

Nationaal Keurmerk Letselschade moet het kaf van het koren scheiden

‘Kaf en koren – waar een klein land groot in kan zijn’ was de slogan van De Letselschade Raadsdag 2019. Het eerste deel hiervan had op de thematiek van het congres betrekking: het kaf van het koren scheiden in de letselschadebranche door middel van het Nationaal Keurmerk Letselschade, voorheen het Register Letselschade, maar evenzogoed door klanttevredenheidsonderzoek, toepassing van een aangescherpte gedragscode, effectief communiceren en kwaliteitsborging. Het tweede deel van de slogan betrof onder meer de plaats van handeling: miniatuurstad Madurodam in Den Haag. Daar waren op donderdag 21 november 2019 vertegenwoordigers van verzekeraars, belangenbehartigers, de advocatuur en belangenverenigingen naartoe gekomen voor een afwisselend en vol programma van presentaties en workshops.

Dagvoorzitter Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad, motiveerde in zijn welkomstwoord de keuze voor het thema ‘kaf en koren’. “Vanuit politiek en samenleving klinkt kritiek”, zei hij. “Wij hebben als sector een vorm van zelfregulering gekregen en we weten allemaal dat we deze verantwoordelijkheid serieus nemen. Met respect voor ieders positie trachten we oplossingen te vinden om secundaire victimisatie voor slachtoffers te voorkomen. We zien ook de televisieprogramma’s waarin wordt gewezen op wat nog niet goed gaat. We horen de oproep vanuit sommige politieke partijen om letselschade als overheidstaak op te pakken en niet langer aan de sector zelf over te laten. We weten dat in de afgelopen vijftien jaar veel goed werk is verricht. Er is veel goeds tot stand gebracht. Maar blijkbaar nog niet voldoende. En maakt u zich geen illusies, het wordt een rumoerig jaar. Als wij onze sector niet organiseren, doen anderen dit voor ons. Dat is niet nodig, wij kunnen de verantwoordelijkheid aan. Maar het is de hoogste tijd in de overdrive te gaan. Het is tijd om het kaf definitief van het koren te scheiden!”

Bindende afspraken maken

Het was aan Tjibbe Joustra, voorzitter van De Letselschade Raad, om formeel aan te kondigen dat de branche een Nationaal Keurmerk Letselschade zal invoeren. “Wij hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om met één herkenbaar label overheid en samenleving te overtuigen van het onderscheid tussen eerlijke en oneerlijke bedrijven: het kaf van het koren scheiden”, aldus Joustra. “Tijdens De Letselschade Raadsdag van vorig jaar werd breed geconstateerd dat het goed zou zijn als alle partijen in de toekomst gezamenlijk gaan uitdragen dat het Register Letselschade in feite één gedeeld keurmerk van de sector is, waaronder alle bonafide dienstverleners zich verenigen, zodat voor slachtoffers duidelijk is waar hun belangen veilig zijn. Een slachtoffer wordt direct na een ongeval op vele manieren en door vele partijen beïnvloed in de keuze voor een rechtshulpverlener. Bergers, politie, huisartsen, apotheken, zorgverzekeraars, assurantietussenpersonen en WA-verzekeraars verwijzen

allemaal actief naar rechtshulpverleners. In sommige gevallen zijn er ook contractuele afspraken om door te verwijzen. Met de verantwoordelijkheid van zelfregulering in het achterhoofd moeten wij er met elkaar voor zorgen dat een onwetend letselschadeslachtoffer niet in handen valt van een malafide of ondeskundige rechtshulpverlener. Dat willen wij als De Letselschade Raad bereiken door bindende afspraken te maken met alle verwijzers naar ingeschrevenen in het Register Letselschade. Zij zullen dus alleen verwijzen naar partijen die gezamenlijk het Nationaal Keurmerk Letselschade vormen.”

