegaan omdat we vooral bezig waren met juridische en financiële afhandeling van letselschade. Ook hier geldt weer dat we vooral, met alle partijen in de letselschadebranche, de mens centraal moeten stellen. Ook De LSA had dit onderwerp als thema voor haar congres gekozen, wat ondersteunt dat dit onderwerp terecht op grote belangstelling kan rekenen.

De mens centraal: uit de audits blijkt dat veel partijen in de branche hierin al belangrijke stappen hebben gezet. Er is steeds vaker persoonlijk contact met cliënten, gericht wordt geïnventariseerd wat de situatie is van een cliënt, wat hem of haar beweegt, welke verwachtingen en wensen hij of zij heeft. Vervolgens worden er soms verrassend simpele, maar doeltreffende en creatieve oplossingen bedacht.

Vanuit de gedachte dat de mens centraal staat is de GOMA ook opgezet. Inmiddels wordt gewerkt aan een herziening van de GOMA. Het doet mij genoegen dat professionals uit alle geledingen van de zorg betrokken zijn bij de voorbereidingen van deze 'GOMA 2.0'. Het blijkt dat veel professionals het gedachtegoed van de GOMA al hanteren: aandacht voor openheid is er zeker in alle geledingen van de zorg. De goede samenwerking hierin met de KNMG wil ik hier in het bijzonder noemen.

In het belang van mensen met letselschade heeft De Letselschade Raad inmiddels de nodige Richtlijnen opgesteld, zodat schadeafwikkeling transparanter en soepeler verloopt. Ook - en misschien wel juist - voor nabestaanden van slachtoffers is het belangrijk dat zij snel weten waar zij aan toe zijn. Ik ben dan ook verheugd dat in 2015, na een lang proces van gezamenlijke inspanningen, de Richtlijn Overlijdensschade van kracht is geworden. Vooral ook het feit dat de branche deze Richtlijn zo soepel heeft omarmd, maakt eens te meer duidelijk dat de samenwerking binnen De Letselschade Raad zijn vruchten afwerpt.

Toen mevrouw Jessica Laumen het voorstel voor de regeling tijdens een mooi congres aan Staatssecretaris Teeven en mij aanbood, was dat de afsluiting van een zeer betrokken en mooi traject van haar en vele anderen. Omdat dit zo'n unieke en bijzondere inspanning is geweest wil ik haar en alle andere leden van die werkgroep nog eens nadrukkelijk dank zeggen.

Ook voor 2016 staan er weer de nodige activiteiten op stapel. Onder de paraplu van De Letselschade Raad gaan we gezamenlijk verder op de ingeslagen weg. Vanuit de overtuiging dat we, als we de mens centraal stellen, nog veel meer kunnen bereiken.



# Evaluatie en blik op de toekomst

Door Drs. Deborah Lauria, directeur De Letselschade Raad

“Misschien zijn we nooit klaar in onze branche: steeds dienen zich weer nieuwe onderwerpen aan waarover betrokken partijen afspraken moeten maken.”



We leven in een fase van grote turbulentie, op veel fronten: in de economie, in de samenleving, in de verhoudingen tussen burger en staat. Deze turbulentie heeft uiteraard ook zijn neerslag op onze branche. Onze grootste uitdaging is momenteel het weer of steeds verder scheppen van duidelijkheden, van houvast en meer rust. Volgens de nieuwste theorieën is de nodige en meest gewenste verandering momenteel dat we stoppen met het aanpassen van de bestaande systeemorde, in ons streven naar steeds meer efficiency, en de bestaande structuren helemaal veranderen zodat de mens weer centraal komt te staan. Het streven moet zijn dat de structuren in dienst van de mens staan en niet andersom, zoals nu het geval is.

De mens centraal stellen, is al geruime tijd ons streven. In zekere zin kunnen we constateren dat we daarin, als branche, vooruit lopen. Toch is het werk lang niet af. De Letselschade Raad heeft een belangrijke rol bij het definiëren en vertalen van dit streven naar concrete acties en bij het uitdragen van een branchecultuur die daarbij past. De Raad wil een structuur aanbieden die ten dienst staat van de professionals in de branche, zodat uiteindelijk mensen met letselschade optimaal worden bijgestaan. Dit is hetgeen we willen bereiken met al onze afspraken, de gedragscodes, de materiële en procedurele richtlijnen, met al onze overleggen. Dit is de reden waarom de Raad bruggen wil blijven bouwen tussen alle betrokken partijen.

Volgens trendwatchers zal het jaar 2016 het jaar van “Hoop, moraal en oprukkende robots”(\*) zijn. Hoop, omdat de economie weer op gang lijkt te komen en dat brengt vrolijkheid en creativiteit met zich mee. Goed nieuws! Richard Lamb noemt het “PolderPositivisme” het symbool voor de aanstaande economische verbetering: “Geheel in de Nederlandse traditie van het poldermodel kiezen we in 2016 niet voor een blind, egoïstische aanpak maar voor Samenredzaamheid”. Volgens Hilde Roothart is 2016 het jaar van hoop en moraal omdat de focus verschuift van materiële waarde naar menselijke waardigheid: “Ik zie voor burgers, bestuurders en bedrijven een taak weggelegd om invulling te geven aan die menselijke waardigheid.” “Wie de economie verheft tot de maat van alle dingen, ontkent de waarde van menselijke relaties die gebaseerd zijn op samenwerking en onderling vertrouwen.” En dan de robotisering. Het is onmiskenbaar dat robots op allerlei manieren deel uitmaken van ons leven. Dat dit alleen maar meer het geval gaat worden, kan iedereen wel voorstellen. De zelfrijdende auto’s worden in onze branche steeds als voorbeeld aangehaald, maar denk ook aan allerlei nieuwe technologie die in de zorg wordt toegepast. “Robots zien we straks vooral terug in operatiekamers, bij senioren thuis of in het verzorgingshuis...” maar, waarschuwt Adjedj Bakas, “Aan robotisering kleven ook nadelen. Zo zorgen robots en i-devices voor het wegvallen van de noodzaak om met andere mensen om te gaan. En daarmee tot het ontwikkelen van sociale vaardigheden en invoelend vermogen.”

De Raad heeft in 2015 besloten de focus bij de behandeling van letselschadezaken te verleggen van het sec technisch berekenen en vergoeden van schade, naar het verrichten van inspanningen om ‘invoelend vermogen’ te tonen en mensen met letselschade allereerst te helpen herstellen. Het begrip ‘herstelgerichte dienstverlening’ heeft zijn intrede gedaan en daaraan nader inhoud en vorm geven is voor De Letselschade Raad speerpunt voor de komende jaren.



Nog een belangrijke focus voor de komende vier jaar zal de kwaliteit van dienstverlening in de branche zijn. Daarbij hoort onder andere het bundelen van keurmerken en andere kwaliteitseisen, alsmede het afstemmen en waar mogelijk samenvoegen van kwaliteitssystemen zoals audits en andere vormen van toetsing. Dit laatste zal onder andere worden gerealiseerd middels een nauwere samenwerking met de Stichting Keurmerk Letselschade.

Organisatorisch gezien zal er aandacht worden besteed aan een nieuw governance model en zal het financieringsmodel van de Raad waar nodig worden aangepast.

Terugblikkend kunnen we concluderen dat we 2015 samen tot een succesvol jaar hebben weten te maken, waarin alle Platformleden grote betrokkenheid toonden bij de activiteiten van De Letselschade Raad. Het grote belang om zaken door middel van het multi-stakeholdermodel aan te pakken is onomstreden. En dat de Raad een waardevol forum voor professionals is, blijkt onder andere uit het feit dat zowel de Raadsdag als het GOMA-symposium succesvol en goed bezocht zijn. We bereiken steeds meer professionals, nu ook in de gezondheidszorg. Dit is ook essentieel met het oog op de herziening van de GOMA en de implementatie van de Wkkgz. De ontwikkelingen rondom deze nieuwe wet volgen we vanzelfsprekend met grote belangstelling, gezien de overeenkomsten én de samenhang met de GOMA. Interessant is dat ook internationaal belangstelling is getoond voor onze manier om de patiënt- en cliëntveiligheid te vergroten: een Noorse delegatie bracht een werkbezoek aan ons en in april 2016 hebben we een posterpresentatie mogen geven over de GOMA op het International Forum on Quality and Safety in Healthcare in Zweden. Een grote eer!

Ook in 2015 hebben we weer een aantal opleidingen georganiseerd; er blijkt veel vraag te bestaan naar een centraal onderwijsprogramma voor de letselschadebranche. Wellicht dat onder regie van De Letselschade Raad gewerkt kan worden aan een centraal, branchebreed opleidingshuis.

De wens dat De Letselschade Raad een regierol vervult, ter ondersteuning van de gehele branche en op verschillende fronten, wordt steeds duidelijker. Dat doen we graag en daartoe zullen we nog alerter moeten zijn op de signalen die ons op allerlei verschillende manieren bereiken. Voor al die signalen zijn wij u ook zeer dankbaar!

