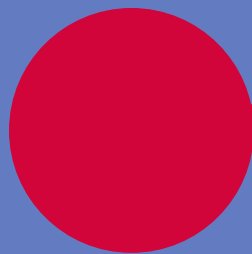


HERSTEL VOOROP!

Stichting PIV Jaarverslag 2015



Stichting Personenschade



Instituut van Verzekeraars



Voorwoord

In 2015 zijn al voortekenen te zien dat de regeling van (verkeers)letselschaden er in de (nabije) toekomst wel eens heel anders uit kan gaan zien.

Het minder de focus leggen op een zak geld, door middel van schadevergoeding in natura of door het inzetten van herstelcoaches en/of casemanagers, heeft terecht veel aandacht gekregen en dat zal in de komende jaren zeker niet anders zijn.

Deze zogenoemde herstelgerichte dienstverlening kan optimaal functioneren, wanneer het eerste contact tussen de verzekeraar en het slachtoffer zo snel mogelijk na het ongeval plaatsvindt.

In dat kader zou de invoering van een first party-verzekering voor verkeersschaden een belangrijke trigger kunnen zijn, wanneer je als slachtoffer de schade bij je eigen verzekeraar kunt melden.

Het PIV vindt het belangrijk de mogelijkheden van een directe verzekering nader te onderzoeken.

Ook het fenomeen zelfrijdende auto werpt zijn schaduw vooruit, hoewel nog niemand precies weet wat hiervan de gevolgen zullen zijn. Maar dat het anders gaat worden, is wel zeker.

Al deze ontwikkelingen hebben tot gevolg dat de regeling van letselschaden een wat minder juridisch gezicht zal krijgen en praktisch zal zijn gericht op de specifieke behoeften van het slachtoffer.

Nu ik per 1 juni 2016 met pensioen ga, zal ik dit zelf niet meer actief gaan meemaken.

Ik zal het echter zeker langs de zijlijn blijven volgen en denk ik velen in Nederland met mij.

Theo Kremer, directeur PIV



Inhoud

1	Claimcultuur anno 2016	4
2	2015, het jaar van het herstel; “Herstel gaat boven vergoeding”	5
3	Nieuwe PIV-overeenkomst buitengerechtelijke kosten (BGK)	6
4	PIV Onderzoek en Statistiek	6
a	PIV Tevredenheidsonderzoek	6
b	PIV Letselschadestatistiek	7
c	PIV Audit	8
5	Het PIV als Kenniscentrum	10
a	PIV Kennisnet	10
b	PIV-Bulletin	10
c	PIV Actualiteiten College	10
d	PIV Jaarconferentie	10
Bijlagen		
I	Samenstelling PIV organen per 31-12-2015	12
II	Deelnemende verzekeraars per 31-12-2015	13

1 Claimcultuur anno 2016

Dat er in ons land in toenemende mate sprake is van een claimcultuur zal door velen onderschreven worden, hoewel dat buiten personenschade wellicht nog wel meer het geval is dan daar binnen.

Het gaat daarbij dan vooral om vermogensschade, bijvoorbeeld in verband met beleggingen of de aankoop van financiële producten.

Wanneer er ingezoomd wordt op personenschade valt daarbij een aantal zaken op:

- Het gemiddelde claimbedrag wordt hoger;
- Er is een stijging van claims in verband met post traumatisch stressyndroom;
- De claimdrempel in zijn algemeenheid is lager, ook wanneer aansprakelijkheid van een derde niet direct voor de hand ligt dan wel dat er sprake is van een forse portie eigen schuld bij het slachtoffer, dit allemaal waarschijnlijk vanuit de gedachte niet geschoten is altijd mis; en
- Er worden nieuwe partijen aangesproken, al dan niet in combinatie met de primair aansprakelijke partij.

Een goed voorbeeld van een partij die steeds meer aangesproken wordt is de school.

Tot het eind van de vorige eeuw werd de school bijna alleen maar aangesproken voor ongevallen tijdens gymles, waaronder soms ook zaken met ernstig letsel.

Anno 2016 heeft de school met een grote verscheidenheid aan claims te maken, variërend van ongevallen op het schoolplein (hetzij door een scholier, hetzij door een leerkracht) tot claims wegens pesten.

Ook het aansprakelijk stellen van de reisorganisator wegens een ongeval tijdens vakantie komt – mede door Europese regelgeving – steeds vaker voor. Deze zijn zeker niet altijd succesvol.

Een tot voor kort onbekende nieuw aan te spreken partij is de medebezitter. Dit is voor het eerst succesvol gebeurd in de zgn. Hangmatzaak, waarbij een door het afbreken van een pilaar ernstig gewonde vrouw haar partner als medebezitter van de – gebrekkige – opstal aansprakelijk stelde ex art. 6:174 BW.

De Hoge Raad honoreerde deze claim en oordeelde dat de partner voor 50% aansprakelijk is voor de letselschade van de vrouw.

