



Aan de schadeverzekeraars aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars ingetekend op het convenant ingetekend op het convenant Buitengerechtelijke Kosten-Letsel

Circulaire MSS 2012/03

Onze referentie
2012/Ci/2408/PSWIE

Den Haag
23 maart 2012

Gevraagde actie
Ter implementatie

Nieuwe procesgang licht letsel

In het convenant Buitengerechtelijke Kosten-Letsel is een regeling Licht Letsel opgenomen die gebaseerd is op (bilaterale) BGK-L overeenkomsten tussen rechtsbijstand- en aansprakelijkheidsverzekeraars. Het doel van deze regeling is een efficiënte en snelle afhandeling van licht letsel zaken. In de praktijk bleek deze regeling echter niet het verwachte effect te hebben: onvoldoende zaken worden volledig conform de regeling Licht Letsel afgewikkeld. Een werkgroep (bestaande uit medewerkers van rechtsbijstand- en aansprakelijkheid(WA)verzekeraars) heeft op basis van deze bestaande regeling een werkproces uitgewerkt, de 'procesgang licht letsel'.

Als doel van deze procesgang is geformuleerd: alle licht letselzaken die onder het BGK-L convenant vallen snel en efficiënt afwikkelen met een hoge slachtoffertevredenheid over de behandeling (het slachtoffer staat centraal), minimale verspillingen in het proces en commitment van alle betrokken partijen. Dit heeft geresulteerd in een werkproces waarin alle processtappen worden benoemd en waarbij het uitwisselen van (bewijs)stukken wordt vermeden. Onderlinge afstemming vindt niet per brief, maar per telefoon en/of e-mail plaats.

De procesgang licht letsel is een nadere uitwerking van de regeling licht letsel in het convenant BGK-L en vervangt alle voorgaande, bilaterale afspraken. Per 1 januari 2013 zal deze procesgang dan ook opgenomen worden in het convenant BGK-L. De enige aanpassing vormt het maximale schadebedrag. Om optimaal gebruik te kunnen maken van deze procesgang is het maximale schadebedrag verhoogd van € 3.000 naar € 5.000.



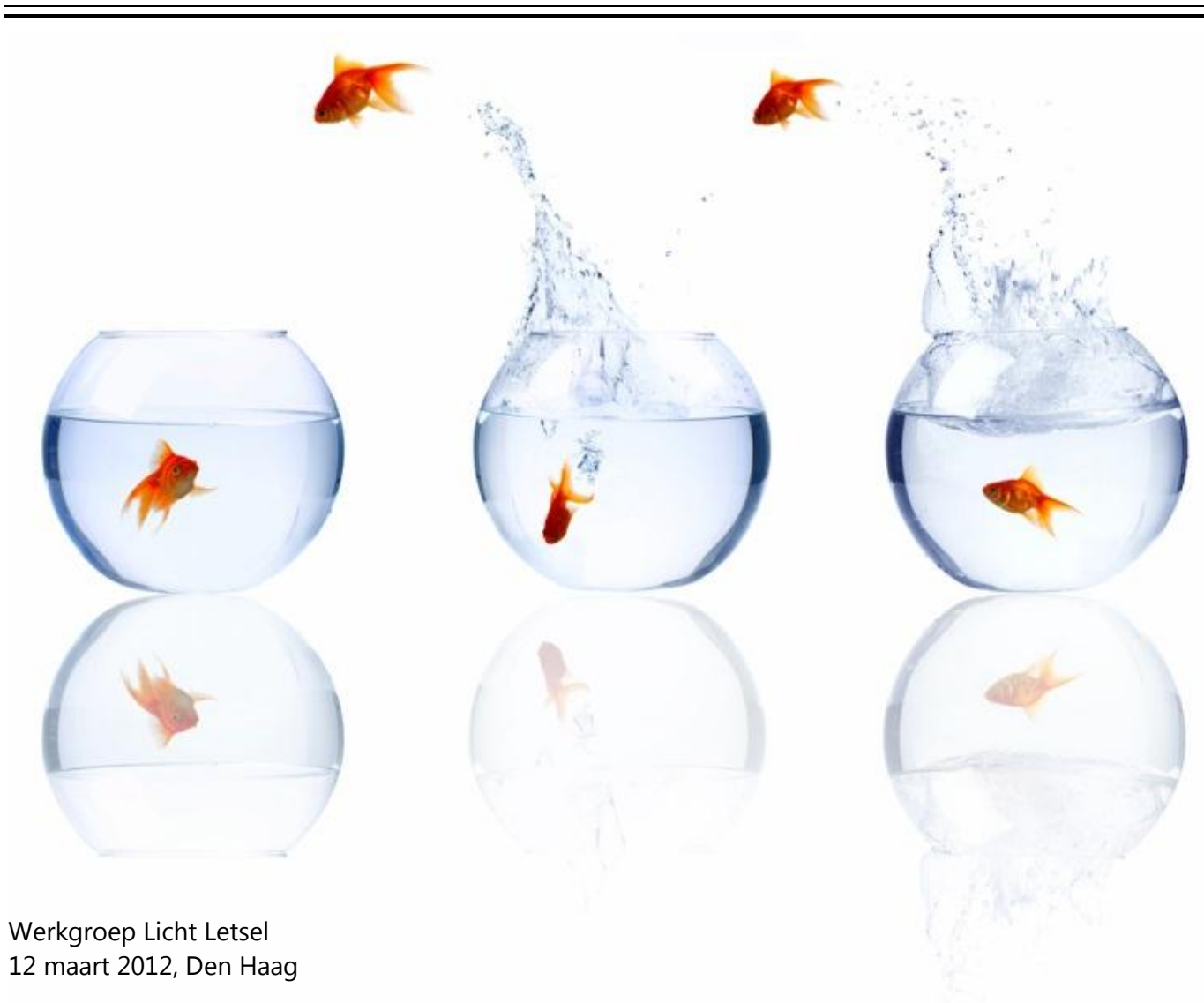
Als bijlagen bij deze circulaire treft u aan de handleiding bij de procesgang licht letsel, alsmede het stroomschema (een weergave van de processtappen) en een document over de informatievoorziening richting slachtoffer.