Vertrouwen op goede hulp

Tjibbe Joustra gaf aan, dat het Nationaal Keurmerk Letselschade vanuit de gedachte van zelfregulering niet vanuit de overheid wordt ondersteund, “maar we hebben wel met minister Dekker gesproken over de wijze waarop wij deze zelfregulering vormgeven”, vertelde hij. Volgens Joustra was Sander Dekker, minister voor Rechtsbescherming, graag in persoon op De Letselschade Raadsdag aanwezig geweest, om iedereen van het nut en de noodzaak van het Nationaal Keurmerk Letselschade te overtuigen, maar moest hij vanwege de begrotingsbehandeling van zijn departement in de Tweede Kamer daarvoor afzeggen. Wel sprak Dekker de aanwezigen door middel van een videoboodschap toe. “Met deze video wil ik laten weten dat een goede behandeling van letselschade mij echt aan het hart gaat”, aldus Sander Dekker. “Daarmee kunnen we iets goeds voor slachtoffers doen. Je zou kunnen zeggen dat de kracht van onze samenleving wordt afgemeten aan de hulp die mensen krijgen als het even niet meezit of als het even heel erg tegenzit. Het leven van slachtoffers van bijvoorbeeld verkeersongelukken komt van de ene op de andere dag op zijn kop te staan. Mensen zitten dan met vragen waar ze nog nooit over hebben nagedacht. Kan ik in mijn woning blijven wonen, kan ik blijven werken, kan ik nog de dingen doen die ik gewend was te doen? Na een ingrijpend ongeval moet je kunnen vertrouwen op goede hulp en een deskundige schadeafwikkeling. Het leven is al onzeker genoeg geworden. U hebt met kwetsbare mensen te maken en u gaat daar professioneel mee om, met De Letselschade Raad als boegbeeld. Er gaat gelukkig veel goed, maar er gaat helaas soms ook iets mis. Elke zaak waarin iets misgaat, is er een te veel. Daarom introduceert u vandaag het Nationaal Keurmerk Letselschade: een gezamenlijk keurmerk voor alle beroepsgroepen in de branche. Ik juich dat van harte toe, want daarmee biedt u mensen een houvast, maakt u duidelijk bij wie ze in goede handen zijn en scheidt u het kaf van het koren. Ik waardeer het echt enorm dat De Letselschade Raad alle betrokkenen op één lijn weet te krijgen, met als concreet resultaat een keurmerk. Graag vraag ik u in het belang van de slachtoffers kritisch te blijven kijken waar nog verbetering mogelijk is en elkaar bij de les te houden.”

Register Letselschade

Ivanka Dijkstra, sinds 2008 beleidsmedewerker bij De Letselschade Raad, verrichtte vervolgens de aftrap voor het inmiddels vertrouwde ‘rondje langs de velden’ op De Letselschade Raadsdag: een verslag van werkzaamheden over het afgelopen jaar in de diverse werkgroepen. Haar onderwerp was het Register Letselschade en de

toelatingseisen daarvoor zoals die in de Commissie Register Letselschade zijn ontwikkeld. Deze commissie werd in 2017 gevraagd de reglementen van de registers GBL en GOMA en het register van de Stichting Keurmerk Letselschade samen te voegen, “wat een simpel in elkaar schuiven van bestaande reglementen leek, maar uiteindelijk een zeer complex en tijdrovende exercitie bleek. Een klus die we vooraf te zeer hebben onderschat”, aldus Ivanka Dijkstra. Niettemin is het de commissie gelukt reglementen te ontwikkelen voor diverse beroepsgroepen in het Register Letselschade, te weten rechtsbijstandsverzekeraars, aansprakelijkheidsverzekeraars, medisch aansprakelijkheidsverzekeraars, belangenbehartigers en letselschade-experts werkend voor aansprakelijkheidsverzekeraars. De formatie van de werkgroep reglement medisch adviesbureaus loopt en de reglementen voor herstelgerichte dienstverleners zijn in een vergevorderd stadium. De reglementen bevatten kwaliteitseisen die door de branche in gezamenlijk overleg zijn opgesteld, met raadpleging van de achterbannen. Ivanka Dijkstra ging in haar presentatie in op de gemeenschappelijke basis van de verschillende reglementen, de onderlinge verschillen en de uitbesteding van zaken. Ook besprak zij het betalen door belangenbehartigers voor doorverwijzingen. Hierover is binnen de commissie uitvoerig gediscussieerd, maar nog geen definitieve consensus bereikt. Daarom is nu voor een tijdelijke oplossing gekozen, waarbij betaling onder strikte omstandigheden is toegestaan. De Letselschade Raad gaat zeer binnenkort met partijen in gesprek om een definitieve consensus te bereiken.

