

# nieuwsbrief

JUNI 2011

## IN DEZE UITGAVE:

- [Brief aan de minister](#)
- [Rondetafelgesprek Letselschade](#)
- [Projectgroep Kwaliteitseisen GBL-register van start](#)
- [Column: De praktijk van het Bemiddelingsloket](#)
- [Noteer alvast in uw agenda](#)

## *Brief aan de minister*



De Letselschade Raad zet zich in om de bekendheid van de GBL te vergroten, onder professionals en sinds dit jaar ook onder slachtoffers. Professionals actief in de letselschadepraktijk moeten de gedragscode kennen om die toe te kunnen passen bij de afhandeling van letselschadezaken. Slachtoffers moeten de gedragscode kennen zodat ze reële verwachtingen kunnen hebben van een afhandelprocedure en beter in staat zijn te beoordelen of hun letselschadezaak naar behoren

wordt behandeld. De Letselschade Raad wil de toepasbaarheid van de gedragscode ook verder verbeteren en meer controle op de naleving ervan uitvoeren.

Afgelopen maand heeft Aleid Wolfsen een brief aan de minister van Veiligheid en Justitie geschreven om hem op de hoogte te houden van de activiteiten van De Letselschade Raad op dit terrein.

## *Rondetafelgesprek Letselschade*

Op donderdag 9 juni vindt in de Tweede Kamer een rondetafelgesprek over letselschade plaats, georganiseerd door de Kamercommissie voor Veiligheid en Justitie. Aanleiding hiervoor is het rapport "De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim?" van Stichting De Ombudsman. De Letselschade Raad is uitgenodigd bij dit gesprek aanwezig te zijn om zijn standpunt over het rapport en de aanbevelingen met de commissie en overige aanwezigen te delen. Aleid Wolfsen voert het woord namens De Letselschade Raad.

Binnenkort leest u de bijdrage van De Letselschade Raad op onze site.

## *Projectgroep Kwaliteitseisen GBL-register van start*

De laatste tijd wordt steeds vaker gesproken over toetsing van en controle op de naleving van de GBL. Het ligt voor de hand dat De Letselschade Raad hierin de centrale rol oppakt. Bestuur en platform van De Letselschade Raad hebben daarom besloten het reglement voor de inschrijving in het GBL-register te herzien en kwaliteitseisen daaraan toe te voegen. Concreet zullen instanties die zich in het GBL-register willen inschrijven een self-assessment moeten afleggen en voor ingeschrevenen zal een audit worden geïntroduceerd. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij bestaande assessments en audits onder de aangesloten partijen.

Door het formeel vastleggen van deze kwaliteitseisen in het reglement zal het voor een organisatie bij voorbaat duidelijk zijn of de interne organisatie, het opleidingsniveau en de werkprocessen voldoen aan de verwachtingen. Dankzij de voorselectie die dan plaatsvindt bij de toelating in het GBL-register zullen slachtoffers beter de garantie krijgen dat zij, middels raadpleging van het Register, een goede, betrouwbare belangenbehartiger kunnen vinden. Indien uit de controle blijkt dat deelnemers aan het Register niet voldoen aan deze eisen, zullen zij kunnen worden uitgeschreven.

De inhoud van dit self-assessment en de daarop volgende audit moet nog worden bepaald. Daar is een projectgroep voor in het leven geroepen waarin vertegenwoordigers van Nivre, ANWB, PIV en het Verbond van Verzekeraars zitting nemen. Vanuit het GAV en de advocatuur wordt nog gezocht naar een projectgroeplid. De eerste vergaderdatum wordt momenteel gepland.