drs. F. Soeteman
secretaris

Handleiding

Procesgang Licht Letsel

in het kader van het Convenant BGK-L



Werkgroep Licht Letsel
12 maart 2012, Den Haag

Handleiding Procesgang Licht Letsel

Procesgang Licht Letsel

DOEL

Deze handleiding beschrijft een gestandaardiseerde procesgang voor afwikkeling van licht letselzaken in het kader van het Convenant BGK-L. De procesgang licht letsel (verder: LL) heeft tot doel:

Alle licht letselzaken die onder het convenant vallen snel en efficiënt af te wikkelen met een hoge slachtoffertevredenheid over de afhandeling (het slachtoffer staat centraal), minimale verspillingen in het proces en commitment van alle betrokken partijen.

De procesgang LL heeft betrekking op de taken en verantwoordelijkheden van zowel de rechtsbijstand- als de aansprakelijkheidsverzekeraar.

COMMITMENT VAN BETROKKEN PARTIJEN

Het commitment van alle betrokken partijen is een kritieke succesfactor voor de correcte uitvoering van de procesgang LL. In iedere fase van de ontwikkeling is hernieuwd commitment gevraagd en afgegeven voor de tussentijdse resultaten. Het eindresultaat wordt door alle betrokken partijen onderschreven. Dit betekent concreet dat individuele afspraken en werkwijzen komen te vervallen per 1 april 2012.

De volgende partijen zijn actief betrokken geweest bij de ontwikkeling:

Rechtsbijstandsverzekeraars

- Achmea Rechtsbijstand
- ARAG
- DAS
- NRS
- SRK
- SUR
- VvAA

WA-verzekeraars

- Allianz
- ASR
- Delta Lloyd
- Nationale Nederlanden
- Reaal
- Univé

TOELICHTING

De procesgang LL is in bijlage I. uitgewerkt in een processchema, een toelichting op de te ondernemen stappen en achtergronden bij de processtappen.

Er is een 'Checklist telefonische intake' (bijlage) beschikbaar ter ondersteuning van de uitvoering.

Telefoon en email zijn de belangrijkste ondersteunende middelen. De procesgang is niet afhankelijk van ICT oplossingen maar kan wel effectief worden ondersteund met bijvoorbeeld digitale dossiers.