Werkgroep Normering

Marieke van Werkhoven, eveneens beleidsmedewerker bij De Letselschade Raad, besprak de werkzaamheden van de Werkgroep Normering. In deze werkgroep is in het afgelopen jaar aan de vaststellingsovereenkomsten voor minderjarigen en overlijdensschade gewerkt. Deze VSO's zijn nagenoeg afgerond. In deze VSO's is een finale kwijting ten opzichte van alle partijen opgenomen, wat ook nog zal gebeuren voor de VSO's voor WAM- en niet-WAM-ongevallen, die vorig jaar al werden afgerond. In 2019 werd vervolgens de Richtlijn Zelfwerkzaamheid geëvalueerd. In het Platformoverleg is eerder besloten deze richtlijn niet te wijzigen, omdat men vindt dat de richtlijn in de praktijk voldoende werkt en men eraan twijfelt of aanpassingen daadwerkelijk tot verbeteringen zullen leiden. De Richtlijn Licht letsel inclusief smartengeld werd begin 2019 geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer van het CBS. De Richtlijn Rekenmodel overlijdensschade werd eveneens geïndexeerd en bovendien voor een aantal gezinssituaties uitgebreid. De richtlijn is nu nog een concept, maar het streven is de definitieve versie in het voorjaar van 2020 openbaar te maken. Over de financiële paragraaf als onderdeel van de Handreiking Zorgschade kon Marieke van Werkhoven melden dat de afronding daarvan nadert. Het is de bedoeling deze te presenteren op het tweede Symposium Zorgschade, op 11 juni 2020. De aanbeveling van De Letselschade Raad omtrent het werken met één medisch adviseur zal spoedig worden geëvalueerd door middel van het versturen van een enquête. Marieke van Werkhoven deed de dringende oproep om deze vooral in te vullen. “Tot slot, maar zeker niet minder belangrijk”, aldus Marieke van Werkhoven, “is de aanbeveling om op een

meer gereguleerde wijze buitengerechtelijke kosten te declareren en te compenseren. In de decembervergadering van de Werkgroep Normering zal daarvoor een concept worden gepresenteerd. Het gaat daarbij om een procesbeschrijving, dus hoe verzekeraars en belangenbehartigers omgaan met het indienen, beoordelen en uitbetalen van buitengerechtelijke kosten. De werkgroep blijft echter af van het aantal bestede uren en de tarieven. Volgend jaar zal ook hierover meer naar buiten komen.”

Gedragcode Afhandeling Beroepsziekteclaims

Marnix Hebly, universitair docent Privaatrecht aan de Erasmus School of Law, praatte de aanwezigen bij over het project Gedragcode Afhandeling Beroepsziekteclaims. Hebly is als projectsecretaris aan dit project verbonden. Het project is opgesplitst in drie fasen, vertelde hij. De inventariserende fase is eind 2018 afgesloten met een onderzoeksrapport waarin een grote hoeveelheid informatie is samengebracht. De daaropvolgende redactiefase is zo goed als afgerond, waarna de consultatiefase kan worden ingegaan. Eind 2020 zal een definitief document worden opgeleverd. De werkgroep heeft gekozen voor de werktitel 'Afhandeling van beroepsziekteclaims: goede praktijken'. Marnix Hebly: “De rode draad in de goede praktijken is dat de afhandeling van beroepsziekteclaims substantieel kan worden verbeterd wanneer partijen zo veel mogelijk in de geest van de GBL handelen. Dat betekent dat zij bij de te doorlopen stappen van claimbehandeling samenwerken. Samenwerking verlangt een houding van openheid en vertrouwen. Dit samen optrekken dient het gedeelde belang bij helderheid, voortvarendheid en bij het beperkt houden van de financiële en emotionele lasten. Vooral in de beginfase van de claimbehandeling lijken de meeste winstpunten te behalen.” De te doorlopen stappen in de gedragcode betreffen de deskundigheid van de betrokken professionals, het verwachtingenmanagement richting de werknemer, de aansprakelijkstelling en eerste informatievergaring, een gezamenlijk bezoek aan de werkplek, het raadplegen van deskundigen in verband met de vraag in hoeverre er sprake is van blootstelling of causaal verband en tot slot het eindoordeel omtrent aansprakelijkheid. Hebly: “De verwachting is dat partijen met het doorlopen van het stappenplan beter en sneller in staat zijn om onderscheid te maken tussen, onaardig gezegd, 'kansloze' claims en claims die het waard zijn om in serieus overleg en onderzoek te investeren.”