DE LETSELSCHADE RAAD  
**COLUMN**

## *De praktijk van het Bemiddelingsloket* *Frustratie, gebrek aan informatie en no cure no pay- contracten*

De afgelopen twee maanden waren een drukke tijd bij het Bemiddelingsloket. Veel slachtoffers, maar



ook professionals uit de letselschadepraktijk, wisten de weg naar ons te vinden. Het rapport van de Stichting de Ombudsman was daar mede de oorzaak van. Het is natuurlijk mooi voor de cijfers van De Letselschade Raad dat extra veel mensen ons benaderden, maar in feite is het geen goed nieuws. Een langspevend afwikkelingstraject kan slachtoffers wanhopig maken, wantrouwend en boos. De boosheid van de slachtoffers die ons benaderden treft niet alleen de wederpartij, de verzekeraar, maar bijvoorbeeld ook slecht bereikbare belangenbehartigers. Wanhoop komt niet alleen voort uit het naar het gevoel van het slachtoffer

'traineren van de zaak', door bijvoorbeeld het steeds maar weer vragen om nieuwe onderzoeken door de verzekeraar. Ook een gebrek aan informatie kan een slachtoffer angstig en wanhopig maken. In verschillende gevallen waarin het slachtoffer contact opnam met het Bemiddelingsloket, werd aangegeven dat men niet wist in welk stadium de zaak zich bevond, welke volgende stap genomen zou worden of waarom de zaak even stil lag. Na overleg met de belangenbehartiger bleek in een aantal gevallen dat gewacht werd op bepaalde informatie of dat een andere goede verklaring bestond voor de radiostilte van dat moment. Alleen was dat niet goed duidelijk gemaakt aan het slachtoffer. Als na aansporing door de medewerkers van het Bemiddelingsloket contact werd opgenomen met het slachtoffer en deze informatie werd verstrekt, bleek meermaals dat het slachtoffer daarna het gevoel had weer grip op de zaak te hebben. Het is jammer dat voor het verlenen van een dergelijk basale dienstverlening in sommige gevallen de hulp van het Bemiddelingsloket nodig is. Hetzelfde geldt voor het feit dat de hulp van het Bemiddelingsloket soms nodig is om überhaupt het contact tussen slachtoffer en belangenbehartiger, of tussen belangenbehartiger en schaderegelaar te herstellen.

De bemiddeling kan ook iets heel concreets opleveren. Regelmatig wordt het Bemiddelingsloket benaderd met vragen over een no cure no pay-contract. Zo belde mevrouw B nadat zij op televisie een item had gezien over ncnp-contracten en coulanceregelingen van kantoren die deze contracten sloten na erkenning van aansprakelijkheid door de wederpartij. Hoewel bleek dat in het geval van mevrouw B de aansprakelijkheid nog niet was erkend ten tijde van het sluiten van de ncnp-overeenkomst, werd wel duidelijk dat ook toen al bekend was dat de aansprakelijkheid 'zeer waarschijnlijk' erkend zou worden. De bemiddeling leidde uiteindelijk tot de coulante toezegging dat een deel van het bedrag dat het slachtoffer had moeten afstaan aan de betreffende organisatie, gestort zou worden op de rekening van mevrouw B. Een dergelijke regeling is natuurlijk prettig voor het slachtoffer in kwestie. De Letselschade Raad wil echter liever voorkomen dat reparatiehandelingen nodig zijn. Wij zullen ons in het kader van de projecten "Kwaliteit en Handhaving" en "Integrale Aanpak Kwelijke Praktijken" dan ook blijven inzetten voor het terugdringen van het gebruik van ncnp-contracten in gevallen waarin het slachtoffer er niet bij gebaat is.

Eva Deen

Jurist Bemiddelingsloket

## *Noteer alvast in uw agenda*

De Letselschade Raadsdag 2011 vindt plaats op vrijdagmiddag 4 november a.s.

Programma & locatie volgen.

De Letselschade Raadsdag is exclusief toegankelijk voor leden van het GBL-register en medewerkers binnen de projectorganisatie van De Letselschade Raad.

Wilt u er ook bij zijn? Schrijf uw organisatie dan in bij het GBL-register.

De Letselschade Raad

Bezuidenhoutseweg 60, 2594 AW Den Haag

Postbus 93309, 2509 AH Den Haag

T 088 - 33 22 555

E [info@deletselschaderaad.nl](mailto:info@deletselschaderaad.nl)