EVALUATIE

Op de correcte uitvoering van de procesgang LL wordt toegezien door middel van een evaluatiemethodiek. Dit 'Evaluatiesysteem procesgang Licht Letsel' is uitgewerkt in een separaat document.

Bijlage I.: Procesgang Licht Letsel

Toelichting Procesgang	Procesgang		Achtergrondinformatie
	Aansprakelijkheidsverzekeraar	Rechtsbijstandsverzekeraar	
RBV: Rechtsbijstandsverzekeraar WAV: Aansprakelijkheidsverzekeraar 1. Melden schade Benadeelde meldt de schade bij de RBV. (evt. meldt verzekerde de schade eerder bij de WAV, de procesgang gaat er vanuit dat het initiatief bij de RBV ligt). 2. Indiceren schade De RBV indiceert de schade o.b.v. de volgende criteria: - Schade <€5.000 (exclusief voertuigschade); - arbeidsongeschiktheid korter dan 4 weken; - verwacht herstel binnen 6 maanden. Voldoet de zaak aan bovenstaande criteria? a. Ja → LL zaak; toepassen procesgang licht letsel b. Nee → GBL zaak; regulier proces doorlopen In alle contactmomenten met de benadeelde dienen deze criteria periodiek te worden getoetst. Bij een arbeidsongeschiktheid langer dan 4 weken wordt de schade direct overgeheveld naar het reguliere proces. 3. Onderzoek dekking en aansprakelijkheid De RBV neemt binnen 5 werkdagen na schademelding telefonisch of per mail contact op met de WAV om na te gaan: - of er dekking is onder de polis; - of er een melding is en de schuldvraag duidelijk is; - of er sprake is van gehele of gedeeltelijke aansprakelijkheid. 4. Vaststellen dekking en aansprakelijkheid De WAV stelt de dekking en aansprakelijkheid vast en communiceert dit per e-mail met de RBV. Is er sprake van dekking/aansprakelijkheid? a. Ja → communiceren met RBV, naar stap 5. b. Nee → afwijzen claim, RBV informeert benadeelde c. Gedeeltelijk → telefonisch overleg over vervolg	<pre> graph TD 1[1. Melden schade] --> 2{2. Indiceren schade} 2 -- "voldoet niet aan criteria LL" --> 2b[2b. GBL zaak: Regulier proces] 2 -- "voldoet aan criteria LL" --> 2a[2a. LL zaak: Proces licht letsel] 2a -- "1e communicatiemoment" --> 3[3. Onderzoek dekking en aansprakelijkheid] 3 --> 4{4. vaststellen dekking en aansprakelijkheid} 4 -- "nee" --> 4b[4b. Afwijzen claim] 4 -- "ja" --> P2((P2)) </pre>		Reikwijdte De procesgang is van toepassing op WAM, AVP en AVB zaken exclusief medische aansprakelijkheid, beroepsziekten en productaansprakelijkheidszaken. Instroom criteria In principe komen alle zaken in aanmerking voor afwikkeling binnen de procesgang licht letsel <i>tenzij</i> de criteria voor het indiceren van de schade <i>niet</i> van toepassing zijn. Herkenbaarheid dossier Door het dossier (fysiek en/of digitaal) te markeren met de code GBL ('gedragscodezaken') of LL ('licht letselzaken') wordt voorkomen dat deze in het verkeerde proces terecht komt. Hierdoor is het voor iedereen helder welke stappen ondernomen worden, inclusief geldende (werk)afspraken en voorwaarden. Aansprakelijkheid De aansprakelijkheid wordt <i>expliciet</i> erkend en vastgelegd in het dossier bij de RBV en de WAV (KKV norm). Het vaststellen van de aansprakelijkheid is niet altijd direct mogelijk. Indien deze niet vaststaat, vindt telefonisch overleg plaats over de verdere aanpak. In principe blijft de zaak in het proces, totdat de criteria benoemd bij processtap 2 niet meer passend zijn.

5. Telefonische intake

RBV neemt binnen 5 werkdagen na schademelding telefonisch contact op met benadeelde voor een intake.