Gedragcode Behandeling Letselschade 3.0

Maurits Barendrecht, researchdirecteur bij HiiL (The Hague Institute for Innovation of Law) was als hoogleraar aan het Centrum voor Aansprakelijkheidsrecht van de Universiteit van Tilburg projectleider bij de ontwikkeling van de eerste versie van de GBL in 2005. Hij deed verslag van de startbijeenkomst voor de ontwikkeling van een GBL 3.0, waarbij hij over zijn eigen ervaringen met de letselschadewereld vertelde, na een ongeluk met zijn racefiets. Hij was onder de indruk geraakt van het medisch traject waarin hij terecht was gekomen en was daarnaast geschrokken van de boosheid jegens verzekeraars van de kant van belangenbehartigers. “Ik heb uiteindelijk geen belangenbehartiger genomen”, vertelde Barendrecht. “Zou een keurmerk in die houding

verandering kunnen brengen? Daar niet helemaal goed over nadenkend, heb ik in die bijeenkomst aangegeven dat zo'n keurmerk volgens mij, als ik heel eerlijk ben, niet zo heel erg gaat helpen. En dat komt voort uit wat ik weet, als wetenschapper en onderzoeker, over wat werkt voor 'user friendly justice', het motto van HiiL. Hoe krijgen we goede resultaten? Is dat door elkaar continu de maat te nemen en door sancties in het vooruitzicht te stellen? Ik ben er niet zeker van. Maar ik sta er open voor, misschien werkt zo'n keurmerk wel." Maurits Barendrecht gaf voorzichtig een eigen interpretatie van de eerste verkennende gesprekken over een GBL 3.0. "Naar mijn gevoel wil men zich iets meer richten op de uitkomsten voor slachtoffers. De participatie van slachtoffers, het echt meeontwikkelen, lijkt wel een richting te zijn. We weten niet helemaal goed hoe we zaken als herstel en behoefte meetbaar en inzichtelijk kunnen maken. Wat we wel zichtbaar kunnen maken, zijn die beklemmende termijnen. Maar is dat nou allemaal zo belangrijk? Is dat nou de primaire trigger op de kwaliteit? We moeten oppassen dat wat we kunnen meten, de kwestie niet gaat domineren en dat we een termijnenmonster gaan creëren."

Klanttevredenheidsonderzoek

Ard Korevaar, zelfstandig belangenbehartiger, sloot het rondje langs de velden af met een presentatie over het centraal klanttevredenheidsonderzoek. Om te beginnen plaatste hij kanttekeningen bij het fenomeen klanttevredenheidsonderzoek. De grote hoeveelheid digitale enquêtes irriteert mensen meer en meer. Daarnaast hoeven de uitkomsten niet altijd betrouwbaar te zijn. Familie en vrienden kunnen extreem hoge scores geven, concurrenten extreem lage. "Wel moeten we ons realiseren", aldus Korevaar, "dat we met slachtoffers hebben te maken. Dat zijn er zo'n 65.000 per jaar. Wanneer 80 procent naar een belangenbehartiger op zoek gaat, zijn dat er zeven per uur. Zeven mensen die zeggen: help mij." Ard Korevaar werd in 2017 gevraagd een betrouwbaar klanttevredenheidsplatform te ontwikkelen. De werkgroep die daarvoor werd ingesteld, heeft inmiddels Tevreden.nl een klanttevredenheidsonderzoek laten opstellen. Voorwaarden waren dat de vraagstelling uitnodigend was, dat het onderzoek niet te lang was en dat het op de dienstverlening gericht moest zijn. Uiteindelijk zijn zes basisvragen geformuleerd, die na afloop van een traject aan het slachtoffer worden voorgelegd. De vragen gaan over de tevredenheid, het traject op zich, de duur van het traject, de rol van de belangenbehartiger, de rol van de andere partijen en tot slot de belangenbehartiger zelf. "Momenteel werken veertien belangenbehartigers met dit platform van Tevreden.nl", vertelde Korevaar. "De reacties zijn zeer positief. De respons bedraagt 47,5 procent en dat schijnt heel hoog te zijn. Deze veertien belangenbehartigers krijgen gemiddeld een 8,7 als rapportcijfer." Ard Korevaar sloot af met drie aanbevelingen: 1) laat alle deelnemers dezelfde vragen stellen, zodat je appels met appels kunt vergelijken, 2) laat de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wetenschappelijk evalueren en 3) laten we de data delen met verzekeraars, die zelf ook veel data op het gebied van klanttevredenheid hebben. "Geef het slachtoffer een betrouwbaar platform en wees zelf absoluut transparant", zo zei hij tot slot.