Direct na deze uitspraak ontstond er discussie in de juridische literatuur of er ook een uitstraling zou zijn naar andere gevallen van medebezit, waarbij vooral art. 6:179 BW in-zake (risico)aansprakelijkheid voor dieren in beeld kwam.

Het PIV liet eveneens weten dat het toch niet zo kon zijn dat, wanneer je door je eigen hond gebeten zou worden en het geluk had in gemeenschap van goederen getrouwd te zijn je 50% van de schade op de AVP-polis van je partner kon verhalen.

Aan de andere kant waren er wetenschappers van naam die betoogden dat er dogmatisch gezien toch geen verschil kon zijn, mede gezien de overwegingen van de Hoge Raad in het Hangmat-arrest.

Voor de praktijk is het dan maar het beste dat er snel duidelijkheid komt. Dat was ook de reden dat in een bij de Rechtbank Noord-Holland lopende zaak, waarbij het ging over een val van een paard dat aan beide echtelieden toebehoorde, partijen besloten om hierover via een prejudiciële procedure rechtstreeks het oordeel van de Hoge Raad te vragen.

In het arrest d.d. 29 januari 2016 heeft de Hoge Raad deze duidelijkheid gegeven door te oordelen dat art. 6:179 BW geen risicoaansprakelijkheid vestigt ten aanzien van personen die jegens elkaar de hoedanigheid van mede bezitter hebben.

Dat betekent, dat de rechtsregel in het Hangmat-arrest geen uitstraling heeft naar schade veroorzaakt door (eigen) dieren.

De Hoge Raad legt de nadruk op het feit dat ook de medebezitter op de hoogte moet zijn van de onvoorspelbare eigen energie van het dier en het risico dat dat met zich meebrengt.

Bij een medebezitter van een opstal zal dat anders zijn, omdat hij in de regel niet op de hoogte zal zijn van een verborgen gebrek.

In de literatuur is wisselend gereageerd op dit arrest. Vaak wordt daarbij gerefereerd aan het feit dat het in de Hangmatzaak om een ernstig letsel ging en dat in de andere zaak sprake was van een minder ernstig letsel. Het is echter maar de vraag of de Hoge Raad zich bij een dogmatische uitleg zal laten leiden door de ernst van het letsel; want waar ligt dan de grens?

Het PIV is dan ook gelukkig met deze uitspraak, temeer daar anders de deur zou worden opengezet voor allerlei frauduleuze claims.

Bekend is dat veel ongevallen zich in de huiselijke sfeer afspelen, bijvoorbeeld van de trap vallen, uitglijden in de badkamer dan wel tijdens wandelingen in het bos. Het kan toch niet zo zijn, dat mensen bij dergelijke ongevallen de mogelijkheid hebben zich voor de oorzaak van de val-partij achter een onverwachte beweging van het eigen huisdier te verschuilen en zodoende 50% van de schade bij de partner kunnen claimen?

Ook de Hoge Raad vreest voor een toename van claims bij het in casu aanvaarden van aansprakelijkheid van de medebezitter, maar laat in het midden of het daarbij om fraude zou kunnen gaan; wel wordt gesproken over “claims die moeilijk te beoordelen zijn”.

Nu resteert nog de - ook na de Hangmatzaak opgeworpen - vraag, hoe het dan zit bij aansprakelijkheid van de medebezitter bij ongevallen veroorzaakt door gebrekkige roerende zaken ex art. 6:173 BW.

Denk hierbij aan het van de (eigen) fiets vallen, wanneer het stuur plotseling zou afbreken.

In de overwegingen in zijn arrest van 29 januari 2016 kapt de Hoge Raad een dergelijke claim niet op voorhand af.

Er zal zeker wel eens zo'n zaak voor de rechter gaan komen en het lijkt dan wel verstandig dat de belangen-behartiger dan kiest voor een zaak met ernstig letsel.

In dat geval heeft de Hoge Raad de gelegenheid terug te komen op zijn eerdere oordeel in de Hangmatzaak, door in het algemeenheid geen ruimte (meer) te bieden voor claims op medebezitters. Of dat zou passen in de claim-cultuur na 2016? De tijd zal het leren.

2 2015, het jaar van het herstel: "Herstel gaat boven vergoeding"

Het jaar 2015 is door sommigen uitgeroepen tot het jaar van het herstel in de letselschaderegeling. "Herstel gaat boven vergoeding", is een gedachte die steeds verder tot ontwikkeling komt en het PIV omarmt deze gedachte zeer. Het PIV vindt het belangrijk dat er initiatieven worden ontplooid, die gericht zijn op een eerder herstel van de benadeelde.

