

De Letselschade Raadsdag 2018 over de energie van samenwerking

De Letselschade Raadsdag 2018 stond in het teken van de energie van samenwerking. In de letselschadebranche zit momenteel, door verschillende oorzaken, enige sleet op die samenwerking. Toch lijken velen er geen voorstander van om het toernooimodel van weleer, met soms een jarenlange strijd – vaak over de ruggen van slachtoffers – tussen verzekeraars aan de ene kant en advocaten en andere belangenbehartigers aan de andere kant, weer tot dagelijkse praktijk te verheffen. Het is immers voor betrokkenen aan beide zijden duidelijk dat het harmoniemodel in de afgelopen jaren veel goeds heeft gebracht. Niettemin kan het nooit kwaad de vinger aan de pols te houden en dit was wat er gebeurde op een thematisch zeer afwisselende De Letselschade Raadsdag op donderdag 22 november 2018 in Theater Gooiland in Hilversum.

Prof. mr. Ivo Giesen, hoogleraar Privaatrecht aan het Molengraaff Instituut voor Privaatrecht van de Universiteit Utrecht, trad voor de zevende keer in successie als dagvoorzitter op. Hij leidde de paneldiscussies, introduceerde de sprekers en gaf om te beginnen uitleg aan Buzzmaster, het systeem voor interactie met de aanwezigen in de zaal, waar gedurende de middag veel gebruik van werd gemaakt. Als eerste spreker introduceerde hij mr. drs. Remco Heeremans, sinds mei 2018 directeur van De Letselschade Raad.

Vliegende start

Remco Heeremans vertelde in zijn presentatie over zijn kennismaking met de letselschadebranche, waarbij zeker van een vliegende start mag worden gesproken. “Nog geen twee uur was ik in dienst”, aldus Heeremans, “of ik ontving een brief van ASP met de boodschap dat inschrijving in het register van De Letselschade Raad niet verenigbaar zou zijn met het lidmaatschap van ASP. Dat was uiteraard niet de ideale start zoals ik die van tevoren had bedacht.” De boodschap van ASP was juist daarom onverhoopt, omdat Remco Heeremans een overtuigd polderaar is. Naast rechten heeft hij diplomatieke betrekkingen gestudeerd en zijn werkzame leven heeft zich altijd in het maatschappelijke middenveld tussen overheid en bedrijven afgespeeld. “Wat mij bij mijn binnenkomst ten zeerste verbaasde, was het feit dat De Letselschade Raad door de ene kant van het letselschadespectrum als een slachtofferclub werd gezien en door de andere kant als een verkapte verzekeraar. Hoe kon dat nu beide waar zijn, vroeg ik mij vertwijfeld af. Niets in de statuten, reglementen of welk document dan ook wijst in een van beide richtingen. De Letselschade Raad is de enige landelijke onafhankelijke partij die alle betrokken organisaties in de letselschadesector bijeen wil brengen.”

Raison d'être van de advocatuur

Voor Remco Heeremans is er dan ook volop werk aan de winkel nu dat bijeenbrengen van betrokken organisaties en de samenwerking in de branche geen vanzelfsprekendheid is. "Ook in onze sector zijn de nodige barsten en scheuren in de onderlinge verhoudingen waar te nemen", zei hij. "Vooral op sociale media lopen de emoties soms hoog op en geven de onderlinge verhoudingen niet blijk van een onverminderd geloof in de werking van het harmoniemodel. De achterstanden bij verzekeraars is zeker een van de 'trending topics', maar ook het vermeende rekken van schadeafwikkeling, de oplopende buitengerechtelijke kosten en een PIV-regeling die in strijd met de mededingingswet zou zijn, kunnen de emoties hoog doen oplopen. De oude rotten uit de sector wijzen erop dat frictie van alle tijden is en er nooit een periode is geweest waarin er geen onenigheid bestond. En zij hebben gelijk. Maar toch..."

Belangrijk in dit verband is de opstelling van de advocatuur jegens een aantal dossiers van De Letselschade Raad. Heeremans: "Zowel met LSA als met ASP hebben we heel open over de raison d'être van de advocatuur gesproken. Past een harmoniemodel zoals wij die vormen wel bij een beroepsgroep die de confrontatie, inclusief een gang naar de rechter, niet schuwt? Maar in de praktijk van alledag sluiten advocaten iedere dag compromissen en ook mediation is vaak een standaardaspect van het vak. Het compromis moet uiteindelijk niet zozeer in een individuele zaak worden gezocht, maar op een overkoepelend niveau tussen organisaties die met elkaar afspraken maken over de verbeteringen in het proces van letselschadebehandeling."

Aanbeveling en handreiking

"Voor een dergelijk proces moeten wij elke dag aan vertrouwen bouwen", vervolgde Heeremans, "aan het vertrouwen in elkaar maar ook het vertrouwen richting overheid en maatschappij voor de vorm van zelfregulering die wij toepassen. De belangrijkste boodschap die ik iedereen vandaag zou willen meegeven, is dat wij vertrouwen in elkaar kunnen hebben en in de structuur waarbinnen wij overleggen, namelijk De Letselschade Raad. Juist in tijden waarin dat vertrouwen wat verder weg lijkt, is het goed eens na te gaan wat we in de afgelopen periode met zelfregulering allemaal hebben bereikt, want daar kunnen we mijns inziens trots op zijn." Remco Heeremans besprak in dit kader twee resultaten die onlangs zijn opgeleverd, namelijk de aanbeveling om in de letselschadebehandeling met één in plaats van twee of zelfs drie medisch adviseurs te werken, en de handreiking voor de letselschadebehandeling in het geval van een traumatisch hersenletsel. "Wij zijn er als De Letselschade Raad om jullie te dienen", aldus Heeremans tot slot, "maar ook om de sector verder te brengen. De Letselschade Raad werkt met betrokken professionele partijen aan een verbetering van het schaderegelingsproces bij letselschade, door gezamenlijk te streven naar meer harmonie, openheid en respect, in het belang van mensen met letselschade. Zo was het en zo zal het zijn!"