*(\* Titel en citaten genoemde trendwatchers ontleend aan gelijknamig artikel op Managementboek.nl, februari 2016)*

# Trends en ontwikkelingen op het gebied van letselschade

“Samen met partijen een oplossing zoeken is vaak veel bevredigender”

“De laatste jaren is er binnen de (appel)rechtspraak een ontwikkeling gaande om partijen al in een vroeg stadium bij elkaar te brengen. In plaats van eerst alle schriftelijke stukken af te wachten en vervolgens tijdens de zitting juridische argumenten uit te wisselen, kijken we bij het gerechtshof Den Haag of een zaak zich ervoor leent om de partijen direct al bijeen te roepen. De raadsheer heeft in dat geval een andere rol. Hij begeleidt actief het proces en kijkt vooral ook naar achterliggende motivaties en niet alleen naar de formele juridische of financiële kanten van het geschil. Zo kom je vaak veel eerder tot oplossingen waarmee partijen tevreden zijn, ook al omdat zij zich gehoord en gezien voelen. Vanzelfsprekend vergt deze andere rol een cultuuromslag binnen de rechtspraak: naast de puur juridische rol krijgen we steeds meer ook een actieve regierol. Om ons werk goed te doen is - behalve professionele excellentie en oog voor wat moreel en maatschappelijk verantwoord is - een grote betrokkenheid belangrijk. Die betrokkenheid uit zich mede door deze nieuwe omgang met partijen, die ook vaak veel bevredigender is - voor iedereen! Ik zie hier duidelijk de parallel met de trend van herstelgerichte dienstverlening binnen de letselschadewereld: niet alleen kijken naar het financiële plaatje, maar verder kijken naar wat écht nodig is voor herstel.”  
*Mr. Leendert Verheij, gerechtshof Den Haag*

“De aandacht voor herstelgerichte dienstverlening zal de komende jaren blijven.”

“Met herstelgerichte dienstverlening is een trend ingezet die stand zal houden. Het begrip zal wel een concretere uitwerking moeten krijgen; het dekt nog niet voor alle partijen in het veld dezelfde lading. Op dit gebied volgen zeker nog de nodige ontwikkelingen! Een ander issue is het relatief lage niveau van het smartengeld in Nederland waarop regelmatig kritiek wordt geuit. Steeds vaker verhogen rechters het bedrag van uit te keren smartengeld. Lastig is daarbij dat deze ontwikkeling nu grillig verloopt en voorlopig nog niet is uitgekristalliseerd. De onduidelijkheid die daarvan het gevolg is, is vervelend voor zowel halende als betalende partijen. Als derde belangrijk punt noem ik het wetsvoorstel Affectieschade, dat medio 2015 is ingediend. Naar mijn verwachting is daadwerkelijke invoering nu een haalbare kaart omdat het onderdeel ‘zorgkosten’ is losgekoppeld van een eerder voorstel. Aan vergoeding van de zorgkosten zitten de nodige haken en ogen, maar te hopen valt dat een regeling ervan nu niet op de lange baan wordt geschoven. Ik blijf dit onderwerp met argusogen volgen.”  
*Prof. mr. Ton Hartlief, Maastricht University*

Op 1 januari 2016 is de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Achterliggende gedachte van deze wet is dat zorgverleners meer kunnen leren door middel van openheid over klachten en incidenten, om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren (zie voor meer informatie [www.kwaliteitenklachtenzorg.nl](http://www.kwaliteitenklachtenzorg.nl)).

De Letselschade Raad heeft dit wetstraject op de voet gevolgd. Deze wet heeft immers ook gevolgen voor haar werkterrein. De wet bevat onder meer een modernere klachtenregeling, met nadrukkelijk aandacht voor het onderling oplossen van de klacht door middel van een goed open gesprek onder begeleiding van een klachtenfunctionaris. Wat gaat achter een klacht of claim schuil? Vaak komen dan gedeelde belangen boven tafel die met een goed gesprek weggenomen kunnen

worden. Het streven is onnodige jurisdisering te voorkomen. In tweede instantie kunnen cliënten bij een onafhankelijke geschilleninstantie terecht die bindende uitspraken doet en schadevergoeding kan toekennen.

De nieuwe wet past goed in de trend van 'herstelgericht schaderegelen' waaraan De Letselschade Raad in 2015 haar Raadsdag heeft gewijd. Daar bleek een toenemende consensus over nut en noodzaak van een dergelijke integrale benadering, die een duurzamere oplossing biedt dan een aanpak uitsluitend gericht op de financiële aspecten.

Ik denk dat deze trend tezamen met de nieuwe wet De Letselschade Raad in 2016 de uitdaging biedt om de GOMA 2.0 hierop aan te passen. In het verlengde daarvan kan De Letselschade Raad een belangrijk kennisplatform voor alle betrokken partijen bieden. Ik kijk uit naar de volgende Raadsdag, die hopelijk op de voortgang ingaat.

*Mr. drs. Nadia Oost, ministerie van VWS*

### **“Van praten over herstelgerichte dienstverlening moeten we nu overgaan naar het daadwerkelijk ook doen.”**

“Een duidelijke trend van het afgelopen jaar is voor mij herstelgerichte dienstverlening. Langzaam komt het besef dat de focus in eerste instantie meer op herstel in plaats van op schadevergoeding in geld zou moeten liggen. Dit vraagt om een cultuurverandering bij alle betrokken partijen. We moeten het slachtoffer de vraag stellen wat hij of zij kan en wil; vervolgens ligt de bal bij ons om dat voor elkaar te krijgen. Hiervoor is deels een nieuwe manier van schaderegelen nodig, die we ons vaak nog eigen moeten maken. Tegelijkertijd zie ik dat de complexiteit van dossiers steeds groter wordt, ook door de wijzigingen binnen het sociaal domein. Daarnaast speelt het huidige economische klimaat waardoor er veel focus op kosten is. Ik hoop dat we ons niet laten afschrikken door dit alles en blijven investeren in een manier van schadeafhandeling die het slachtoffer centraal stelt. We zijn op de goede weg, nu moeten we doorpakken!”

*Richard Heling, Heling & Partners*

# GOMA

## Voorbereidingen herziening GOMA: GOMA 2.0

---

“Er is een steeds breder draagvlak voor de inhoud van de GOMA, dat is een belangrijke verworvenheid.”

“In het kader van de herziening van de GOMA zijn meerdere expertmeetings gehouden, waarbij het mij steeds opvalt hoe de GOMA leeft. Iedereen denkt enthousiast mee over de herziening. De bestaande GOMA was in eerste instantie vooral een product van verzekeraars en advocaten; de GOMA 2.0 is veel breder ingezet. Naast de koepels NVZ en NFU zijn nu veel meer partijen uit de curatieve sector betrokken bij de herziening, net als de langdurige zorgsector. Daarmee mikken we op een nog bredere inbedding van de GOMA in de gehele zorgsector. Overigens blijkt steeds weer dat het gedachtegoed van de GOMA vaak al in allerlei instrumenten is geïmplementeerd: in de praktijk werkt men er vaak al mee. Dat ‘openheid’ nu op basis van de WKKGZ ook als wettelijke norm geldt, heeft een belangrijke symboolwerking. De nieuwe wet is daarmee een steun in de rug voor de GOMA én een belangrijke mijlpaal.”

*Prof. mr. Arno Akkermans, Vrije Universiteit*

## Project Kwaliteitseisen Register GOMA

---

“De uitdaging is je steeds te verplaatsen in degene bij wie de audit wordt afgenomen.” *(Mr. Annemiek van Reenen-ten Kate)*

“We werken prettig samen in de projectgroep: we kennen elkaar en de lijnen zijn kort. Dit maakt het gemakkelijker om tot goede resultaten te komen.” *(Mr. Harry Henschen)*

“Het afgelopen jaar is besteed aan het opzetten van de driejaarlijkse audits voor organisaties die ingeschreven zijn in het Register GOMA. Welke vragen stel je? Hoe formuleer je vragen die corresponderen met de aanbevelingen van de GOMA? Hoe sluit je daarin aan op systematiek van de GBL? Hoe specifiek kun je zijn, terwijl de audit ook pragmatisch moet zijn? Allemaal aspecten die uitgebreid aan de orde zijn gekomen in de projectgroep. Daarbij is het belangrijk dat het hele veld van medische aansprakelijkheid in de projectgroep vertegenwoordigd is, ook al omdat de vragen per stakeholder verschillen en de formulering ervan nauw luistert. Verzekeraars, belangenbehartigers, rechtsbijstandverzekeraars en experts: elke branche krijgt zijn eigen specifieke audit. In 2015 is het format voor de audit voor de verzekeraars afgerond, zij krijgen in 2016 een audit. In het voorjaar van 2016 moeten ook de audits voor de overige drie groepen van stakeholders gereed zijn, daar wordt nog hard aan gewerkt.”

*Mr. Annemiek van Reenen-ten Kate, Hofmans Letselschade*

*Mr. Harry Henschen, MediRisk*

“Leuke bijkomstigheid van de deelname aan de projectgroep is dat je hoort wat er (intern) speelt bij de verschillende disciplines in de branche.”