Op 18 juni 2015 vond de 'Herstelplaza' plaats in Gouda. Deze bijeenkomst was een combinatie van een symposium, dat werd georganiseerd door een aantal herstelgerichte dienstverleners en de al vaker door het PIV georganiseerde Letselplaza. Onder het motto 'Samen op zoek naar herstelgerichte oplossingen', kregen de deelnemers informatie over de verschillende herstelgerichte dienstverleners en de mogelijkheden die deze dienstverleners in specifieke letselszaken kunnen bieden. Spreker op het symposium was onder meer prof. dr. mr. A.J. Akkermans – hoogleraar Privaatrecht aan de VU Amsterdam. "Naar mijn stellige overtuiging zullen we over enige tijd op 2015 terugkijken als het jaar waarin herstelgerichte dienstverlening in letselschadeland is



prof. Arno Akkermans

doorgebroken" zo zei hij. Hij doelde daarmee niet alleen op de Herstelplaza, maar ook op andere bijeenkomsten over dit onderwerp, zoals het Symposium van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) in januari 2015 en De Letselschade Raadsdag in oktober 2014. Ook in verschillende publicaties in vakliteratuur nam de herstelgerichte dienstverlening een belangrijke plaats in. "Think rehab!", aldus Arno Akkermans in de titel van zijn presentatie. Akkermans gaf in zijn presentatie aan dat de herstelgerichte dienstverlening soms nog als een 'softe' activiteit beschouwd, niet behorend tot de harde juridische wereld, maar Akkermans beoordeelde dit als een groot misverstand. "Want ook vanuit het recht gerekenend is het volstrekt helder dat herstel vóór schadevergoeding gaat", zo zei hij. Voor de deelnemers in Gouda was er daarnaast de mogelijkheid dossiers of andere belangrijke zaken te bespreken tijdens de Letselplaza.



Dagvoorzitters mr. Nicole Bastiaans en mr. Annemiek van Reenen-ten Kate

3 Nieuwe PIV-Overeenkomst buitengerechtelijke kosten (BGK)

In 2015 heeft overleg tussen verzekeraars en belangenbehartigers plaats gevonden over een nieuwe PIV-Overeenkomst BGK en over de PIV-staffel.

De PIV-overeenkomst BGK bestaat al sinds 2004. Uit eerder dossieronderzoek was gebleken dat er een relatie bestaat tussen het schadebedrag en de hoogte van de buitengerechtelijke kosten, die een benadeelde op basis van art. 6:96 BW kan vorderen. De onderzoekgegevens vormen de basis voor de PIV-staffel. Sindsdien is de staffel in overleg tussen deelnemende belangenbehartigers en verzekeraars een aantal malen verhoogd.

De PIV-Overeenkomst BGK is een modelovereenkomst op basis waarvan verzekeraars en belangenbehartigers bilaterale overeenkomsten kunnen sluiten. In de overeenkomst is onder meer een voorschotregeling opgenomen.

Deelnemers aan de overeenkomst zijn over het algemeen zeer positief over de effecten ervan. De overeenkomst leidt ertoe dat geen discussie meer plaats vindt over de BGK, waardoor de sfeer in de schaderegeling sterkt wordt verbeterd en alle aandacht naar de benadeelde kan gaan, om wie het uiteraard allemaal draait.

Bij de besprekingen hechtten partijen eraan om de overeenkomst te behouden, maar van de kant van verzekeraars werd duidelijk gemaakt dat de staffel niet (meer) goed aansloot bij de huidige letselschaderegeling. Vooral in de

lichte zaken stonden de BGK-bedragen niet meer in verhouding tot de werkzaamheden. Verzekeraars stelden in dit verband onder meer dat lichte letselzaken soepeler worden afgewikkeld dan voorheen en dat – zeker in de lichte zaken – veel schadeposten zijn genormeerd. Belangenbehartigers gaven aan dat zij tekortkwamen in de wat zwaardere zaken. Belangrijk uitgangspunt voor de nieuwe staffel was dat de BGK-bedragen in individuele zaken beter aansloten bij de schadebedragen.

Uiteindelijk is overeenstemming bereikt over een nieuwe PIV-staffel, waarbij de PIV-staffel in zaken tot € 10.000 worden verlaagd en in zaken tussen de € 10.000 en € 30.000 wordt verhoogd. Daarnaast is – met een overgangsregeling- afgesproken dat de staffel geldt voor schadebedragen tot € 250.000. De staffel tot € 1 miljoen, waar lang niet alle partijen aan meededen wordt niet gecontinueerd.

Een andere wijziging betreft de voorschotregeling. Het in 2015 basisvoorschot van € 5000 wordt verlaagd naar € 4000 in 2016 en daarna verder afgebouwd. Daar staat tegenover dat de belangenbehartiger tussentijds jaarlijks een vergoeding voor de gemaakte medische kosten kan vorderen. Ook hierbij is uitgangspunt dat de betalingen in een dossier beter zijn afgestemd op de desbetreffende zaak.

De nieuwe overeenkomst geldt van 2016 t/m 2018

4^a PIV Letselschadestatistiek

Registratie

Na de afwikkeling van de persoonlijke schade vindt de aanlevering van de gegevens voor de PIV Letselschadestatistiek plaats. De deelnemende verzekeraars registreren alleen de werkelijk betaalde persoonlijke schade.

Reserveringen en betalingen voor het regres worden niet in de PIV Letselschadestatistiek meegenomen.