De waarde van De Letselschade Raad

De woorden van Remco Heeremans werden vervolgens kracht bij gezet in de vorm van een aantal opgenomen interviews met Platformleden. De eerste reeks ging over de waarde van De Letselschade Raad voor de organisaties die zij vertegenwoordigen. Thijs Brandt (GAV): “Voor de GAV is het van belang dat we zo snel mogelijk een goed en voortvarend beleid vorm kunnen geven waarbij het slachtoffer optimaal wordt geholpen.” Erwin Audenaerde (NVvA): “De NVvA is lid van De Letselschade Raad omdat zij een bijdrage wil leveren aan het verbeteren van het proces van letselschadebehandeling. De arbeidsdeskundige is een belangrijke partij bij de afwikkeling van de letselschade. Vanuit de kennis en kunde van de beroepsgroep willen we een bijdrage leveren aan het verbeteren van het totale proces.” Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS): Voor NIS is De Letselschade Raad belangrijk omdat de raad partijen samenbrengt en mensen verbindt. Samen weet je meer en samen bereik je meer.” Rini Withagen (NLE): “De waarde van De Letselschade Raad is voor mij dat het een ontmoetingsplaats is geworden waar branchegenoten bij elkaar komen, hun ideeën kunnen uitwisselen en uiteindelijk tot oplossingen kunnen komen van knelpunten die ons in de dagelijkse praktijk bezighouden.” Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland): “De waarde van De Letselschade Raad is voor mij dat het een plek is waar alle partijen uit de branche zich verzamelen en waar wordt nagedacht over de goede dingen voor slachtoffers als het gaat om het afhandelen van letselschade.” Robert Andriessen (NIVRE): “Voor het NIVRE is de waarde van De Letselschade Raad drieërlei: als overlegorgaan voor alle partijen in de markt, vanwege de informatieverstrekking aan alle slachtoffers en vanwege de bruikbare richtlijnen voor de professionals in het veld.” Stan Teuben (Verbond van Verzekeraars): “De waarde van De Letselschade Raad voor verzekeraars is dat het een platform is waar alle gekwalificeerde spelers in de letselschadebehandeling aanwezig zijn om verbeteringen te brengen in de letselschadebehandeling voor slachtoffers.”

GOMA 2.0

De Letselschade Raadsdag werd voortgezet met een zogenoemd rondje langs de velden, waarin van diverse activiteiten en werkzaamheden verslag werd gedaan. Als eerste sprak mr. Berber Laarman over de stand van zaken met betrekking tot de GOMA (Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid). Berber Laarman is uitvoerend onderzoeker in het project OPEN, een leernetwerk waarin ziekenhuizen en onderzoekers inzichten delen over openheid na klachten en incidenten. Laarman besprak de evaluatie van de GOMA en wat die voor de GOMA 2.0 heeft opgeleverd. Daarbij waren vier vragen centraal gesteld, te weten wie kan centraal aanspreekpunt voor de patiënt zijn, hoe ondersteun je zorgverleners in het gesprek met de patiënt, hoe geef je meerwaarde aan klachten en incidenten en hoe organiseer je openheid en voorkom je verkokering. Laarman: “Na een klacht of een medisch incident gaan er heel veel procedures lopen en voor patiënten is het vaak niet

duidelijk in welke procedure zij nou eigenlijk terecht zijn gekomen. Wij noemen dat ‘verkokering’, omdat die procedures werken als kokers waar je maar moeilijk uit kunt komen. Wij denken dat er voor de patiënt één centraal aanspreekpunt moet zijn en dat er vooral ook overleg moet zijn tussen alle verschillende betrokkenen die met de afwikkeling van zo’n medisch incident bezig zijn. In al die procedures is het belangrijk dat de behoeftes van de patiënt centraal blijven staan en dat iemand nagaat wat die behoeftes nou eigenlijk zijn.”

