

JAARVERSLAG 2017



1 + 1 = 3

Meer dan de som der delen

VOORWOORD

MEER DAN DE SOM DER DELEN

Inmiddels is het 20 jaar geleden dat De Letselschade Raad werd opgericht. Dat was een zeer noodzakelijke stap in 1998. De afhandeling van letselschade was vaak bijzonder complex en vooral onnodig belastend voor hen die door het noodlot in een uiterst vervelende situatie waren beland.

In die jaren is er veel gebeurd. De partijen die samenwerken in De Letselschade Raad zijn een groot aantal waardevolle richtlijnen met elkaar overeengekomen en de Gedragscode Behandeling Letselschade en de Gedragscode Openheid medische Incidenten en afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) werden ontwikkeld. Hierdoor worden nu veel discussies vermeden en behoeven de meeste letselschadezaken niet meer door de rechter te worden beslecht. Dat is zeer waardevol. In de eerste plaats voor mensen met letselschade, die meestal een lang en onzeker rechtstraject kan worden bespaard. Zij zijn binnen een redelijke termijn zeker van ondersteuning bij herstel en van hun financiële compensatie. Bovendien weten zij dat dit eerlijk en weloverwogen tot stand is gekomen op basis van de richtlijnen die door de betrokken partijen binnen De Letselschade Raad gezamenlijk zijn ontwikkeld. Als organisaties die bij de afwikkeling van de schade zijn betrokken, aangesloten zijn bij het Register Letselschade, kunnen mensen met letselschade er bovendien zeker van zijn dat hun zaak integer en met in acht name van de kwaliteitseisen wordt behandeld. Inmiddels is een flink deel van de letselschadebranche aangesloten bij het Register Letselschade. Dat kan alleen als zij voldoen aan de strikte kwalitatieve en organisatorische voorwaarden die het lidmaatschap daarvan vereist. Dit wordt jaarlijks getoetst. We hopen en werken eraan dat dit aantal snel nog groter wordt. Dit betekent niet dat de afhandeling van letselschade

helemaal is 'dichtgetimmerd' en er geen ruimte is om af te wijken. Richtlijnen en gedragscodes bieden een stevig houvast maar, waar nodig of wenselijk, kunnen partijen - al dan niet door tussenkomst van de rechter - tot andere uitkomsten komen.

Het is een goede zaak dat die ruimte blijft, want inzichten schrijden voort. Dat geldt ook voor letselschade behandeling.

Niet alleen de inzichten rond de richtlijnen en de gedragscodes ontwikkelen zich, ook de scope van De Letselschade Raad staat niet stil. Belangrijke onderwerpen zijn bijvoorbeeld de actualisering van gedragscode GOMA en schade als gevolg van beroepsziekten.

In dit jaarverslag, dat het eerste is dat verschijnt onder mijn voorzitterschap van De Letselschade Raad, verantwoorden we kort de ontwikkelingen in 2017 en kijken we vooruit naar de komende periode.

*Mr. T.H.J. Joustra,
Voorzitter*



REGISTER LETSELSCHADE GELANCEERD



Op 15 maart 2017 werd tijdens een feestelijke bijeenkomst met alle betrokken partijen, het 'Register Letselschade' gelanceerd. Victor Jammers, in zijn hoedanigheid van bestuurslid van De Letselschade Raad en als oud-bestuurslid van de voormalige Stichting Keurmerk Letselschade, noemde de samenvoeging van de Registers GBL en GOMA, De Letselschade Raad en die van de Stichting Keurmerk

Letselschade “zeker geen eindpunt, maar juist een stap op weg naar de volgende mijlpaal in het belang van mensen met letselschade”.

Sinds de samenvoeging is een onafhankelijke Commissie verantwoordelijk voor de regels die gelden voor de ingeschrevenen in het Register Letselschade. De Commissie Register Letselschade adviseert het bestuur van De Letselschade Raad met betrekking tot het Register.

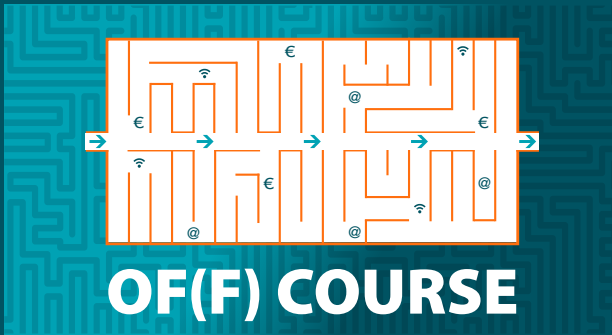
Het belangrijkste resultaat van de samenvoeging is dat er nu één kwaliteitsregister bestaat van professionele dienstverleners in de branche, daar waar de markt zich tot nog toe kenmerkte door een versnippering aan keurmerken. Een belangrijk doel van de Commissie is de kwaliteit in de sector optimaliseren en beunhazen weren. De Commissie werkt aan reglementen voor alle beroepsgroepen waarin kernwaarden zijn opgenomen waaraan de ingeschrevenen moeten voldoen. De kwaliteitseisen vanuit de gedragscodes GBL en GOMA blijven het uitgangspunt. Na afronding van de Reglementen, zullen ook de vragenlijsten voor de Self Assessments en audits aangepast worden zodat de gehele auditcyclus compleet is.