In de letselschadeschadestatistiek worden de volgende schadeposten geregistreerd:

- smartengeld
- verlies van arbeidsvermogen
- huishoudelijke hulp
- verlies van zelfwerkzaamheid
- BGK

De verzekeraars die handmatig aanleveren registreren ook de post 'totale persoonlijke schade'. Dit is de optelsom van de hierboven genoemde componenten met daarbij de

overige schadeposten van de benadeelde als ziektekosten, verzorgingskosten (verpleging), kledingschade etc., exclusief de voertuigschade.

Aanvullende gegevens

Om analyses te kunnen maken over onder andere de effecten van beleidswijzigingen, regelingen, procesafspraken en juridische ontwikkelingen registreren de verzekeraars naast de schadeposten ook andere informatie. Het gaat hierbij om:

- aard van het letsel
- soort belangenbehartiger
- soort schade
- doorlooptijden

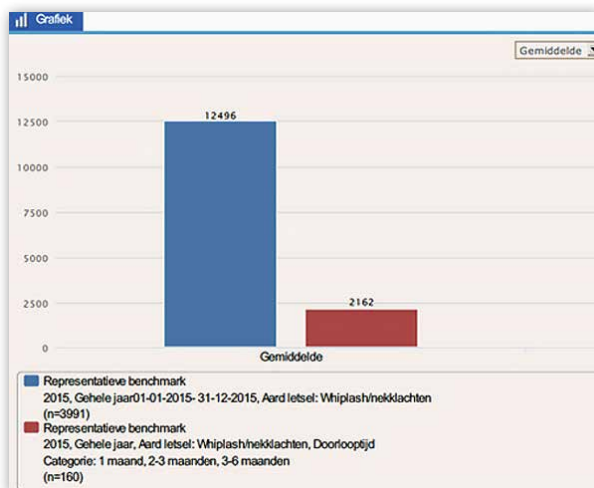
Verzekeraars kunnen hierdoor bijvoorbeeld inzichtelijk krijgen wat een snelle en pragmatische schadebehandeling voor invloed heeft op de schadelast.

Nieuw systeem

Omdat het PIV en de verzekeraars zo enthousiast zijn over het nieuwe systeem van het tevredenheidsonderzoek heeft het PIV-Bestuur besloten ook voor de PIV Letsel-schadestatistiek een soortgelijk systeem te laten bouwen. Vanaf 2015 is dit systeem voor deelnemende verzekeraars in gebruik. Net zoals bij het tevredenheidsonderzoek kunnen het PIV en de verzekeraars via het systeem allerlei analyses maken met de beschikbare informatie. In het verleden werd hiervoor een externe partij ingeschakeld die aan de hand van Excelberekeningen de analyses maakte. Dit kostte tijd en geld.

Met behulp van de aanwezige filters is het mogelijk deze analyses nu eenvoudig en snel via het systeem te maken. De deelnemende verzekeraars kunnen de analyses ook afzetten tegen de benchmark.

1. Grafiek verschil gemiddelde schadelast van de 5 schadecomponenten bij alle whiplashschades en de whiplashschades met een doorlooptijd van maximaal 6 maanden.



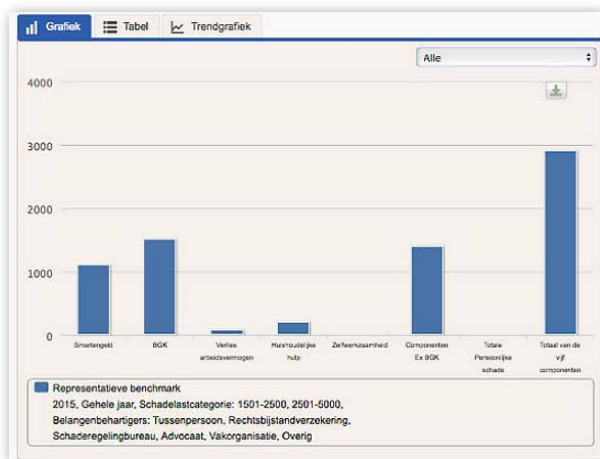
Om de verzekeraars te ondersteunen in het gebruik van het nieuwe systeem zal in 2016 een trainingsdag voor de gebruikers worden georganiseerd.

Als voorbeeld zijn hieronder twee grafieken opgenomen die gemakkelijk via het systeem zijn te maken.

Koppeling systemen

Het uiteindelijke doel is de cijfers van de PIV Letsel-schadestatistiek en het PIV Tevredenheidsonderzoek met elkaar te kunnen koppelen. Zo kunnen de analyses vanuit de letselschadestatistiek worden aangevuld met de tevredenheidscijfers. Naar verwachting zal in 2016 hiermee een start worden gemaakt.