“De projectgroep ‘Kwaliteitseisen GOMA’ is echt een gemotiveerde én motiverende club, waarin we allen bezig zijn met ons vak in bredere context. Dat spreekt mij aan. Ook ben ik blij dat ik op



deze manier mijn steentje kan bijdragen, want ik vind de GOMA echt een mooi initiatief. De audit voor de WA-verzekeraars is klaar voor gebruik, aan de overige auditvragen moet nog wat worden geschaafd maar dan zijn ook die gereed. Belangrijk vind ik wel, ook voor het draagvlak, dat de administratieve belasting van de GOMA-audits beperkt is en dat er geen dubbelingen zijn met de GBL-audits."

*Mr. Birgitte Geelhoed, Andriessen Expertise*

### **Impressie Symposium GOMA 2015 'Komt een GOMA bij de dokter'**

Meer dan 200 deelnemers trok het symposium 'Komt een GOMA bij de dokter' op donderdag 28 mei 2015. Ruim een derde van de aanwezigen in Theater Figi in Zeist was afkomstig uit de zorgsector. Met de bijeenkomst, onder voorzitterschap van Aart Hendriks, riep De Letselschade Raad zorgsector en letselschadebranche op om mee te denken tijdens de komende herziening van de GOMA.

#### **Aleid Wolfsen: "Vaststellen GOMA was moedige stap"**

Aleid Wolfsen was er niet helemaal gerust op dat er op het gebied van patiëntveiligheid echt vooruitgang zou worden geboekt toen vijf jaar geleden de GOMA van kracht werd. 'Want het duurt best lang voordat mensen zoiets verinnerlijken.' Toch is het wel gebeurd, stelde hij tevreden vast.

#### **Anneke Langen: "GOMA sluit niet goed aan op onze werkwijze"**

Het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis is een van de zestien 'zelfbehandelende' ziekenhuizen in Nederland. Het ziekenhuis handelt zijn schadeclaims zelf af. De GOMA heeft bijgedragen aan openheid over medische incidenten en aan de mogelijkheid excuses aan te bieden zonder dat dit direct juridische consequenties heeft. Maar in de GOMA is onvoldoende rekening gehouden met de situatie van zelfbehandelende ziekenhuizen, stelde Anneke Langen. 'De GOMA sluit niet helemaal aan op onze werkwijze'.

#### **Birgitte van den Heuvel: "Mediation kan tussenstap zijn"**

Mediation bij medische incidenten heeft grote voordelen, was de essentie van het betoog van Birgitte van den Heuvel.

*Deborah Lauria: "Help ons de GOMA te verbeteren"*

Er is al veel terrein gewonnen, maar we moeten v erder. Dat was de boodschap van Deborah Lauria. Daarom was het symposium niet alleen een 'verjaardagsfeestje' voor een vijfjarige GOMA, maar ook een aftrap voor de productie van de GOMA 2.0.

*Gerda Zeeman en Catherine Poorthuis: "Empathie is belangrijk, sorry works"*

Welke impact een medisch incident (met dodelijke afloop) op een arts kan hebben, illustreerde het persoonlijke relaas van dr. Gerda Zeeman, gynaecoloog en coach. De baby van een patiënte overleed nadat Zeeman een onjuiste inschatting had gemaakt. Na de eerste schrik overwon zij haar schaamte en nodigde de ouders uit voor een gesprek, dat uiteindelijk positief verliep.

*Ian Leistikow: "Openheid is geen doel, maar middel"*

De mate van openheid van een organisatie zegt iets over de mate waarin zij in staat is te leren van haar fouten, aldus Ian Leistikow, arts en senior inspecteur bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

*Jaap Hamming: "De mens is niet het probleem, maar de oplossing"*

Zowel in de omgang met veiligheid in ziekenhuizen als bij het visiteren van opleidingen blijkt de cultuur van werken van groot belang, stelde Jaap Hamming: een open communicatie, goede samenwerking en onderlinge steun.

*Marius Buiting: "Veiligheid is te veel hekkensluiter"*

'In topsport is reflectie t ijdens de performance ingebouwd, iets dat in mijn studie geneeskunde ontbrak. Dat was een instructieve studie. Terwijl de zorg complexer is dan sport. Het spel is altijd anders: de patiënt, de ziekte, de context, en vaak werk je ook nog eens in wisselende samenstellingen. Het is vragen om ongelukken eigenlijk.'

# GBL

## Impressie De Letselschade Raadsdag 2015: 'Going Up!'

---

De Letselschade Raadsdag 2015 was met 250 deelnemers wederom beter bezocht dan het jaar ervoor. De belangstelling voor herstelgericht schaderegelen groeit. Die conclusie mag worden getrokken tijdens de zevende editie van De Letselschade Raadsdag, die als thema herstelgerichte dienstverlening had.

Tijdens het plenaire ochtendgedeelte van het dagvullende congres constateerde mr. Aleid Wolfsen, voorzitter van het Platformoverleg van De Letselschade Raad, met enige verbazing dat we decennialang de rechten en plichten die voortvloeien uit het aansprakelijkheidsrecht vooral hebben vertaald naar vergoedingen in financiële zin. 'Het is goed dat we ons nu zijn gaan realiseren dat wanneer iemand schade heeft opgelopen, het allereerste dat we moeten doen is kijken naar wat die persoon nodig heeft om beter te worden en weer toekomstperspectief te krijgen', stelde hij. Hij riep de 'nieuwe' herstelgerichte dienstverleners vervolgens op zich te committeren aan de hoge kwaliteit van dienstverlening die de branche kenmerkt en zich ook toetsbaar op te stellen.

Prof. mr. Ton Hartlief stelde dat het huidige systeem van schaderegeling willekeurig is en kostbaar. Hij adviseerde daarom bij herstelgerichte schaderegelingen niet de oude, maar de nieuwe situatie van het slachtoffer als uitgangspunt te nemen en te komen tot een nieuwe autonomie.

Voor de vervanging van het ongevallenrecht door een uitbreiding van het stelsel van sociale zekerheid achtte hij de tijd nog niet rijp. Dit alternatief, waarbij letselschade in alle gevallen als 'maatschappelijke pech' wordt opgevat, zou echter wel een einde maken aan de ongelijke behandeling van slachtoffers uit de verschillende regimes zoals medische incidenten, verkeersongevallen en ongevallen tijdens sport en spel.

Namens de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersbeleid (SWOV) was dr. ir. Wendy Weijermars, onderzoeker, uitgenodigd als spreker. Met het uitvoeren van onderzoek wil de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersbeleid (SWOV) data vergaren om ongevallen te voorkomen, letsel te beperken en levens te redden, zo vatte zij de missie van haar organisatie samen.

De preventie richt zich in Nederland zowel op het voorkomen van ongevallen als op het beperken van de gevolgen van een ongeval. Er wordt daarbij een integrale benadering gehanteerd, gericht op mens, voertuig en weg.

Praktische en herstelgerichte oplossingen komen ook bij de rechter tot stand, liet mr. Renate Dozy zien. Het arsenaal van instrumenten dat de rechtbank daarvoor in handen heeft, groeit. Dozy noemde de zogeheten GOO (Gericht-Op-Oplossing)-behandeling die een jaar geleden in Amsterdam werd ingevoerd en veel gemeen heeft met mediation. Een ander instrument is de 'comparitie voor grieven'. In Arnhem wordt altijd een dergelijk 'moment van bezinning' ingebouwd voordat een zaak doorgaat naar hoger beroep. Dozy gaf toe dan actief mee te denken. 'We kijken in zo'n geval naar wat iemand nodig heeft om zijn leven weer op de rails te zetten.' Ze bevestigde dat deze manier van compareren prima past binnen het huidige procesrecht.

Prof. mr. Arno Akkermans propageerde een verschuiving naar het herstelgericht schaderegelen. Hij haalde Engeland en Duitsland aan als voorbeeld. Naar analogie van het Think Rehab-programma van de Britse Association of Personal Injury Lawyers (APIL) stelde Akkermans voor in Nederland de gedragsregel op te stellen dat een belangenbehartiger vanaf dag één samen met zijn cliënt moet nagaan welke herstelmaatregelen (medisch, praktisch, psychisch, sociaal, etc.) nodig zijn om het welzijn van de cliënt te bevorderen. Hij richtte zich hiervoor niet alleen tot De Letselschade Raad.

# GOING UP!

## DE LETSELSCHADE RAADSDAG

Dit lijkt hem primair de verantwoordelijkheid van de LSA, ASP en de stichting Keurmerk Letselschade.

Voor het zo ver is, kunnen advocaten al het initiatief nemen om naar Brits voorbeeld de prioriteit te leggen bij herstel, poneerde Akkermans. Hij ziet kansen voor kantoren om hun diensten uit te breiden met herstelgerichte dienstverlening. In ieder geval zouden advocaten altijd moeten proberen bij de aansprakelijke partij financiering los te krijgen voor deze vorm van dienstverlening.