GOMA SYMPOSIUM 'JUST TRUST'



In de relatie arts - patiënt is 'vertrouwen' het kernwoord. In het kader van de GOMA had het jaarlijkse symposium van De Letselschade Raad in 2017 de titel 'Just Trust'. Sprekers vanuit verschillende disciplines lichtten deze middag het thema 'vertrouwen' toe vanuit hun perspectief. Het symposium werd bezocht door ongeveer 140 personen.

DE LETSELSCHADE RAADSDAG 'OF(F) COURSE'



Jaarlijks organiseert De letselschade Raad de 'Raadsdag' met als doel de achterban verbreding en verdieping te bieden en een aantal actuele onderwerpen toe te lichten. De Raadsdag 2017 vond plaats op 16 november en werd bezocht door ruim 200 gasten. Onder de titel 'Of(f) course' stond de dag in het teken van de rode draad in het bestaan van de Raad, namelijk het komen tot vanzelfsprekende oplossingen in de soms weerbarstige letselschadepraktijk, waarvoor soms het lef nodig is om buiten de gebaande paden te treden.

Ook werd de zojuist afgeronde Handreiking Zorgschade door mr. Tjibbe Joustra overhandigd aan mr. dr. Gerry ter Huurne, directeur Wetgeving en Juridische Zaken van het ministerie van Justitie en Veiligheid, die aanwezig was namens de Minister voor Rechtsbescherming, mr. Sander Dekker.

In haar reactie namens de minister noemde Gerry ter Huurne de handreiking 'een mooi staaltje zelfregulering'. 'Wetgeving is prachtig, maar heeft ook haar beperkingen', zei ze. 'Er was veel weerstand

tegen het eerdere wetsvoorstel en het was moeilijk om de casuïstiek in een wet te vatten. De uitvoering riep meer vragen op dan we konden beantwoorden. Daarom was het beter dat de branche het zelf deed. De Minister is De Letselschade Raad erkentelijk dat de handschoenen werd opgepakt.'

Ter Huurne noemde de handreiking belangrijk omdat deze slachtoffers van letselschade helpt de juiste ondersteuning te realiseren bij het opnieuw vormgeven van hun leven. 'En precies dat was de bedoeling van ons toenmalige wetsvoorstel: meer autonomie voor slachtoffers.'

Daarnaast maakt de handreiking het werk voor betrokken professionals gemakkelijker en zorgt zij voor een uniform begrippenkader, aldus Ter Huurne. 'Het belang van de slachtoffers is er zeer mee gediend', zo sloot ze af.



ORGANISATIE

AFSCHEID DEBORAH LAURIA

Na afloop van de Raadsdag op 16 november, nam Deborah Lauria officieel afscheid. Zij was bijna zeven jaar directeur van De Letselschade Raad. Per 1 november 2017 is zij verbonden aan Cliëntenbelang Amsterdam. Theo Kremer (voormalig directeur PIV) fungeert vanaf 15 oktober als interim directeur bij DLR.

Tjibbe Joustra (voorzitter), Aleid Wolfsen (voormalig voorzitter Platformoverleg) en Siewert Lindenbergh, complimenteerden Deborah Lauria met de door haar bereikte resultaten. In haar slotwoord bedankte zij voor de kans die haar was gegeven: "Zonder de medewerkers van het bureau en de gehele branche had ik dit nooit kunnen doen. Koester dit instituut en blijf erin participeren!"



EÉN VOORZITTER BESTUUR EN PLATFORMOVERLEG

Per 1 mei 2017 is Tjibbe Joustra voorzitter van zowel het bestuur van De Letselschade Raad als het Platformoverleg. Voorheen hadden beide gremia een eigen voorzitter. Met de keuze van één voorzitter voor beide, is een sterkere linking pin ontstaan.

Het voorzitterschap van het Platformoverleg was sinds 2008 in handen van Aleid Wolfsen.

