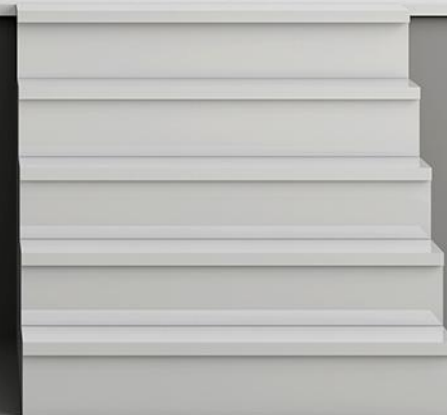


3.0

GEDRAGSCODE OF HERSTELCODE?

Maurits Barendrecht



1.0

Interactieve sessies, slachtoffers nemen deel, 350k budget, 11 sessies in 3 jaar, 50-100 deelnemers

Slachtoffer centraal

Best practices, veel open punten

Professionele en slachtofferversie

Modellen handhaving en geschilbeslechting

Spin-offs: relaties, schikkingen, start ups, online-platforms
deelgeschillenrechter

2.0

Continuïteit in proces?

Commissie die consulteert

Bestemd voor allen die beroepsmatig werkzaam zijn

Gedragsregels

Morele waarden


Kop en staart

Jurisprudentie toegevoegd

Ervaring 1.0

- Cultuur veranderde
- Veel onderzoek (VU, Erasmus, HiiL als spin off)
- Handhavingsplan niet gerealiseerd
- Geschilbeslechtsingsplan niet gerealiseerd
- Online behandelplan?
- Normering op belangrijkste schadeposten?
- Overdracht aan eigenaar (Letselschaderaad) die afhankelijk is van beroepsgroepen en geldgever
- Slachtoffervertegenwoordiging moeizaam

Aanrijding fietser op Amerikaweg

 Gepubliceerd: 09 december 2018



Een fietser werd zaterdagmiddag aangereden op de Amerikaweg in Zoetermeer. Op de kruising met de Buytenparklaan kwam de racefietser hard in botsing met een personenauto. Het slachtoffer is behandeld door het ambulancepersoneel, waarna zonder spoed vervoerd naar het ziekenhuis.

Zowel de fiets als de auto liepen schade op door het ongeval.

Medisch

Onmiddellijk

Strak protocol vanaf ambulance

Grote risico's eerst

Case-manager (arts-assistent)

Back up bij neuroloog, top spinaal chirurg

Menselijk

Enorm vertrouwen

Schade

Geen online platform

Dan maar brief

Personenschade@nn.nl

Aardige alinea's in zakelijke mails

Belangenbehartiger?

Geen vertrouwen

“Ik heb 2.900 overgemaakt”

Waar staat letselschade anno 2019?

Onderzoek rechtsbehoeften is duidelijk	Ja
Visie toekomst is te doen	Ja
Werkwijzen veranderen	Ja, langzaam
Pilots schalen niet	1 Medisch Adviseur?
Innovaties komen niet binnen	Online platforms?
Debat, debat, debat, zitten bij Radar ...	Ja, nog steeds heel veel
Actieplannen?	? Herstelgerichte dienstverlening?
Eigenaarschap?	Letselschaderaad zwak gepositioneerd?
Investing in nieuwe weg?	10tallen expert-meetings; geen serieus geld
Data en monitoring?	Verzekeraars wilden niet
Branche verhoudingen?	Nog steeds: relatie advocatuur bewerkelijk, verzekeraars defensief, rechters op afstand

Rapporten in 2019

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOAL 16

Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels



Justice for All

The report of the Task Force on Justice
April 2019

Working paper 554

Universal access to basic justice

Costing Sustainable Development Goal 16.3

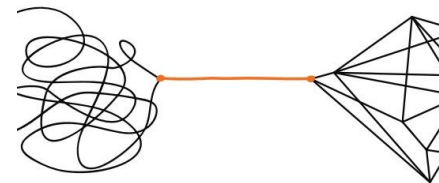
Marcus Manuel, Clare Manuel and Harsh Desai

April 2019



UNDERSTANDING JUSTICE NEEDS

The Elephant in the Courtroom



Menselijk en rechtvaardig

Is de rechtsstaat er voor de burger?

Maurits Barendrecht, Krijn van Beek en Sam Muller



Bevelen aan:



- Begin bij probleem zoals burgers dat ervaren
 - Niet bij regels, organisaties, instituties
- Focus op rechtvaardige uitkomsten
 - Wat gebeurt er in hun leven?
- User-centred design klantreis
 - Design thinking, customer journey expertise
- Doe wat werkt: behandelrichtlijn
 - Evidence based practice, practice based evidence
- Data, data, data: je kunt alles meten

Dit is beleidsrichting ook in Nederland:

Probleemoplossende rechtsbijstand

- Pakketten, routes

Maatschappelijk effectieve rechtspraak (Regeerakkoord)

Actieplannen: scheiden, schulden, huiselijk geweld

Maar nog zoeken hoe dit te realiseren

Gewenste uitkomsten voor slachtoffers	Gewenste uitkomsten voor verzekeraars/automobilisten	Uitkomsten waarop huidige systeem stuurt
Herstel	Betaalbare premies	Al dan niet aansprakelijkheid
Voorzieningen voor leefkwaliteit	Voorzienbaarheid schadelast	Mate causaal verband
Weten wat is gebeurd	Beheersing kosten proces	Uitkering individuele schade
Erkenning thuis/in omgeving	Aanvaardbare reputatie qua schadebehandeling	Goed proces op tegenspraak langs juridische stappen
Excuus + betrokkenheid "dader"	Gezien als mens niet als dader	Regeling of vonnis
Financiering/compensatie voor andere leven	Verder kunnen met ervaring ongeval	Redelijke buitengerechtelijke kosten
Bedrag eerlijk, transparant, gelijke behandeling	Iets terug kunnen doen	Professionele kwaliteit behandelaars
Menselijk/prettig proces		Tevredenheid slachtoffer met behandeling
Duidelijkheid over toekomst (<i>closure</i>)		Moment afsluiting dossier

Gedragscode 3.0: Waarom?

Verbeteren:

- Uitkomsten in leven van slachtoffers, verzekeraar/automobilist?

Of?

- Juridisch juiste uitkomsten en professionele kwaliteit in huidige rollen?

Eerste verkenning 3.0

Meer richten op uitkomsten slachtoffers

Participatie slachtoffers belangrijk

Herstel meten/inzichtelijk maken is uitdaging

Vergoeding schade naar financiering herstel

Minder termijnen-monster

Verbeteren proces of vooral codificeren huidige proces

Volgen roep om sancties of andere vormen van *compliance*

Beste .. verzekeraar, rechter, advocaat, hulpverlener, politicus

Wat ik nodig heb is:

- Herstel ...
- Voorzieningen
- Weten wat er is gebeurd ...
- Erkenning thuis/elders ..
- Excuus + betrokkenheid
- Financiering als mijn leven anders wordt
- Met eerlijke, transparante bedragen, hetzelfde als wat anderen in mijn situatie krijgen
- Prettig proces ...

Dus deze behoeften zijn:

- Wat ik hoop dat u mij helpt te realiseren
- Waarop ik verwacht dat uw systemen zich richten
- Waarop ik uw werk zal monitoren

Volgens onderzoek zijn dit haalbare en veel voorkomende behoeften van mensen in mijn positie.

Daarom vraag ik dit mede namens andere slachtoffers en ondersteund door Radar, HiiL en de Universiteit van ...