Tijdens het middagedeelte waren er verschillende workshops over onder andere de nieuwe Richtlijn Rekenmodel Overlijdensschade, Mediation en Conflictantering en onderhandelen op basis van win-win.

### Kwaliteitseisen Register GBL

---

#### Resultaten toetsing GBL 2015

*“Behandel de klant zoals je zelf behandeld zou willen worden. Je moet inlevingsvermogen hebben, geef daarom inzage in de plannen.”*

In 2015 hebben in totaal acht bezoekauidits plaats gevonden: bij rechtsbijstandverzekeraars, belangenbehartigers, wettelijke aansprakelijkheidsverzekeraars en expertisebureaus.

Algemene constatering is, dat er steeds meer en meer bewuste aandacht is voor correcte toepassing en naleving van de GBL. Steeds vaker vertalen organisaties GBL-normen in eigen beleid dat zij structureel intern toetsen, met als doel de kwaliteit van de dossierbehandeling te verhogen en te stimuleren dat het beleid ook daadwerkelijk in de praktijk wordt gebracht. Deze toetsing heeft meestal de vorm van peer review of intervisie. Vaak controleert de eindverantwoordelijke hoe medewerkers dossiers behandelen en neemt hij of zij deze bevindingen mee bij de jaarlijkse beoordeling van de medewerkers. Kwaliteit wordt ook geborgd door het aannemen van goed opgeleid personeel en door aandacht voor opleiding en ontwikkeling van de medewerkers.

Dankzij de bezoekauidits wordt meer dan voorheen de klanttevredenheid gemeten. De uitkomsten daarvan gebruikt men om de organisatie te verbeteren.

Een punt van aandacht hierbij is, zonder doublures, structureel de klanttevredenheid te meten bij



expertisebureaus die optreden voor verzekeraars: hun opdrachtgevers meten immers ook de tevredenheid onder slachtoffers. Regelmatig, vaak 2 tot 4 keer per jaar, is er contact met deze verzekeraars over de kwaliteit van het werk en er worden overeenkomsten afgesloten, met in toenemende mate specifieke GBL-normen daarin opgenomen. Er worden afspraken gemaakt over mandaten, termijnen en omgaan met klachten. Voor de bejegening van slachtoffers tijdens de behandeling van letselschadezaken is in deze overeenkomsten nog geen specifieke aandacht. Wel wordt aan het einde van ieder bezoek gevraagd hoe het contact met de expert is ervaren.

Zeker een positieve ontwikkeling is dat professionals steeds vaker telefonisch contact opzoeken met slachtoffers en andere betrokkenen, en steeds minder kiezen voor formele schriftelijke correspondentie. Het management stimuleert steeds meer een proactieve houding, evenals een open cultuur waarin samenwerking en persoonlijk contact met het slachtoffer centraal staan. En, in dezelfde lijn, dat er driegesprekken plaatsvinden, soms geformaliseerd in 'bespreekregelingen'. Ook bij eventuele geschillen wordt vaker de voorkeur gegeven aan direct en informeler contact, in plaats van formele juridische procedures. Bij langlopende zaken wordt steeds vaker het 'vier ogen principe' toegepast, soms vastgelegd in formele protocollen, zoals 'Help': Herbeoordeling langlopende personenschade dossiers.

**“Dat pasten wij al voor de GBL toe, dus geen verrassing dat dat principe werd ingevoerd: dat hebben wij bedacht!”**

Alle partijen geven aan te sturen op kortere doorlooptijden, snellere afronding (binnen twee jaar) en sneller terugbellen van klanten (variërend van maximaal twee en vijf werkdagen).

Om de doorlooptijden te monitoren zijn structurele toetsmomenten voor de lopende dossiers geïntroduceerd, zoals '15 en 20 maanden lijsten'. De vertragingsoorzaak van een dossier moet dan tijdens een dergelijke toets worden genoteerd.

De geauditeerde organisaties werken structureel met medische machtigingen, conform de modellen van De Letselschade Raad. Behandel dossiers en medische dossiers zijn strikt gescheiden: uitsluitend bevoegd personeel heeft toegang tot de medische informatie van het slachtoffer.

Het slachtoffer wordt beter betrokken bij de behandeling van zijn zaak doordat hij de rapportages van huisbezoeken eerst ter goedkeuring krijgt voorgelegd. In deze rapportages, vaak beschouwd als gezamenlijke behandelplannen, staan de gemaakte afspraken met de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de huisbezoeken krijgt het slachtoffer een toelichting op de (rol van de) bij zijn zaak betrokken professionals. Ook inventariseert men steeds gerichter wat een slachtoffer nodig heeft om verder te kunnen. Specifieke aandacht voor herstelgerichte dienstverlening is er daarbij nog niet: de meeste aandacht blijft gericht op het behalen van termijnen en het kwantificeren van de schade in financiële termen. Bij doorvragen blijkt dat men wel streeft naar echt contact met het slachtoffer om erachter te komen wat iemand beweegt. Naast te kijken naar het opgelopen letsel, vraagt men naar de situatie thuis en de wensen, behoeften en verwachting van de betrokkene. Soms volstaat een simpele, maar creatieve oplossing.

Voorbeelden van herstelgerichte dienstverlening die tijdens de interviews met medewerkers zijn genoemd:

- Een coma patiënt is in Duitsland behandeld
- Woningaanpassingen, autoaanpassingen, aanpassingen op het werk, thuisbegeleiding, psychische begeleiding
- Inzetten van een neutrale arbeidsdeskundige
- Mensen helpen met sollicitatiebrieven schrijven
- Camper gekocht zodat slachtoffer kan blijven kamperen

Ook wordt deelname aan het project 'excuses aan slachtoffers' van de Vrije Universiteit in Amsterdam genoemd.

Formele beleidsdocumenten zoals klachten- en privacyreglementen zijn inmiddels aanwezig; soms blijken ze niet optimaal vindbaar via de website. In dat geval is afgesproken de vindbaarheid van dergelijke documenten te vergroten. Klachten worden gezien als cadeau of 'gratis' advies om de organisatie te verbeteren.

Voor het werken met één medisch adviseur is veel belangstelling. Belangrijk vindt men dat de medisch adviseur aantoonbaar onafhankelijk opereert.

Wisselend zijn de ervaringen met de buitengerechtelijke kosten (BGK). Soms zijn er veel discussies over, ten koste van een vlotte behandeling van de zaak. Andere keren ervaart men weinig problemen daarover. Vaak is dat het geval wanneer er met convenanten gewerkt wordt. Discussies gaan vaak over de aansprakelijkheid, het causaal verband en de schadeposten. Men doet veel moeite om informatie te verzamelen ten behoeve van de causaliteitsvraag en roept vaak medische expertise in. Discussies over schadeposten worden vaak geparkeerd om eerst verder te komen in de dossierbehandeling. In het kader van de eindregeling komen deze schadeposten vervolgens weer ter tafel.

Mediation wordt niet vaak ingezet als middel voor geschillenbeslechting, niet altijd wordt het gezien als 'de' oplossing.

De case load per fte verschilt sterk per organisatie, variërend van 75 tot ruim 200. Vaak zijn de bezuinigingen bij verzekeraars ter sprake gekomen als oorzaak voor toenemende werkdruk, hetgeen ook vaak als punt van zorg wordt genoemd met het oog op de kwaliteit.

We zien steeds vaker een streven naar een cultuur van openheid, waarbij het normaal moet worden dat er ook 'baksteen en buikpijn' bestaan, bijvoorbeeld omdat er geen klik (meer) is met de cliënt. Dan zoekt men binnen het team naar de juiste persoon voor dat dossier en mag de cliënt indien gewenst overstappen. Wederzijds begrip is een belangrijke waarde.

Ook is steeds vaker sprake van een gestructureerde aanpak van nieuwe dossiers, bijvoorbeeld op basis van standaardvragen.

Over de hele linie zijn medewerkers trots op hun beroep en hun organisatie, mensen werken met veel plezier en zijn blij als zij de vrijheid krijgen om zaken te behandelen zoals zij denken dat goed is voor dat specifieke slachtoffer. Men ervaart veel collegialiteit en deelt een collectief streven naar kwaliteit - boven kwantiteit.

Uitspraken gedaan door medewerkers van de geauditeerde organisaties:

- "Ons slachtoffer staat centraal. Het is voor ons belangrijk dat de klant zich serieus genomen voelt."
- "De verschillen horen niet groot te zijn met het standpunt van de wederpartij."
- "Het is belangrijk te beseffen dat we hier met mensen omgaan en niet met nummertjes."
- "Sinds de GBL er is, is de communicatie opener geworden, het is duidelijker wie wat kan en mag verwachten. Het is goed de spiegel voorgehouden te krijgen."
- "Je probeert na een bezoek twee stappen vooruit te denken".