SAMENSTELLING BESTUUR:

- Voorzitter:** mr. Tjibbe Joustra
- Penningmeester:** mw. Marga de Jager, namens de ANWB
- Algemeen lid:** mr. Victor Jammers, namens Slachtofferhulp Nederland
drs. Ferdinand Soeteman, namens het Verbond van Verzekeraars

PLATFORMOVERLEG

Het Platformoverleg is het hoogste overlegorgaan van De Letselschade Raad. In het Platformoverleg zijn de belangrijkste partijen binnen de letselschadebranche vertegenwoordigd. Samen werken zij aan inhoudelijke onderwerpen en nemen zij beleidsmatige besluiten. Deze besluiten worden veelal voorbereid door projectgroepen en commissies waaraan relevante marktpartijen deelnemen. De besluitvorming in het Platformoverleg vindt plaats op basis van unanimiteit. Voorafgaand aan de besluitvorming worden de standpunten van betrokken partijen grondig verkend door het raadplegen van de achterban.

SAMENSTELLING

Voorzitter

mr. Tjibbe Joustra vanaf 1 mei 2017

ANWB

mr. Lisette Tjalkens tot 1 april 2017

De Letselschade Raad

drs. Deborah Lauria tot 15 oktober 2017

mr. Theo Kremer, a.i., vanaf 15 oktober 2017

Slachtofferhulp Nederland

drs. Victor Jammers

Verbond van Verzekeraars

mr. Marly de Blaeij (WAM-verzekeraars)

mr. Jan Moerland (rechtsbijstandverzekeraars)

vacature (rechtsbijstandverzekeraars plv)

mr. Irene Heikens (medische aansprakelijkheidsverzekeraars, lid)

mr. Harry Henschen (medische aansprakelijkheidsverzekeraars, plv. lid)

NIVRE

mr. Berth Groot (lid)

mr. Robert Andriessen (plv. lid)

GAV

drs. Thijs Brandt (lid)

drs. Astrid Blaauw (plv. lid)

NIS

mr. Annemiek van Reenen-Ten Kate (lid)

mr. Diny de Neef tot 1 juli 2017 (plv. lid)

mr. Inkie Stoop vanaf 1 juli 2017 (plv. lid)

NVvA

dhr. Erwin Audenaerde (lid)

dhr. Bas Hagoort (plv. lid)

TOEHOORDERS BIJ PLATFORMOVERLEG

Ministerie van J & V

mr. Liselotte van Hoppe (lid)

mr. Sven Zoeteman (plv. lid)

LSA

mr. Geertruid van Wassenaer (lid)

mr. Nicole Bastiaans (plv. lid)

BUREAU

Directeur:

drs. Deborah Lauria tot 15 oktober 2017

mr. F.Th. Kremer a.i. vanaf 15 oktober 2017

Senior beleidsadviseurs:

mr. Ivanka Dijkstra,

mr. Marieke van Werkhoven en

mr. Annemieke Dekker

Communicatieadviseur:

mr. Anne-Martien van Laarhoven

tot 15 oktober 2017

Office Manager:

mw. Sonja Plooij

Secretaresse:

mw. Ingrid Bijvank tot 31 december 2017

REGISTER LETSELSCHADE

Het Register Letselschade is hét overkoepelend kwaliteitsregister voor professionele dienstverleners in letselschadezaken. In het Register Letselschade vinden mensen met letselschade:

- gekwalificeerde belangenbehartigers zoals letselschade-experts en letselschadeadvocaten die zich conformeren aan de kwaliteitseisen die de branche aan hen stelt.
- overige dienstverleners die Gedragscodes GBL, GOMA en De Letselschade Richtlijnen onderschrijven en zich hebben gecommitteerd om die na te leven.

Door de samenvoeging zijn advocaten en letselschade-experts met het Keurmerk Letselschade automatisch overgegaan naar het Register Letselschade. Totdat de nieuwe Reglementen van kracht zijn, gelden voor hen nog de oude Keurmerk inschrijvings- en kwaliteitseisen.

Na de samenvoeging per 1 januari 2017 is de Commissie Register Letselschade gevormd. Deze nieuwe Commissie bestaat uit bestuursleden van de voormalige Stichting Keurmerk Letselschade en leden vanuit de