Werkgroep Normering

Dr. Rianka Rijnhout, voorzitter van de Werkgroep Normering, vertelde over de projecten die zijn afgerond of nog lopen en ook over een gestaakt project. Onlangs zijn afgerond de aanbeveling om met één medisch adviseur te werken en de vaststellingsovereenkomsten voor WAM- en niet-WAM-ongevallen. De vaststellingsovereenkomsten voor kindschade en overlijdensschade zijn in ontwikkeling, maar zullen niet al binnenkort worden gepubliceerd. Daarnaast zit een groot aantal leden van de Werkgroep Normering in de Projectgroep Financiële paragraaf, die een financiële paragraaf voor de Handreiking Zorgschade ontwikkelt. “Misschien een spannende voor jullie”, aldus Rianka Rijnhout, “is dat wij aan het nadenken zijn over een aanbeveling voor een meer gereguleerde wijze van declareren en compenseren van buitengerechtigde kosten – natuurlijk een veel bediscussieerd thema in de praktijk. Ik kan u geruststellen: wij gaan absoluut niets over tarieven zeggen, maar het idee is een procesbeschrijving te maken voor de manier waarop verzekeraars, maar ook belangenbehartigers aan slachtofferzijde, declaraties indienen, beoordelen en betalen.” Verder werkt de werkgroep momenteel aan de evaluatie van de richtlijnen zelfwerkzaamheid en rekenmodel overlijdensschade “en tot slot zijn we gestopt met het nadenken over de richtlijn rente en inflatie”, aldus Rianka Rijnhout. “Het doel was te komen tot een objectief en eenduidig rekenmodel voor de rente- en inflatiegrondslag ten behoeve van de kapitalisatie van toekomstige schade, maar helaas heeft die conceptrichtlijn de eindstreep niet gehaald. Een van de partijen had zwaarwegende bezwaren tegen het concept en om die reden kon het proces niet worden afgerond. Wij werken immers op basis van consensus en draagvlak en als dat er niet is, stoppen we ermee en gaan we ons op andere mooie projecten focussen.”

Gedragcode Afhandeling Beroepsziekteclaims

Mr. Melissa de Groot, secretaris van het project Gedragcode Afhandeling Beroepsziekteclaims, vertelde over de splitsing van het project in een inventariserende fase en een creërende fase. De inventariserende fase is inmiddels afgerond. In deze fase zijn gesprekken gevoerd met werkgeversvertegenwoordigers, vakbondsvertegenwoordigers, verzekeraars, belangenbehartigers, medisch adviseurs, andere deskundigen op het gebied van causaliteit en blootstelling, rechters en wetenschappers. Deze inventarisatie heeft tot een lijvig rapport geleid, waarin een grote

hoeveelheid aan waardevolle informatie is samengebracht. Melissa de Groot: “Deze informatie biedt specifieke inzichten in zowel de knelpunten die in de praktijk worden ervaren als de oplossingsrichtingen waaraan een gedragscode zou kunnen bijdragen. Op deze wijze is aannemelijk gemaakt dat er voldoende aanknopingspunten zijn om naar de tweede fase door te gaan, de fase waarin een breed samengestelde werkgroep en stuurgroep handen en voeten aan de gedragscode zullen geven.” Deze tweede fase zal binnenkort worden aangevangen en naar verwachting over anderhalf tot twee jaar worden afgerond. Melissa de Groot: “Mocht u daaraan willen bijdragen, laat het ons dan weten. De Gedragscode Afhandeling Beroepsziekteclaims laat zich immers moeilijk tot stand brengen zonder deskundigheid en betrokkenheid van de branche zelf. En daarbij zij opgemerkt dat de bereidheid om mee te werken die de branche tot nu toe aan ons heeft getoond, ons zeer hoopvol stemt.”

GBL 3.0

Mr. Ivanka Dijkstra, jurist en beleidsmedewerker bij De Letselschade Raad, gaf de aanwezigen inzicht in de tweede herziening van de Gedragscode Behandeling Letselschade. In 2006 kwam de eerste GBL tot stand, in 2012, na de eerste herziening, de GBL 2.0 en nu, na weer zes jaar, is het tijd voor een tweede herziening en de GBL 3.0. Ivanka Dijkstra vertelde over de verschillen tussen de eerste en tweede versie van de GBL en over de input voor vernieuwing vanuit vier brainstormgroepen tijdens De Letselschade Raadsdag in 2017. “Men vindt onder meer dat de code te weinig tanden heeft, dat het aan stokken achter de deur ontbreekt. Vanuit alle groepen is het ontbreken van handhaving, toezicht op de naleving buiten de bestaande auditcyclus om, als een van de grootste knelpunten genoemd. Men ziet diverse verbeterpunten: laat professionals een eed afleggen, zonder GBL geen werk, zorg dat deskundigen de gedragscodes en richtlijnen móeten naleven, creëer meer transparantie, zorg voor permanente educatie, vergroot de capaciteit bij organisaties en ban discussies over de buitengerechtelijke kosten uit.” Uit de brainstormgroepen kwam verder naar voren dat een focus op het proces naar de GBL 3.0 belangrijker is dan een snelle oplevering van een nieuw document en dat ‘herstel voorop’ de enig wezenlijke invulling van het credo ‘het slachtoffer centraal’ is. Ivanka Dijkstra: “Uw input is van grote waarde voor het tot stand brengen van de producten van zelfregulering. Wij rekenen dan ook op de input en bijdrage van u allen, zodat de GBL 3.0 meer nog dan de huidige versie als een eigen product zal voelen. De Letselschade Raad, dat zijn we immers met z’n allen!”