- “Voorkeur is telefonisch contact, dan mail, dan post.”
- “Ik kijk niet naar de aantallen van de klachten die wij ontvangen, maar naar de inhoud.”
- Wat is jullie visie op de GBL? -“Ik wil een net bedrijf zijn! Dat willen de verzekeraars ook.”
- “Schade regel je niet vanuit een bureau, maar aan tafel bij het slachtoffer.”
- “We hebben allemaal hetzelfde belang, dat is het slachtoffer centraal stellen. Het is hier menselijk, onderling en richting slachtoffers.”
- “Stel dat jij gewond zou zijn geraakt, of een familielid? Hoe zou je willen worden behandeld? Iedereen wil zich gehoord voelen.”
- “Je wilt dat dossiers de toets der kritiek kunnen doorstaan.”
- “Zijn excuses gemaakt?”
- Bij een huisbezoek begin ik altijd met een zin als: “Ik kom kijken hoe het met u gaat en hoe ik u kan helpen.”
- “People don’t care how much you know, until they know hoe much you care.”
- “Wij hanteren geen standaard brieven: het is altijd maatwerk.”
- “De GBL zit in je bloed. Het zijn goede praktijken, fijn dat het op papier staat. Transparantie staat hoog op het vaandel.”
- “Een positief omslagpunt is geweest het overgaan tot bellen in plaats van schrijven! Het scheelt heel veel!”

Er wordt nog weinig gewerkt met een Digitaal Gezamenlijk Behandelplan. Eén van de organisaties heeft dat recent ingevoerd en constateert dat de klanttevredenheid sindsdien is toegenomen omdat daardoor veel zichtbaar wordt voor de cliënt.

Gedeelde mening is dat het slachtoffer het belangrijk vindt dat men toegankelijk en goed bereikbaar is en begrip en empathie toont. Dit streeft men na ook wanneer eventuele opdrachtgevers niet aangesloten zijn bij het Register GBL; het eigen beleid wordt als leidend beschouwd.

We signaleren dat de functie van de Raad als forum van en voor professionals steeds manifester wordt door het ontstaan van samenwerkingsverbanden tussen organisaties die zijn aangesloten bij het Register GBL. Men vindt het belangrijk om goede contacten met alle betrokken partijen te hebben en on speaking terms te blijven, ook bij het ontstaan van geschillen.

“De GBL heeft veel veranderd, is een eye opener. Er wordt veel gesproken over het slachtoffer, het heeft een grote impact op de branche gehad.”

Tot slot, op de vraag wat men van deze controles vindt, is het antwoord dat toetsing een positieve bijdrage levert omdat organisaties op deze manier scherp worden gehouden. Op de vraag wat De Letselschade Raad nog meer kan doen om de professionals in de uitoefening van hun vak te ondersteunen, wordt bijvoorbeeld aangegeven dat er centraal intervisie zou kunnen worden georganiseerd, zeker voor zzp’ers en kleine kantoren. Daarnaast leeft de wens om de klanttevredenheid vanuit De Letselschade Raad centraal te meten.

# Toezicht, Advisering en Normering

## Project Materiële normering

---

“Van mening verschillen hoort erbij.”

“Sinds februari 2015 zit ik met veel plezier de vergaderingen van de projectgroep Materiële normering voor. Met de nodige inspanningen zijn verschillende projecten afgerond en opgepakt. Ik heb het dan bijvoorbeeld over de Richtlijn Overlijdensschade, de veelgestelde vragen over de diverse Richtlijnen en het vooronderzoek naar de rekenrente. Vanzelfsprekend is ook de indexerings van de verschillende richtlijnen weer aan de orde geweest. Het onderwerp Zelfwerkzaamheid, dat al langer op de agenda stond, is weer opgepakt, evenals de Aanbeveling Eén medisch adviseur. Ook is er vanuit de projectgroep betrokkenheid bij het opstellen van de Richtlijn Smartengeld. De projectgroepleden denken allemaal positief mee en streven naar de verbetering van de richtlijnen. De verschillende belangen worden erkend, net als het feit dat van mening verschillen erbij hoort.”

*Mr. Dr. Rianka Rijnhout, Universiteit Utrecht*

## Project Richtlijn Overlijdensschade

---

“Nabestaanden herkennen zich in de schade die volgens de methodiek van de Richtlijn is vastgesteld.”

“Het hoogtepunt voor de werkgroep Overlijdensschade was natuurlijk de inwerkingtreding van de Richtlijn Overlijdensschade in februari 2015. Wat mij vooral opvalt, is dat de oude methodiek is verlaten op moment dat de nieuwe methodiek van de Richtlijn bekend was. Het opstellen van de Richtlijn heeft een lange aanlooptijd gehad, maar dat blijkt juist bevorderlijk te zijn geweest voor een snelle introductie. Ik had niet gedacht dat de breuk met het verleden zo snel en soepel zou zijn! Het afgelopen jaar is gebleken dat de methodiek van de Richtlijn niet ter discussie staat; het NIBUD is verantwoordelijk voor de te hanteren percentages dus ook daarover is eenduidigheid. Wel moet er nog hier en daar fine tuning plaatsvinden. Het allerbelangrijkste vind ik dat het gezamenlijke doel van de projectgroep, vereenvoudiging van de berekening van overlijdensschade, is bereikt. Dit in het belang van nabestaanden, voor wie nu begrijpelijk is hoe het schadebedrag is vastgesteld. Zij herkennen zich vooral ook veel meer in het bedrag. Bijkomstig voordeel daarvan is dat er minder geprocedeerd wordt over het schadebedrag. Ik had niet durven dromen dat we als projectgroep zo'n mooi resultaat zouden kunnen neerzetten. Dit hebben we vooral bereikt door begrip en respect voor ieders standpunt te hebben.”

*Jessica Laumen, Laumen Expertise*

## Project Integrale Aanpak Kwalijke Praktijken (IAKP)

---

“Het Meldpunt Kwalijke Praktijken is een belangrijke stap op weg naar ons doel ‘alleen goede belangenbehartigers.’”

“Het opzetten van een Meldpunt Kwalijke Praktijken is voor mij de belangrijkste mijlpaal die we gezamenlijk hebben bereikt. Via het Bemiddelingsloket van De Letselschade Raad kan men vermeende kwalijke praktijken melden. In 2015 hebben we gewerkt aan het operationeel maken van

het Meldpunt. Afhankelijk van de aard van de melding onderzoekt één van de drie daartoe aangewezen projectgroepleden deze. Als daar aanleiding voor is wordt vervolgens actie ondernomen. In december kwam de eerste melding al binnen; het nut van het Meldpunt bewijst zich dus meteen! In het kader van het project IAKP is ook opgetreden naar organisaties die ten onrechte aangaven ingeschreven te zijn bij het GBL-Register van De Letselschade Raad. Daarnaast heeft de projectgroep zich gebogen over de afstemming van beleid in relatie tot keurmerken en over de buitengerechtigde kosten in relatie tot de lump sum. We kunnen terugkijken op een succesvol jaar en gaan vol enthousiasme verder op de ingeslagen weg.”

*Mr. Ivanka Dijkstra, De Letselschade Raad*

### **Project “Naar een betere behandeling van traumatisch niet-aangeboren hersenletsel (TNAH)”**

---

**“We willen slachtoffers helpen het ongeval snel achter zich te kunnen laten.”**

“In 2015 is dit project gestart onder de naam ‘Niet-aangeboren hersenletsel.’ Inmiddels is het woord ‘traumatisch’ hieraan toegevoegd: het gaat om hersenletsel als gevolg van een ongeval. Doel is om mensen met traumatisch niet-aangeboren hersenletsel sneller duidelijkheid te geven over wat er aan de hand is en hen vervolgens begeleiding op maat te bieden. Ook mensen bij wie geen afwijking wordt vastgesteld, maar die klachten houden, willen we eerder en gericht begeleiden. De projectgroep heeft inmiddels een stroomschema opgesteld om professionals daarbij te helpen. Dit concept gaan we met onze achterbannen bespreken. Ik ben heel blij dat nu ook twee medisch specialisten actief zijn in onze projectgroep, want het is belangrijk dat het stroomschema ook aansluit op de medische praktijk. Als het in de praktijk niet gebruikt wordt, is niemand ermee geholpen.”

*Drs. Frank van der Burg, secretaris GAV*

**“De gedrevenheid waarmee alle deelnemers in de projectgroep TNAH samenwerken is iets waarop ik trots ben.”**

“De projectgroepleden zijn allemaal overtuigd van de noodzaak om afspraken te maken over een betere aanpak van traumatisch niet-aangeboren hersenletsel. Omdat dergelijk letsel niet altijd herkend en erkend wordt, kan dit aanleiding zijn voor discussies in de schadeafwikkeling. Vooral de dagelijkse praktijk rond mild hersenletsel toont dit aan. De beeldvorming is dat de beperkingen vanwege mild hersenletsel gering zijn, maar dat is zeker geen gegeven! Ook mild hersenletsel kan forse beperkingen tot gevolg hebben waardoor problemen in zowel het algemeen dagelijks leven als in arbeid ontstaan. Vergelijk het maar met een mailadres waarin één letter ontbreekt: de mail komt dan niet aan. Hierbij speelt natuurlijk ook het niveau waarop iemand functioneert, zowel professioneel als privé. Met een specifiek assessmentonderzoek kun je precies nagaan wat de beperkingen van de cliënt zijn. Knelpunt is vaak het besluit om dit assessment te laten uitvoeren: daarvoor moet je herkennen dat er sprake is van hersenletsel en erkennen dat daardoor mogelijk beperkingen optreden. Daarom is het stroomschema dat we in de projectgroep maken zo belangrijk: niet alleen vanwege het uiteindelijke resultaat, maar ook vanwege de bewustwording die het opstellen ervan met zich brengt. Ik hoop dat de branche het stroomschema zal omarmen.”