Effectieve communicatie

De eerste reeks plenaire presentaties werd afgesloten met een niet-vakinhoudelijke bijdrage van communicatietrainer en -adviseur Genieke Hertoghs. Zij maakte duidelijk dat mensen in hoge mate onbewust communiceren, handelen, besluiten nemen, reageren et cetera. Maar liefst 95 tot 98 procent van de tijd zijn mensen onbewust. Mensen nemen dan ook besluiten om onbewuste en irrationele redenen. Zelfs de meest steekhoudende argumenten en logische redeneringen komen niet aan. Wie dus invloed wil uitoefenen, moet de ander in zijn onbewuste bereiken. Volgens Genieke Hertoghs is het opmerkelijk dat de kennis hierover niet nieuw is, maar dat men in het algemeen toch blijft proberen anderen te beïnvloeden met scherpe argumenten, fraaie onderbouwingen, storytelling en andere belangwekkende informatie. “Stop daarmee”, zo zei ze. “Het heeft geen zin. We nemen onze beslissingen niet met ratio, al geloven we graag van wel. Rationele argumenten blijken af te ketsen op het verdedigingsmechanisme dat ons besliscentrum beschermt.” Genieke Hertoghs propageert daarom de toepassing van communicatietechnieken die door het verdedigingsmechanisme van gesprekspartners heen dringen. “Zodat je terecht komt op de plek waar de échte besluiten worden genomen”, zei ze. Een aantal van deze communicatietechnieken besprak zij in een van de vier parallelsessies tijdens De Letselschade Raadsdag.

Overige parallelsessies

Ook een tweede parallelsessie ging over communicatie, maar dan ‘luisteren en zonder woorden’, zoals de titel ervan luidde. Coach en trainer Joost Vonk leert individuen en teams veranderingen te accepteren, vertrouwen te krijgen en conflicten op te lossen. Hij hanteert daarbij een aantal belangrijke uitgangspunten, zoals leren gaat alleen als je zelf betrokken bent, leiden gaat alleen als je eerst jezelf leidt, luisteren gaat alleen als je je mond houdt, lachen gaat alleen als je het met liefde doet, samenwerken gaat alleen als je anderen betreft en theorie werkt alleen als je het toepast. Een derde parallelsessie, die door Jessica Laumen van Laumen Expertise werd geleid, ging over overlijdensschade. Onderdelen daarvan kwamen later aan de orde in een plenaire presentatie door Jessica Laumen. In dit verslag volgt nog een samenvatting daarvan. De vierde parallelsessie, een coproductie van Dennis van Es en Bianca Dorré, beiden bedrijfskundig adviseur bij Q-Consult Progress Partners, sloot naadloos aan bij de eerdere plenaire presentaties over het Nationaal Keurmerk Letselschade en het Register Letselschade. Het was dan ook begrijpelijk dat juist deze parallelsessie veel belangstellenden trok.