Herstelgerichte dienstverlening

Linda Renders is lid van de Werkgroep register herstelgerichte dienstverlening. “Wij vinden het belangrijk dat er aandacht is voor onze doelgroep, maar wij willen ook een kwaliteitsborging, dat vinden we essentieel. Wij willen niet alleen een registratie met de daarbij horende audits, maar ook een bijscholingsprogramma. Scholing vinden wij eveneens van essentieel belang, zodat iedere startende herstelgerichte dienstverlener

weet wat letselschade is, het speelveld kent en snapt welke belangen er zijn.” Linda Renders gaf een overzicht van de werkzaamheden die inmiddels door de werkgroep zijn verricht of gepland. Eerst is een startnotitie geschreven, er is casuïstiek van allerlei typen dienstverleners verzameld en er is een infowijzer ontwikkeld met disciplineomschrijvingen, stappenplannen en handvatten. Binnenkort wordt met de daadwerkelijke realisatie van het register gestart. “We hebben een werkgroep met heel gedreven mensen”, aldus Linda Renders. “Zij zitten daar vanuit een bepaalde passie voor het vak in. We zijn met een ergotherapeut, een arbeidsdeskundige, een letselschadepsycholoog, care- en casemanagers en ook vertegenwoordigers uit de branche, maar uiteindelijk mag natuurlijk iedereen met ons meedenken en input leveren. We willen echt de handen ineenslaan en samenwerken aan een herstelgerichte benadering van dossiers. Het gaat om het herstel van de autonomie van slachtoffers, het gaat erom slachtoffers een leven 2.0 te geven.”

Zonder wrijving geen glans

Na het rondje langs de velden gaf dagvoorzitter Ivo Giesen het woord aan prof. dr. Eric Fischer. De meeste aanwezigen zullen Fischer als directeur van het Verbond van Verzekeraars hebben gekend of als directeur van het Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis. Tegenwoordig is hij decaan ad interim van de faculteit Techniek, Bestuur en Management van de Technische Universiteit Delft. Onder de titel ‘Zonder wrijving geen glans’ keek Fischer terug op de twintigjarige geschiedenis van wat eerst het Nationaal Platform Personenschade heette en daarna De Letselschade Raad, waarbij hij de aanvankelijke bedoelingen met de behaalde resultaten vergeleek. “Ik heb nog eens de statuten doorgenomen en ben daar ook retrospectief zeer tevreden mee. De doelen waren het inzichtelijk maken en vergoeden van reële schade, een snelle, efficiënte, effectieve, harmonieuze en transparante schaderegeling, gericht op herstel van de schade, met een voorspelbare schadelast en onder voorkoming van secundaire victimisatie van slachtoffers en tot slot waarborging van de deskundigheid en kwaliteit van registerpartijen.”

Positieve trends

“Kijk ik nu naar wat er is bereikt, waarmee men bezig is en wat er in het vooruitzicht is gesteld, dan ben ik daar zeer van onder de indruk. Natuurlijk blijft er altijd wat te wensen over, maar er zijn grote sprongen voorwaarts gemaakt. De cowboyachtige sfeer van weleer, de wildwesttoestanden van de jaren negentig, zijn grotendeels verdwenen. Momenteel wordt 90 tot 95 procent van de letselschadezaken in behoorlijke harmonie en binnen een redelijke tijd opgelost. De gemiddelde looptijd is gedaald naar 14 maanden, de gemiddelde vergoeding kent een stijging die ongeveer gelijke tred met de inflatie houdt. De totale kosten van letselschade zijn nog wel erg hoog: zo’n 970 miljoen euro aan WAM-schades, 56 miljoen aan AVP-schades en 112 miljoen aan AVB-schades, dus ruim 1,1 miljard euro in het totaal. Bij kleinere schades bedragen de

buitengerechtelijke kosten meer dan de helft en bij grotere schades ook nog altijd zo'n kwart van de totale schade. Dat is natuurlijk bijzonder veel." Over de interpretatie van deze cijfers zei Eric Fischer: "Het is altijd de vraag hoe je zo iets moet beoordelen. Als je de cijfers vergelijkt met die in de tijd voordat het Nationaal Platform Personenschade werd opgericht, voor zover die cijfers er überhaupt zijn, dan zie je dat de trends positief zijn. Maar het kan natuurlijk altijd beter en daar moet je ook naar streven. Uit wat ik tot nu toe vandaag heb gehoord, leid ik af dat daar hard aan wordt gewerkt."

Ingewikkeld proces

Eric Fischer maakte tot slot nog een vergelijking tussen de gang van zaken in De Letselschade Raad en die in de ICHEIC, de International Commission on Holocaust Era Insurance Claims, ook wel de Commissie Eagleburger genoemd, naar de voorzitter ervan, Lawrence Eagleburger. Fischer was van 1997 tot 2006 lid van deze commissie, die tot doel had een bestemming te vinden voor Joodse verzekeringstegoeden die na de Tweede Wereldoorlog niet meer konden worden uitbetaald – een vraagstuk met grote financiële en vele tegengestelde belangen. "Dat proces is zeer bevredigend afgesloten", aldus Fischer, "en dat kwam met name door de gedragsregels die Eagleburger van tevoren had vastgesteld. Hij verwachtte van de dertig à veertig commissieleden dat zij met de belangen van alle anderen rekening zouden houden, begrip voor hun standpunten zouden hebben en de anderen zeker ook wat zouden gunnen. Het betekende dat je op je eigen belangen moest inbreken en in je eigen standpunten moest bewegen, om te zorgen dat er een gezamenlijke uitkomst kwam. Een van de gedragsregels was ook: geen 'free riders'-gedrag, dus niet: wel meepraten maar niet meedoen. Het was een hartstikke ingewikkeld proces, met heel veel tegenstellingen en verschillende jurisdicties van de partijen aan tafel, maar toch was het mogelijk om tot een vergelijk te komen. Ik heb er alle vertrouwen in dat ook jullie hierin zullen slagen!"

Trots?

