

Bulletin 2000, 8 Werkgeversaansprakelijkheid (Bewerkt door Mr. Chr.H. van Dijk, Kennedy Van der Laan Advocaten )

Bulletin 2000, 8 Collega's op de werkvloer (1)

Bulletin 2000, 8 Buitengerechtelijke kosten van regresnemers (PIV-Nieuwsbrief d.d. 05-10-00) (Bewerkt door Mr. F.Th. Kremer, Directeur Stichting PIV )

Bulletin 2000, 8 Stand van zaken regresconvenanten (Bewerkt door Mr. A.J. Schoonen, Achmea Personenschade)

Bulletin 2000, 8 Onderzoek naar kennismangement binnen het PIV (Bewerkt door Informatie: Joop Vorst, j.vorst, tel: 071-5140370, of BSN Nederland, pos

## **Bulletin 2000, 8 Werkgeversaansprakelijkheid (Bewerkt door Mr. Chr.H. van Dijk, Kennedy Van der Laan Advocaten )**

RB. Breda 16 mei 2000, rolnr.: 75015/HA ZA 99-1257 (N.G.)

### FEITEN

De Bont is betontimmerman in dienst bij Oudenallen. Vanaf november 1997 rijdt hij iedere werkdag met zijn eigen auto van zijn woonplaats Oosterhout (NB) naar Deventer. Hij vervoert daarbij collega's en ontvangt op grond van de CAO voor het Bouwbedrijf een reisrentoeslag, een autokostenvergoeding en een meerrijderstoeslag.

Hieraan houdt hij ongeveer f 1.500 netto per maand over.

In de ochtend van 17 februari 1998 vertrok De Bont met drie van zijn collega's naar Deventer. Door de schuld van De Bont overkwam hen een ernstig ongeval waarbij De Bont en zijn collega's ernstig gewond raakten. De Bont sprak zijn werkgever Oudenallen aan voor zijn eigen letselschade. Hij baseerde zijn vordering op 7:658 BW, het stelsel van het arbeidsrecht zoals neergelegd in art. 6:170 lid 3 en 7:661 BW, de uit de arbeidsovereenkomst voortvloeiende eisen van redelijkheid en billijkheid en tenslotte (ook) op de in Nederland levende rechtsovertuigingen zoals neergelegd in art. 7:658a BW van het (inmiddels ingetrokken) wetsvoorstel Verkeersongevallen.

Oudenallen betwist aansprakelijk te zijn.

### Procedureverloop en uitspraak

Nadat de kantonrechter de vordering van De Bont heeft afgewezen, doet de rechtbank dat eveneens. De rechtbank overweegt dat het ongeval buiten werktijd en niet in de uitoefening van de werkzaamheden heeft plaatsgevonden. De rechtbank maakt daarbij onderscheid tussen reis- en werktijd. Voor een bouwvakker is het, aldus de rechtbank, gebruikelijk dat hij steeds naar een andere bouwplaats dient te rijden.

De afstand Oosterhout-Deventer is volgens haar zodanig dat sprake is van normaal woon-werkverkeer dat niet als onderdeel van de werktijd moet worden aangemerkt.

Bovendien wordt krachtens de CAO de reistijd gekort op de werktijd, indien reis- en werktijd samen meer dan 11,5 uur bedragen.

Ook het feit dat door de werkgever een reisurenvergoeding wordt gegeven maakt niet dat het ongeval tijdens werktijd heeft plaatsgevonden. In de CAO worden reis- en werkuren afzonderlijk genoemd. Dat de CAO uitgaat van zoveel mogelijk groepsvervoer tussen woning en werk en de werkgever dit

stimuleert, maakt niet dat De Bont de auto uit hoofde van zijn dienstbetrekking bestuurde. Vervolgens overweegt de rechtbank:

'3.9 De in het arrest van de Hoge Raad van 16 oktober 1992 (NJ 1993/264 ) gegeven norm heeft betrekking op een werknemer die krachtens zijn verplichtingen uit de arbeidsovereenkomst bij het verrichten van zijn taak gebruik maakt van een eigen zaak (auto), die door eigen schuld van de werknemer wordt beschadigd. In de thans voorliggende zaak heeft het ongeval plaatsgevonden voor aanvang van de werktijd en niet tijdens de uitoefening van de werkzaamheden van De Bont, zodat de in genoemd arrest gegeven regel niet van toepassing is'.

Aangezien het ongeval De Bont volgens de rechtbank is overkomen in een privé-situatie die met zijn werk samenhangt, toetst zij de vordering, onder aanhaling van HR 22 januari 1999 (NJ 1999, 534 ), aan de norm van goed werkgeverschap.