2. Grafiek verdeling schadeposten bij schades van € 1500 t/m € 5000 met een belangenbehartiger



4^b PIV Tevredenheidsonderzoek

Deelname TVO 2015

De belangstelling voor het PIV Tevredenheidsonderzoek is groot. In 2015 is het aantal deelnemende maatschappijen opnieuw met twee uitgebreid en voeren tweeëntwintig verzekeraars het PIV Tevredenheidsonderzoek uit. De grote belangstelling voor het PIV Tevredenheidsonderzoek wordt deels gestimuleerd vanuit het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Toch zijn er ook aantal maatschappijen zonder keurmerk die aan het tevredenheidsonderzoek deelnemen. Door deelname aan het PIV Tevredenheidsonderzoek krijgen de maatschappijen zicht op wat ze goed doen en wat nog beter kan. Tevens kunnen de maatschappijen de resultaten vergelijken met de benchmark.

Betrouwbaarheid

Omdat het tevredenheidsonderzoek onderdeel uitmaakt van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren, wordt de uitvoering van het onderzoek kritisch gemonitord. Voor het Keurmerk is het belangrijk dat de uitvoering voldoet aan de betrouwbaarheidseisen.

Ten eerste moet de verzending op orde zijn. De verzending wordt hierom gedurende het jaar goed gevolgd. De verzending moet voldoen aan het vastgestelde potentieel en ook de spreiding – verdeling over teams – moet kloppen.

Daarnaast is het responspercentage van belang voor het bepalen van de betrouwbaarheid. Voor een goede respons is een tijdige verzending van de vragenlijst essentieel.

Daarbij heeft het digitaal versturen van de vragenlijst een positieve invloed op de respons. In 2015 was de fysieke respons 23,7%, terwijl de digitale respons 33,1% was. Het is daarom van belang het gebruik van e-mailadressen te stimuleren.

TVO Systeem

De vragenlijst voor het PIV Tevredenheidsonderzoek bestaat uit meer dan veertig vragen, waardoor vanuit het tevredenheidsonderzoek veel informatie over de schadebehandeling beschikbaar is.

In 2014 is voor het PIV Tevredenheidsonderzoek een nieuw systeem ontwikkeld. Door dit systeem kunnen het PIV en de deelnemende verzekeraars met de beschikbare informatie eenvoudig allerlei analyses maken. Zo is inzichtelijk hoe de verzekeraars op items als communicatie, schadebehandeling en doorlooptijden scoren. Ook kunnen verzekeraars nagaan hoe bijvoorbeeld benadeelden de inschakeling van de schaderegelaar hebben ervaren, waarom zij zich tot een belangenbehartiger hebben gewend en wat volgens hen in de schadebehandeling goed gaat en wat beter kan. Verzekeraars kunnen

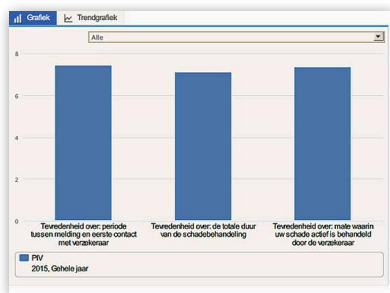
tevens concrete verbeteringsuggesties uit het systeem te halen. Daarbij kan een verzekeraar ook per stroom / team de resultaten teruggekoppeld krijgen. Hierdoor is de tevredenheid van het daaraan gekoppelde beleid en/of initiatieven inzichtelijk. Alle tevredenheidscijfers over de afgelopen jaren zijn in het nieuwe systeem opgenomen, waardoor ook de trends zichtbaar zijn.

Grafieken

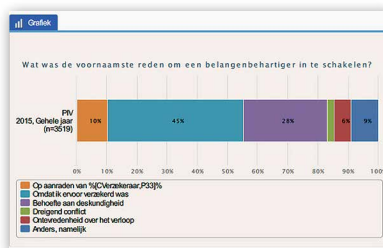
Vanuit het systeem kunnen allerlei grafieken gemaakt worden, zoals grafieken voor de keurmerk thema's, grafieken op vraagniveau en de weergave van trends. Onderaan worden een paar voorbeelden getoond.

Gelet op de flexibiliteit van het systeem en het eenvoudige gebruik, is in 2015 ook voor de PIV Letselschadestatistiek een zelfde soort systeem gebouwd. De wens is om op termijn de systemen te koppelen en ook voor SVI-schades een soort gelijk systeem te bouwen. Zo kunnen op termijn alle gegevens met elkaar gekoppeld worden en vergeleken worden.

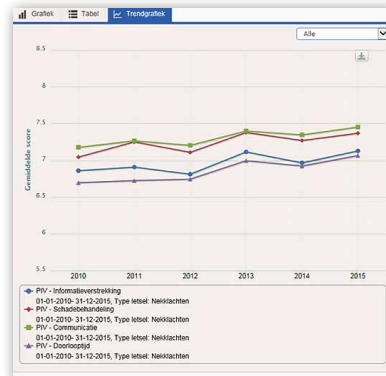
Grafiek Tevredenheid thema doorlooptijden over 2015



Grafiek op vraagniveau 'voornaamste reden om belangenbehartiger in te schakelen'



Trendgrafiek tevredenheid over de schadebehandeling van neklachten



4^c PIV Audit

Voor het Keurmerk Klantgericht Verzekeren neemt het PIV één keer in de twee jaar namens Stichting toetsing verzekeraars (Stv) de PIV Audit af. In de audit wordt de naleving van de keurmerknormen voor de letselschade getoetst. Deze normen zijn gebaseerd op de GBL 2012. De PIV Audit gaat verder dan alleen de toetsing van de keurmerknormen. Ook andere aandachtspunten en mogelijkheden tot verbetering van het schaderegelingsproces worden in de auditrapportage meegenomen.