diverse geledingen van de letselschadebranche. De Commissie is daardoor qua samenstelling een afspiegeling van alle partijen in het Platformoverleg. Speerpunt van de Commissie Register Letselschade in 2017 was het opstellen van nieuwe reglementen ter toelating tot het Register Letselschade. Hoewel voor elke beroepsgroep eigen kwaliteitscriteria en toetsinstrumenten bestaan, zijn de onderlinge verschillen tussen de wijze waarop de diverse beroepsgroepen hun kwaliteitscriteria vaststellen en toetsen groot. Zo groot, dat het geen sinecure bleek om op een eenvoudige wijze tot een nieuwe set reglementen te komen. Als basis voor de nieuwe reglementen zijn de oude reglementen van het Keurmerk Letselschade gebruikt. Per beroepsgroep hebben de Commissieleden geïnventariseerd welke artikelen uit de oude reglementen op hun eigen beroepsgroep van toepassing zijn. Overbodige artikelen zijn geschrapt, ontbrekende regelgeving is toegevoegd. Eind 2017 zijn de aangepaste reglementen voor de advocatuur en de letselschade experts, optredend voor slachtoffer ter eerste consultatie aan de betrokken beroepsorganisaties voorgelegd.

COMMISSIE REGISTER LETSELSCHADE

De onafhankelijke Commissie Register Letselschade is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het beheer van het Register Letselschade, voor de toelating van nieuwe organisaties en voor de toetsing van de ingeschreven organisaties door middel van audits en self assessments. De normen voor de toelating zijn gebaseerd op de regelgeving van de GBL, de aanbevelingen van de GOMA en het reglement van het voormalig Keurmerk Letselschade. Daarnaast dienen organisaties te voldoen aan de kwaliteitseisen die voor de eigen beroepsgroep gelden.

SAMENSTELLING:

mr. Diederik Wachter (Raadsheer), voorzitter
mr. Ivanka Dijkstra (DLR), secretaris
mr. Robert Andriessen, re (verzekeraars)
mr. Rachel Dielen (PIV)
mr. Harry Henschen (medisch aansprakelijkheidsverzekeraars)
drs. Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland)
mr. Jasper Keizer (LSA advocaat)
drs. Deborah Lauria (DLR) tot 15 oktober 2017
mr. Freek Schultz (LSA advocaat)
mr. Marnix van Teeffelen, re (belangenbehartiger)
mr. Astrid van der Wal (rechtsbijstandverzekeraars)

WERKGROEP NORMERING

Normering in de vorm van richtlijnen schept duidelijkheid bij de letselschadebehandeling. De richtlijnen maken voor alle betrokkenen inzichtelijk wat de gangbare bedragen, termijnen en uitgangspunten voor een berekening van letselschade zijn. In de Werkgroep Normering zitten vak-specialisten van de organisaties uit het Platformoverleg van De Letselschade Raad. De leden van de werkgroep evalueren de bestaande richtlijnen. Zij adviseren het Platformoverleg over eventuele aanpassing van de regelingen. Ook ontwikkelt de werkgroep voorstellen voor nieuwe richtlijnen. De achterban van de werkgroep leden wordt betrokken bij het ontwikkelingsproces. In december 2017 zijn alle richtlijnen, m.u.v. de richtlijn Kilometervergoeding, die in 2016 al werd aangepast, geïndexeerd. Daarnaast zijn de volgende onderwerpen/richtlijnen meer specifiek aan de orde geweest:

RICHTLIJN ZELFWERKZAAMHEID

De richtlijn zelfwerkzaamheid is bedoeld om een indicatie voor een vergoeding te geven wanneer er door het ongeval geen vermogen tot 'zelfwerkzaamheid' meer is. Denk aan het in de privésfeer verrichten van werkzaamheden in, aan of rond de woning die ook tegen betaling door anderen (vakmensen) kunnen worden verricht. Naar aanleiding van signalen vanuit de dagelijkse praktijk is een enquête gehouden onder de achterban om te bezien of aanpassing van de richtlijn noodzakelijk is. De uitkomsten van deze enquête worden begin 2018 nader geanalyseerd om vervolgens te besluiten of daadwerkelijk een aanpassing nodig is.

RICHTLIJN REKENRENTE

Binnen De Letselschade Raad wordt gewerkt aan een richtlijn rekenrente. Deze is bedoeld voor de berekening van het bedrag dat ineens wordt uitgekeerd ter dekking van toekomstige kosten als gevolg van het letsel.

VASTSTELLINGSOVEREENKOMSTEN

Een vaststellingsovereenkomst is bedoeld om de afspraken vast te leggen die ter beëindiging van de letselschade-

afwikkeling tussen partijen overeen zijn gekomen. In 2017 zijn twee vaststellingsovereenkomsten tot stand gekomen om in de praktijk als standaard te worden gebruikt: de vaststellingsovereenkomsten WAM en niet-WAM. Als eenmaal blijkt dat deze in de praktijk veelvuldig gebruikt gaan worden, zal worden gewerkt aan een vaststellings-overeenkomst Overlijdensschade en voor kinderen.

