

# Kwaliteitsborging en opleidingsbeleid van Gevolgrecht Nederland B.V.

Opgesteld door directie Gevolgrecht Nederland B.V.

01-01-2024 versie 2 per februari 2025



## Voorwoord

Voor u ligt ons opleidingsbeleid van de letselschade behandelaren die werkzaam zijn binnen Gevolrecht Nederland B.V.. In dit document kunt u de volgende informatie teruglezen.

### 1. **Lidmaatschap van een brancheorganisatie (NIVRE/LSA)**

Wij erkennen het belang van lidmaatschap bij een brancheorganisatie, zoals NIVRE of LSA, voor minimaal 1 op de 2 letselschade-experts. Wij zijn ons ervan bewust dat dit bijdraagt aan de waarborging van de kwaliteit binnen onze organisatie. Ondertussen hebben wij ons ingeschreven voor de “Basisopleiding NIVRE” via NIBE-SVV, waarna wij de opleiding “NIVRE Expert Personenschade” zullen gaan volgen via Letselopleidingen. Verderop in dit document gaan wij hier verder op in, en in de bijlagen voegen wij een inschrijfbewijs toe. Voorts voegen wij ook een hoofdstuk toe met ons opleidingsbeleid.

### 2. **Minimaal 500 uur per jaar aan letselschadezaken**

Onze letselschade-experts besteden meer dan 500 uur per jaar aan de behandeling van letselschadezaken. Dit is een standaard binnen onze organisatie, waarmee we bijdragen aan de continue ontwikkeling en ervaring van onze medewerkers.

### 3. **Adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

In het geval van een beroepsfout kunnen wij ons beroepen op een adequate beroepsaansprakelijkheid verzekering van HDI Insurance.

### 4. **Interne klachtenregeling**

Onze interne klachtenregeling is opgesteld en [gepubliceerd op onze website](#). Hiermee bieden wij transparantie naar onze cliënten en zorgen wij ervoor dat eventuele klachten zorgvuldig worden behandeld volgens een duidelijk omschreven procedure. In dit document laten wij doormiddel van enkele schermafbeeldingen zien hoe dit live staat.

### 5. **Klanttevredenheidsonderzoek**

Wij voeren structureel klanttevredenheidsonderzoeken uit door middel van standaard uitvragen van beoordelingen op [Trustpilot](#). Dit geeft ons waardevolle inzichten in de ervaringen van onze cliënten en stelt ons in staat om onze dienstverlening continu te verbeteren.

Achter in de bijlagen voegen wij ook een procesomschrijving toe van onze dienstverlening. Aangezien wij ons tot uitsluitend richten op “Licht letsel” dossiers, voegen wij in de bijlagen toe hoe wij de triage op dossierniveau geborgd hebben. Voor de dossiers die buiten “Licht letsel” vallen hebben wij externe partners, waaronder VVWL Advocaten (met twee LSA-advocaten) en Compensa Letselschade (met onder andere NIVRE-experts). De overdracht doen wij uitsluitend met goedkeuring van de cliënt waarna wij de volledige overdracht inclusief alle documentatie en de door ons gemaakte buitengerechtelijke kosten.

## Inhoud

Voorwoord .....	1
Opleidingsvereisten ‘procesgang licht letsel’ .....	3
Letselschade behandelaren operationeel.....	4
Opleidingsbeleid medewerkers letselschadebehandeling.....	5
Bijlagen.....	6
Bijlage 1: kopieën behaalde opleidingen .....	6
Bijlage 2: Inschrijfbewijs basisopleiding NIVRE.....	9
Bijlage 3: Bevestiging inschrijving NIVRE-aspirant.....	10
Bijlage 4: Polis beroepsaansprakelijkheidsverzekering HDI .....	11
Bijlage 5: Procesgang behandeling dossier Gevolgrecht Nederland.....	12
Bijlage 6: Intakeformulier: Triage, 4 maanden evaluatie en/of Overdracht dossier.....	17

## Opleidingsvereisten ‘procesgang licht letsel’

We hebben ervoor gekozen om intern de opleiding voor NIVRE te gaan volgen via NIBE-SVV en Letselopleidingen. Verderop in dit document lichten we dit nader toe.