De rechtbank is van oordeel dat Oudenallen zich als een goed werkgever heeft gedragen. Voor het ongeval heeft De Bont zich nooit op het standpunt gesteld dat de werkgever zorg had moeten dragen voor overnachtingsmogelijkheden in de buurt van het onderhanden werk of dat hij een professioneel vervoerder had moeten inschakelen en evenmin dat het onredelijk zou zijn om hem dagelijks op en neer te laten rijden. Voorts staat vast dat De Bont een ruime vergoeding ontving. Onjuist is, aldus de rechtbank, de stelling van De Bont dat de eisen van een goed werkgeverschap meebrengen dat de werkgever er op wijst dat de werknemer zich dient te verzekeren. De Bont had dit zelf kunnen en moeten bedenken.

Tenslotte merkt de rechtbank op dat het wetsontwerp Verkeersongevallen van de toenmalige Minister Sorgdrager met art. 7:658a BW is ingetrokken en oordeelt zij dat daarop niet kan worden geanticipeerd.

Commentaar

Zorgplicht

Art. 7:658 BW legt op de werkgever een zeer vergaande zorgplicht en belast hem bovendien met het bewijsrisico ten aanzien van de nakoming van die zorgplicht. De werkgever moet alles doen wat redelijkerwijze nodig is om te voorkomen dat de werknemer schade lijdt. Het betreft hier echter geen absolute zorgplicht(\*1). De werkgever moet verwijtbaar tekort zijn geschoten in het treffen van veiligheidsmaatregelen om aansprakelijk te zijn. Wel tendeert de (lagere) rechtspraak steeds meer naar risicoaansprakelijkheid. In 7:658 BW voorkomende begrippen als 'in de uitoefening van de werkzaamheden' en 'lokale, werktuigen en gereedschappen' waarvoor de zorgverplichting van de werkgever geldt, worden bijv. extensief uitgelegd.

In het op 26 november 1997 door Sorgdrager ingediende en door haar opvolger inmiddels weer ingetrokken wetsontwerp Verkeersongevallen(\*2) werd voorgesteld een nieuw artikel 7:658a BW in te voeren. In die bepaling wordt de werkgever aansprakelijk gehouden voor de schade die de werknemer lijdt doordat deze in de uitoefening van zijn werkzaamheden een motorrijtuig bestuurt dat betrokken is bij een verkeersongeval, behoudens indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer. Indien dit artikel wet zou zijn geworden, zou zodoende voor deze situatie, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer, de facto een risicoaansprakelijkheid voor de werkgever in het leven zijn geroepen.(\*3) Voorts zou de regeling in zekere zin voor mobiele werknemers het werkplekvereiste van 7:658 BW verruimd hebben tot het motorrijtuig waarvan die werknemers gedurende de uitoefening van hun werkzaamheden gebruik zouden maken.

Dat op een ingetrokken wetsvoorstel niet kan worden geanticipeerd, zoals de rechtbank oordeelt, ligt voor de hand. Wel zou men kunnen betogen dat het wetsvoorstel op dit punt de in Nederland levende rechtsovertuiging weergeeft en dat het voorstel daarom op voet van 3:12 BW (redelijkheid en billijkheid) toch zou moeten worden toegepast. Ook indien men deze mening zou zijn toegedaan, zou dit De Bont niet baten, indien men tenminste met de rechtbank van mening is dat sprake was van woon-werkverkeer. Hierop zag 7:658a (concept) BW evenmin.

De omstandigheid dat het ongeval volgens de rechtbank buiten werktijd plaatsvond en niet tijdens de uitoefening van de werkzaamheden, maakt dat 7:658 BW evenmin toepasselijk is. Sommigen zijn van mening dat ook zonder invoering van 7:658a BW de werkgever op voet van 7:658 BW aansprakelijk is voor de letselschade die de werknemer lijdt doordat deze in de uitoefening van zijn werkzaamheden een motorrijtuig bestuurt dat betrokken is bij een verkeersongeval.(\*4) Aldus wordt een beroep gedaan op het hiervoor genoemde arrest van de Hoge Raad van 16 oktober 1992 (Bruinsma/Schuitmaker)(\*5).