BUITENGERECHTELIJKE KOSTEN

Binnen het proces van letselschadeafwikkeling worden ook buitengerechtelijke kosten gemaakt, zoals bijv. het honorarium van de belangenbehartiger. Het declareren, beoordelen en uitbetalen hiervan is niet gestandaardiseerd. Binnen de werkgroep Normering is een sub-werkgroep gestart met het opstellen van richtlijnen hiervoor. Deze zijn gericht op het versnellen en vereenvoudigen van het proces en op het bieden van meer zekerheid aan alle betrokken partijen. De verwachting is dat dit proces in de 2de helft van 2018 kan worden afgerond.

WERKGROEP NORMERING

dr. Rianka Rijnhout (Universiteit Utrecht), voorzitter
mr. Marieke van Werkhoven (DLR), secretaris
dhr. Peter van den Bedem (NIVRE)
mr. Jeroen Boer (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
mr. Jolanda Broeders (advocaat, persoonlijke titel)
mr. Marcel Garst (FSO)
mr. Hieron van der Hoeven (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
drs. Deborah Lauria (DLR), tot 15 oktober 2017
mr. Ralph Keizer (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
mr. Inkie Stoop (NIS), vanaf 1 juni 2017
dhr. Fred Zwarts (NLE)
mr. Ingrid van der Zwet (VvV, rechtsbijstandverzekeraars)

VASTE ADVISEURS:

Ir. Erik-Jan Bakker (rekenkundig expert, Het Rekenbureau)
drs. Petr Pliva (GAV, medisch adviseur)
dhr. Ton van Summeren (NvVA-deskundige)

PROJECTGROEP AANBEVELING 'HET WERKEN MET ÉÉN MEDISCH ADVISEUR'

In het proces van letselschade afwikkeling worden altijd medisch adviseurs betrokken. Vaak zijn dit adviseurs vanuit verschillende partijen. Dit kan noodzakelijk zijn, maar is ook vaak extra belastend voor het slachtoffer. Deze projectgroep ontwikkelt een aanbeveling voor het werken met één medisch adviseur. In 2017 is het concept afgerond en aan de achterbannen voorgelegd. Naar verwachting kan de richtlijn medio 2018 in werking treden.

SAMENSTELLING:

mr. dr. Annelies Wilken (VU), voorzitter tot november 2017
mr. Marieke van Werkhoven (DLR), secretaris
dhr. Peter van den Bedem (NIVRE)
mr. Jeroen Boer (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
drs. Thijs Brandt (GAV)
mr. Marcel Garst (FSO)
drs. Deborah Lauria (DLR) tot 15 oktober 2017
mr. Theo Kremer, vanaf oktober 2017 (directeur a.i.)

PROJECT 'NAAR EEN BETERE BEHANDELING VAN TRAUMATISCH HERSENLETSEL'

Tijdige signalering van hersenletsel is belangrijk, maar herkenning vindt regelmatig te laat plaats. Vanuit het periodieke overleg tussen Federatie Slachtoffer Organisaties (FSO) en De Letselschade Raad kwam de behoefte naar voren een projectgroep samen te stellen die zou bezien hoe traumatisch hersenletsel sneller herkend en beter behandeld kan worden. In de eerste plaats wordt de definitie van traumatisch hersenletsel vastgesteld, waarna men gaat kijken of er een stappenplan of aanbeveling kan worden ontwikkeld voor een goede behandeling/afhandeling door verzekeraars en belangenbehartigers.

Het concept stappenplan dat reeds was uitgewerkt, is ingekort zodat het voor alle marktpartijen goed werkbaar is. Indien daar behoefte aan blijkt te zijn, zal een toelichting op het stappenplan op de website worden geplaatst. In het stappenplan is een aantal stappen opgenomen die al geborgd zijn in de GBL.

Voor de mensen in de omgeving van het slachtoffer is een lijst samengesteld met een beschrijving van signalen die kunnen wijzen op mogelijk hersenletsel (de zgn. rode vlaggen lijst). Deze maakt deel uit van

de Handreiking en zal, na nog enige aanpassingen, als bijlage bij de definitieve versie van de Handreiking gevoegd worden.