### Uitsluitend licht letsel dossiers


Sinds de oprichting in November 2019 behandelen wij uitsluitend “Licht letsel” dossiers. Zodra er sprake is van “Middel of zwaar letsel” dragen wij het dossier over aan onze partner (LSA & ASP advocaat).

In onze processen hebben wij de Triage, 4-maanden evaluatie en overdracht van dossiers standaard ingebouwd. Afhankelijk van de indicatie bij de intake wordt het behandelproces in gang gezet. Achter in de bijlagen geven we hierop inzage doormiddel van een schermafbeelding. Voorts staat het volgende in de reglementen voor belangenbehartigers:

- [DLR-Reglement-Belangenbehartigers.pdf \(deletselschaderaad.nl\)](#) – pagina 4
- Licht letsel behandeling:
  1. De heer R. Bijlsma – opleiding succesvol behaald (kopie certificaat in bijlagen)
  2. Mevrouw D. Moerman – opleiding succesvol behaald (kopie certificaat in bijlagen)
  3. De heer G.J. Renema - opleiding succesvol behaald (kopie certificaat in bijlagen)
  4. Mevrouw C. de Vries – dient opleiding nog te volgen

Copilot vragen

4 van 13



**1. De belangenbehartiger**

**1.1 Deskundigheid en kwaliteit**

1.1.1 De keurmerkhouders is gebonden aan de GBL, GOMA, Medische Paragraaf en de gedragsregels van het NIVRE.

1.1.2 De keurmerkhouders bevordert de bekendheid van het Nationaal Keurmerk Letselschade bij de benadeelde via informatie in de informatiebrochure (digitaal of fysiek) en het zichtbaar plaatsen van het logo van het Nationaal Keurmerk Letselschade op zijn website, met een link naar de website van De Letselschade Raad.

1.1.3 Het NKL moet staan voor kwaliteit van de letselschadebehandeling. Daarvoor is adequate en actuele deskundigheid binnen NKL partijen van groot belang. Om te waarborgen dat letselschadebehandeling voor het slachtoffer op een deskundige manier en volgens de beginselen van de GBL plaatsvindt, dient per 1/1/2023 aan een aantal opleidingseisen te worden voldaan. Gedurende het jaar 2022 zal worden bezien in hoeverre de keurmerkhouders voorbereid zijn op de navolgende per 1/1/2023 geldende eisen:

**DLR Richtlijn Licht letsel / Procesgang Licht letsel**

- Er is sprake van 'licht letsel' indien het letsel binnen zes maanden restloos (behoudens de normaal te verwachten, niet ontsierende, littekens) geneest, en er dus geen complicerende factoren optreden: [Richtlijn Licht Letsel incl Smartengeld 2022](#)
- 80% van de letselschadebehandelaars die als zodanig uitsluitend licht letsel zaken behandelen moet tenminste binnen 1 jaar met goed gevolg een geaccrediteerde opleiding licht letsel hebben afgerond, vergelijkbaar met de Module Persoonschade-regeling van NIBE-SVV.

## Letselschade behandelaren operationeel

1. De heer R. Bijlsma werkt 28 uren voor Gevolgrecht Nederland B.V... Na aftrek van verlofdagen zijn er 47 werkweken x 28 uren p.w. = 1.316 uren per jaar
2. Mevrouw D. Moerman werkt 16 uren voor Gevolgrecht Nederland B.V... Na aftrek van verlofdagen zijn er 47 werkweken x 16 uren p.w. = 752 uren per jaar
3. De heer G.J. Renema werkt interim voor Gevolgrecht Nederland B.V. en heeft geen vaste uren. Hij is flexibel inzetbaar voor dossierbehandeling.
4. Mevrouw C. de Vries werkt 16 uren voor Gevolgrecht Nederland B.V... Na aftrek van verlofdagen zijn er 47 werkweken x 16 uren p.w. = 752 uren per jaar
  - o Mevrouw C. de Vries heeft nog geen opleiding behaald maar heeft bij indiensttreding (1 augustus 2025) ingestemd met de verplichting om deze binnen 1 jaar te volgen.

