



## **Strategisch Plan 2016 – 2019 (goedgekeurd door het Bestuur d.d. 27-1-2016)**

### **1. Missie, visie en doelstelling De Letselschade Raad**

#### **Missie**

De Letselschade Raad wil de helderheid en effectiviteit in de afhandeling van personenschade c.q. letselschade vergroten. Daarom wordt gestreefd naar een betere en meer persoonlijke bejegening van mensen met letselschade, alsmede een kwalitatief hoog niveau van het proces ter afwikkeling van de schaderegeling.

#### **Visie**

De Letselschade Raad is een brede netwerkorganisatie van professionele organisaties die mensen met letselschade (slachtoffers en patiënten) centraal stellen en die naast een goede klantbehandeling een kwalitatief hoogstaand proces van herstel en schaderegeling bevorderen. Geschoeid op krachtige regelgeving dragen de samenwerkende organisaties zorg voor zelfregulering in de markt van de letselschade en in de wereld van de zorg. Daarbij zorgen partijen voor een groot oplossend vermogen. De volgende kernwaarden zijn leidend: samenwerking, betrokkenheid, objectiviteit, neutraliteit, kwaliteit en verbinding.

#### **Doelstelling**

De Letselschade Raad heeft ten doel te bewerkstelligen dat:

- I. de professionele organisaties in de letselschadebranche samenwerken. Deze samenwerking wordt omgezet in concrete resultaten met betrekking tot adequate bejegening van mensen met letselschade en een adequaat schaderegelingproces;
- II. de reële schade van mensen met letselschade, waarvoor een derde aansprakelijk kan worden gehouden, wordt vergoed en inzichtelijk gemaakt;
- III. de regeling van de schade (met o.a. de schadevaststelling en afhandeling van schade) voortvarend, efficiënt, effectief en transparant verloopt, in het belang van een evenwichtige schaderegeling, een voorspelbare schadelast en ter voorkoming van secundaire victimisatie van mensen met letselschade;
- IV. de deskundigheid en overige kwaliteitwaarborgen van de organisaties aangesloten bij de Registers GBL en GOMA op het gebied van schaderegeling worden bevorderd;
- V. er sprake is van een harmonieuze wijze van schaderegeling waarbij professionals respectvol met elkaar omgaan. Openheid, transparantie, professionaliteit en een constructieve houding vormen de kernwaarden voor hun handelen.

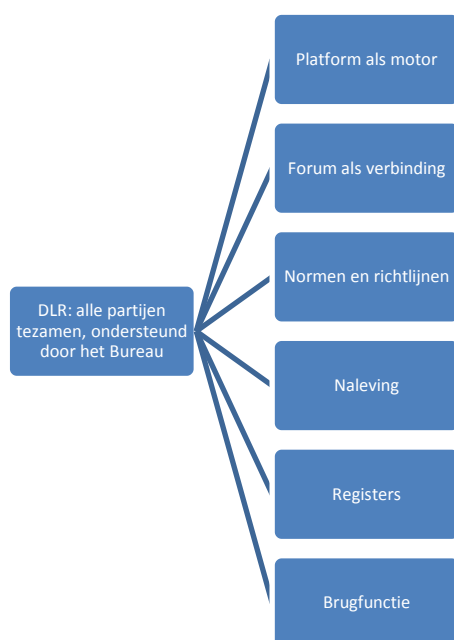
## Kernactiviteiten

De Letselschade Raad als geheel van samenwerkende partijen tracht dit doel te verwezenlijken door:

- I. het Platformoverleg van samenwerkende partijen te laten functioneren als motor van De Letselschade Raad;
- II. het forum te zijn waar mensen met letselschade en professionals terecht kunnen voor advies over het letselschade behandelingsproces, informatie over de gedragscodes en richtlijnen, en neutrale voorlichting. Dit forum vervult een brugfunctie en legt verbindingen tussen mensen met letselschade en professionals. Dit gebeurt enerzijds via doorverwijzing naar betrokken organisaties en anderzijds door middel van monitoring van de naleving van de gemaakte procedurele afspraken;
- III. het bespreken en opstellen van voorstellen tot vaststelling en aanpassing van materiële en procedurele normen op het gebied van schaderegeling zoals onder de doelstelling vermeld. Bindende normen voor de deelnemende partijen worden onder meer neergelegd in de GBL, de GOMA en richtlijnen;
- IV. het bevorderen van de naleving van de GBL, de GOMA en richtlijnen;
- V. het beheren van registers en het opleggen van een sanctie (uitschrijving uit de registers) aan deelnemers indien zij één of meer verplichtingen niet nakomen en/of niet voldoen aan de kwaliteitseisen die aan de registers verbonden zijn;
- VI. een brugfunctie te vervullen tussen de branche en de wetgever.