SAMENSTELLING

drs. Deborah Lauria (DLR), voorzitter tot 15 oktober 2017
mr. Marcel Garst (FSO)
dhr. Erwin Audenaerde (NVvA)
mw. An Cremers (FSO) tot oktober 2017
dhr. Marten Knevel, vanaf oktober 2017
prof. dr. Haije Wind (verzekeringsarts, AMC)
drs. Frank van der Burg (GAV)
prof. dr. Coen van Bennekom (revalidatiearts, Heliomare)
dr. Ernst van der Doel (neuroloog)
prof. dr. Luciano Fasotti (neuropsycholoog, Groot Klimmendaal)
mr. Aernout Santen (VvV, medische aansprakelijkheidsverzekeraars)
dhr. Martijn Tuin (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)
mr. Anne-Martien van Laarhoven (DLR), secretaris tot 15 oktober 2017
mr. Marieke van Werkhoven (DLR), secretaris vanaf 15 oktober 2017

PROJECTGROEP INTEGRALE AANPAK KWALIJKE PRAKTIJKEN

De Letselschade Raad constateert dat met enige regelmaat de belangen van een slachtoffer niet goed worden behartigd omdat hij of zij wordt vertegenwoordigd door een ondeskundige belangenbehartiger. De (financiële) gevolgen hiervan kunnen groot en zelfs onherstelbaar zijn. Soms zijn de betreffende vertegenwoordigers van goede wil, maar ontbreekt het hen aan kwaliteit en vakmanschap. In andere gevallen winnen beunhazen het vertrouwen van een slachtoffer. Dit is niet alleen slecht voor het slachtoffer, ook de goede naam van integere en deskundige belangenbehartigers kan hiermee worden aangetast.

MELDPUNT KWALIJKE PRAKTIJKEN

Het meldpunt Kwalijke praktijken is sinds 1 januari 2016 operationeel. In 2017 ontving het Meldpunt drie meldingen. In één zaak maakte een verzekeraar melding van buitensporig declaratiegedrag door een belangenbehartiger. Betrokken verzekeraar heeft de kwestie zelf afgehandeld. Daarnaast ontving het meldpunt een tip over een belangenbehartiger die zich zou bedienen van kwalijke praktijken waardoor een aantal slachtoffers werd benadeeld. Dit signaal is gedeeld

met de leden van de projectgroep en hun achterban. Tot slot heeft een benadeelde de samenstelling van het meldpunt ter discussie gesteld. Alle drie de zaken zijn afgesloten.

In mei 2017 is het Meldpunt tijdens een heisessie geëvalueerd. Hierbij kwam onder meer de vraag aan de orde hoe aan mensen met letselschade overgebracht kan worden hoe zij kwalijke praktijken kunnen vermijden. In dit kader werd geconcludeerd dat het verstandig is om de samenstelling van de projectgroep te verbreden.

SAMENSTELLING PROJECTGROEP

mr. Marly de Blaeij, agenda lid namens het Verbond van Verzekeraars en NIVRE

mr. Ivanka Dijkstra, DLR, voorzitter

mr. Sander de Lang, advocaat

drs. Deborah Lauria, DLR, tot 15 oktober 2017

mr. Yda Matthijssen, ANWB, tot 20 juni 2017

mr. Han Raasveld, letselschaderegelaar, namens NIVRE

mr. Freek Schultz, belangenbehartiger, namens NLE

mr. Laurens Stiekema, advocaat

PROJECTGROEP REGISTER HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING EN SUBGROEP OPLEIDINGEN

Herstelgerichte dienstverlening is gericht op het (functioneel) herstel van een persoon met letselschade. Daarbij gaat het niet alleen om medisch herstel, maar ook om praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal herstel, inclusief het herstel van vertrouwen. Het vinden van een nieuw perspectief en het herwinnen van de autonomie is hierbij belangrijk.

Om herstelgerichte dienstverlening nog meer op de kaart te zetten, zijn de activiteiten in dit kader in drie werkgroepen verdeeld:

1. HERSTELCAFÉ ON TOUR

De ervaringen met het Herstelcafé tijdens De Letselschade Raadsdag van 2015 waren zo positief, dat de herstelgerichte dienstverleners graag een vervolg hieraan willen geven. Diverse aanbieders van herstelgerichte dienstverlening hebben in 2017 samen mogelijkheden verkend tot het organiseren van bijeenkomsten, ingericht volgens het concept van het Herstelcafé van 2015. Vanwege het ontbreken van financiering en bereidheid tot risicodragerschap, hebben deze verkenningen in 2017 nog niet tot concrete initiatieven geleid.

2. COMMUNICATIE OVER HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

Om meer kennis van en aandacht voor Herstelgerichte Dienstverlening binnen de letselschadebranche te bereiken, deelt De Letselschade Raad samen met betrokken partijen en de wetenschap publicaties en informatie met de professionals in de branche.

3. WERKGROEP REGISTER HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

Deze werkgroep maakt een inventarisatie van de geldende kwaliteitseisen en -normen in de branche. Een en ander heeft geresulteerd in het opleveren van een startnotitie waarin de definitie van herstelgerichte dienstverlening te vinden is. Ook geeft de notitie een opsomming van aandachtsgebieden van herstelgerichte dienstverlening, evenals randvoorwaarden voor een goed resultaat. Daarnaast werkt deze werkgroep aan het schetsen van een normenkader voor toelating tot het Register Letselschade, zodat ook herstelgerichte dienstverleners tijdens een auditcyclus van self assessments en bezoekauidits op kwaliteit getoetst kunnen worden.