# Opleidingsbeleid medewerkers letselschadebehandeling

## Doel

Het opleidingsbeleid is opgesteld om de kwaliteit en deskundigheid te waarborgen van medewerkers die betrokken zijn bij de verwerking en afhandeling van letseldossiers. Door gerichte opleidingen te volgen, blijven onze medewerkers op de hoogte van actuele kennis en ontwikkelingen binnen het vakgebied van personenschadebehandeling.

## Nieuwe medewerkers

1. Opleidingsvereiste
  - a. Alle nieuwe medewerkers die werkzaam zijn in de behandeling van uitsluitend licht letsel dossiers, dienen binnen één jaar na indiensttreding de opleiding "**Module Personenschaderegeling Licht Letsel**" te volgen.
  - b. De opleiding wordt verzorgd door **NIBE-SVV**.
  - c. [Meer informatie over de opleiding, klik hier.](#)

## Mede-eigenaar & operationeel directeur

1. Basisopleiding NIVRE
  - a. Eén van de mede-eigenaren zal in 2026 starten met de "**Basisopleiding NIVRE**", aangeboden door **NIBE-SVV**. Deze opleiding is gericht op het behalen van een gedegen basiskennis over personenschade en het voldoen aan de NIVRE-kwaliteitsnormen.
  - b. Om hieraan deel te nemen is hij sinds 23-04-2025 "Aspirant NIVRE-lid" onder registratienummer *asp0530-25* (zie bijlage 3 een kopie van de bevestiging).
2. NIVRE-Expert Personenschade
  - a. Aansluitend op de Basisopleiding zal dezelfde mede-eigenaar na afronding van de basisopleiding de opleiding "**NIVRE-Expert Personenschade**" volgen.
  - b. Deze opleiding wordt verzorgd door **Letselopleidingen**.
  - c. Het doel is om zich verder te specialiseren en officieel als NIVRE-expert geregistreerd te worden. Tevens is het doel inschrijving bij het Nationaal Keurmerk Letselschade bij de Letselschade Raad.

## Bewijs van inschrijving en deelname

Indien nodig, kan een inschrijfbevestiging of bewijs van deelname worden overlegd aan onze stakeholders (bijvoorbeeld De Letselschade Raad, verzekeraars en samenwerkingspartners).

## Toezicht en evaluatie

- Het bestuur van Gevolgrecht Nederland B.V. zal toezien op de tijdige aanmelding en afronding van de opleidingen.
- Jaarlijks wordt de opleidingsvoortgang geëvalueerd tijdens functioneringsgesprekken met onze medewerkers.

## Slotbepalingen


- Dit opleidingsbeleid is per 01-01-2024 in werking getreden en geldt voor alle medewerkers die direct betrokken zijn bij letselschadebehandeling.

Door dit beleid te hanteren, waarborgen we de kwaliteit en betrouwbaarheid van onze diensten binnen het domein van letselschadebehandeling.

## Bijlagen

### Bijlage 1: kopieën behaalde opleidingen

*De heer R. Bijlsma*

<b>NIBE</b> OPLEIDER VOOR DE FINANCIËLE DIENSTVERLENING	<b>SVV</b>	<b>CERTIFICAAT</b>
<b>Personenschaderegeling</b>		
Naam:	R. Bijlsma	
Geboortedatum:	14 november 1996	
Datum, plaats:	1 februari 2021, Hilversum	
		
Mevrouw J. Hadderingh Directeur	Mevrouw M. de Winter Manager Examenbureau	
5647668		

Mevrouw D. Moerman



D Moerman  
Noarder Stienplaat 10  
8939DA LEEUWARDEN

Datum: 3 juni 2025  
Boekingsnummer: 6299061  
Examen: Personenschaderegeling

**EXAMENRESULTAAT**

NIBE-SVV Examens verklaart dat u het volgende resultaat heeft behaald voor het examen Personenschaderegeling.