Deze omvat:

- Informeren over het behandelproces
- Afstemmen te ondernemen stappen, verwachtingen
- Afspraken over momenten van communicatie en wijze van communiceren (email, telefoon?)
- Beoordelen betalingsvoorschot
- Versturen van de brochure conform de communicatierichtlijn van het Verbond

6. Voorschot betaling

Indien van toepassing betaalt de WAV een voorschot rechtstreeks aan benadeelde

7. Viermaands-evaluatie

Wanneer de persoonlijke schade niet binnen 4 maanden na schademelding is geregeld, evalueert de RBV bij het verstrijken van die termijn:

- of de afwikkeling binnen 6 mnd. kan geschieden
- welke acties hiervoor worden ondernomen

Is de schade binnen 6 maanden af te wikkelen?

- Ja → de schade wordt binnen dit proces afgewikkeld → naar stap 7.
- Nee → de WAV wordt per e-mail ingelicht en de schade wordt overgeheveld naar de reguliere behandeling bij de WAV. De RBV informeert benadeelde over de overdracht.

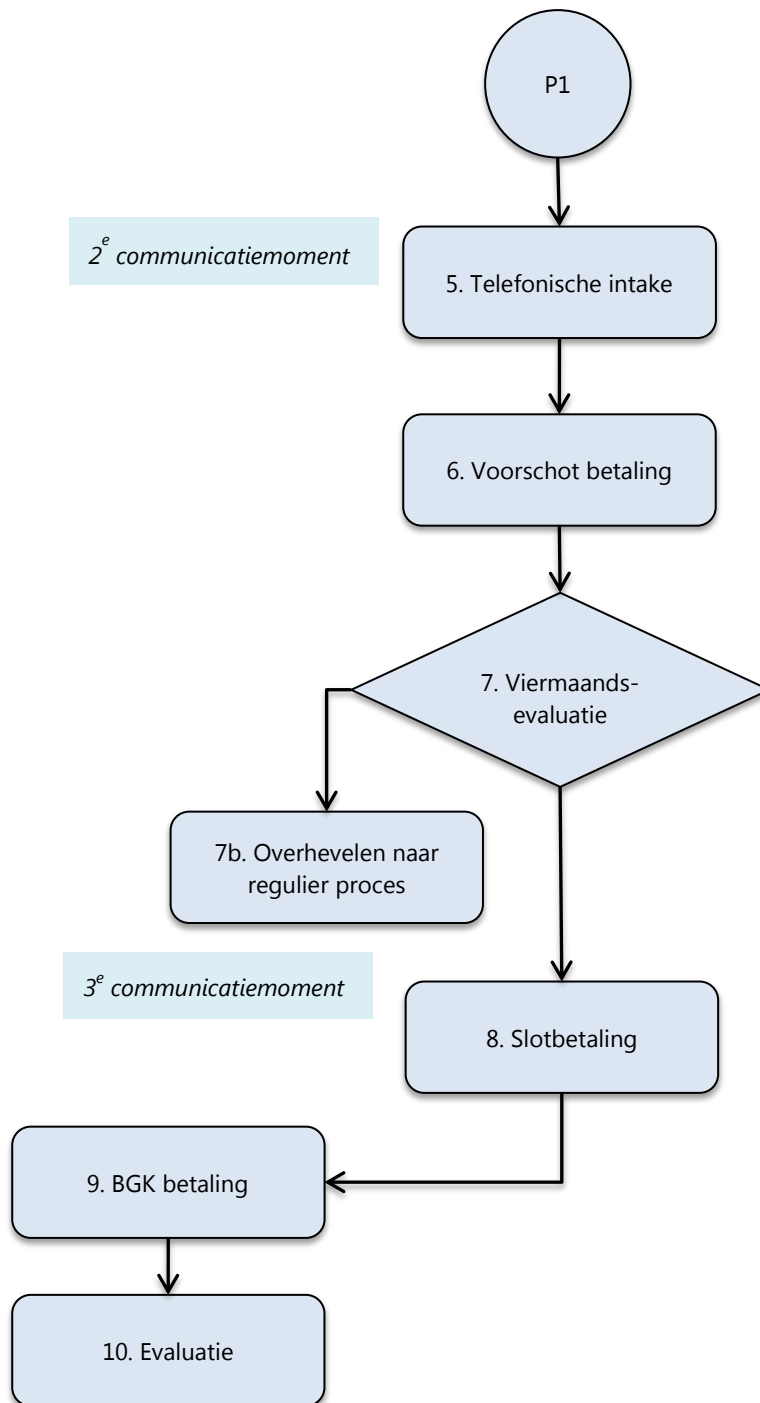
8. Slotbetaling

De RBV stelt het schadebedrag vast. Er is desgewenst telefonisch overleg met de WAV over de hoogte van de slotbetaling. De WAV betaalt rechtstreeks aan benadeelde.