Enkele werkgroepleden vormen samen de subgroep opleidingen. Deze inventariseert welke aandacht er in de diverse letselschadeopleidingen is voor herstelgerichte dienstverlening. Anderzijds brengt de subgroep in kaart welke kennis herstelgerichte

dienstverleners van letselschade dienen te hebben. Diverse opleidingsinstituten zijn benaderd met de vraag om opleidingen op dit gebied in hun aanbod op te nemen.

SAMENSTELLING WERKGROEP REGISTER HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

mw. Frederike Apotheker (HGD)
mr. Nicole Bastiaans (LSA)
mr. Ivanka Dijkstra (DLR), secretaris
mr. Rachel Dielen (PIV)
drs. Annette Gerritsen (De Letselschadepsychologen)
mr. Sander de Groot (NLE)
mw. Ester Haver Droeze (HGD)
mr. Gerrit Hulsbergen (Het Letselhuis)
drs. Deborah Lauria (DLR), tot 15 oktober 2017
drs. Toine Raasveld (Met Zorg) voorzitter vanaf mei 2017
mw. Linda Renders (HGD)
dhr. Joop Schrok (arbeidsdeskundige)
mw. Jeannette Stroop (Movir)

SUBGROEP OPLEIDINGEN HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

Frederike Apotheker (HGD)
mr. Ivanka Dijkstra (DLR), secretaris
drs. Annette Gerritsen (De Letselschadepsychologen)
mr. Sander de Groot (NLE)
dhr. Joop Schrok (arbeidsdeskundige), voorzitter
mw. Jeannette Stroop (Movir)

PERMANENTE COMMISSIE GOMA

De Permanente Commissie GOMA (PC GOMA) is het overlegorgaan van De Letselschade Raad waar de letselschadebranche en zorgsector elkaar ontmoeten. De PC GOMA is belast met de implementatie van, voorlichting over en actieve monitoring van de GOMA. De leden van de commissie treden op als ambassadeur

van de GOMA binnen hun eigen achterbannen. De focus van de PC GOMA lag in 2017 op de herziening van de Gedragscode.

GOMA 2.0

De Letselschade Raad werkt aan actualisering van de GOMA. De Raad streeft naar een gedragscode die breed wordt ondersteund en gedragen door alle beroepsbeoefenaren en hun organisaties die te maken hebben met medische incidenten en de behandeling van eventueel daaruit voortvloeiende klachten en schadeclaims.

VIJF SPEERPUNTEN:

- Ontwikkeling van een Medische Paragraaf bij de GOMA.
- Afstemming GOMA op de praktijk van zelfregelende ziekenhuizen en nieuwe ontwikkelingen in wetgeving.
- Betere toepasbaarheid van de GOMA voor zorgverleners in de eerste lijn, zoals huisartsen.
- Opname van de inhoud van de GBL in de GOMA.
- Integratie van de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in de GOMA.

In 2017 is een schrijfgroep bestaande uit prof. Arno Akkermans (VU Amsterdam), Jørgen Simons (advocaat) en Berber Laarman (docent-onderzoeker VU Amsterdam) van start gegaan met het schrijven van een raamwerk voor een nieuwe gedragscode. Het raamwerk is bedoeld als basis voor alle onderwerpen die een plaats moeten krijgen in de nieuwe gedragscode. De GOMA moet daarbij aansluiten bij het nieuwe wettelijke kader van de Wkkgz.

Eind 2017 is het raamwerk (met globaal ook al de nodige inhoudelijke richtingen) aan de leden van de PC GOMA voorgelegd voor consultatie van de achterban. De huidige conceptteksten zijn echter nog niet voldoende compleet voor een zinvolle openbare consultatie. Zodra dat naar het oordeel van de PC GOMA wél het geval is, zal het concept van de nieuwe GOMA uiteraard breder verspreid worden. Medio 2018 staan een of meerdere consultatiebijeenkomsten gepland ter bespreking van het concept. Data zijn nog niet bekend.