Examenonderdeel	Cijfer	Resultaat
Personenschaderegeling	7	Voldoende

U bent voor het examen: **GESLAAGD**

T 035 750 61 55 Marathon 7  
E info@nibesvv.nl 1213 PD  
I www.nibesvv.nl Postbus 447  
1200 AK Hilversum



## Bijlage 2: Inschrijfbewijs basisopleiding NIVRE



2 van veel

Informatie van NIBE-SVV Extern Inbox x



service@nibesvv.nl  
aan mij ▾

vr 22 nov 2024, 14:38

Beste Rienk,

Je staat ingeschreven voor Nivre basis.

Wegens het hoge animo hadden zich zoveel studenten ingeschreven dat we daarmee Start moment Maart en Mei en Juli en een deel van September konden vullen. Omdat het animo zo hoog was hebben we kunnen regelen dat er een extra groep start. Deze zijn we gaan herindelen op volgorde van Inschrijving.

Helaas zijn startmoment Maart en Mei nog steeds vol. Hierdoor kan je helaas niet starten in de groep waarvoor je je had ingeschreven. Vandaar dat ik je wil vragen in welke van de onderstaande groep je zou willen starten.

Omdat het animo zo groot is is er bijna geen ruimte voor inhaalmomenten. Vanwege de hoge aanwezigheidsplicht kunnen we je alleen in de groep plaatsen als je de dagen ook daadwerkelijk kan.

Het zou zonde zijn als je een grote vertraging oploopt omdat je door te weinig deelname het assessment niet kan doen.

Ik stuur je de lesdata door van start Juli en Augustus.  
Graag hoor ik van jou welk start moment je de lessen wilt volgen.

## Bijlage 3: Bevestiging inschrijving NIVRE-aspirant



De heer R.J. Bijlsma  
Schoener 14  
8802 NN FRANEKER

Rotterdam, 24 april 2025

Betreft: bevestiging inschrijving NIVRE-Aspirant

Beste Rienk,

Welkom bij het NIVRE! Je bent per vandaag ingeschreven als NIVRE-aspirant. Hierdoor kun je deelnemen aan diverse evenementen, zoals:

- Alle NIVRE-seminars georganiseerd in de diverse branches;
- Netwerk- en kennissessies georganiseerd door Jong NIVRE;

Met deze inschrijving kun je je ook aanmelden voor de NIVRE Basisopleiding. De aanmelding hiervoor kun je doen op de website van NIBE-SVV.

Als NIVRE-aspirant krijg je toegang tot Extranet, onze digitale werkomgeving. Hier kun je je aanmelden voor de NIVRE-bijeenkomsten. Jouw persoonlijke registratienummer en tevens gebruikersnaam om te kunnen inloggen is: asp0530-25

Voor verdere uitleg verwijzen wij naar de bijgevoegde toelichting.

Een inschrijving als aspirant geldt voor een periode van maximaal 3 jaar. In deze periode kun je de Basisopleiding afronden die vereist is voor registratie als kandidaat en/of de vaktechnische opleiding(en) die vereist is(zijn) voor volledig NIVRE Register-Expert.

De meest recente inschrijvingseisen vind je op onze website [www.nivre.nl](http://www.nivre.nl)

Je inschrijving wordt jaarlijks automatisch verlengd tot deze termijn is bereikt. Wanneer je je Aspirant registratie wilt beëindigen, moet je dit zelf, vóór 1 november aan het Bureau melden ([registratie@nivre.nl](mailto:registratie@nivre.nl)).

## Bijlage 4: Polis beroepsaansprakelijkheidsverzekering HDI

Deze kunt u opvragen via [info@gevolgrecht.nl](mailto:info@gevolgrecht.nl). Vermeld hierbij de reden waarom u deze wilt inzien. Wij nemen deze aanvraag daarna in behandeling.

## Bijlage 5: Procesgang behandeling dossier Gevolgrecht Nederland

### 1. Dossier digitaal aanmaken, 1ste contact met cliënt en vaststellen aansprakelijkheid (spoor 1)

Uitsluitend via ons partnernetwerk (verzekeringstussenpersonen en leasemaatschappijen) melden cliënten zichzelf online aan bij Gevolgrecht Nederland B.V.. Het dossier omvat alle persoonsgegevens van cliënt (NAW + contactgegevens) als ook de gegevens van het verkeersongeval (toedrachtomschrijving en (letsel)schade). Verder is er gelegenheid om stukken te uploaden die de toedracht van het ongeval onderbouwen, zoals het Schade-aanrijdingsformulier, Proces-Verbaal, getuigenverklaring(en) en/of andere relevante stukken. Cliënt krijgt ook bij aanvang het dossierkenmerk doorgestuurd, zodat diegene daarmee sneller geholpen kan worden.