Uitkomsten audits 2015

In 2015 hebben negen verzekeraars de PIV Audit afgenomen. Van deze verzekeraars hebben vijf verzekeraars de

audit direct met succes afgerond. Dit betekent dat deze verzekeraars grip hebben op het proces. De keurmerknormen maken onderdeel uit van de KPI's en kwaliteitscontroles. Enkele van deze verzekeraars hebben ook een pre-audit uitgevoerd om tijdig te meten hoe de maatschappij er wat betreft de keurmerknormen voorstaat. Verbeteracties zijn voor de audit opgepakt, waardoor de resultaten tijdens de audit al te zien waren.

Ook voor verzekeraars die de audit met succes hebben doorlopen heeft de audit toegevoegde waarde. In alle audits zijn verbeterpunten en tips naar voren gekomen waar de maatschappij mee aan de slag kan gaan. Het is mooi

om te zien dat men blij is met de verbeteringsuggesties. Een verzekeraar heeft bijvoorbeeld tijdens de audit de medische machtiging direct laten aanpassen, zodat de machtiging voor afronding van de audit al helemaal aansluit op de gerichte medische machtiging van de Medische Paragraaf.

Vier verzekeraars hebben na de audit niet direct de PIV Beoordeling ontvangen. Bij drie van deze verzekeraars moest een re-audit plaatsvinden. Tijdens een re-audit beoordeelt het auditteam de verbeterplannen en de uitvoering daarvan. Een verzekeraar heeft de PIV Audit niet in 2015 kunnen afronden. Bij deze verzekeraar vindt de re-audit in 2016 plaats.

Belang van de keurmerknormen

Volgens de Projectgroep KKV en Letselschadebehandeling, waarin managers van verschillende verzekeraars zijn vertegenwoordigd, bieden de normen een goed kader waarop gestuurd kan worden. Door het belang van de keurmerknormen is het mogelijk intern de nodige aandacht te krijgen voor het realiseren van veranderingen.

Een goed voorbeeld hiervan is de stappen die zijn gezet richting de gevolmachtigden/volmachtbeheer. Mede door de huidige keurmerknormen zijn de maatschappijen gestimuleerd om aandacht te besteden aan de volmachtbetalingen. In de overeenkomsten met de volmachten zijn concrete termijnen opgenomen voor het opvolgen van betalingsverzoeken. Volmachtbeheer besteedt in haar audits ook aandacht aan de naleving van deze afspraken.

Daarnaast zijn procesverbeteringen doorgevoerd, zoals het werken met contactpersonen of aparte e-mailboxen voor letselschades.

Een ander goed voorbeeld is het tijdig melden van een grote schade aan de volmacht, zodat de volmacht voor een kasversterking kan zorgen.

Bij een verzekeraar heeft de intensieve samenwerking met volmachtbeheer zelfs interne relatie tussen de afdelingen verbeterd.

Goede voorbeelden

Naast de stappen die zijn gezet voor de volmachtbetalingen, zijn er vanuit de audits ook andere goede voorbeelden te noemen.

- Het standaard delen van rapporten van schaderegelaars met de benadeelde / belangenbehartiger. Ook worden betalingsopdrachten meestal direct doorgebeld of gemaild. Soms wordt hiervoor een apart e-mailadres gebruikt.
- Acties die genomen worden om de relatie met belangenbehartigers te verbeteren. Zo organiseren sommige verzekeraars regeldagen met belangenbehartigers, maken zij gebruik van accountbehandelaars, wordt het werken met één medisch adviseur gestimuleerd en vindt er bij een discussie over de BGK intern een second opinion plaats.

- De nauwe samenwerking tussen behandelaars en mentoren. Zo kan men van elkaar leren en wordt ook geprobeerd het aantal overdrachtsmomenten in een dossier terug te dringen. Ook vindt er bij een aantal verzekeraars een intercollegiale toetsing plaats op belangrijke punten zoals pro-activiteit, empathie en oplossingsgerichtheid.
- Meer aandacht voor mediation. Het aantal mediations neemt niet alleen toe, ook behandelaars volgen mediation trainingen of opleidingen.

Aandachtspunten

Naast de positieve punten komt ook een aantal aandachtspunten uit de audit naar voren.