Aansluitend was het opnieuw de beurt aan de Platformleden, voor de gefilmde interviews, waarbij deze keer de vraag aan de orde was waar zij vooral trots op waren. Thijs Brandt (GAV): "We zijn als GAV vooral trots op de Handreiking Zorgschade, waarin de zorg voor een slachtoffer met ernstig letsel goed wordt geregeld. Daarnaast is natuurlijk ook de GOMA heel belangrijk. De Letselschade Raad is daar een ideaal platform voor. Erwin Audenaerde (NVvA): "Ik ben het meest trots op de Handreiking Zorgschade: een moeilijk dossier, waaraan alle bij letselschade betrokken disciplines hebben meegewerkt. Ze zijn daarbij over hun eigen belangen heen gestapt, hebben branchebreed gekeken, oplossingsgericht en dat heeft een door de branche gedragen oplossing tot gevolg gehad." Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS): "Ik ben heel trots op de richtlijnen, de aanbevelingen en vooral heel trots, dat het uiteindelijk is gelukt om ondanks verschillende visies toch een richtlijn overlijdensschade te maken." Rini Withagen (NLE): "De Letselschade Raad mag het meest trots zijn op de richtlijnen. Deze

zijn tot stand gekomen via de branchegenoten, waarbij zij hun meningen en verschillen opzij hebben moeten zetten om tot een standaardisatie te komen, die nu in de dagelijkse praktijk door alle partijen wordt toegepast.” Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland): “Waar ik ontzettend trots op ben, is de Handreiking Zorgschade. We begonnen met een wetgevingstraject dat niet verder kwam. De Letselschade Raad heeft met alle branchepartijen het balletje overgenomen en heeft een fantastische handreiking gemaakt.” Stan Teuben (Verbond van Verzekeraars): “Waar we echt trots op mogen zijn, is wat mij betreft de GBL. De gedragscode geeft daadwerkelijk duidelijke handvatten aan alle spelers, dus ook de slachtoffers. We hebben met elkaar bereikt dat we een schadedossier in 90 procent van de gevallen binnen twee jaar afhandelen. Dat is een duidelijk resultaat van de GBL.” Robert Andriessen (NIVRE): “Het NIVRE is er trots op dat alle marktpartijen aan tafel met concrete oplossingen komen, ongeacht hun eigen belangen. Daarbij is natuurlijk vooral te denken aan de gedragscodes en de richtlijnen die zijn opgesteld.”

Belangrijke toekomstige mijlpalen?

De Platformleden kregen ook de vraag voorgelegd wat volgens hen de belangrijkste toekomstige mijlpalen zijn. Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS): “Belangrijke mijlpalen die er nu aankomen zijn onder meer het onderzoek naar de langlopende letselschades en de Gedragscode Afhandeling Beroepsziekteclaims.” Thijs Brandt (GAV): “Voor de GAV is vooral van belang dat we zo snel mogelijk de medische paragraaf van de GBL opnieuw vorm gaan geven.” Rini Withagen (NLE): “De belangrijkste mijlpaal die eraan zou moeten komen, is de transparantie en de zichtbaarheid voor de branche van De Letselschade Raad. Daarnaast hoop ik dat De Letselschade Raad zich zal zetten aan een verdere toename van richtlijnen die tot standaardisatie kunnen leiden en tot het wegnemen van geschillen in de markt.” Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland): “Voor mij zou een belangrijke mijlpaal zijn dat iedereen in de branche, en ook de overheid en het bedrijfsleven, De Letselschade Raad zien als een deskundige en ook heel betrouwbare gesprekspartner waarmee je afspraken kunt maken in het belang van slachtoffers van letselschade.” Stan Teuben (Verbond van Verzekeraars): “Eén mijlpaal waarvan ik hoop dat we daar echt stappen gaan zetten, is het wegnemen van de complexiteit in de letselschadebehandeling. Een voorbeeld daarvan zou kunnen zijn dat we echt een succes maken van één medisch adviseur. Het succes daarvan zou bepalend kunnen zijn voor het verkorten van het proces, maar vooral voor het feit dat het slachtoffer ook op dat punt weer centraal komt te staan.” Robert Andriessen (NIVRE): “De Letselschade Raad zal in de toekomst een duidelijke visie moeten hebben over hoe zij verder wil en daarbij een structuur moeten maken die deze visie goed uitdraagt. Ik zie ook een uitdaging om alle partijen die in deze markt werken, aan tafel te blijven houden om het gesprek gaande te houden.”

Capaciteit bij verzekeraars

Het laatste onderdeel voor de pauze betrof een paneldiscussie over de vraag waar het heen moet met De Letselschade Raad. Onder leiding van dagvoorzitter Ivo Giesen discussieerden Leo De Boer (Verbond van Verzekeraars), Robert Andriessen (Andriessen Expertise), Mark van Dijk (Flyct) en Remco Heeremans (De Letselschade Raad) over vijf vragen, te weten in hoeverre De Letselschade Raad in de afgelopen jaren van belang is geweest voor de verbetering van het proces van letselschadebehandeling, met welke ontwikkeling met betrekking tot De Letselschade Raad men blij is, waar men bezorgd over is, welke onderwerpen op de agenda moeten komen te staan en in hoeverre de tegengesteldheid van belangen een kans of een belemmering is. Deze vragen werden eerst door de aanwezigen in de zaal met behulp van hun smartphones en Buzzmaster beantwoord. De discussie spitte zich daarna toe op een punt van zorg, namelijk de teruglopende capaciteit bij verzekeraars en de toenemende achterstanden als gevolg daarvan. Directeur bij het Verbond Leo De Boer zei hierover: “In zijn algemeenheid zijn de resultaten over de afgelopen jaren niet best, zeker niet in de schadesector. Schadeverzekeraars hebben in de afgelopen vijf jaar tussen de vijf cent op elke euro toegelegd en drie cent op elke euro verdiend. Wat je specifiek ziet op het gebied van letselschadebehandeling, is dat het systeem zo complex is en zo veel professionaliteit vereist, en dus opleiding, dat goed opgeleide mensen al snel vrij gemakkelijk door organisaties die daar behoefte aan hebben, worden weggehaald. Dat is hun goed recht, maar het leidt wel tot krapte aan de kant van verzekeraars. Bovendien zitten we in een periode van arbeidsmarktkrapte, dus ook dat werkt niet mee. En het zal niet zo zijn, dat verzekeraars een zak met geld uit hun tas zullen halen om de arbeidsvoorwaarden te verbeteren.”