### Begrenzing

Naar mijn mening is een beroep op dit arrest als volgt begrensd. In de casus die de Hoge Raad in die zaak te behandelen kreeg ging het om een werknemer die tijdens werktijd zijn auto ten behoeve van zijn werkgever gebruikte en deze door eigen toedoen total loss reed. In zijn uitspraak stelt de Hoge Raad voorop dat geen rechtsregel meebrengt dat de werkgever aansprakelijk is voor schade aan zaken van de werknemer, indien deze die zaken bij het verrichten van zijn taak gebruikt, in het bijzonder niet indien de schade door de schuld van de werknemer zelf is ontstaan. In beginsel is dit echter anders, wanneer het gaat om een werknemer die bij de uitvoering van zijn arbeidsovereenkomst gebruikmaakt van zijn eigen zaak en die zaak naar haar aard, zoals dat bij auto's in het bijzonder het geval is, risico's van ernstige beschadiging meebrengt, niet alleen door fouten van derden, maar ook in samenhang met het ervaringsfeit dat de dagelijkse omgang met dergelijke zaken de gebruiker ertoe zal brengen niet steeds alle voorzichtigheid in acht te nemen die ter voorkoming van ongevallen geraden is. Uitzondering op die regel is volgens de Hoge Raad mogelijk, wanneer een adequate autokostenvergoeding door de werkgever aan de werknemer wordt gegeven en deze mede ertoe strekt om eventuele onverhaalbare schaden aan de auto of de premie van een hierop betrekking hebbende verzekering te vergoeden. Het stelsel van het arbeidsrecht, art. 6:170 lid 3 BW en art. 7a:1639 da BW (oud)(\*6), brengen mee dat, als de werknemer ten tijde van een ongeval niet zijn eigen zaak gebruikte maar die van de werkgever of van een derde, de werkgever de door de schuld van de werknemer aan de zaak toegebrachte schade in beginsel

(behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer) heeft te dragen. 'Met dit stelsel strookt en in verband daarmee vloeit naar de aard van de arbeidsovereenkomst uit de eisen van redelijkheid en billijkheid, bedoeld in 6:248 lid 1, voort dat de werkgever ook in geval de auto ten tijde van het ongeval aan de werknemer zelf toebehoorde, in beginsel de daaraan ontstane schade heeft te dragen, behoudens het geval dat deze is ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer' aldus de Hoge Raad. Zoals ook uit de volgende overweging blijkt, kan de vordering in beginsel niet gegrond worden op 7:658 BW. 'Aan het voorgaande doet niet af dat de werknemer met betrekking tot schaden door ongevallen met zijn eigen auto, terzake waarvan de werkgever in beginsel geen zorgplicht heeft, geen aanspraken zal kunnen gronden op art 7A: 1638x '.

### Conclusie

Terecht wijst Lindenbergh er op dat het zonder meer doortrekken van het arrest van 16 oktober 1992 naar letselschaden op gespannen voet staat met de schuldaansprakelijkheid van 7:658 BW(\*7). Anderzijds moet worden toegegeven dat moeilijk is vol te houden dat voor personenschade een voor de werknemer minder gunstige regel zou gelden dan voor zijn zaakschade. Men kan voorts menen dat het wenselijk is dat een werknemer, die krachtens zijn verplichting uit de arbeidsverhouding bij het verrichten van zijn taak een motorrijtuig bestuurt, de schade die hij lijdt door de extra risico's waaraan hij daarbij wordt blootgesteld vergoed dient te krijgen. Daar (de tekst van) 7:658 BW voor een dergelijke risicoaansprakelijkheid van de werkgever geen ruimte biedt is het (slechts) aan de wetgever of zij tot dit laatste (politieke) besluit wil nemen.(\*8).

## Bulletin 2000, 8 Collega's op de werkvloer (1)

Het PIV-Bulletin start met ingang van dit nummer een serie interviews met mensen die in het veld van de personenschaderegeling werkzaam zijn. Hoe is hun werk georganiseerd? Waar lopen ze in hun werk tegenaan? Welke ontwikkelingen hebben ze achter de rug of zien ze op zich afkomen? In deze eerste aflevering een gesprek met Jan Apperloo, schadebehandelaar bij Achmea Personen Schade (locatie Apeldoorn). Jan Apperloo is gespecialiseerd in de berekening van toekomstschades in de zin van verlies van arbeidsvermogen of gederfd levensonderhoud bij overlijden.

Carrièreperspectieven struikelblokken in de berekening van toekomstschades

De letselschadebehandelaars van Achmea Personen Schade wikkelen voornamelijk letselschades af die als gevolg van verkeersongevallen zijn ontstaan en waarbij de aansprake-