9. BGK betaling

De WAV betaalt de BGK aan de RBV conform PIV staffel.

10. Evaluatie → zie rechter kolom en het document 'Evaluatiesysteem LL'.



Communicatie

Stem bij het eerste contact met benadeelde af hoe hij/zij contact wenst te onderhouden, via email of telefoon. Registreer in ieder geval het emailadres.

Medische informatie

De procesgang impliceert wederzijds vertrouwen. Indien de RBV besluit medische en of andere informatie op te vragen, is het niet nodig noch wenselijk deze aan de WAV door te sturen.

Uitgangspunt is en blijft dat er geen medische informatie wordt opgevraagd in licht letsel zaken.

Viermaands-evaluatie

Het heeft de voorkeur zoveel mogelijk zaken binnen het proces van LL te behouden.

In het geval van voortdurende arbeids-ongeschiktheid (>4 weken) dient de zaak tussentijds overgeheveld worden na onderling overleg.

Slotbetaling

Afhankelijk van de voorschotregeling vindt er een slotbetaling plaats. De RBV overlegt telefonisch met de WAV over de slotbetaling en de wijze van betaling. De RBV kan de benadeelde dan melden dat de schade snel wordt afgewikkeld.

Evaluatie procesgang

De werkgroep licht letsel ziet toe op de naleving van de procesgang. Zij evalueert eens per halfjaar op basis van:

- de uitkomsten van de audits;
- data over aantallen, doorlooptijden en schadelast;
- ervaringen, observaties en gevoelens bij het procesverloop.

Gezamenlijk worden op basis van de resultaten afspraken gemaakt over de noodzakelijke verbeteringen.

Zie het document 'Evaluatiesysteem LL'

Checklist Intake Letsel

Procesgang Licht Letsel

Toelichting Intake	Stroomdiagram
1. Telefonische intake Leg direct na schademelding door benadeelde telefonisch contact. 2. Afwezigheid Meldt de poging tot contact in het dossier. Stuur een verzoek tot contact per mail of brief en agendeer een nieuw telefonisch contact. 3. Informeren Informeer benadeelde over de afwikkeling van de schade volgens de procesgang Licht Letsel. Wijs op de brochure over de afwikkeling volgens deze procesgang 4. Inventarisatie gegevens Inventariseer de relevante gegevens: A. <i>Persoonlijke gegevens:</i> • Emailadres • NAW gegevens • Telefoonnummers • Burgerlijke staat • Bank/giro nummer En eventueel: • Gezinssamenstelling • Leeftijd kinderen B. <i>Gegevens beroep:</i> • Loondienst/zelfstandig/scholier • Aard van de werkzaamheden 5. Inventarisatie letsel Stel de volgende vragen (wanneer relevant): • Wat is de toedracht van uw ongeval? • Wat is de aard van uw letsel? • Welke klachten heeft u? • Is er sprake van arbeidsongeschiktheid? 6. Inventarisatie schade Stel de volgende vragen (wanneer relevant): • Welke schade heeft u geleden? • Wat zijn de materiële schadeposten? 7. Maken afspraken Maak afspraken met benadeelde over de stappen die worden ondernomen om de schade soepel af te wikkelen. 8. Afsluiting Bevestig afspraken met benadeelde, bij voorkeur per mail. Leg deze vast in het dossier. De afspraken hoeven niet teruggekoppeld te worden aan de WA verzekeraar.	<pre> graph TD A[1. Start telefonische intake] --> B{Benadeelde aanwezig?} B -- nee --> C[2. Versturen verzoek tot contact] C --> B B -- ja --> D[3. Informeren benadeelde] D --> E[4. inventariseren gegevens] E --> F[5. inventariseren letsel] F --> G[7. Vastleggen in dossier] F --> H[6. inventariseren schade] H --> I[7. maken afspraken over behandeling] I --> J[8. afsluiten intake en bevestigen afspraken] J --> G </pre>

Informatievoorziening

Procesgang Licht Letsel

VORM

Bij voorkeur is de informatie centraal op een website benaderbaar. In de afwikkeling van licht letsel wordt email en telefoon primair als communicatiemiddel gebruikt.