*Erwin Audenaerde, Heling & Partners*

# Meldingen bij het Bemiddelingsloket

## Het bemiddelingsloket

Het Bemiddelingsloket biedt informatie en advies over de procedurele aspecten van letselschadezaken. De website vormt een uitgebreide vraagbaak voor slachtoffers met allerlei informatie over wat er zoal kan spelen na een ongeval of medisch incident. Daarnaast kunnen alle betrokken partijen in lopende letselschadezaken die in een impasse dreigen te raken of inmiddels zijn vastgelopen, een beroep doen op het Bemiddelingsloket voor bemiddeling op procedureel gebied. De meeste meldingen komen van mensen die letselschade hebben opgelopen door een verkeersongeval, medisch incident, (arbeids)ongeval of misdrijf. In mindere, maar toenemende, mate benaderen professionals het Loket.

De juristen van het Bemiddelingsloket geven juridische en praktische (achtergrond)informatie, bekijken de juridische aspecten van een zaak en geven advies over mogelijke oplossingen om een goede afwikkeling van de zaak te bereiken. De tijd en aandacht die de juristen van het Loket besteden aan het kanaliseren van gevoelens en behoeften ervaren veel slachtoffers als zeer prettig.

De functie van Het Bemiddelingsloket is driedelig:

- Door middel van conflictanalyse, conflictdiagnose en zo nodig toepassen van hoor en wederhoor, partijen adviseren over mogelijkheden om de zaak weer op de rit te krijgen dan wel door te verwijzen naar een passende geschiloplosser of klachtenprocedure.
- Het signaleren van onduidelijkheden of verbeterpunten in de GBL en GOMA.
- Het signaleren van misstanden in de letselschadebranche.

## Aantal nieuwe meldingen

In 2015 ontving het Bemiddelingsloket 726 nieuwe meldingen. Daarvan had circa 35% te maken met letselschade na een verkeersongeval en circa 24% letselschade na een medisch incident. De 726 meldingen in 2015 bevestigen de stijgende lijn in het aantal meldingen bij het Loket in de loop der jaren. De verklaring dat de daling in 2014 hoogstwaarschijnlijk het gevolg was van de ver-

### Nieuwe meldingen bij het Bemiddelingsloket vanaf 2008

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Totaal aantal meldingen</b>	<b>81</b>	<b>166</b>	<b>296</b>	<b>446</b>	<b>577</b>	<b>716</b>	<b>499</b>	<b>726</b>
Verkeersongevallen	46%	56%	55%	42%	38%	43%	43%	35%
Medische fouten	7%	9%	11%	20%	31%	30%	25%	24%
Arbeidsongevallen	5%	6%	4%	8%	4%	9%	7%	4%
Geweldsmisdrijven	10%	3%	0%	3%	1%	3%	1%	2%
Onrechtmatige daad*							5%	2%
Sport en spel*							1%	1%
Overig/onbekend	31%	26%	30%	27%	26%	15%	18%	27%

\* Niet in alle jaarrapportages zijn deze categorieën apart vermeld.

minderde bereikbaarheid van het Bemiddelingsloket, lijkt hiermee ondersteuning te vinden.

Ook in 2015 meldden zich weer vrij veel 'repeat players' bij het loket: melders die zich, na contact in het verleden, opnieuw tot het Loket wendden. Soms betrof het hier slachtoffers die niet door het Bemiddelingsloket geholpen kunnen worden. Letselschade was dan bijvoorbeeld gevolg van een bredere problematiek, zoals situaties in de geestelijke gezondheidszorg of jeugdgezondheidszorg.

Opvallend is de toename van het aantal belangenbehartigers dat in 2015 contact opnam met het Bemiddelingsloket. Veel belangenbehartigers verlangen van het Bemiddelingsloket dat zij verzekeraars die de naleving van de gedragsregels niet nakomen op de vingers tikken. Daarnaast ziet de wens tot bemiddeling vaak op beslechting van de discussie over de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Het Bemiddelingsloket adviseert alleen op procedureel niveau.

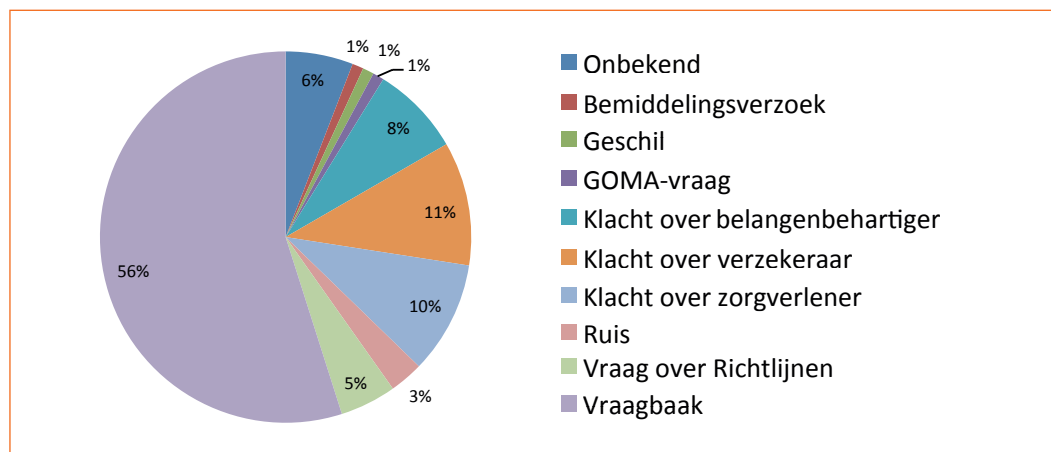
Het is noch de taak, noch de bevoegdheid van De Letselschade Raad om zich uit te spreken over de inhoudelijke aspecten van een zaak. Dit betekent dat het Bemiddelingsloket ook nooit een uitspraak zal doen over de hoogte van de vergoeding van buitengerechtelijke kosten. In de gevallen waarin de hoogte van de buitengerechtelijke kosten ter beoordeling werd voorgelegd, verwees De Letselschade Raad door naar de betreffende instanties zoals de LSA, het Keurmerk Letselschade, het NIVRE of het NIS.

De vraag of De Letselschade Raad zich inhoudelijk moet uitspreken over zaken, en dan met name over de hoogte van de buitengerechtelijke kosten, blijft geregeld aanleiding geven tot discussie met belangenbehartigers. Sommige belangenbehartigers menen dat het bepalen van de hoogte van de BGK een taak van De Letselschade Raad zou moeten zijn.

## Voorlichting en opvang

Het Bemiddelingsloket van De Letselschade Raad vervult een belangrijke functie in de voorlichting aan mensen met letselschade. Ook in 2015 is het overgrote deel van de meldingen ondergebracht in de categorie 'Vraagbaak'. Kort na een ongeval of medisch incident zoeken mensen informatie over het verloop en de duur van de schaderegeling, wie hen kan bijstaan, waar ze een belangenbehartiger kunnen vinden en hoe het zit met de kosten. Daarnaast willen mensen hun verhaal kwijt of zoeken ze bevestiging.

Type meldingen bij het loket in 2015



Opvallend is dat een groeiend aantal mensen bij het Bemiddelingsloket van De Letselschade Raad terecht komt als zij op maatschappelijk vlak anderszins tegen problemen aanlopen en daar niet de hulp vinden waaraan zij behoefte hebben.

## Terugkoppeling op meldingen

---

De inhoud van de meldingen bij het Bemiddelingsloket is leerzaam voor organisaties uit de letselschadebranche. Inzicht in de oorzaken van problemen en conflicten schept immers mogelijkheden tot verdere verbetering van de eigen processen. Regelmatig krijgt De Letselschade Raad daarom verzoeken van managers om de meldingen inhoudelijk aan hen toe te lichten.

Voor de omgang met deze verzoeken is een procedure opgesteld. Uitgangspunt is dat professionals uit de letselschadebranche in openheid moeten kunnen overleggen met de juristen van het Bemiddelingsloket. De Letselschade Raad informeert het management daarom alleen op hoofdlijnen. Inhoudelijk wordt niet op zaken ingegaan. De namen van medewerkers worden alleen vermeld als er meerdere klachten over iemand binnenkomen en de betreffende persoon niet bereid is zijn handelwijze aan te passen.

## Bemiddelingsgesprekken

---

Voor een soepele en toereikende schaderegeling is samenwerking tussen alle betrokkenen nodig. Niet alleen tussen de gedupeerde en diens belangenbehartiger maar ook tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger. Samenwerken lukt alleen als er (voldoende) vertrouwen is. Bij een gebrek aan vertrouwen kan de schaderegeling traag verlopen of zelfs geheel tot stilstand komen. Een bemiddelingsgesprek kan dan een oplossing bieden.