Audits

Dennis van Es en Bianca Dorré zijn namens Q-Consult Progress Partners auditoren in opdracht van De Letselschade Raad en gingen dan ook vooral in op de methodiek en het proces van auditing voor toelating tot of handhaving in het Register Letselschade. Zij bespraken om te beginnen de kernwaarden van het Register Letselschade ofwel wat een benadeelde van een ingeschrevene in het register mag verwachten. Daarbij

gaat het om bijvoorbeeld een respectvolle bejegening, een borging van de privacy, een optimale samenwerking, een vakbekwame behandeling, begrijpelijke informatie, een rechtstreekse betaling van de letselschadevergoeding, transparante betalingen, een toegankelijke klachtenregeling en de uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek. Over de doelstellingen en uitgangspunten van de auditing vertelden Van Es en Dorré dat deze vrijblijvendheid in de naleving van de reglementen moet wegnemen, moet vaststellen of partijen aan normen en regels voldoen en organisaties moet aansporen om waar nodig verbeteracties te ondernemen. Wanneer een audit uitwijst dat een organisatie niet (tijdig) aan eisen en verbeterafspraken voldoet, kan zij uit het register worden verwijderd. De auditcyclus bestaat uit een initiële audit om tot het register te worden toegelaten en vervolgens self assessments in de twee jaren daarna en een bezoekaudit in het derde jaar erna. Zo'n bezoekaudit bestaat uit een voorbereiding, interviews met management en medewerkers, een dossieronderzoek en een terugkoppeling. Wat het resultaat betreft zijn er drie opties: geen afwijkingen (wat tot een positief advies voor inschrijving of verlenging leidt), reguliere afwijkingen (die binnen drie maanden moeten worden opgelost) en kritieke afwijkingen (die binnen een maand moeten worden opgelost). Nadat Dennis van Es en Bianca Dorré dit alles hadden uitgelegd en toegelicht, werd er nog lang en diepgaand gediscussieerd over tal van aspecten van de audits en van de registratie. Duidelijk werd dat het onderwerp ten zeerste leeft in de branche.

Kwaliteit is ruzie

Na een pauze stonden nog drie lezingen op het programma. Peter Noordhoek nam daarvan de eerste voor zijn rekening. Noordhoek houdt zich vanuit zijn onderneming Northedge bezig met vraagstukken op het gebied van kwaliteit. "Kwaliteit is een leeg begrip", aldus Noordhoek. "Iedereen kan er een eigen betekenis aan geven. Moeilijk gezegd: kwaliteit is het proces waarmee impliciete definities van kwaliteit expliciet worden gemaakt, in een poging om tot consensus te komen over wat ermee wordt bedoeld. Makkelijker gezegd: kwaliteit is ruzie. Omdat we allemaal andere ideeën hebben over wat de kwaliteit van een ding of daad is, valt het vaak helemaal niet mee om tot overeenstemming over iets te komen. Daarom zijn er allerlei manieren om met die verschillen om te gaan, inclusief allerlei instrumenten en benaderingen, van hard bedoelde 'keurmerken' en 'certificaten' tot zachtere concepten als 'beroepseer' en 'hoog betrouwbaar organiseren'." Peter Noordhoek illustreerde zijn opvattingen over kwaliteit aan de hand van een groot blok ijs dat hij naar Madurodam had meegebracht. Hij zei: "Alles beweegt mee of juist tegen. Per saldo is het daarom alsof je water probeert beet te pakken. Je steekt je hand in een emmer, maakt een grijpende beweging en wat gebeurt er? Alles wordt nat, alles beweegt, maar het water blijft water. En ook al maak je in die emmer een grijpende beweging, dan nog zal er niets meer dan een druipende hand te zien zijn als je je hand weer uit de emmer haalt. Wanneer kun je het wel beetpakken? Als je het bevriest. Zolang water bevroren is, kun je het beetpakken en bewegen, veranderen, van plaats, van positie. Als je het zo bekijkt, wordt

het begrijpelijk waarom we altijd weer op zoek gaan naar structuren, ook en juist als we iets willen veranderen. Daarmee bevroren we iets, kunnen we het weer aanpakken en verplaatsen.” Volgens Peter Noordhoek werken veel keurmerken en certificaten niet zoals ze zijn bedoeld. “Er is wildgroei, misbruik”, zei hij. “Maar erger: branches en beroepsorganisaties weten de systemen onvoldoende zo te laten werken dat leden en klanten het gevoel hebben dat producten en diensten er beter door worden. Dus terwijl alles steeds meer vloeibaar wordt, zullen er een aantal kwaliteitszaken opnieuw bevroren moeten worden. Zodat we ze weer beet kunnen pakken. Daarom liet ik dat ijsblok zien.”