- Helderheid geven over het mandaat van de schaderegelaar. Het mandaat van de schaderegelaars is niet altijd expliciet vastgelegd en gecommuniceerd met de schadebehandelaars. Vanuit de audit wordt gestimuleerd om het mandaat concreet vast te leggen in de werkafspraken en SLA's, zodat het voor iedereen helder is. Ook kunnen de schaderegelaars nog vaker het mandaat concreet opnemen in het rapport. Regelmatig wordt er in de adviserende vorm gerapporteerd, terwijl er een voorschot is toegezegd.
- Vereenvoudigen van het proces inzake het toesturen van de medische informatie. Bij de audits van 2015 voldeden alle verzekeraars aan de strikte scheiding van het medisch traject. Het medisch traject kan bij verschillende verzekeraar wel efficiënter worden ingericht door bijvoorbeeld het gebruik van een apart postbusnummer/e-mailadres voor de Medische Unit. Zo komen de medische stukken rechtstreeks bij de Medische Unit terecht. Dit voorkomt extra handelingen en tijd.
- Het versturen van de folder is regelmatig een aandachtspunt. In lichte zaken of in zaken met een belangenbehartiger wordt soms de folder niet verstuurd of de link naar de folder niet gebruikt. In sommige folders staat geen informatie over onderwerpen als fraude, privacy en het houden van een tevredenheidsonderzoek.
- Besteed bij de erkenning van de aansprakelijkheid ook aandacht aan het feit dat de benadeelde zonder zijn schuld / door het handelen van verzekerde letsel heeft opgelopen (VU Excuses project).
- Bedrijfsregeling 15 actiever gebruiken indien een belangenbehartiger niet reageert op brieven en mailtjes.

Wijzigingen audit en keurmerknormen

In 2016 gaat de werkgroep KKV en Letselschadebehandeling de uitvoering van de audit en de keurmerknormen kritisch bekijken. De projectgroep wil onderzoeken hoe er meer uit de bestaande normen gehaald kan worden en hoe de audit nog meer kwalitatieve input kan opleveren. Daarbij is de wens om de uitvoering van de audit wat minder belastend voor de maatschappijen te laten zijn.

5 PIV als Kenniscentrum

5^a Actuele informatie via PIV-sites

Op de websites van het PIV (www.stichtingpiv.nl en www.pivkennisnet.nl) zijn dagelijks actuele ontwikkelingen rond aansprakelijkheid en de behandeling van letselschade te vinden. Alle jurisprudentie, die voor de letselschaderegeling van belang is, is op de sites terug te vinden. Het PIV ontvangt van verzekeraars en advocaten regelmatig uitspraken, die nog niet elders zijn gepubliceerd. Deze worden op de sites geplaatst zodat anderen er kennis van kunnen nemen. Naast jurisprudentie is via de sites gemakkelijke en overzichtelijk toegang te krijgen tot geldende regelingen, convenanten en gedragscodes.

5^b PIV-Bulletin

In de zes edities van het PIV-Bulletin die verschenen, werd veel aandacht besteed aan de verschillende bijeenkomsten die in 2015 hebben plaatsgevonden over herstelgerichte dienstverlening. Daarnaast verschenen artikelen over onder meer whiplash, verjaring, fraudeonderzoek, werkgeversaansprakelijkheid voor arbeidsongevallen en recente jurisprudentie

5^c PIV Actualiteiten College 2015



mr. Alvin Kolder en mr. Chris van Dijk

Op 30 september en op 1 oktober vond het jaarlijkse PIV Actualiteiten College plaats. Deze nascholingsessies zijn vooral bedoeld voor oud-cursisten van de modules Kennis en/of Vaardigheden van de vroegere PIV Opleiding Personenschade, de OSR Leergang Middelzwaar letsel (MzL) dan wel de NIBE-SVV Leergang Zwaar letsel (ZL). Chris van Dijk, advocaat bij Kennedy Van der Laan Advocaten, praatte de aanwezigen bij over de jurisprudentie van het afgelopen jaar. Ook besteedde hij aandacht aan fraude bij letselschade; hij legde uit welke regels behandelars en regelaars van letselschade in acht moeten nemen. Mr. Arvin Kolder Advocaat bij Punt Letselschade Advocaten en docent aan de Rijksuniversiteit Groningen gaf – als letselschadeadvocaat in het ‘hol van de leeuw’ – een overzicht van de jurisprudentie in whiplashzaken en gaf hierbij zijn visie. Het actualiteiten college werd traditioneel afgesloten met een uitgebreid buffet.

5^d PIV Jaarconferentie 2015



“Zijn er meerdere wegen naar Rome?” was het thema van de PIV-jaarconferentie 2015.

De vraag had betrekking op de ontwikkelingen in de benadering van letselschade: concreet, abstract of wellicht toch anders? Bij de vergoeding van letselschade is het uitgangspunt dat de concrete schade wordt vergoed. De vaststelling van die schade kan echter een ingewikkeld, langdurig en belastend proces zijn. Tijdens de jaarconferentie kwam de vraag aan de orde of het vaststellen van de schade kan worden vereenvoudigd door de schade abstracter te benaderen. Normering van diverse schadeposities heeft al tot een vereenvoudiging, versnelling en minder discussie geleid. Liggen er nog nieuwe mogelijkheden open?