Een persoonlijk gesprek, mits goed gevoerd, komt het vertrouwen en de samenwerking ten goede, zo leert de ervaring. De Letselschade Raad biedt daarom sinds 2014 het bemiddelingsgesprek aan. Deze praktische en kortdurende vorm van bemiddeling kan op verzoek van elke partij worden ingezet. Dat kan op elk moment tijdens de schaderegeling gebeuren, zelfs al bij de eerste signalen dat een zaak mogelijk stroef zal gaan verlopen.

Het bemiddelingsgesprek verschilt nadrukkelijk van mediation. Er is sprake van een kortdurende interventie en partijen sluiten geen overeenkomst. Ten hoogste twee keer vindt op neutraal terrein - het kantoor van De Letselschade Raad in Den Haag - een gesprek van maximaal twee uur plaats. Aan het gesprek nemen alle betrokkenen deel: de benadeelde, de belangenbehartiger en de verzekeraar.

Het belangrijkste doel van het bemiddelingsgesprek is partijen weer in staat te stellen samen het afwikkelingstraject te voltooien. Hiervoor is het nodig om de onderlinge communicatie weer op gang te brengen. Tijdens het bemiddelingsgesprek treedt een ervaren jurist van het Bemiddelingsloket op als neutrale procesbegeleider. Onder neutrale en onafhankelijke begeleiding onderzoeken zij samen hoe zij de afwikkeling van de zaak kunnen bespoedigen. De procesbegeleider helpt hen om geschilpunten helder te krijgen en oplossingen of oplossingsrichtingen te vinden. Tijdens het bemiddelingsgesprek velt de jurist van De Letselschade Raad nooit een oordeel: niet over de inhoud van de zaak en niet over gelijk of ongelijk, schuld of onschuld. Van de in totaal zeven gevoerde bemiddelingsgesprekken hebben er twee in 2015 plaatsgevonden.



Om de ervaringen van de deelnemende partijen aan het bemiddelingsgesprek in 2014 en 2015 te evalueren, heeft De Letselschade Raad begin 2016 een enquête uitgevoerd. Op deze enquête hebben 12 deelnemers (één slachtoffer, twee belangenbehartigers, vier advocaten, vijf schaderegeelaars van verzekeraars en twee managers van verzekeraars) gereageerd. Voor de meeste deelnemers was het willen doorbreken van een patstelling dan wel het 'on speaking terms' komen de reden van deelname aan het gesprek. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat aan deze verwachting is voldaan. De helft van de respondenten geeft aan dat er tijdens het gesprek over en weer uitleg gegeven is over de standpunten en dat er consensus is bereikt over een verdere aanpak van de zaak. Als alternatieven voor een bemiddelingsgesprek noemden de respondenten (door)procederen of mediation. Voor twee derde van de deelnemers was de meerwaarde van een bemiddelingsgesprek de laagdrempeligheid, de snelheid en het minder ingrijpende karakter van mediation versus de begeleiding door De Letselschade Raad. Niet in alle gesprekken is het gelukt om het wantrouwen jegens de wederpartij weg te nemen. Eén van de respondenten was uitgesproken negatief over het feit dat De Letselschade Raad geen oordelen velt. 67% van de respondenten geeft aan dat zij in een voorkomende zaak opnieuw aan bemiddelingsgesprek zouden deelnemen.

*“In zaken waarin communicatie niet goed verloopt maar waarin het nog niet zover is om tot procederen of mediation over te gaan, kan bemiddeling vanuit een neutrale positie iets opleveren.”*

*“Een gesprek in deze setting heeft meer waarde dan een gesprek zonder neutrale derde of bemiddelaar.”*

# Financiën

Het jaar 2015 wordt afgesloten met een positief resultaat: € 104.951. Het resultaat is hoger dan begroot. Bijgedragen aan dit positieve resultaat hebben:

1. de inschrijvingsbijdrage voor het Register GBL (ruim € 30.000 meer gerealiseerd dan begroot);
2. de deelname aan De Letselschade Raadsdag (ruim € 50.000 meer gerealiseerd dan begroot);
3. de deelname aan het GOMA symposium (bijna € 20.000, was niet begroot).

De Letselschade Raad heeft per 2015 de inschrijvingsbijdrage voor het Register GBL gefaseerd verhoogd, om de afbouw van de subsidie van het ministerie van Veiligheid en Justitie te kunnen opvangen. In de begroting 2015 was rekening gehouden met mogelijke uitschrijvingen uit het Register GBL als gevolg van de verhoogde inschrijvingsbijdrage. In 2015 is het aantal inschrijvingen echter licht gestegen.

Het positieve resultaat wordt geheel toegevoegd aan het eigen vermogen dat daardoor is gestegen van € 315.876 naar € 420.828.

## Staat van baten en lasten 2015

	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
<b>Baten</b>	<b>789.606</b>	<b>694.500</b>	<b>712.579</b>
<b>Lasten</b>			
Afschrijvingen materiële vaste activa	539	3.000	684
Algemene kosten materiële normering + procesnormering	493.199	499.000	542.874
Projectkosten materiële normering	6.587	7.500	7.304
Projectkosten proces-normering GBL + GOMA	188.013	187.000	116.390
Onvoorzien	---	5.000	---
<b>Totaal kosten</b>	<b>688.338</b>	<b>701.500</b>	<b>667.252</b>
<b>Resultaat</b>	<b>101.268</b>	<b>-7.000</b>	<b>45.327</b>
Financiële baten en lasten	3.683	7.250	3.754
<b>Resultaat</b>	<b>104.951</b>	<b>250</b>	<b>49.081</b>

## Overige inkomsten

De Letselschade Raad heeft zijn inkomsten aangevuld en uitgaven beperkt door tegen betaling diverse activiteiten aan te bieden. Denk aan het GOMA Symposium, De Letselschade Raadsdag en de trainingen.

## Nieuw financieringsmodel

Vooralsnog is 2016 het laatste jaar waarin De Letselschade Raad subsidies ontvangt van de ministeries van Veiligheid en Justitie en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Hoewel een hogere bijdrage van marktpartijen voor de activiteiten van de Raad gerechtvaardigd is door het zijn van een platform van en voor professionals in de letselschadebranche, blijft overheidssubsidie belangrijk als waarborg voor de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van De Letselschade Raad. Voor de uitvoering van specifieke projecten zullen daarom nog steeds subsidies bij de overheid worden aangevraagd.

## Organisatie

Stichting De Letselschade Raad bestaat uit een Bestuur, een landelijk Bureau en een Platformoverleg. Het Bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor de bedrijfsvoering en het functioneren van De Letselschade Raad. Het Platformoverleg is een samenwerkingsverband dat zich richt op de inhoud van het werk binnen de letselschadebranche en beleidsmatige besluiten neemt.

### Platformoverleg

---

Hieronder worden de leden van het Platformoverleg en de toehoorders vermeld. De cursief gezette namen zijn van degenen die als vervanger optreden bij afwezigheid van de leden en toehoorders.

Voorzitter	mr. Aleid Wolfsen
ANWB	mw. Lisette Tjalkens
De Letselschade Raad	drs. Deborah Lauria
Slachtofferhulp Nederland	drs. Victor Jammers <i>dhr. Harry Crielaars</i>
Verbond van Verzekeraars	mr. Marly de Blaeij (WAM-verzekeraars) mr. Theo Kremer (Personenschade Instituut Verzekeraars) dhr. Martijn van Baalen (rechtsbijstandverzekeraars) <i>vacature (rechtsbijstandverzekeraars)</i> mr. Barbara Stam (medische aansprakelijkheidsverzekeraars) <i>mr. Harry Henschen (medische aansprakelijkheidsverzekeraars)</i>
NIVRE	mr. Berth Groot <i>mr. Robert Andriessen</i>
GAV	drs. Thijs Brandt <i>drs. Astrid Blaauw</i>
NIS	mr. Annemiek van Reenen-ten Kate <i>mr. Diny de Neef</i>
NVvA	dhr. Erwin Audenaerde <i>dhr. Peter Joosten</i>
<b>Toehoorders:</b>	
Ministerie van V & J	mr. Kirsten Redeker mr. Sven Zoeteman
LSA	mr. Geertruid van Wassenaer <i>mr. Oswald Nunes</i>

## Bestuur



*dr. Robert van der Schaaf  
tot 1-8*



*mw. Marga de Jager*



*drs. Victor Jammers*



*drs. Ferdinand Soeteman  
vanaf 1-8*

## Bureau



*drs. Deborah  
Lauria*



*mr. Ivanka  
Dijkstra*



*mr. Marieke van  
Werkhoven*



*mr. Annemieke  
Dekker*



*mr. Anne-Martien  
van Laarhoven*



*mw. Sonja Plooi*

## Bestuur

De Letselschade Raad wordt geleid door een bestuur dat eindverantwoordelijk is voor het functioneren van het Bureau en voor de besteding van de financiële middelen van de Stichting. In juli 2015 heeft Robert van der Schaaf afscheid genomen als voorzitter. Per 1 augustus heeft Ferdinand Soeteman namens het Verbond van Verzekeraars zitting genomen in het bestuur. In afwachting van het vaststellen van een nieuwe organisatiestructuur, is de rol van voorzitter momenteel niet formeel ingevuld. De vergaderingen worden roulerend door de drie leden voorgezeten.