lijke verzekerde een beroep doet op zijn wettelijke aansprakelijkheidsverzekering motorvoertuigen of, in een enkel geval, zijn aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren. Achmea Personen Schade doet dit voor vijf verzekeraars binnen de groep Achmea: Centraal Beheer Achmea, het Groene Land Achmea, Zilveren Kruis Achmea, Avéro Achmea en FBTO. In Apeldoorn werken in totaal circa veertig letselschadebehandelaars. De afdeling is gesplitst in een herstelbare-schadegroep van zo'n dertig medewerkers en een toekomstschadegroep van tien medewerkers. Schadebehandelaar Jan Apperloo maakt deel uit van de toekomstschadegroep. Hij houdt zich vooral bezig met schades door langdurige of blijvende arbeidsongeschiktheid van zelfstandige ondernemers en met overlijdensschades waarbij er voor de nabestaanden van gederfd levensonderhoud sprake is. Deze schades vormen in aantallen de minderheid - elke medewerker in de toekomstschadegroep werkt aan circa tweehonderd langlopende dossiers, terwijl het aantal kortlopende dossiers in de herstelbare-schadegroep veel hoger ligt - maar ze vormen in financieel belang veruit de meerderheid. 'Bij een grotere maatschappij is zo'n onderverdeling natuurlijk wat gemakkelijker te maken dan bij een kleinere,' zegt Jan Apperloo. 'Enerzijds kunnen we ons daardoor beter specialiseren en anderzijds kunnen we meer grip krijgen op de schadelast en op de kwaliteit van de behandeling. Op het moment dat je mensen bij elkaar zet die zich eigenlijk alleen met toekomstschadeberekeningen en toekomstschadebehandeling bezighouden, zijn zulke werkzaamheden en processen natuurlijk gemakkelijker te stroomlijnen.'

Speculatief

Jan Apperloo en zijn collega's nemen in de dossierbehandeling de coördinatie van het hele traject voor hun rekening, dat wil zeggen de intake, het overleg met de belangenbehartiger van het slachtoffer, de inschakeling van de medische adviseur, een schaderegelaar en eventueel, met het oog op reïntegratie, een arbeidsdeskundige van Achmea, tot het punt waarop sprake is van herstel of een medische eindsituatie. Op dat moment weten alle partijen waar ze aan toe zijn en wat de restgevolgen zijn, zodat de toekomstschade in de zin van financiële gevolgen voor het slachtoffer kan worden berekend. Essentieel daarbij is natuurlijk de vraag hoe het inkomen van het slachtoffer zich in de toekomst zal ontwikkelen en welk verloop dat zonder het ongeval zou hebben gehad. 'De toekomst is per definitie onzeker en welke carrière het slachtoffer zonder ongeval zou hebben gemaakt, is veelal speculatief,' zegt Jan Apperloo. 'Toch moeten we dat zo goed mogelijk benaderen, door zo veel mogelijk concrete feiten en omstandigheden te verzamelen over de achtergronden van het slachtoffer, zijn opleiding en ervaring, zijn inkomen in de afgelopen jaren en zijn mogelijkheden in de toekomst, gezien bijvoorbeeld de arbeidsmarkt. Zo moeten we, alle goede en kwade kansen afwegend, enigszins richting geven aan het carrièrepad van het slachtoffer. Dat is vaak heel lastig. Het is ook een punt waarop we nogal eens van mening verschillen met de belangenbehartiger van het slachtoffer, die natuurlijk ook een bepaald carrièrepad uitstippelt. En daarbij komen dan nog de andere aspecten waarover je van mening kunt verschillen: de restcapaciteit van het slachtoffer, de verbetering of verslechtering van het letsel, de uitkeringssituatie in de toekomst gelet op de veranderingen in de sociale wetgeving, fiscale ontwikkelingen, de verwachte rente- en inflatiecijfers in de toekomst etcetera.'

Normen en standaarden

De ontwikkeling van een carrière is individueel verschillend. Voor de inschatting van een toekomstige carrière is daarom geen normering mogelijk. Het Audaletsysteem voor letselschadebehandelaars is zuiver een rekentechnisch programma. Met dit systeem kunnen bijvoorbeeld brutosalariissen naar netto-inkomens worden omgerekend of toekomstige bedragen, rekening houdend met inflatie en rendement, naar huidige waarden. Ook kan er in dit systeem met carrièremogelijkheden rekening worden gehouden. De gebruiker van het systeem bepaalt echter de invoer en daarmee de uitkomst. En dat kan tot verschillen leiden. Jan Apperloo zou wensen dat ten behoeve van de hele berekeningssystematiek meer normen en standaarden beschikbaar kwamen dan de letselschadebehandelaars nu in hun werk kunnen toepassen. 'Neem bijvoorbeeld de berekeningssystematiek bij overlijdensschades, dus waarbij de nabestaanden schade hebben in de zin van gederfd levensonderhoud. Op zich kan zo'n schade vrij snel worden vastgesteld, want in tegenstelling tot bij letsel is op de dag van het ongeluk een definitieve situatie ontstaan. Dat zou een kwestie moeten zijn van een calculatie maken, met elkaar rond de tafel gaan zitten en binnen een half jaar kan er dan een overeenkomst met de belangenbehartiger zijn. In de praktijk echter is die berekeningssystematiek erg complex, onder meer doordat dergelijke overlijdensschades niet bijzonder vaak voorkomen. Ook is er binnen het rekenmodel in het Audaletsysteem nog erg veel ruimte voor de rekentechnische interpretatie van hoe bepaalde schadecomponenten wel of niet moeten worden toegerekend. Dat levert soms vervelende discussies op en een zekere 'juridisering' van het rekenmodel. Om die discussie zowel in het belang van het slachtoffer als de verzekeraar te vermijden, zou het model rekentechnisch nog meer kunnen worden genormeerd.'