#### Telefonische intake & Aansprakelijkstelling opstellen/ versturen

Ons systeem maakt automatisch en gelijk op het moment van het dossier aanmaken twee taken aan voor onze letselschadebehandelaren:

- Telefonisch intake: Tijdens de telefonische intake stellen we onder andere deze twee vragen: Hoe gaat het met u en wat is er precies gebeurd? Hiervan maken we een gespreksverslag welke we in ons online dossier opslaan.
- Aansprakelijkstelling opstellen: Na de intake en bestudering van de situatie en documenten stellen we de aansprakelijkheid van het ongeval vast. Hierna gaan wij uitzoeken waar diegene verzekerd is (WAM- of AVP-verzekering). Mocht alleen het kenteken van de wederpartij aanwezig zijn in het dossier, dan kunnen we bij het RDW de verzekeraarsgegevens telefonisch opvragen. Uiteindelijk stellen we de aansprakelijkstelling op welke we indienen bij de verzekeraar (spoor 1: aansprakelijkheid vaststellen). Indien de politie ter plaatse is geweest, checken we ook bij Stichting Proces-Verbaal of er een rapport van gemaakt is en zo ja, dan voegen we die toe aan het dossier.

#### Eerst inschatting type letselschade (licht, middel of zwaar) – Triage

Bij het aanmaken van het dossier krijgt de cliënt een vraag om zelf een eerste inschatting te maken hoelang de klachten gaan duren. We hebben hier drie antwoord keuzes: A = minder dan 1 week; B = 1 – 4 weken en C = langer dan 4 weken. Het gekozen antwoord en de opgegeven schade-onderdelen bepalen mede het vervolgproces voor de inventarisatie en het vaststellen van de schade. Dit noemen we spoor 2: schade vaststellen.

Vervolgens wordt na het aanmaken van het dossier de “Telefonische intake” gedaan, waarbij we vragen hoe het met cliënt gaat en stellen we vast welk type letsel (voorlopig) van toepassing is. De intake volgen we binnen 2 werkdagen op. In het systeem hebben we hiervoor een “Intakeformulier” (zie bijlage 5) geïmplementeerd. Tijdens de intake worden minimaal deze 2 vragen gesteld:

1. Wat is er precies gebeurd?
2. Wat voor schade heeft u opgelopen?
  - a. Hierbij maakt de medewerker een inschatting welk type letsel het betreft
    - i. Geen letsel → afhandeling
    - ii. Licht letsel → automatische taak “4 maanden evaluatie”
      1. Alle medewerkers die in de behandeling van dossiers werken beschikken over de module personenschaderegeling via NIBE-SVV. Nieuwe medewerkers stemmen in om binnen de eerste 24 maanden de opleiding te gaan volgen.

- iii. Middel- en zwaar letsel → automatische taak “Overdracht dossier”
  1. Wij dragen een dossier over aan een belangenbehartiger die lid is van de brancheorganisatie NIVRE of LSA. Hiermee borgen we een adequate opvolging en behandeling van het dossier
  2. Ondertussen gaan we zelf de “Basisopleiding NIVRE” en “NIVRE-Expert Personenschade” volgen, waarna we deze dossiers eventueel ook zelf mogen behandelen.

De automatische taken komen in de takenlijst te staan en ook in de agenda, op de juiste datum. Op deze manier borgen we het vervolgproces en weten we bij elk dossier exact welk type letsel er van toepassing is en welk proces we daarbij moeten volgen.

#### Reactietermijnen automatisch agenderen

Op het moment van verzending van de aansprakelijkstelling maakt het systeem automatisch weer een taak aan: Reactie op aansprakelijkstelling, welke 14 dagen na verzending rood wordt (buiten termijn). In ons systeem stellen we een rappel op en versturen we naar de betreffende verzekeraar. Hiermee houden we grip op het feit dat de verzekeraar van de tegenpartij uiterlijk na 3 maanden een inhoudelijk standpunt inneemt ten aanzien van de aansprakelijkheid.