Transactiekosten te hoog

Of De Letselschade Raad op dit punt iets kan betekenen, werd door De Boer beaamd: “Kijk je bijvoorbeeld naar licht letsel, dan is het toch gek dat in 70 procent van alle dossiers evenveel aan de belangenbehartiger als aan het slachtoffer wordt betaald: 2.500 euro aan de belangenbehartiger en 2.500 euro aan het slachtoffer. Dat is iets wat De Letselschade Raad op de agenda zou moeten zetten. De normering door De Letselschade Raad betreft immers niet alleen regels en processen, maar ook smartengeld en dat soort zaken. De transactiekosten zijn bij licht letsel maatschappelijk gezien veel te hoog.” Mark van Dijk plaatste hier een kanttekening bij. “Verzekeraars noemen een letselschade van 5.000 euro een licht letsel. Toch is 5.000 euro veel geld. Ik vind het niet onlogisch dat een slachtoffer dat net is aangereden en niet weet wat zijn toekomst is, naar een professionele rechtshulpverlener gaat en zich laat bijstaan. Mocht achteraf blijken dat het slachtoffer snel geneest, dan valt dat mee, maar toch is het ook bij de achteraf lichtere letsels logisch dat slachtoffers hulp hebben gezocht. Ook zij hebben recht op professionele ondersteuning en dat kost geld. Ik vind het jammer dat daar discussie over is.”

De essentie van een blockchain

Na de pauze hield blockchainondernemer Bart van Maarseveen een betoog over de mogelijke toepassingen van blockchains in de verzekeringsindustrie. Hij legde uit dat het concept blockchain in het kader van de bitcoinontwikkeling werd bedacht. In feite bestaat een blockchain uit een aantal computers in een netwerk waarop een bepaalde administratie of registratie plaatsvindt. Het bijzondere is, dat elke actor in het netwerk eigenaar van die administratie of registratie is en voortdurend kan vaststellen of die klopt. “De essentie van een blockchain is vertrouwen”, aldus Bart van Maarseveen. “Het systeem is open en transparant, gedecentraliseerd en ook gedistribueerd. Iedere actor in het netwerk heeft een kopie van het geheel en kan bepalen of het klopt wat een ander beweert, bijvoorbeeld over een transactie met bitcoins. Het systeem is ook censuurbestendig, neutraal en vooral ook het meest veilige netwerk dat er bestaat. Niemand kan bijvoorbeeld een betaling tegenhouden en als die betaling heeft plaatsgevonden, kan niemand daar wat aan doen. In feite is een blockchain dus bedoeld voor communicatie. Als je alleen iets voor jezelf bijhoudt, hoef je dat niet in een blockchain te doen.”

Drie bijverschijnselen

Bart van Maarseveen legde uit dat de bedenker van de bitcoin onbedoeld voor drie belangrijke bijverschijnselen van blockchains heeft gezorgd: triple entry accounting (bij een betaling van de een aan de ander is de boekhouding van de een in feite dezelfde als de boekhouding van de ander, waarbij het systeem een derde entry afdwingt en zo de administratie waterdicht maakt), temper proof time stamps (wanneer je van een contract een ‘digitale vingerafdruk’ maakt door het met een heel kleine transactiebitcoin naar jezelf te sturen, dan heb je in het meest beveiligde netwerk dat er bestaat een bewijs dat dit contract daadwerkelijk bestond op het moment dat je het verstuurd) en smart contracts (gegarandeerde processen, want ze zijn in de blockchain geregistreerd, of onstoppable processen, bijvoorbeeld als je wilt dat een regering of een hacker een bepaald proces niet kan stoppen). Van Maarseveen: “In de verzekeringswereld doen zich momenteel veel pogingen voor, enigszins geïnspireerd door de deeleconomie, om blockchains toe te passen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of fietsverzekeringen in een besloten community. Ook die netwerken zijn op vertrouwen gebaseerd. Normaliter heb je vertrouwen in een bank, een notaris of een overheid, maar in het geval van een blockchain heb je vertrouwen in elkaar.”