#### Finale kwijting

De ingewikkelde berekeningen van toekomstschades in het geval van letsel, waarbij tal van zaken onzeker of speculatief zijn, kunnen deels achterwege blijven indien beide partijen, slachtoffer en verzekeraar, voor de duur van de onzekerheid afzien van finale kwijting. In de praktijk komt dat ook voor, dus dat in de vaststellingsovereenkomst voor bepaalde schadeposten een voorbehoud wordt gemaakt, die dan na bijvoorbeeld één, vijf of tien jaar opnieuw worden bekeken. 'Toch gebeurt dat niet vaak,' aldus Jan Apperloo. 'Meestal willen beide partijen dat niet en zie je dat de zaak een finale kwijting krijgt, 'all in', waarbij alle schadeposten tegen goede en kwade kansen definitief worden afgeregeld. Het slachtoffer heeft dan geen contact met de verzekeraar meer, kan zijn eigen weg gaan en zijn eigen keuzes maken.' (PvS)

### **Bulletin 2000, 8 Buitengerechtelijke kosten van regresnemers (PIV-Nieuwsbrief d.d. 05-10-00) (Bewerkt door Mr. F.Th. Kremer, Directeur Stichting PIV )**

In de dit voorjaar verschenen PIV-publicatie, Buitengerechtelijke kosten; vijf visies op de redelijkheid, wordt ook -met name door ondergetekende- uitvoerig ingegaan op de problematiek inzake de buitengerechtelijke kosten van regresnemers. Overigens is van dit boek, mocht uw exemplaar inmiddels 'beduimeld' zijn en uiteraard zolang de voorraad strekt, bij ons nog wel een exemplaar te verkrijgen.

Het gaat dan vooral om de vraag of deze regresnemers (zoals zorgverzekeraars en werkgevers) een vergoeding wegens buitengerechtelijke kosten toekomt, wanneer de aansprakelijkheidsverzekeraar de gevorderde regresaanspraak op eerste aanzegging betaalt.

Zoals bekend beantwoord ik deze vraag ontkennend; en met mij inmiddels ook Lindenbergh (hoofddocent RUL).

Zie o.m. voormelde PIV-uitgave, p. 18 e.v. en ook A&V 1999/6, p. 108.

Twee actuele zaken in dit kader geven mij aanleiding tot deze nieuwsbrief.

Voor de Rechtbank Arnhem loopt inmiddels de door het PIV geïnitieerde proefprocedure tussen Sterpolis en Amicon ten aanzien van de -standaard- door deze zorgverzekeraar gevorderde forfaitaire administratiekosten ad f 300.

Op 12 oktober a.s. (2000, Redactie) wordt door de advocaat in deze van Sterpolis, mr. R.Ph. Elzas, de conclusie van antwoord genomen.

Verwacht mag worden dat deze zaak uiteindelijk door de Hoge Raad zal moeten worden beslecht.

Tot die tijd adviseer ik dringend deze administratiekosten te betwisten, aannemende dat u op eerste aanzegging aan Amicon (of eventueel een andere zorgverzekeraar) de regresvordering betaalt.

Het is mij bekend dat het advocatenkantoor Berntsen & Mulder met verschillende verzekeraars in contact is teneinde te pogen een afspraak te maken inzake de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten in het kader van werkgeversregres ex art. 6:107a BW.

Op zich juich ik normeringsafspraken toe, alleen heb ik enige voorstellen van Berntsen & Mulder gezien, waarbij ook een vergoeding voor buitengerechtelijke kosten verschuldigd is, wanneer -ook hier- zonder discussie en binnen de tijd wordt betaald.

Om eerdergenoemde redenen acht ik dit niet juist.

Ook hier zou er een zogenaamde nulcategorie moeten zijn en de teller pas gaan lopen, wanneer de aansprakelijkheidsverzekeraar op een of andere manier (ten onrechte, Redactie) discussie voert dan wel niet tijdig betaalt.