#### Communicatievoorkeur cliënt

De cliënt krijgt bij de telefonische intake de vraag gesteld wat voor communicatiemiddel diegene het prettigst vindt. Dit kan telefonisch of per e-mail zijn. Hierbij wordt ook afgesproken wanneer het volgende contactmoment zal plaatsvinden.

## **2. Vaststellen schade (spoor 2)**

#### Inventarisatie

Indien het dossier niet bij het eerste contact wordt afgewikkeld gaan we verder met de schade-inventarisatie. Na aanmelding krijgt onze cliënt per e-mail automatisch een uitnodiging voor het aanmaken van een eigen inlog, waarmee diegene online kan inloggen in “Mijn Gevolgrecht”. In deze omgeving krijgt cliënt, afgestemd op de schadeposten die diegene heeft opgegeven bij het dossier aanmaken, een vragenlijst per schadepost. In begrijpelijke taal kan cliënt de schade(s) invullen en daar ook stukken bij uploaden. Verder kan cliënt hier zijn/ haar bankgegevens invoeren en ook een kopie van de bankpas veilig uploaden. Hiermee verzamelen we alle informatie over de aard en de ernst van het letsel en bepalen we de toepasselijkheid van de Letselschade richtlijnen van de letselschade raad als ook de Gedragscodes Behandeling Letselschade (GBL).

#### Berekening en onderbouwing

Alle informatie die wij online verkrijgen van cliënt wordt gecheckt op juistheid en compleetheid. Dit is ook het moment dat we schade afwijzen, indien er geen sprake is van een redelijk causaal verband tussen de schade en het ongeval. De schadeposten die we goedkeuren gaan door naar de (voorlopige) schadestaat. Hiervoor berekenen we alle schadeposten op basis van de geldende richtlijnen, zoals hierboven omschreven. Verder zorgen we voor een duidelijke onderbouwing, inclusief de juiste bewijsstukken.

### Vaststellen en indienen

Zodra we bovenstaande stappen hebben doorlopen genereren we in ons systeem de (voorlopige) schadestaat. Voordat we deze indienen bij de wederpartij, checkt een collega schadebehandelaar de uitwerking. Er wordt gewerkt conform het vier-ogen-principe.

### Indien geen gehoor cliënt

Zodra de aansprakelijkheid erkend is krijgt cliënt na 14 en 30 dagen het verzoek om ons te informeren hoe het herstel verloopt en om de stukken aan te leveren die nodig zijn om de schadeberekeringen te kunnen doen. Hiermee staan we continue in contact met cliënt om te zorgen dat het schadedossier zo compleet mogelijk gemaakt wordt. Waarmee we uiteindelijk de vervolgstappen kunnen zetten.

## **3. Vervolgstappen**

Bij stap 1 wordt afgesproken wanneer het 2<sup>de</sup> contactmoment zal plaatsvinden en de wijze waarop: telefonisch of digitaal. Dit is dan ook de eerste vervolgstap: vragen hoe het herstel van cliënt verloopt en checken wat ervoor nodig is om het herstel zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen. Bij dit 2<sup>de</sup> contactmoment wordt wederom afgesproken wanneer het volgende contactmoment is.

### Aandachtspunten bij vervolgstappen

- Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk drie maanden na het ongeval neemt de wederpartij een standpunt in ten aanzien van de aansprakelijkheid (volledige erkenning, gedeeltelijke erkenning, gemotiveerde afwijzing of gemotiveerde mededeling waarom nog geen standpunt kan worden ingenomen). Hier zien wij strak op toe en hebben we in onze workflow ingebouwd.
- Zo spoedig mogelijk beoordeelt de wederpartij samen met Gevolgrecht of het inwinnen van medische informatie noodzakelijk is, gelet op aard van het letsel en het verloop van het herstel van het slachtoffer. Bij verwacht herstel binnen drie maanden is het in het algemeen niet noodzakelijk medische informatie op te vragen.
- Zo spoedig mogelijk, maar in elk geval na drie maanden, beoordeelt de verzekeraar samen met Gevolgrecht of de inschakeling van een re-integratiedeskundige gewenst is.
- Indien het letsel bij de 4 maanden evaluatie nog niet (volledig) hersteld is, wordt de overdracht naar een LSA-advocaat besproken met cliënt als ook in gang gezet.