De afspraken die tijdens de telefonische intake zijn gemaakt, worden per mail aan benadeelde bevestigd door de Rechtsbijstandsverzekeraar. Daarbij wordt een link gevoegd naar de website waarop de informatie beschikbaar is (de Verbondssite).

Voor licht letselzaken die conform de procesgang licht letsel worden afgewikkeld, is het niet noodzakelijk een brochure te sturen vanuit de WA-verzekeraar (geen KKV-eis). Het staat de WA-verzekeraar vrij het maatschappijbeleid hierop toe te passen. Wanneer de schade uit de procesgang-LL loopt, moet het slachtoffer wel goed geïnformeerd worden, hetzij door alsnog een brochure te sturen, hetzij door te verwijzen naar een website met informatie over het reguliere proces (onder de GBL).

INHOUD

1. Inleiding	Voorspoedig herstel toewensen, aangeven doel van de brochure
2. Een ongeval verandert uw leven	Empathie tonen, begrip voor de situatie en verbinding leggen naar het proces van letselschadebehandeling Boodschap: wij willen u zo snel mogelijk helpen uw normale leven op te pakken
3. Samenwerking	Toelichting op de samenwerking tussen de rechtsbijstand-verzekeraar en de WA-verzekeraar, in harmonie beter en sneller schades regelen
4. Slachtoffer Centraal	Aansluitend op de GBL vermelden dat het slachtoffer centraal staat in de afwikkeling van letselschades. De GBL zelf niet perse vermelden aangezien het licht letsel betreft. Zodra de schade uit de procesgang-LL loopt, wordt de informatievoorziening afgestemd op de situatie (GBL van toepassing).
5. Informatie over het letsel	Uitleg over het inwinnen van informatie over het letsel
6. Informatie over kosten	Uitleg over vergoeding van de kosten van deskundige bijstand
7. Praktische informatie	Verwijzen naar de site van De Letselschade Raad, evt. Slachtofferhulp Nederland en ANWB, tel. nrs.

Procesgang Licht Letsel

Toelichting Procesgang	Procesgang		Achtergrondinformatie
	Aansprakelijkheidsverzekeraar	Rechtsbijstandsverzekeraar	
RBV: Rechtsbijstandsverzekeraar WAV: Aansprakelijkheidsverzekeraar 1. Melden schade Benadeelde meldt de schade bij de RBV. (evt. meldt verzekerde de schade eerder bij de WAV, de procesgang gaat er vanuit dat het initiatief bij de RBV ligt). 2. Indiceren schade De RBV indiceert de schade o.b.v. de volgende criteria: - Schade <€5.000 (exclusief voertuigschade); - arbeidsongeschiktheid korter dan 4 weken; - verwacht herstel binnen 6 maanden. Voldoet de zaak aan bovenstaande criteria? a. Ja → LL zaak; toepassen procesgang licht letsel b. Nee → GBL zaak; regulier proces doorlopen In alle contactmomenten met de benadeelde dienen deze criteria periodiek te worden getoetst. Bij een arbeidsongeschiktheid langer dan 4 weken wordt de schade direct overgeheveld naar het reguliere proces. 3. Onderzoek dekking en aansprakelijkheid De RBV neemt binnen 5 werkdagen na schademelding telefonisch of per mail contact op met de WAV om na te gaan: - of er dekking is onder de polis; - of er een melding is en de schuldvraag duidelijk is; - of er sprake is van gehele of gedeeltelijke aansprakelijkheid. 4. Vaststellen dekking en aansprakelijkheid De WAV stelt de dekking en aansprakelijkheid vast en communiceert dit per e-mail met de RBV. Is er sprake van dekking/aansprakelijkheid? a. Ja → communiceren met RBV, naar stap 5. b. Nee → afwijzen claim, RBV informeert benadeelde c. Gedeeltelijk → telefonisch overleg over vervolg	<pre> graph TD 1[1. Melden schade] --> 2{2. Indiceren schade} 2 -- "voldoet niet aan criteria LL" --> 2b[2b. GBL zaak: Regulier proces] 2 -- "voldoet aan criteria LL" --> 2a[2a. LL zaak: Proces licht letsel] 2a -- "1e communicatiemoment" --> 3[3. Onderzoek dekking en aansprakelijkheid] 3 --> 4{4. vaststellen dekking en aansprakelijkheid} 4 -- "ja" --> P2((P2)) 4 -- "nee" --> 4b[4b. Afwijzen claim] </pre>		Reikwijdte De procesgang is van toepassing op WAM, AVP en ABV zaken exclusief medische aansprakelijkheid, beroepsziekten en productaansprakelijkheidszaken. Instroom criteria In principe komen alle zaken in aanmerking voor afwikkeling binnen de procesgang licht letsel <i>tenzij</i> de criteria voor het indiceren van de schade <i>niet</i> van toepassing zijn. Herkenbaarheid dossier Door het dossier (fysiek en/of digitaal) te markeren met de code GBL ('gedragscodezaken') of LL ('licht letselzaken') wordt voorkomen dat deze in het verkeerde proces terecht komt. Hierdoor is het voor iedereen helder welke stappen ondernomen worden, inclusief geldende (werk)afspraken en voorwaarden. Aansprakelijkheid De aansprakelijkheid wordt <i>expliciet</i> erkend en vastgelegd in het dossier bij de RBV en de WAV (KKV norm). Het vaststellen van de aansprakelijkheid is niet altijd direct mogelijk. Indien deze niet vaststaat, vindt telefonisch overleg plaats over de verdere aanpak. In principe blijft de zaak in het proces, totdat de criteria benoemd bij processtap 2 niet meer passend zijn.

