

nieuwsbrief

OKTOBER 2014

IN DEZE UITGAVE:

- [Grip op afhandeling letselschade groeit](#)
- [Van misvatting naar beheersing en begrip](#)
- [Vijf belangrijke trends](#)
- ['Erop of eronder voor GBL'](#)
- [Stroomversnelling na vliegramp](#)
- [Inzage in medische informatie](#)
- [Vragen over de Richtlijnen](#)
- [Levendige discussie over DGB](#)

Grip op afhandeling letselschade groeit



Samenwerking onder regie van De Letselschade Raad leidt tot meer grip op de afhandeling van letselschadezaken voor alle betrokkenen. Die conclusie valt te trekken uit de presentaties en discussies tijdens de zesde De Letselschade Raadsdag, die donderdag 2 oktober in Hilversum werd gehouden.

De Letselschade Raadsdag 2014 was de best bezochte tot nu toe. Er schreven zich 180 mensen in voor de bijeenkomst in Theater Gooiland in Hilversum. Het ochtendprogramma was gevuld met presentaties van mr. Aleid Wolfsen (voorzitter van het Platformoverleg van De Letselschade Raad), Leo de Boer (directeur van het Verbond van Verzekeraars), dr. Martin Appelo (gezondheidspsycholoog en gedragstherapeut Universiteit Groningen), mr. Guus Harten (senior rechter en lid van het Programma Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak (KEI) en Peter Mols, directeur van het Standaardisatie Instituut SIVI.

Tijdens het middagdeel waren er diverse parallelsessies over onder meer geweldloze communicatie, begeleiding van slachtoffers, digitalisering en het Digitale Gezamenlijk Behandelplan, De Letselschade Richtlijnen en Rechtshulp na de vliegcrash MH17. De dag werd afgesloten met een voordracht van drs. David van Genneep, bioloog en directeur-bestuurder van Stichting AAP.

Meer informatie over de dag, de sprekers en de workshopleiders en verslagen van de presentaties, de parallelsessies, vindt u op www.deletselschaderaad.nl. Daar vindt u ook de Powerpoint-presentaties en teksten van sprekers.

Van misvatting naar beheersing en begrip



Mr. Aleid Wolfsen, die wegens omstandigheden verstek moest laten gaan, noemde bij monde van dagvoorzitter Ivo Giesen de letselschadebranche en De Letselschade Raad 'voorbeelden van effectieve zelfregulering'. Wolfsen is voorzitter van het Platformoverleg van DLR. Hij stelde vast dat de samenwerkende organisaties binnen DLR veel goeds voor elkaar hebben gekregen en hun grip op

letselschade hebben vergroot.

Sinds de jaren negentig zijn organisaties misvattingen gaan corrigeren op basis van zelfregulering. "De misvatting dat je jezelf te kort doet als je de andere partij niet bevecht, heeft plaatsgemaakt voor het breed gedragen harmoniemodel." Wolfsen noemde de tien regels uit de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) 'een leidraad voor het professioneel handelen' en constateerde dat de richtlijnen van DLR de schaderegeling vergemakkelijken en de rechtszekerheid en -eenheid voor slachtoffers vergroten.

Medische incidenten

Eenzelfde positieve ontwikkeling, zo stelde Wolfsen, hoopt DLR in gang te zetten voor de afhandeling van medische incidenten. De Raad ontvangt subsidie van het ministerie van VWS om de zorgsector te ondersteunen bij het invoeren van de GOMA (Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid). Het doet Wolfsen 'deugd' te merken dat de bekendheid van DLR en GOMA in de zorgsector toeneemt.

Bij de actualisering van de GOMA (GOMA 2.0), die binnenkort van start gaat, zal de gedragscode onder meer worden aangepast aan de werkwijze van ziekenhuizen die zelf schadeclaims afwikkelen. Wolfsen nodigde medici, stafmedewerkers en juristen van ziekenhuizen vast uit om hierover mee te denken.

Overlijdensschade

Andere positieve ontwikkeling noemde Wolfsen de totstandkoming van het rekenmodel Overlijdensschade van partijen in de markt, dat in november 2014 wordt gepresenteerd. Wolfsen noemde de huidige berekening niet meer van deze tijd en voor nabestaanden onbegrijpelijk en vaak ook belastend. Het nieuwe model leidt tot een berekening van de reële schade 'op een transparante en begrijpelijke manier'.