### Opvolging middel- en zwaar letsel

Indien het dossier gedurende het proces van licht naar middel- en zwaar letsel gaat, dragen wij het dossier over aan een letselschadebureau, waar specialisten werkzaam zijn die in het bezit zijn van een geaccrediteerde opleiding zoals de Nivre of LSA. Deze bureaus dienen zich te houden aan de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) waardoor een professionele rechtsbijstand gewaarborgd is.

## **4. Voorschot verstrekken – Voorlopige schadestaat opstellen en indienen**

Indien en zodra de aansprakelijkheid is erkend door de wederpartij, verstrekt Gevolgrecht Nederland een (voorlopige) schadestaat. Indien er sprake is van gemaakte kosten voor de geleden (letsel)schade van cliënt en diegene is nog niet (volledig) hersteld, dan vragen wij de verzekeraar aan de hand van de beschikbare (medische) informatie een voorschot rechtstreeks uit aan cliënt, zonder tussenkomst van een derdengeldrekening (conform De Letselschade Richtlijnen). Dit gebeurt in afwachting van de definitieve vaststelling van de schade. De wederpartij betaalt het voorschot binnen twee weken na het contact (telefonisch of digitaal) rechtstreeks.

## 5. Afronding van de schaderegeling (definitieve schadestaat)

Zodra het herstelproces van het letsel is geëindigd, stelt Gevolgrecht Nederland op basis van de (medische) informatie een definitieve schadestaat op voor cliënt. Hierbij wordt aan de wederpartij een voorstel tot vaststelling definitief schadebedrag gedaan. Voorbeelden van schadeposten zijn ziekenhuisdaggeldvergoeding, reiskosten, medische kosten, huishoudelijke hulp, smartengeld en verlies van arbeidsvermogen.

Binnen vier weken nadat de wederpartij en Gevolgrecht Nederland (namens cliënt) een akkoord hebben bereikt over de hoogte van het schadebedrag, betaalt de wederpartij het overeengekomen schadebedrag aan het slachtoffer. Gevolgrecht Nederland vraagt aan de wederpartij om een schriftelijke bevestiging toe te sturen.

De verzekeraar verlangt geen finale kwijting van het slachtoffer.

## 6. Smartengeld

Het smartengeld wordt in Nederland naar redelijkheid en billijkheid bepaald. Daaraan ligt geen rekenkundige formule ten grondslag. Bijzondere persoonlijke omstandigheden van het slachtoffer worden in de regel meegewogen; die lenen zich vanzelfsprekend niet voor een strikte normering.

Een zekere normerende werking gaat uit van de in Nederland voor smartengeld ontwikkelde jurisprudentie. Mede op basis daarvan zijn de volgende indicaties te geven:

“Opmerking: de factoren en bedragen zijn ontleend aan de uitspraken, gepubliceerd in de bundel ‘Smartengeld’ van de ANWB, Den Haag, 18 e druk, 2012. In 2019 zal bij het verschijnen van de nieuwe bundel ‘Smartengeld’ door de Werkgroep Normering een evaluatie plaatsvinden”.

- Tot € 1.025,-- bij oppervlakkig en beperkt letsel met een herstelperiode van ongeveer twee maanden. Denk hierbij onder meer aan schaafwonden, kneuzingen, eerstegraads brandwonden en beperkte, niet-ontsierende littekens.
- Van € 675,-- tot € 2.025,-- bij letsel waarvoor een korte medische en/of therapeutische behandeling heeft plaatsgevonden en waarbij sprake is van een herstelperiode van twee tot vier maanden. Denk onder meer aan (lichte) hersenschudding of whiplash met restloos herstel, forse verzwikking of verstuiking, een gebroken rib en enkele dagen arbeidsongeschiktheid.
- Van € 1.350,-- tot € 2.500,-- bij letsel met een wat langere herstelperiode van ongeveer vier tot zes maanden, maar met een uiteindelijk restloos herstel (op eventueel wat beperkte, niet-ontsierende littekens na), waarvoor medische en/of therapeutische behandeling heeft plaatsgevonden. Denk hierbij onder meer aan gevallen van korte ziekenhuisopname, bij ‘eenvoudige’ botbreuken, indien sprake is van een aantal weken tot enkele maanden arbeidsongeschiktheid\* en tijdelijke hulpbehoefendheid.