De PC GOMA streeft ernaar om eind 2018 een volledige versie van de nieuwe GOMA te kunnen presenteren.

prof. mr. Arno Akkermans (VU), voorzitter

mr. Trudy Boshuizen (NVZ)

mr. Rachel Dielen (Personenschade Instituut Verzekeraars)

mr. Ivanka Dijkstra (DLR), secretaris

mw. Gerda de Groot (VKIG)

mr. Peter de Groot (ministerie van VWS)

mr. Harry Henschen (VvAA)

mr. Hugo de Jager (rechtsbijstandverzekeraars)

mr. Corinne Jeekel (letselschadeadvocaat)

mr. Berber Laarman (VU, toehoorder)

drs. Deborah Lauria (tot 15 oktober 2017)

mr. Annemiek van Reenen-ten Kate (letselschade-expert)

mr. Anneloes Rube (KNMG)

mr. Aernout Santen (medische aansprakelijkheidsverzekeraars)

mr. Arne Verbout (NFU)

HANDREIKING ZORGSCHADE

Tijdens de Raadsdag op 16 november werd de Handreiking Zorgschade gepresenteerd door Erwin Audenaerde en door Tjibbe Joustra aangeboden aan mevrouw mr. dr. G.M. ter Huurne, directeur wetgeving en juridische zaken van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De Handreiking Zorgschade geeft een beschrijving van de processtappen die gezet kunnen of moeten worden bij de afwikkeling van

zorgschadezaken. De Handreiking is van toepassing op letselschadezaken waarin sprake is van een blijvende, intensieve en complexe zorgvraag.

In de Handreiking wordt een beoordelingskader geboden dat van nut kan zijn bij het vaststellen van de noodzakelijke zorgbehoefte en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Daarnaast worden er concrete handvatten gegeven voor een meer inzichtelijke

schadevaststelling en -begroting bij zorgsituaties waarin sprake is van een bovennormale zorgvraag en die niet volledig vanuit reguliere private en publieke middelen gefinancierd kan worden.

Een belangrijk onderdeel van de Handreiking Zorgschade is de financiële paragraaf. Deze is nog in ontwikkeling. Hier wordt ingegaan op vragen rond uurtarieven en belastingtechnische consequenties. Begin 2018 zal hierover overleg met fiscalisten en belastinginspecteurs plaatsvinden. De verwachting is dat de financiële paragraaf in 2018 kan worden

toegevoegd aan de Handreiking.

SAMENSTELLING PROJECTGROEP FINANCIËLE PARAGRAAF

dhr. Erwin Audenaerde, voorzitter
mw. Linda Renders
mr. Marieke van Werkhoven
dhr. Marco Speelmans
dhr. Dick van Laren
mr.drs. Robert Andriessen
mw. Jacqueline Bakker

TASKFORCE CENTRAAL KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK HANDREIKING ZORGSCHADE

Medio 2017 is een project gestart om op een eenduidige, moderne en beproefde wijze de tevredenheid te gaan meten van de klanten van de belangenbehartigers die ingeschreven zijn in het Register Letselschade. In het belang van de beoordeling van de klanttevredenheid is de uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) reeds verplicht voor de aangesloten belangenbehartigers. Tot op heden is er echter geen uniform instrument of onderzoekopzet beschikbaar om vergelijkbare en betrouwbare resultaten te verzamelen van de prestaties van de belangenbehartigers op grond van de ervaringen van hun klanten. Er is behoefte om de resultaten van de belangenbehartigers te kunnen toetsen, vergelijken en presenteren. Het

KTO dient voor alle partijen en klanten betrouwbaar en transparant te zijn om alle belangenbehartigers waardevolle inzichten te bieden.

In dit kader is er een Taskforce KTO opgesteld. De eerste stap is de selectie van een geschikt onderzoeksbureau. Eind 2017 hebben 4 bureaus zich gepresenteerd. Begin 2018 wordt de selectie afgerond.

SAMENSTELLING TASKFORCE

dhr. Bart Hoogendoorn (ANWB), projectleider
mr. Marieke van Werkhoven (DLR), secretaris
dhr. Ard Korevaar
dhr. Ed Bijman
mr. Rachel Dielen (PIV)
dhr. Wimold Peters

ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING

In 2017 heeft De Letselschade Raad zich voorbereid op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die op 25 mei 2018 de huidige Wet bescherming Persoonsgegevens (Wbp) zal vervangen. Van alle dataverzamelingen is geïnventariseerd in

hoeverre zij persoonsgegevens bevatten en hoe de bescherming daarvan, zowel procedureel als technisch, geregeld is. Voor alle gegevens is een risico inventarisatie gemaakt en zijn er actieplannen en generieke maatregelen in kaart gebracht.



1 + 1 = 3

De Letselschade Raad, augustus 2018
Bezuidenhoutseweg 60, 2594 AW Den Haag
Postbus 93309, 2509 AH Den Haag
T (088) 3322555
E info@deletselschaderaad.nl

WWW.DELETSELSCHADERAAD.NL