Vijf belangrijke trends



De afhandeling van letselschade gaat steeds sneller. Maar als het aan Leo De Boer, directeur van het Verbond van Verzekeraars ligt, moeten verzekeraars ernaar streven die snelheid verder op te voeren. “We zijn goed op weg, maar moeten onze voet op het gaspedaal houden.” De Boer onderbouwde dat tijdens de Letselschade Raadsdag met vijf trends waar verzekeraars niet

omheen kunnen. Zijn conclusie: “Een spannende tijd wacht ons.”

De afhandeling van letselschade gaat niet altijd naar wens, maar volgens De Boer doen verzekeraars het niet slecht: 90 procent van de zaken wordt binnen twee jaar afgewikkeld en krijgt een 7,5 als waardering. Toch geeft hij aan: het kan beter en sneller. “Blij ben ik met de rol die De Letselschade Raad daarin de afgelopen jaren heeft vervuld. Graag werken verzekeraars ook in de toekomst met hen samen om de schadeafhandeling nog beter te laten verlopen. Kijkend naar de trends voor de komende jaren is die rol nog niet uitgespeeld.”

Vijf trends

De Boer doelt daarbij op vijf trends:

1. Verhoging van het smartengeld; dat zou een flinke verhoging van de schadelast betekenen. De Boer: “We moeten ons realiseren wat dat betekent. Het is aan onze leden of ze daar consequenties aan verbinden.”
2. Eén onafhankelijk medisch adviseur; dit zou het proces kunnen versnellen en er zal minder discussie plaatsvinden. “Het zou mooi zijn als advocaten hierin positief willen meedenken.”
3. Schadeafwikkeling met genormeerde bedragen; dat maakt voor alle partijen duidelijk wie waar aan toe is. “Het laatste woord is hier nog niet over gezegd, maar ik schat in dat trends als klant centraal, mediadruk en streven naar efficiency deze discussie weer op tafel leggen.”
4. Wet- en regelgeving door centrale overheid; enerzijds moeten mensen meer zelf doen, anderzijds wil de overheid de vergoedingen voor slachtoffers uitbreiden. Dat levert discussie op, waar verzekeraars nu middenin zitten. De aansprakelijkheidsverzekeraars hebben grote bezwaren tegen het gedeelte van het wetsvoorstel dat gaat over schadevergoedingen bij zorgschade. Zij vinden dat het te veel open normen bevat die tot lange discussies zullen leiden. Het VvV heeft de staatssecretaris daarom de suggestie gedaan om zorgschade niet via de wet te regelen maar aan de branche over te laten. De Boer: “Er zou bijvoorbeeld onder regie van De Letselschade Raad gewerkt kunnen worden aan een richtlijn.”
5. Technologie in voertuigen; technische snufjes verhogen de verkeersveiligheid, tegelijk kunnen ze misbruikt worden of niet goed functioneren. “Bij verkeersaansprakelijkheid wordt nog altijd uitgegaan van foutief gedrag van de bestuurders, terwijl het straks om technische fouten – fouten van de producent – gaat.

'Erop of eronder voor GBL'

In een vernieuwde versie van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) zou het Gezamenlijk Behandelplan (GBP) verplicht moeten worden gesteld. Dit GBP is namelijk het belangrijkste beginsel uit de code. Dat pleidooi kwam uit de mond van prof. mr. Arno Akkermans, die tot zijn teleurstelling moest constateren dat



niemand van de aanwezigen op de Raadsdag met het GBP werkt.

Het Gezamenlijk Behandelplan is het beste middel om het harmoniemodel van letselschadeafwikkeling vorm te geven, vindt Akkermans. Nu wachten partijen nog te vaak op elkaar en kiezen zij de weg van de minste weerstand. Ze krijgen onvoldoende prikkels om 'scherp te zijn'. De aanbeveling om met een

gezamenlijk behandelplan te werken heeft het doel om professionals een instrument in handen te geven om 'het goede te doen', zei Akkermans.

Hij noemde het GBP het instrument bij uitstek voor de empowerment van de benadeelde. Het bevordert de procedurele rechtvaardigheid, doordat de aspecten van informatieverstrekking, betrokkenheid, invloed, waardigheid en respect worden geaddresserd. Tevens wordt de positie van de benadeelde richting zijn belangenbehartiger, maar ook richting de wederpartij versterkt.