Het is mij bekend dat Berntsen & Mulder een paar jaar geleden met enige verzekeraars wel degelijk afspraken heeft gemaakt met een dergelijke nulcategorie maar nu, mede ten gevolge van het arrest HR 16 oktober 1998, NJ 1999, 196 (Amev/Staat), niet meer bereid is dit te doen.

Ik acht dat beroep tenminste kwestieus, daar het in die zaak ging om kosten van de schadelijder zelf en niet om die van een regresnemer.

Deze visie wordt bevestigd door een vrij recente uitspraak van de Rechtbank Amsterdam d.d. 22 maart 2000, rolnr. H 99.0232. Zie hierover G. Wassink, Opnieuw: verhaal van buitengerechtelijke kosten bij vordering werkgever, PIV-Bulletin 2000/04. De volledige tekst van deze uitspraak is bij ons verkrijgbaar.

Ik zou u willen adviseren deze munitie mee te nemen bij uw eventuele contacten met Berntsen & Mulder.

Voor nadere vragen en/of opmerkingen kunt u mij uiteraard benaderen.

Wanneer er iets meer te melden is over de Amicon-proefprocedure, zal ik u dat terstond doen weten.

Hopelijk zijn wij binnenkort van deze discussies af en kunnen wij ons volledig concentreren op onze core business: het vergoeden van personenschade aan het slachtoffer.

## **Bulletin 2000, 8 Stand van zaken regresconvenanten (Bewerkt door Mr. A.J. Schoonen, Achmea Personenschade)**

Stand van zaken regresconvenanten

Via diverse wegen wordt getracht de transactiekosten te verminderen die verbonden zijn aan regres op grond van sociale verzekeringen en voorzieningen. Grofweg zijn daarbij twee aanvliegroutes te onderscheiden:

- Een convenant waarin de geschilpunten worden opgelost en het regres verder op dossierniveau wordt afgewerkt (het middel dat is gebruikt bij regres op grond van de Ziektewet en de WAO); en
- Collectivering; de totale regresstroom wordt gedragen door de deelnemende verzekeraars naar rato van ieders marktaandeel (de methode die gebruikt is bij de ANW en AWBZ).

Hieronder worden de laatste ontwikkelingen op dit gebied besproken. Aan de orde komen de AWBZ, WAO en ANW.

#### AWBZ

Op 1 juli 1999 is het regresrecht op grond van de AWBZ in werking getreden. In de wet werd daarbij de mogelijkheid van collectivering opgenomen. Van deze mogelijkheid is direct gebruik gemaakt. Probleem daarbij was dat de omvang van de regresstroom niet op voorhand kon worden berekend. Daarom werd deze omvang voor de jaren 1999 (vanaf 1 juli) en 2000, geschat. In totaal kwam dat neer op een bedrag van f 45 mio. Van de kant van de zorgverzekeraars neemt 100% aan het convenant deel. Dit percentage halen de aansprakelijkheidsverzekeraars niet: 95% heeft zich ingeschreven. Thans is een werkgroep belast met de ontwikkeling van een model waarmee de jaarlijkse regresstroom kan worden bepaald. Daarbij vindt een constructieve samenwerking plaats tussen het CVZ (College van Zorgverzekeraars) en het Verbond. De verwachting is dat aan het eind van 2000 overeenstemming wordt bereikt over het te hanteren model voor de komende jaren.

#### WAO

Zoals bekend is er een convenant tussen het LISV en het Verbond (lees: de deelnemende verzekeraars) over regres op grond van de WAO. Met het convenant zijn twee geschilpunten opgelost. Ten eerste de vraag op welke wijze de omvang van het civiele plafond moet worden berekend (bruto of netto). Ten tweede is een regeling in het convenant opgenomen voor de medische causaliteit. Het convenant loopt af op 1 januari 2001. Momenteel zijn er besprekingen gaande tussen het LISV en het Verbond over een nieuw convenant. Er zijn twee werkgroepen geformeerd: een technische werkgroep en een juridische werkgroep. Gezien de einddatum van het huidige convenant zal het nieuwe convenant aan het eind van 2000 moeten worden gesloten.

#### ANW

De uitvoerder van de ANW (de Sociale Verzekerings Bank) heeft regresrecht. Op dossierniveau merken wij daar niets van, omdat in het convenant is gekozen voor de methode van collectivering. Ook het ANW-convenant was aan vernieuwing toe. Inmiddels is dit traject afgerond. Het Sectorbestuur Schade van het Verbond heeft de tekst van het nieuwe convenant goedgekeurd.