Soorten keurmerken

Mr. Wim Glorie, directeur van het Keurmerkinstuut, een certificatie-instelling voor zorg en welzijn, speeltoestellen, milieu en duurzaamheid, legde in zijn inleiding het verschil uit tussen eerste-, tweede- en derdegraads keurmerken. Hij gaf daarmee een

toepasselijke aanzet voor de discussie later in de middag, over de toekomst van het register of het keurmerk van De Letselschade Raad. Een eerstegraads keurmerk is door de Raad van Accreditatie geaccrediteerd en er zijn strikte eisen aan verbonden met betrekking tot onder andere het beheer, een breed vertegenwoordigend college van deskundigen en de toetsing van de partijen die het keurmerk dragen. Deze toetsing moet plaatsvinden door een onafhankelijke derde partij, die ook weer door de Raad van Accreditatie is geaccrediteerd. Een tweedegraads keurmerk is niet door deze raad geaccrediteerd, maar kan niettemin een goede maatstaf voor bijvoorbeeld kwaliteit of herkomst van producten bieden. Een derdegraads keurmerk mag eigenlijk de naam keurmerk niet dragen, omdat bedrijven die zelf op hun producten zetten, zonder dat er sprake is van een afdoende controle door een derde partij.

Ambitieuze invullen

Wim Glorie: “Wie met een keurmerk aan de gang gaat, moet zich goed realiseren dat het op een ambitieuze manier moet worden ingevuld. Je moet er om te beginnen voor zorgen dat het een fair keurmerk is. Je moet daarom heel goed weten wat er de doelstelling van is. Ook voor uw opdrachtgevers moet het duidelijk zijn wat zij eraan hebben, want zij gaan op basis van het hebben van een keurmerk met partijen in zee. Belangrijk is verder dat er een duidelijke en transparante set van criteria wordt geformuleerd waar kandidaten voor het keurmerk aan moeten voldoen. Zeker in uw geval, met verzekeraars, advocaten, belangenbehartigers en herstelgerichte dienstverleners, is het belangrijk dat u segmentatie naar die verschillende marktpartijen pleegt. U kunt immers niet verwachten dat elke marktpartij onder dezelfde set criteria gaat opereren. Daarnaast is het noodzakelijk, en dat mis ik binnen het huidige register van De Letselschade Raad, dat er een klachtbehandeling en arbitrage bestaan. Een claim waar het gaat om kwaliteit en bedrijfsvoering en de stelling dat je het beter doet dan de conculega die geen keurmerk heeft, zijn van veel minder waarde als daar geen klachtbehandeling en arbitrage tegenover staan. ‘Last but not least’ is promotie belangrijk. Een keurmerk is niets waard als de markt en uw afnemers er niet mee bekend zijn.”

Het belang van het register?

Het belang van een register of keurmerk letselschade was vervolgens het thema in de twee laatste series gefilmde interviews met Platformleden. Thijs Brandt (GAV): “Voor de GAV is de meerwaarde van het register dat we hopen dat we daarmee een betere letselschadebehandeling krijgen die alleen maar ten goede komt aan de slachtoffers.” Erwin Audenaerde (NVvA): “De waarde van het register van De Letselschade Raad is dat het de klant en het slachtoffer in staat stelt de juiste keuze voor de juiste professional te maken, een professional die zich aan de regels confirmeert zoals die in de branche gelden.” Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS): “Het letselschaderegister is waardevol omdat het register het kaf van het koren scheidt en malafide personen buitenspel

houdt.” Rini Withagen (NLE): “De waarde van het letselschaderegister is dat partijen die zijn ingeschreven, aan kwaliteitseisen moeten voldoen. Daarmee kan De Letselschade Raad de kwaliteit van vele partijen borgen. Door daaraan te voldoen, worden de kantoren en personen die zijn ingeschreven, beloond voor het feit dat zij aan die kwaliteit werken.” Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland): “De waarde van het register is voor mij, dat het een plek is waar je de ‘good guys’ uit de branche kunt vinden, uit alle verschillende bloedgroepen, zodat slachtoffers weten: als ik daar kijk, vind ik de goede dienstverleners.” Stan Teuben (Verbond van Verzekeraars): “In het register vind je de gekwalificeerde spelers in de letselschadebehandeling, zoals experts en belangenbehartigers, die toetsbaar zijn en daarmee borg staan voor de kwaliteit van onze letselschadebehandeling.” Robert Andriessen (NIVRE): “Voor het NIVRE is de belangrijkste waarde van het register letselschade dat daar organisaties in zitten die aan minimumeisen voldoen om de belangen van slachtoffers goed te dienen.”

Nog meer waarde?

Op welke wijze kan het register letselschade extra waarde krijgen? Thijs Brandt (GAV): “Als je een keurmerk zou kunnen geven aan een letselschadebureau waardoor je zeker bent dat de behandeling honderd procent in orde is, ook op medisch vlak, dan sta ik er helemaal achter en de GAV ook.” Erwin Audenaerde (NVvA): “Ik denk dat het register slachtoffers en klanten beter kan helpen op het moment dat er meer selectiecriteria aan het register worden toegevoegd.” Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS): “Om het register beter in de markt te zetten, zou ik me kunnen voorstellen dat er campagne wordt gevoerd, dat mensen ook echt weten waar het register is, wie er in het register staan. Ik zou zeggen: communicatie.” Rini Withagen (NLE): “Het is belangrijk voor De Letselschade Raad dat het register voor slachtoffers goed zichtbaar en ook transparant is, zodat slachtoffers weten dat er iets te kiezen is. Om dat te kunnen bereiken, is het denk ik goed dat er een herkenbare naam komt, zoals het Keurmerk Letselschade, ressorterend onder het dak van De Letselschade Raad.” Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland): “De waarde van het register zou enorm kunnen worden vergroot als we met z’n allen gaan uitdragen dat het register in feite het keurmerk van de branche is en de plek waar alle goede dienstverleners zich verzamelen. We moeten dat met z’n allen gaan roepen, in plaats van De Letselschade Raad in zijn eentje.” Stan Teuben (Verbond van Verzekeraars): “Het succes van het register zou kunnen zijn dat alle gekwalificeerde spelers daar deel van uitmaken en dat daarmee zichtbaar wordt wat het onderscheid is ten opzichte van het diffuse veld waarmee we in de praktijk hebben te maken. Het gaat er vooral ook om dat het slachtoffer zich daarin vindt en dat hij dat herkent. Je zou kunnen zeggen: het zou de ‘Independer van de letselschade’ kunnen zijn.” Robert Andriessen (NIVRE): “Ik denk dat het in de toekomst met name beter kan met het register door daar zo veel mogelijk partijen in te krijgen, zodat die de belangen van de slachtoffers zo goed mogelijk dienen.”