“Het is erop of eronder voor het harmoniemodel en de Gedragscode. Wordt het Gezamenlijk Behandelplan niet of onvoldoende geïmplementeerd, dan voorzie ik dat er over vijf jaar alsnog wetgeving moet komen omdat er dan van de GBL niks terecht is gekomen”, waarschuwde Akkermans, die het een goed idee vindt dat DLR hierin het voortouw neemt.

Stroomversnelling na vliegramp



Eén grote stroomversnelling. Zo typeerde bestuurder Victor Jammers van Slachtofferhulp Nederland de opvang van de nabestaanden van de vliegramp met de MH17. Jammers coördineert deze opvang. “Waar we na de ramp in Tripoli in 2010 dagen voor hadden, hebben we nu uren. Waar we toen maanden voor hadden, hebben we nu weken.”

In de parallelsessie over de vliegramp schetste Jammers tijdens de Raadsdag de ontwikkeling en opbouw van de opvang daags na de ramp. Die begon onder meer met de opzet van een Informatie- en Verwijscentrum, dat twee jaar actief zal blijven. Daar is alle benodigde praktische en juridische informatie en psychosociale informatie rond rouwverwerking te vinden. Binnen een paar weken groeide het virtuele centrum uit tot enkele tientallen (deels besloten) webpagina's.

De familierechercheurs van politie zijn de eerste en belangrijkste informatiebron voor nabestaanden. De tweede in het proces is de casemanager van Slachtofferhulp Nederland. De vraag om schadevergoeding werd bij de ramp met de MH17 al in een vroeg stadium

gesteld. “De eerste ambulance chaser was al snel in actie”, zei Jammers. Zijn organisatie wees nabestaanden op de gespecialiseerde advocaten van de verenigingen voor Letsel Schade Advocaten (LSA) en Advocaten voor Slachtoffers van personenschade (ASP). Het hielp dat Malaysian Airlines al binnen zeer korte tijd alle nabestaanden een eerste voorschot van 37.000 euro in het vooruitzicht stelde.

Zowel Jammers als Oswald Nunes, vertegenwoordiger van de LSA, benadrukte dat nabestaanden geen haast hoeven te maken. Ze hebben twee jaar de tijd om een belangenbehartiger te zoeken. Jammers kon nieuws naar buiten brengen: de Raad voor Rechtsbijstand heeft toegezegd dat alle nabestaanden van de vliegramp recht hebben op gratis rechtsbijstand (tot een bepaald maximum). In tegenstelling tot wat gebruikelijk is, zal daarbij niet naar het inkomen en vermogen van nabestaanden worden gekeken.

Inzage in medische informatie



Het opvragen medische informatie is onlangs uitgebreid in het nieuws geweest en onderwerp van Kamervragen: een patiënt vraagt zijn hele dossier bij de huisarts op om het vervolgens aan de verzekeraar of het UWV te overleggen. KNMG en NPCF trokken aan de bel. DLR reageerde met persbericht dat dit vraagstuk is geregeld in de Medische Paragraaf bij GBL.

In de parallelsessie ‘Uiteenlopende perikelen bij de omgang met medische informatie’ ging mr. Annelies Wilken, auteur van de Medische Paragraaf, uitgebreid in op het opvragen en uitwisselen van medische informatie. In onderdeel 3b en 3c van de Medische Paragraaf staat dat toestemming vereist is en dat proportionaliteit een leidend principe is. Het slachtoffer geeft toestemming aan zijn belangenbehartiger en diens medisch adviseur en aan medisch adviseur van verzekeringmaatschappij. Dit gebeurt met een medische volmacht aan de belangenbehartiger en diens medisch adviseur en een gerichte medische machtiging aan de medisch adviseur van de verzekeringmaatschappij.

Proportionaliteit speelt bij medische informatie die niet rechtsreeks betrekking heeft op het ongeval. De medisch adviseur moet gerichte vragen stellen naar informatie van maximaal twee jaar voor ongeval en hij moet zijn verzoek motiveren. Als het slachtoffer weigert dan moet hij het ook motiveren.

Vragen over de Richtlijnen

Met Esther Engelhard, voorzitter van de Werkgroep Materiële Normering, als gespreksleider beantwoordden werkgroepleden Jolanda Broeders en Fred Zwarts prangende vragen over De Letselschade Richtlijnen. De belangstelling voor deze parallelsessie was groot: geen van de andere sessies kon tijdens de Raadsdag op zo'n hoge opkomst rekenen.