De intekening op het nieuwe convenant heeft in november 2000 plaatsgevonden.

#### Tot slot

Zoals uit het voorgaande wel blijkt, wordt er veel energie gestoken in de totstandkoming en het onderhoud van convenanten met regresnemers. Voor de dossier-behandelaars zal daarbij vooral de tekst van het nieuwe WAO-convenant van belang zijn. Een andere ontwikkeling is een onderzoek van de Universiteit Tilburg (KUB) met als onderwerp de normering van het aansprakelijkheidsvraagstuk bij regres. Daarover later meer.

## **Bulletin 2000, 8 Onderzoek naar kennismanagement binnen het PIV (Bewerkt door Informatie: Joop Vorst, j.vorst, tel: 071-5140370, of BSN Nederland, pos**

Kennis: meer dan informatie

Kennis is de belangrijkste productiefactor in de verzekeringsbranche. Goed kennismanagement is daarom een noodzaak voor verzekeraars. Omdat het PIV bij uitstek een kennis- en expertisecentrum is, wilde het graag meewerken aan een onderzoek op het gebied van kennismanagement. Dit onderzoek vond plaats in het kader van een MBA-studie (insurance) door Joop Vorst aan Business School Nederland.

Het onderzoek werd tussen maart en oktober 2000 uitgevoerd. Voor Joop Vorst was het zijn afstudeerproject. Het onderzoek bestond uit drie delen. Het eerste deel betrof het trefwoordenregister binnen het huidige kennissysteem van het PIV, het tweede deel betrof een organisatieanalyse en het derde deel betrof de vraag hoe het huidige kennissysteem van het PIV tot een meer omvattend kennismanagementsysteem kan evolueren.

### Trefwoordenregister

Het trefwoordenregister binnen het huidige kennissysteem van het PIV, dat wil zeggen de CD-ROM van uitgeverij Kluwer en de extranetapplicatie, vertoont nog gebreken. Het trefwoordensysteem is niet uniform, te beperkt en weinig praktijkgericht, waardoor het kennissysteem nog onvoldoende wordt gebruikt. In het onderzoek werd daarom eerst bekeken in hoeverre de informatie in het kennissysteem effectiever en doelgerichter kan worden ontsloten. Joop Vorst: 'Al snel bleek dat er meer knelpunten waren dan met de inhoud en uniformiteit van het trefwoordenregister alleen. Gebruikers bleken ook problemen te hebben met het installeren van de CD-ROM binnen netwerken, de kwaliteit van de externe helpdesk liet te wensen over en de hoeveelheid informatie in het systeem per onderwerp vond men te beperkt. Ook werd geconstateerd dat er te veel tijd zat tussen de introductie en het feitelijke gebruik van het kennissysteem en dat er onvoldoende aandacht is voor het PIV-deel van de CD-ROM. Al deze knelpunten hebben met elkaar te maken en ook beïnvloeden ze elkaar. Daarom hebben we besloten om niet voor ieder knelpunt afzonderlijk een oplossing op te stellen. In feite komt de voorgestelde oplossingsrichting erop neer, dat het PIV in een aantal zaken het initiatief zal nemen en het PIV-deel van de CD-ROM en de beschikbare informatie via de extranetapplicatie verder zelf actief zal ontwikkelen.'

### Meer omvattend kennismanagement

De organisatieanalyse in het onderzoek was bedoeld om inzicht te krijgen in de organisatorische aspecten die invloed hebben op hetgeen de organisatie wil bereiken. Dit heeft geleid tot een samenhangend beeld van de organisatiedoelstellingen en de mate waarin de structuur, de cultuur en het human resource management aan de realisatie daarvan bijdragen. Met deze organisatieanalyse in de hand is vervolgens naar het huidige kennissysteem van het PIV gekeken. Dit systeem is op expliciete kennis ('informatie') gericht, maar kan door het toegankelijk maken en het delen van impliciete, persoonsgebonden kennis tot een meer omvattend kennismanagementsysteem evolueren. Joop Vorst: 'Er zijn veel definities van kennismanagement. Ik versta eronder het verhogen van het rendement van kennis door de wijze waarop kennis wordt gecreëerd, vastgelegd, gedeeld en verspreid. Over het algemeen is de uitvoering van de taak van het PIV geconcentreerd op het aanbieden van geëxpliciteerde kennis, informatie dus. Het begrip kennis moet je echter breder zien als een persoonlijk vermogen dat de som is van de informatie, de ervaring, de vaardigheden en de attitude waarover iemand op een bepaald moment beschikt. Kennis ontstaat door de bundeling van informatie met datgene wat de mens eraan toevoegt, de persoonsgebonden kennis. Kennis fluctueert dus, is persoonsafhankelijk, kan in waarde toe- en afnemen en kan niet in machines of systemen worden opgeslagen. Het is van groot belang een goed