Het bestuur bestaat uit de volgende leden:

- Voorzitter: - dr. Robert van der Schaaf, namens het Verbond van Verzekeraars tot 1-8  
Penningmeester: - mw. Marga de Jager, namens de ANWB  
Algemeen lid: - drs. Victor Jammers, namens Slachtofferhulp Nederland  
- drs. Ferdinand Soeteman, namens het verbond van Verzekeraars na 1-8

## Bureau

Het Bureau van De Letselschade Raad houdt zich bezig met:

- communicatie binnen de branche en daarbuiten met overheid, politiek en letselschadeslachtoffers en patiënten;
- ontwikkeling van beleid en producten zodat De Letselschade Raad zijn rol van initiator en facilitator kan vervullen;
- het faciliteren van de samenwerking binnen de bedrijfstak en projectmanagement;
- bemiddeling bij vastgelopen zaken;
- informatie, advies en hulp voor mensen met letselschade;
- voorlichting en training voor professionals uit de letselschadebranche.

### Personele bezetting

Bij het Bureau werken zes medewerkers, waarvan een als oproepkracht. In totaal gaat het om 3,7 fte. Samenstelling van het Bureau op 31-12-2015 is als volgt.

- Directeur: - drs. Deborah Lauria  
 Senior beleidsadviseurs: - mr. Ivanka Dijkstra, mr. Marieke van Werkhoven en  
 - mr. Annemieke Dekker  
 Communicatieadviseur: - mr. Anne-Martien van Laarhoven  
 Office Manager: - mw. Sonja Plooi

### Werkgroepen, projectgroepen en commissies

De Letselschade Raad heeft al zijn resultaten kunnen bereiken dankzij de grote betrokkenheid en inzet van de aangesloten organisaties en professionals uit de letselschadebranche. Zij vormen een hecht en zeer productief samenwerkingsverband met in toenemende mate ook vertegenwoordigers uit de zorgsector. Hierna volgt de samenstelling van werkgroepen, projectgroepen en commissies.

#### Permanente Commissie GOMA

- prof. mr. Arno Akkermans (VU), voorzitter
- mr. Claudia Boekestein (ministerie van V & J), agendalid
- mr. Trudy Boshuizen (NVZ)
- mr. Marleen Braam (ministerie van VWS), tot 1-5
- mr. drs. Nadia Oost (ministerie van VWS), per 1-5
- mr. Rachel Dielen (Stichting PIV)
- mr. Eva Deen (De Letselschade Raad), tot 1-5
- drs. Deborah Lauria (De Letselschade Raad)
- ir. Titia Lekkerkerk (NPCF)
- mw. Gerda de Groot (VKIG)
- mr. Harry Henschen (VvV, medische aansprakelijkheidsverzekeraars)
- mr. Hugo de Jager (VvV, rechtsbijstandverzekeraars)
- mr. Corinne Jeekel (ASP)
- mr. Hilde van der Meer (KNMG)
- mr. Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS)
- mr. Aernout Santen (VvV, medische aansprakelijkheidsverzekeraars)
- mr. Albert Vermaas (NFU)

#### Projectgroep Integrale aanpak kwalijke praktijken

- mr. Ivanka Dijkstra (De Letselschade Raad), voorzitter
- mr. Sander de Lang (ASP)
- drs. Deborah Lauria (De Letselschade Raad)
- mr. Yda Matthijssen (ANWB)
- mr. Oswald Nunes (LSA)

- mr. Marly de Blaeij (Verbond van Verzekeraars)
- dhr. Han Raasveld (NIVRE)
- mr. Freek Schultz (NLE)

#### Werkgroep Normering

- mr. dr. Esther Engelhard (Universiteit Utrecht) voorzitter, tot 1-4
- mr. dr. Rianka Rijnhout (Universiteit Utrecht), va 1-4
- mr. Jeroen Boer (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
- drs. Sandre Douma (De Letselschade Raad) tot 1-9
- mr. Ivanka Dijkstra (De Letselschade Raad)
- mr. Hieron van der Hoeven (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
- mr. Ralph Keijzer (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
- mr. Jolanda Broeders (advocaat, persoonlijke titel)
- mr. Marieta Storm (ANWB)
- dhr. Fred Zwarts (NLE)
- mr. Ingrid van der Zwet (VvV, rechtsbijstandverzekeraars)
- mr. Marcel Garst (FSO)
- mr. Marieke van Werkhoven (De Letselschade Raad) per 1-7

#### Adviseurs:

- ir. Erik-Jan Bakker (rekenkundige)
- drs. Henk Boersma (medisch adviseur)
- dhr. Ton van Summeren (arbeidsdeskundige)

### **Werkgroep Smartengeld**

- mr. Jeroen Boer (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
- mr. Eva Deen (De Letselschade Raad), tot 1-5
- mr. Margreet Eijkelenboom (LSA)
- mr. Berth Groot (NIVRE)
- drs. Petr Pliva (GAV)
- drs. Han Schumacher (medisch adviseur)
- mr. Marieta Storm (ANWB)
- mr. Robert Verburg (advocaat)
- mr. Marco Zwagerman (ASP)
- mr. Marieke van Werkhoven (De Letselschade Raad), per 1-7

### **Stuurgroep Smartengeld**

- drs. Deborah Lauria (De Letselschade Raad)
- mr. Theo Kremer (PIV)
- mr. Peter Langstraat (LSA)
- mr. Lidwien Wellen (ASP)

### **Projectgroep GOMA Symposium**

- drs. Deborah Lauria (De Letselschade Raad), voorzitter
- drs. Sandre Douma (De Letselschade Raad) tot 1-7
- mr. Harry Henschen (VvV, medische aansprakelijkheidsverzekeraars)
- mr. Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS)
- mr. Anneke Langen (Canisius Wilhelmina Ziekenhuis)
- dhr. John Camu (VvV, medische aansprakelijkheidsverzekeraars)
- Denktank DLR-FSO
- Wiebe de Boer (NAH Zorg, FSO)
- Frank van der Burg (GAV)
- An Cremers (NAH Zorg)
- mr. Raoul van Noort (NAH Zorg)
- mr. Theo Kremer (PIV)

### **Projectgroep Kwaliteitseisen Register GBL**

- drs. Deborah Lauria (De Letselschade Raad), voorzitter
- mr. Rachel Dielen (PIV)
- mr. Ieke-Louise de Pooter (De Letselschade Raad), tot 1-8
- mr. drs. Robert Andriessen (NIVRE)
- drs. Patricia Swienink (Verbond van Verzekeraars) tot 1-5

- mr. Marieke Beugel (Verbond van Verzekeraars) per 1-5

### **Projectgroep Kwaliteitseisen Register GOMA**

- drs. Deborah Lauria (De Letselschade Raad), voorzitter
- mr. Marloes Faasen (VvV, medische aansprakelijkheidsverzekeraar)
- mr. Birgitte Geelhoed (NIVRE)
- mr. Ieke-Louise de Pooter (De Letselschade Raad), tot 1-5
- mr. Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS)
- mr. Harry Henschen (VvV, medische aansprakelijkheidsverzekeraar)
- drs. Patricia Swienink (Verbond van Verzekeraars) tot 1-5
- mr. Marieke Beugel (Verbond van Verzekeraars) per 1-5

### **Projectgroep Traumatisch Niet Aangeboren Hersenletsel**

- drs. Deborah Lauria (De Letselschade Raad) voorzitter
- mr. Theo Kremer (PIV)
- mr. Marcel Garst (FSO)
- dhr. Erwin Audenaerde (NVvA)
- mw. An Cremers (FSO)
- prof. dr. Haije Wind (verzekeringsarts, AMC)
- drs. Frank van der Burg (GAV)
- prof. dr. Coen van Bennekom (revalidatiearts, Heliomare)
- dr. Ernst van der Doel (neuroloog)
- prof. dr. Luciano Fasotti (neuropsycholoog, Groot Klimmendaal)
- mr. Aernout Santen (VvV, medische aansprakelijkheidsverzekeraars)
- dhr. Martijn Tuin (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)

## Colofon

**Uitgave:**  
De Letselschade Raad, april 2016

Bezuidenhoutseweg 60, 2594 AW Den Haag  
Postbus 93309, 2509 AH Den Haag  
T (088) 3322555  
E [info@deletselschaderaad.nl](mailto:info@deletselschaderaad.nl)  
[www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

**Fotografie:**  
Paula Romein  
Ramon Kion

**Vormgeving:**  
Hilde Peerenboom-Hoeben, Vipmedia



Postbus 93309  
2509 AH Den Haag  
(088) 332 25 55  
[www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)