5. Telefonische intake

RBV neemt binnen 5 werkdagen na schademelding telefonisch contact op met benadeelde voor een intake. Deze omvat:

- Informeren over het behandelproces
- Afstemmen te ondernemen stappen, verwachtingen
- Afspraken over momenten van communicatie en wijze van communiceren (email, telefoon?)
- Beoordelen betalingsvoorschot
- Versturen van de brochure conform de communicatierichtlijn van het Verbond

6. Voorschot betaling

Indien van toepassing betaalt de WAV een voorschot rechtstreeks aan benadeelde

7. Viermaands-evaluatie

Wanneer de persoonlijke schade niet binnen 4 maanden na schademelding is geregeld, evalueert de RBV bij het verstrijken van die termijn:

- of de afwikkeling binnen 6 mnd. kan geschieden
- welke acties hiervoor worden ondernomen

Is de schade binnen 6 maanden af te wikkelen?

- a. Ja → de schade wordt binnen dit proces afgewikkeld → naar stap 7.
- b. Nee → de WAV wordt per e-mail ingelicht en de schade wordt overgeheveld naar de reguliere behandeling bij de WAV. De RBV informeert benadeelde over de overdracht.

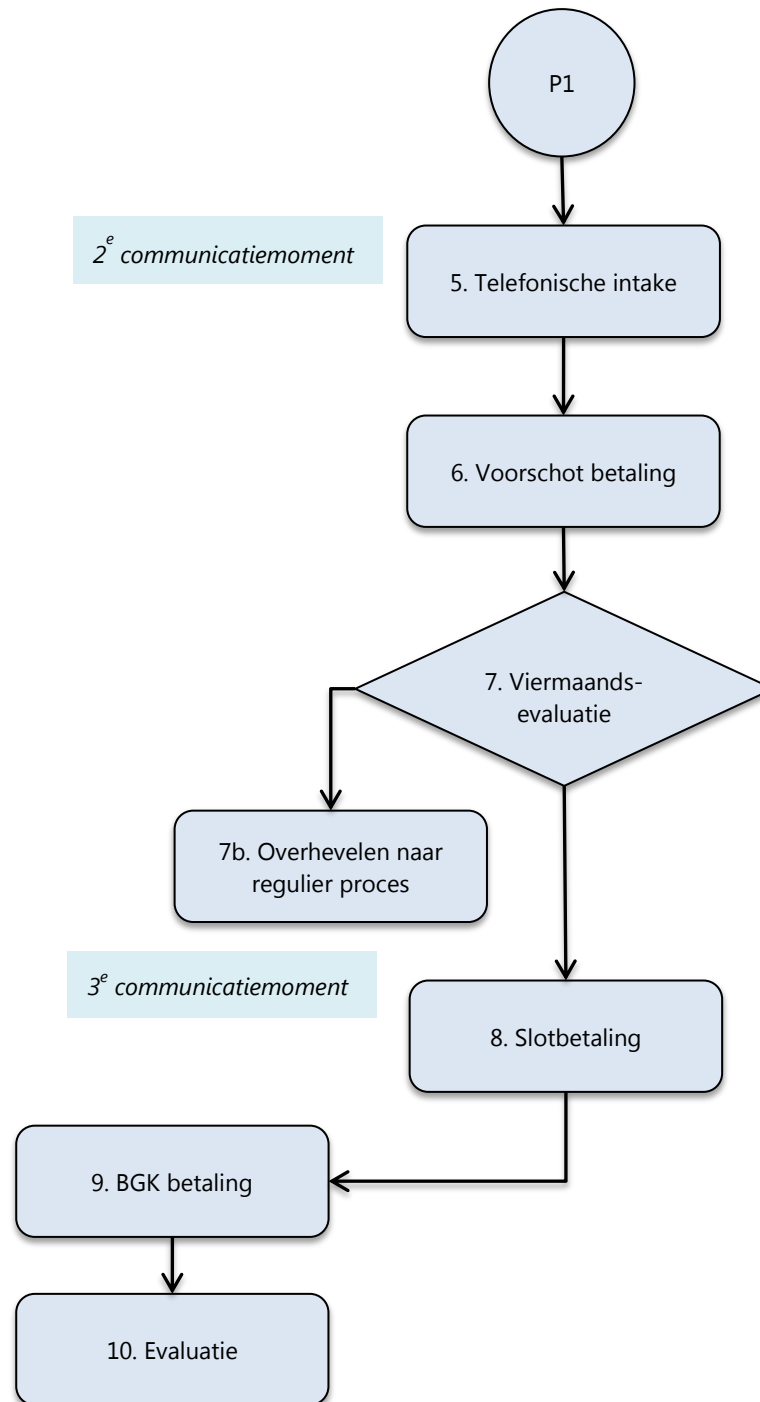
8. Slotbetaling

De RBV stelt het schadebedrag vast. Er is desgewenst telefonisch overleg met de WAV over de hoogte van de slotbetaling. De WAV betaalt rechtstreeks aan benadeelde.

9. BGK betaling

De WAV betaalt de BGK aan de RBV conform PIV staffel.

10. Evaluatie → zie rechter kolom en het document 'Evaluatiesysteem LL'.