In een korte inleiding ging Esther Engelhard in op de reden en het doel van de richtlijnen. Uitgangspunt is om discussie over de desbetreffende schadepost te voorkomen. Daarnaast waarborgen de richtlijnen de rechtszekerheid en rechtsgelijkheid; zij zijn zo gemaakt dat ze voor 80% van de gevallen toepasbaar zijn. De brede samenstelling van de werkgroep zorgt dat alle verschillende belangen aan bod komen bij de ontwikkeling van richtlijnen.

De deelnemers hadden vooraf vragen aangeleverd. Jolanda Broeders en Fred Zwarts gaven antwoord namens zowel de belangenbehartigers als de verzekeraars.

Huishoudelijke hulp

Over de Richtlijn Huishoudelijke Hulp wilde iemand weten of je moet uitgaan van de vermelde percentages of dat je met die percentages mag variëren. Het antwoord was helder: het gaat om vaste percentages, juist om discussies op dit punt te vermijden. Mag je dan helemaal nooit afwijken? Natuurlijk wel, je kunt een ander percentage alleen nooit afdwingen.

Een vraag was er ook over het verschil tussen zwaar en licht tot matig beperkt in deze richtlijn. Ook verschaften de projectgroepleden helderheid: gebruik je gezond boerenverstand. Hoe meer categorieën hoe onduidelijker het is welke categorie je moet gebruiken. En houd voor ogen dat de richtlijn gaat om mantelzorg gedurende de eerste 13 weken na het ongeval, waarin voorop staat dat het huishouden zoveel mogelijk normaal kan doordraaien.

Zelfwerkzaamheid

Veel vragen hadden betrekking op de Richtlijn Zelfwerkzaamheid. De beantwoording leidde tot veel discussie, maar leverde ook goede adviezen op. Duidelijk is dat deze richtlijn, net als enkele andere, aan een herziening toe is. Esther Engelhard riep de deelnemers op om input te blijven geven, omdat de Werkgroep Materiële Normering daarmee bij de herziening haar voordeel kan doen.

Levendige discussie over DGB



Digitalisering is klantgericht en onontkoombaar. Een Gezamenlijk Behandelplan vormt het fundament voor een voorspoedige behandeling van letselschadezaken. Tijdens de parallelsessie 'Digitalisering en het DGB' konden de deelnemers aan de Raadsdag vier aanbieders het hemd van het lijf vragen. Hun systemen waren gedurende de dag te bekijken op een kleine informatiemarkt.

Met professor mr. Ivo Giesen als gespreksleider beantwoordden Hans Noordsij van iLetssel, Gert-Jan Mijnen van Klik & Regel, Frits Keij van Axell Claims en Monetta Wuring van Aquarius vragen van de aanwezigen. Vanzelfsprekend was hun gehoor nieuwsgierig naar de reactie van slachtoffers. Wat vinden zij van een DGB? Kunnen zij ermee overweg? Blijft er

wel ruimte voor persoonlijk contact? Wat doet het met de klanttevredenheid?

Het viertal kon eventuele ongerustheid wegnemen. De systemen zijn gebruikersvriendelijk, al blijven er mensen die er niet mee kunnen of willen werken. Dankzij digitalisering van administratieve handelingen heeft de professional meer tijd voor persoonlijk contact. Slachtoffers waarderen de transparantie en hun actieve betrokkenheid. De klanttevredenheid neemt daardoor toe.

Veel vragen zijn er ook over de aansluiting op andere systemen. Technische oplossingen zijn voorhanden, maar het vraagstuk is eerder organisatorisch van aard. Een afdeling ICT moet bijvoorbeeld willen meewerken. Soms is een aanpassing van werkprocessen nodig.

Transparantie

Hoe transparant kan en wil je zijn? Een deel van de aanwezigen bleek wat huiverig. Onverbloemd taalgebruik in een medisch advies kan hard aankomen bij slachtoffers. En wil je wel dat alle informatie in het dossier voor alle betrokkenen zichtbaar is? Alle vier systemen blijken de mogelijkheid te bieden om specifieke gegevens al dan niet te tonen aan andere betrokkenen.

De Letselschade Raad

T 088 - 33 22 555

Bezuidenhoutseweg 60, 2594 AW Den Haag

E info@deletselschaderaad.nl

Postbus 93309, 2509 AH Den Haag