\*Onder arbeidsongeschikt wordt tevens verstaan het niet of niet volledig kunnen uitvoeren van taken, bijvoorbeeld in de huishouding.

Gevolgrecht Nederland B.V. hanteert de richtlijn van het smartengeld van de Letselschade Raad bij het vaststellen van een redelijke smartengeldvergoeding.

## **Definities**

### Licht letsel

Er is sprake van ‘licht letsel’ indien het letsel binnen zes maanden restloos (behoudens de normaal te verwachten, niet ontsierende, littekens) geneest, en er dus geen complicerende factoren optreden. Indien op medisch gebied nog geen zicht is op de ernst van het letsel, is de richtlijn voorlopig toepasbaar. Indien het letsel qua zwaarte of complexiteit niet voldoet aan de richtlijn, dan is de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) van toepassing. Dit dient expliciet te worden meegedeeld aan het slachtoffer.

### Smartengeld

Smartengeld is een vergoeding ter compensatie van immateriële schade, zoals pijn, leed en verdriet. Indien slachtoffers letsel hebben opgelopen, hebben zij naast vergoeding van materiële schade recht op smartengeld.

### Finale kwijting

Hieronder wordt verstaan de definitieve afwikkeling van een letselschadezaak, waarbij verzekeraar en slachtoffer verklaren niets meer van elkaar te vorderen hebben.

## **Indexering en evaluatie van deze richtlijn**

Jaarlijks wordt op basis van het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS (peildatum 1 januari) bekeken of aanpassing van de normbedragen noodzakelijk is. De bedragen worden verhoogd indien de CPI is gestegen met minimaal 5% ten opzichte van de datum van laatste wijziging van de normbedragen.

Elke vijf jaar wordt met behulp van de bundel ‘Smartengeld’ van de ANWB bekeken of de bedragen per categorie aansluiten bij de door de rechter toegekende bedragen of dat aanpassing noodzakelijk is.

Op 1 januari 2023 zijn de normbedragen voor het laatst verhoogd. In 2019 heeft bij het verschijnen van de nieuwe bundel ‘Smartengeld’ door de Werkgroep Normering (van de Letselschade Raad) een evaluatie plaatsgevonden. Daaruit kwam naar voren dat er, naast de prijscompensatie, geen trend is waar te nemen die een extra verhoging van de normbedragen rechtvaardigt. De volgende evaluatie zal in 2024 plaatsvinden.

Gevolgrecht Nederland B.V. neemt deze indexering één op één over van de Letselschade Raad.

## Bijlage 6: Intakeformulier: Triage, 4 maanden evaluatie en/of Overdracht dossier

The screenshot shows a digital intake form titled 'Intakeformulier'. Several fields are circled in red:

- 'Schadeformulier: niet aanwezig in dossier' (highlighted with a red circle)
- 'Wat is er precies gebeurd?' (highlighted with a red circle)
- 'Hoe gaat het met u en uw herstel?' (highlighted with a red circle)
- The 'Type letsel' dropdown menu (highlighted with a large red oval), which is currently set to 'Middel letsel' and shows options: 'Geen letsel', 'Materieel', 'Licht letsel', 'Middel letsel', and 'Zwaar letsel'.

Het type letsel bepaalt het vervolgproces (Triage beleid):

- Geen letsel of materieel : -
- Licht letsel : 4 maanden evaluatie

**TODO** 4 maanden evaluatie

[d.moerman@gevolgrecht.nl](mailto:d.moerman@gevolgrecht.nl) 2024-07-03

- Middel- en zwaar letsel : Overdracht dossier

**TODO** Overdracht dossier

[d.moerman@gevolgrecht.nl](mailto:d.moerman@gevolgrecht.nl) 2024-06-24