Rekenmodel Overlijdensschade

Jessica Laumen, rekenkundige letselschade bij Laumen Expertise, besprak het onderwerp overlijdensschade en dan met name het rapport van het Nibud daarover. Zij zei te hopen dat binnenkort niet meer over de oude en nieuwe rekenmethodiek voor overlijdensschade wordt gesproken, maar alleen nog maar over dé methodiek. Zij blikte terug naar 2009, toen de Denktank Overlijdensschade van start ging. Vijf jaar later, in 2014, kon de nieuwe rekenmethodiek worden gelanceerd. Het project werd in 2015 aan De Letselschade Raad overgedragen, die datzelfde jaar een Richtlijn Rekenmodel Overlijdensschade publiceerde. “Toen kwamen de vragen uit de markt”, vertelde Jessica Laumen. “Wat te doen in bijzondere situaties: een gezin waarvan beide ouders overlijden, eenoudergezinnen waarvan de volwassene overlijdt, co-ouderschapsituaties enzovoort. Begin vorig jaar hebben we een wat afgeslanktere vorm van de denktank van weleer bij elkaar geroepen, onder supervisie van De Letselschade Raad. We zijn gelieerd gebleven aan de Werkgroep Normering, maar zijn wel los daarvan aan het werk gegaan om wat meer vaart te kunnen maken. Allereerst hebben we toen vastgesteld dat de rekenmethodiek gelijk moet blijven, omdat we anders weer een heel ander pad op zouden gaan. Vervolgens hebben we bekeken of we ook in die nieuwe situaties WNU-percentages konden vaststellen, gegeven de kennis over de ‘Weggefallen Normatieve Uitgaven’ in die situaties. Dat bleek het geval, zodat we op de oude leest verder konden gaan. Het Nibud heeft vervolgens op ons verzoek het onderzoek uitgebreid en ik vind echt dat het Nibud een enorme pluim verdient, want de betrokken medewerkers daar hebben zich in heel korte tijd die hele problematiek van de overlijdensschade eigen gemaakt. Gelijk met de uitbreiding van het onderzoek voor de nieuwe familiesituaties, hebben we conform de opgestelde richtlijn meteen naar een update van de WNU-percentages gekeken. Het resultaat ligt nu bij de Werkgroep Normering en gaat daarna naar het Platform. Ik hoop werkelijk dat de nieuwe rekenmethodiek overlijdensschade dé rekenmethodiek overlijdensschade wordt en dan: *‘the mission is accomplished!’*”

Polderen

Victor Geskes is directeur van de ANWB Alarmcentrale en bestuurslid van De Letselschade Raad. Hij besloot De Letselschade Raadsdag 2019 met een korte toespraak. “De ANWB omarmt de initiatieven van De Letselschade Raad”, zei hij. “Wij zijn een warm voorstander van De Letselschade Raad. Onze leden willen met plezier en

zorgeloos onderweg kunnen zijn, maar vaak is dat niet het geval. Slachtoffer worden door de schuld van een ander is een van de ergste dingen die je kunnen overkomen. En verkeersslachtoffers willen wij dan kunnen doorverwijzen naar instanties met een Nationaal Keurmerk Letselschade.” Victor Geskes heeft in een ver verleden als letselschadejurist gewerkt “en vergeleken met die tijd vind ik de sector veel volwassener geworden”, zo zei hij. “Er zijn normen, kaders, afspraken, convenanten. Tegelijkertijd heb ik de oprechte vraag of de sector wel voldoende met vernieuwing bezig is. Ook vraag ik me af of De Letselschade Raad niet een belangrijke rol kan spelen als het om uurtarieven in de branche gaat. En het is me opgevallen, toen er een keer over rekenrente werd gediscussieerd, dat het weliswaar enorm betrokken mensen zijn die in de branche werkzaam zijn, maar dat in een volwassen geworden sector ook verstarring op de loer ligt. Dan denk ik: de wereld is al redelijk aan het verharden, daar kunnen en moeten wij als Nederlanders anders mee omgaan. Wij zijn groot geworden door het polderen. Als we niet samenwerken en elkaar niet opzoeken, staat het water ons aan de lippen. Daarom is de ANWB een warm voorstander van De Letselschade Raad. Het is heel belangrijk dat u elkaar opzoekt, elkaar soms in de ogen kijkt en dan ook elkaar de hand schudt.”