Communicatie

Stem bij het eerste contact met benadeelde af hoe hij/zij contact wenst te onderhouden, via email of telefoon. Registreer in ieder geval het emailadres.

Medische informatie

De procesgang impliceert wederzijds vertrouwen. Indien de RBV besluit medische en of andere informatie op te vragen, is het niet nodig noch wenselijk deze aan de WAV door te sturen.

Uitgangspunt is en blijft dat er geen medische informatie wordt opgevraagd in licht letsel zaken.

Viermaands-evaluatie

Het heeft de voorkeur zoveel mogelijk zaken binnen het proces van LL te behouden.

In het geval van voortdurende arbeids-ongeschiktheid (>4 weken) dient de zaak tussentijds overgeheveld worden na onderling overleg.

Slotbetaling

Afhankelijk van de voorschotregeling vindt er een slotbetaling plaats. De RBV overlegt telefonisch met de WAV over de slotbetaling en de wijze van betaling. De RBV kan de benadeelde dan melden dat de schade snel wordt afgewikkeld.

Evaluatie procesgang

De werkgroep licht letsel ziet toe op de naleving van de procesgang. Zij evalueert eens per halfjaar op basis van:

- de uitkomsten van de audits;
- data over aantallen, doorlooptijden en schadelast;
- ervaringen, observaties en gevoelens bij het procesverloop.

Gezamenlijk worden op basis van de resultaten afspraken gemaakt over de noodzakelijke verbeteringen.

Zie het document 'Evaluatiesysteem LL'