Het bureau van De Letselschade Raad ondersteunt de samenwerkende partijen in het realiseren van deze kernactiviteiten en heeft daarin tevens een aanjagende en signalerende rol.

## 2. Schematische weergave De Letselschade Raad en kernactiviteiten



## Bijlage 1

### Speerpunten De Letselschade Raad 2016-2019

#### a. Verbinding van professionals

De Letselschade Raad heeft alle kenmerken van een eigentijdse netwerkwerkorganisatie. Het is een samenwerkingsverband van organisaties met zeer uiteenlopende belangen, doelen en taken. De netwerkorganisaties stellen allen de mens met letselschade centraal door een efficiënt proces van schadeafhandeling te realiseren.

Het brede netwerk komt tot uiting in het Platformoverleg, maar zeker ook in de jaarlijkse conferenties. Bundeling en uitwisseling van informatie tussen professionals en hen in contact brengen met ervaringen in de dagelijkse praktijk van de afwikkeling van letselschade is een belangrijke taak van De Letselschade Raad.

Verder onderhoudt De Letselschade Raad een warme relatie met de overheid zowel op ambtelijk als politiek niveau. Er is een wederzijds belang. Voor de wetgever is De Letselschade Raad een belangrijk klankbord van de letselschadebranche. Voor De Letselschade Raad is het van groot belang om de bestuurlijke en politieke actualiteit goed te volgen. De mogelijkheden voor het verder uitbouwen van De Letselschade Raad als netwerkorganisatie zijn nog lang niet ten volle benut. Door het functioneren van het Platformoverleg als netwerk heeft De Letselschade Raad ook toegang tot de netwerken van alle aangesloten organisaties. Dat is vrijwel de gehele branche van de letselschade. Het netwerk in de zorgsector groeit gestaag. Daarmee is De Letselschade Raad in staat een regierol te vervullen die positief uitwerkt naar mensen met letselschade en betrokken organisaties.

#### b. Gedragscodes en richtlijnen

De Letselschade Raad heeft tot dusver twee gedragscodes ontwikkeld, de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA).

De GBL is inmiddels een gevestigd "merk" en het overgrote deel van alle relevante partijen in de branche heeft zich verbonden aan de GBL door inschrijving in het Register GBL. Aan de hand van self-assessments en audits vindt voortdurende evaluatie plaats. Het op hoog niveau houden van de kwaliteit is de voornaamste opgave voor de komende jaren.

De GOMA is in 2010 tot stand gekomen en speerpunt van beleid van De Letselschade Raad in de periode 2014-2017. Verdere implementatie van de GOMA is een belangrijk onderdeel van dit Strategisch Plan 2016-2019. Het resultaat moet zijn dat per 2019 de GOMA een gevestigd merk is

binnen de zorgsector, c.q. de ziekenhuiswereld en de letselschadebranche.

Naast de twee gedragscodes heeft De Letselschade Raad een aantal richtlijnen ontwikkeld voor de vergoeding van specifieke letselschadeposten. Eerste opgave is het goed laten beklijven van deze richtlijnen in de praktijk. Tweede opgave is om na gebleken behoefte nieuwe richtlijnen te ontwikkelen en vast te stellen. Ervaringen uit de markt zijn daarbij leidend. Ten derde heeft De Letselschade Raad de opgave om toe te zien op de naleving van codes en richtlijnen.

#### **c. Eén forum voor mensen met letselschade en professionals.**

Bij de behandeling van letselschade zijn veel partijen betrokken.

De Letselschade Raad is dé autoriteit die mensen met letselschade helpt bij het vinden van de juiste weg. Ook voor professionals is De Letselschade Raad de autoriteit op het gebied van letselschade: via dit forum is informatie over en de correcte lezing van de gedragscodes en richtlijnen te vinden die de partijen vertegenwoordigd in De Letselschade Raad gezamenlijk hebben opgesteld en onderschrijven. De Letselschade Raad verzamelt en analyseert signalen en informatie uit de praktijk en onderneemt initiatieven ten behoeve van nieuw of te herzien beleid en kwaliteitsbewaking.

#### **d. Herstelgerichte dienstverlening**

In de letselschadebranche heeft de focus lange tijd gelegen op financiële genoegdoening. Mede door de terugtrekkende beweging van de overheid in het sociale stelsel is, echter, het besef alom aanwezig dat louter financiële compensatie vaak niet voldoende is voor het herstel van mensen met letselschade. En lichamelijk en psychisch herstel na een ongeval of medische fout dient altijd voorop te staan. Inmiddels heeft deze ontwikkeling via De Letselschade Raad een blijvende plek verworven op de agenda van de letselschadebranche onder de noemer van 'herstelgerichte dienstverlening.' De komende jaren wordt uitwerking daaraan geven. Het register GBL wordt, meer dan nu het geval is, uitgebreid naar aanbieders van herstelgerichte dienstverlening.