Strategisch onverstandig

In de daaropvolgende paneldiscussie over de vraag waar het naartoe moet met het register van De Letselschade Raad, dat op den duur als een keurmerk voor verschillende vakdisciplines in de branche moet dienen, werd vooral de door Remco Heeremans in zijn welkomstwoord besproken weigerachtige opstelling van ASP breed uitgemeten. De panelleden hadden er geen goed woord voor over. Marco Speelmans (Aegon Nederland): “Als je wilt meepraten, moet je ook meedoen en niet vanaf de zijlijn wat gaan roepen.” Ard Korevaar (zelfstandig belangenbehartiger voor slachtoffers): “Willen is kunnen. Kunnen ze het niet, dan houdt het op.” Freek Schultz (zowel advocaat als register-expert): “Ik vind het inhoudelijk onjuist en strategisch onverstandig. De argumenten kloppen niet.” Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland): “Als ik lid zou zijn van een vereniging die het mij verbood lid te zijn van een keurmerksysteem, dan zou ik bij die vereniging afknokken.” Arjan Loonstra (onderzoeker bij Q-Consult Progress Partners) was het meest uitgesproken in zijn stellingname. “Inmiddels heeft een aantal prominente advocaten inderdaad al afscheid van ASP genomen”, zei hij. “Ook ik denk dat de argumenten van ASP niet kloppen. Twee jaar geleden heb ik een analyse gemaakt van alle eisen die LSA aan haar leden stelt en de eisen die het register van De Letselschade Raad aan marktpartijen stelt. Daar zit vrijwel geen licht tussen. In het persbericht van ASP staat dat het register de advocaat zou beperken om voor de belangen van het slachtoffer op te komen. Ik nodig ASP uit om samen met mij eens te kijken of dat echt klopt. Ik denk niet dat het bestuur van ASP het reglement van het register echt heeft gelezen.”

Faliekant tegen

Vanzelfsprekend was er op De Letselschade Raadsdag ruimte voor een reactie van ASP, bij monde van advocaat Anne-Marie Wolf vanuit de zaal. “Wij hebben als ASP inderdaad ‘van de zijlijn’ een aantal dingen geroepen. En als wij van de zijlijn iets roepen, willen we wel heel graag worden gehoord en kun je met ons in gesprek gaan. Dat hebben we in de afgelopen periode een beetje gemist. Ik ben van mening dat we op dit moment met een derdegraads keurmerk hebben te maken. Sowieso moet je acuut met het register ophouden en aan een echt keurmerk gaan werken. Ik denk dat je dan met z’n allen een heel eind zou kunnen komen. Zoals het register nu is ingericht, is ASP daar faliekant tegen en het bestuur heeft dat ook in brieven richting De Letselschade Raad gemotiveerd. Bel ons, ga met ons in gesprek. En ja, we hebben een paar opzeggingen gehad, vaak met het argument dat het kantoor in het register ingeschreven wilde blijven in het kader van de marketing. Maar wij zijn er niet voor de marketing, maar voor het belang van het slachtoffer. Zet daarom iets in de markt waar het slachtoffer wat aan heeft, namelijk een eerste- of tweedegraads keurmerk.”

“Inspirerende middag”

De Letselschade Raadsdag werd door mr. Tjibbe Joustra, voorzitter van De Letselschade Raad, afgesloten. “Het was een heel mooie middag”, aldus Joustra. “Als voorzitter bemoei ik me wel eens met dingen die niet helemaal goed gaan, problemen die zich voordoen, mensen die niet willen meewerken. Ook is er vaak een roep om wetgeving of een algemeen bindend verklaring of wat dies meer zij. Ik ben er zelf nooit zo voor om al te snel naar dwangmiddelen te grijpen. Ik vind het heel mooi dat zaken kennelijk inhoudelijk zo aanspreken, dat ze op vrijwillige basis kunnen gebeuren. Hetzelfde geldt voor de producten die onder auspiciën van De Letselschade Raad worden gemaakt, waar ook op vrijwillige basis aan wordt meegewerkt. Wat dat betreft vond ik het een heel inspirerende middag – voor het bestuur dankzij de discussies over het register en het keurmerk, maar ook voor de mensen die bij De Letselschade Raad werken. Zij zijn dag in dag uit met de goede dingen bezig, de dingen die slachtoffers verder helpen in de wondere wereld waar zij niet vrijwillig voor hebben gekozen. Ik denk dat dat een groot goed is.”