onderscheid tussen die persoonsgebonden en expliciete kennis te maken. De grootste waarde ligt bij de persoonsgebonden kennis, omdat het bezit daarvan mensen en organisaties uniek en dus waardevol maakt. Het is de uitdaging om deze persoonsgebonden kennis toegankelijk te maken, te ontwikkelen, vast te houden en te delen.' Voor het ontwikkelen van een kennissysteem zijn andere instrumenten nodig dan voor het ontwikkelen van een informatiesysteem. ICT bijvoorbeeld geeft bij



een informatiesysteem in feite alleen een opslag- en toegangsmogelijkheid, maar is bij een kennissysteem veel meer ondersteunend, bijvoorbeeld in de vorm van e-mail, groupware, internet, intra- en extranet, videoconferenties etcetera. Joop Vorst: 'Te vaak wordt ervan uitgegaan dat het installeren van nieuwe ICT-instrumenten er automatisch toe leidt dat mensen kennis gaan creëren, verspreiden en delen. ICT is echter slechts een toevoerkanaal en een opslagsysteem, maar kan niet zelf kennis scheppen, delen en toepassen. Het medium is niet de boodschap en het medium garandeert ook niet dat mensen van de aangeboden informatie gebruikmaken!'

#### Cruciale succesfactor

'In de verdere ontwikkeling van het PIV als kennisinstituut is dit alles uiterst relevant,' vervolgt Joop Vorst. 'Omdat de belangrijkste bron van kennis, de persoonsgebonden kennis, binnen het PIV nog niet volledig tot ontwikkeling is gekomen, heb ik onderzocht welke feitelijke behoeften de deelnemers op dit gebied hebben en welke rol zij voor het PIV zien bij het aanbieden van persoonsgebonden kennis. Uit dit onderzoek bleek dat de betrokken personen en deelnemers een grote behoefte hebben aan het toegankelijk maken en delen van persoonsgebonden kennis binnen PIV-verband. De toegang tot deze kennis en het delen ervan beschouwt men als een cruciale succesfactor in de behandeling van personenschade. In eerste instantie hebben de feitelijke gebruikers vooral behoefte aan een eenvoudige infrastructuur waarbinnen die persoonsgebonden kennis toegankelijk is en kan worden gedeeld. Ook gaven zij in het onderzoek aan vooral praktische toepassingen en oplossingen van belang te vinden. De rol van het PIV ziet men vooral in de ontwikkeling en de instandhouding van een infrastructuur waar partijen elkaar kunnen vinden. Het PIV moet met andere woorden een markt- en uitwisselingsplaats creëren, zorgen dat kennisdeling mogelijk wordt en de deelnemers tot kennisuitwisseling zien te 'verleiden'. De oplossingen zijn relatief simpel, geen 'high tech' of organisatorische hoogstandjes, maar een verbreding van de basis, eenvoudige instrumenten om te weten te komen waar kennis is te vinden, leersituaties

creëren, ontmoetingsplaatsen activeren en het aanbrengen van eenvoudige en logische koppelingen tussen alle verschillende onderdelen van het kennismanagementsysteem.'

#### Constructief

Joop Vorst heeft zijn onderzoeksresultaten en bevindingen voorgelegd aan en besproken met de directie, het bestuur en de raad van advies van het PIV. Momenteel wordt nog bekeken in hoeverre de uitkomsten in 2001 tot concrete veranderingen zullen kunnen leiden. In ieder geval is door het onderzoek duidelijk geworden welke mogelijkheden er voor het PIV op het gebied van kennismanagement nog open liggen. Joop Vorst heeft inmiddels zijn studie afgerond en daarmee zijn MBA-graad behaald. 'Het PIV zal ik zeker blijven volgen,' zegt hij tot slot, 'en is het niet vanuit een nieuwe functie, dan zeker uit persoonlijke belangstelling voor de verdere ontwikkeling van het PIV. Van oorsprong kom ik niet uit de personenschadebranche, maar gedurende mijn verblijf binnen het PIV heeft het onderwerp mij zeker gegrepen. Niet in de laatste plaats komt dit door het aanstekelijke enthousiasme en de betrokkenheid van de mensen die binnen het PIV actief zijn. De samenwerking met het PIV, het bestuur, de directeur, de raad van advies, de staf en de medewerkers van de verschillende deelnemende verzekeraars, was uiterst plezierig en constructief. Zonder hun medewerking was het bereikte resultaat, zowel voor het PIV als voor mij, niet mogelijk geweest.' (PvS)