#### **e. Gezag door kwaliteit**

Sleutelwoorden voor alle aangesloten partijen zijn: samenwerking en kwaliteit. De Letselschade Raad heeft als netwerkorganisatie een gezaghebbende positie. De volgende inspanningen moeten worden geleverd om die positie te behouden en te versterken: samenwerking van alle relevante partijen faciliteren; gedeeld eigenaarschap bevorderen; focus op kwaliteit van instrumenten (gedragscodes, richtlijnen, e.a.), kwaliteit van dienstverlening en adequate bejegening van mensen met letselschade bewerkstelligen; voeling houden met de dagelijkse praktijk van professionals en mensen met letselschade; bundeling van keurmerken en andere kwaliteitseisen alsmede afstemming en waar mogelijk samenvoeging van kwaliteitssystemen zoals audits en andere vormen van toetsing realiseren. Dit laatste wordt onder andere gerealiseerd middels een nauwere samenwerking met de Stichting Keurmerk Letselschade.

## **f. Financiering**

De Letselschade Raad heeft een bijzondere positie verworven in de letselschadebranche. Dat stelt hoge eisen aan de verdere stappen en de kwaliteitsbewaking. De overheid heeft het voornemen om de financiële steun te beëindigen per 2017. Dit vraagt om een financieringsmodel dat goed rekening houdt met goede verhoudingen voor draagvlak en draagkracht.

Binnen de deelnemende partijen zijn er zes groepen te onderscheiden: WA-verzekeraars; RB-verzekeraars; MA-verzekeraars; belangenbehartigers; expertisebureaus; aanbieders van herstelgerichte dienstverlening. Een evenwichtige verdeling kan worden gevonden in een financiële bijdrage tussen 15% en 20% per doelgroep.

## **g. Governance**

In deze fase van doorontwikkeling van De Letselschade Raad is het nodig om opnieuw te beoordelen hoe taken en verantwoordelijkheden tussen de verschillende organen en onderdelen van de organisatie idealiter worden verdeeld. Centraal staat hierbij de verhouding tussen het Bestuur en het Platformoverleg.

Het Platformoverleg kent momenteel volwaardige leden en toehoorders. Om slagvaardig te kunnen opereren en gezag te kunnen uitstralen, is het wenselijk dat alle vertegenwoordigde organisaties als volwaardig lid deelnemen aan het Platformoverleg. Eén uitzondering wordt uitsluitend gemaakt voor het ministerie van Veiligheid en Justitie.

## **h. Innovatie**

De Letselschade Raad heeft door zijn positie een goed overzicht van de ontwikkelingen in de letselschadebranche. De ambitie is om dat overzicht te benutten door ontwikkelingen te volgen en om innovaties uit te lokken en te stimuleren. Enerzijds door de bestaande praktijk transparant te maken en tekortkomingen te signaleren. Anderzijds door als gezamenlijke organisaties initiatieven te ontwikkelen.

## Bijlage 2

### Begrippenkader bij Strategisch Plan 2016-2019

➤ **Gebruikte afkortingen**

DLR -	De Letselschade Raad
GBL -	Gedragscode Behandeling Letselschade
GOMA -	Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid

➤ **Mensen met letselschade**

Hieronder worden alle doelgroepen van DLR begrepen: slachtoffers van verkeersongevallen, slachtoffers van arbeidsongevallen, patiënten met letselschade als gevolg van een medische behandeling en overige letselschadeslachtoffers.

➤ **Patiënten**

Met de introductie van de GOMA zijn ook patiënten die letselschade oplopen bij een medische behandeling een doelgroep van DLR. Waar over patiënten wordt gesproken, gaat het uiteraard om patiënten met letselschade.

➤ **Slachtoffers**

De eerste doelgroep van DLR waren verkeersslachtoffers met letselschade. Zij worden aangeduid met het begrip slachtoffer en werden in de aanvankelijke missie van DLR bedoeld waar gesproken werd over "slachtoffer centraal". Inmiddels zijn de doelgroepen van DLR dus uitgebreid met ook anderen die letselschade hebben opgelopen.

➤ **Bindende voorstellen**

Met de vaststelling van gedragscodes en richtlijnen draagt DLR bij aan verbeterde processen en procedures voor de afhandeling van letselschadezaken. De producten van DLR komen tot stand met instemming van alle betrokken partijen uit de letselschadebranche en de zorg. Verdedigbaar is dan ook dat professionals bij de afwikkeling van letselschadeclaims deze producten in acht behoren te nemen. Dit neemt niet weg, dat een professional in bepaalde individuele gevallen beargumenteerd daarvan kan of moet afwijken.