PIV-directeur Theo Kremer gaf in zijn openingswoord aan dat dat een ‘volledige schadevergoeding’ in de letselschaderegeling een achterhaald begrip is. Het slachtoffer wordt veel meer recht gedaan als voortaan over een zo volledig mogelijke schadevergoeding wordt gesproken. Die kan dan concreet, maar ook abstract worden benaderd. Zeker bij ernstige schades zal toch altijd maatwerk nodig zijn.

Prof. mr. Siewert Lindenbergh liet in zijn inleiding zien dat schadevergoeding en herstel soms door elkaar heen lopen en elkaar soms in de weg kunnen zitten. Herstel is





De tafel van Lindenbergh & Van 't Hek

het doel, schadevergoeding een middel. Het ene kan het andere beïnvloeden.

Mr. Bart Holthuis, voorzitter van de Compensatiecommissie Seksueel Misbruik in de rooms-katholieke Kerk, zette in zijn presentatie uiteen welke ervaringen waren met de compensatieregeling, die is gebaseerd op vijf categorieën van misdragingen. Zijn conclusie was dat compensatieregeling in de praktijk goed werkbaar is gebleken.

Prof. mr. Albert Verheij gaf de ontwikkelingen weer rond het wetsvoorstel Zorg- en affectieschade.

Chris van Dijk, advocaat bij Kennedy Van der Laan, liet de aanwezigen kennismaken met enige statistiek in de letselschadepraktijk.

Mr. Jaap Sap – rechter bij Rechtbank Midden-Nederland, sprak zich positief uit over de richtlijnen van De Letselschade Raad in het algemeen en de nieuwe richtlijn voor Overlijdensschadeberekening in het bijzonder.

Hij stelde dat deze richtlijnen alle partijen, inclusief de rechters, een houvast geven.



PIV Giraffe voor Jessica Laumen-de Valk

In een paneldiscussie aan ‘de tafel van Lindenbergh en van ‘t Hek’ debatteerden de panelleden Theo Kremer, Marco Zwagerman en Albert Verheij over de ontwikkelingen rond het smartengeld.

Laatste spreker op de PIV-jaarconferentie was dr. Ben Tiggelaar – managementauteur en gedragswetenschapper. Hij besprak het onderzoek naar en de weerbarstige praktijk van succesvol veranderen.

Tot slot werd de PIV Giraffe uitgereikt, de jaarlijkse blijk van waardering voor de persoon of instelling die ‘zijn nek heeft uitgestoken’ en aldus een waardevolle ontwikkeling in de letselschadebranche in gang heeft gezet. De prijs ging dit jaar naar Jessica Laumen-de Valk, rekenkundige, arbeidsdeskundige bij Laumen Expertise. De PIV Giraffe werd haar toegekend vanwege haar inzet voor de ontwikkeling van een nieuwe methodiek voor de berekening van overlijdensschade, een normering met andere woorden, hetgeen mooi aansloot bij de thematiek van de Jaarconferentie.



Spreker Chris van Dijk

Bijlage 1

PIV-organen per 31 december 2015 PIV-organen per 31 december 2015

Staf

Mr. F.Th. Kremer –	Directeur
Mw. mr. R.S.D. Dielen	Coördinator Organisatie en Communicatie
Mw. mr. M. Volker	Senior beleidsmedewerker
Mw. J.M. Polman	Secretaresse



Bestuur

Henk den Hollander	REAAL Schadeverzekeringen N.V.
Arjen van Iwaarden	Achmea Directie Schade/Inkomen
Theo Kremer, secretaris	Stichting PIV
Jan van Leer	Generali Verzekeringen
Peter den Ouden	Nationale-Nederlanden
Gerard van Rooijen	Delta Lloyd Groep
Eric Schneijdenberg, voorzitter	Allianz Groep Nederland
Marinus Schroevers	ZLM Verzekeringen
Lidwien Suur	Unigarant Verzekeringen
Paula Tewes	a.s.r. verzekeringen

Raad van Advies

Peter Balkenende	ZLM
Wouter Coomans, voorzitter	a.s.r. Verzekeringen
Guido Denters	Amlin Europe
Hieron van der Hoeven	Allianz Nederland Schade
Eline Lejeune	Delta Lloyd Group
Henk Knijpstra	Achmea Claims Organisatie
Theo Kremer, secretaris	Stichting PIV
Paul Leenders	Reaal Verzekeringen
Han van Leeuwen	De Goudse
Aernout Santen	Centramed
Peter Schreuder Jonkman	Unigarant Verzekeringen
Jelle Smits	Waarborgfonds Motorverkeer
Marco Speelmans	AEGON
Melchior Spies	VvAA
Gerjo Strijker	Univé Schade

Redactieraad	
Astrid Ales	a.s.r. Verzekeringen
Armand Blondeel, voorzitter	a.s.r. Verzekeringen
Eric Gerritsen	Andriessen Expertise
Rob de Groot	Delta Lloyd Groep
Hieron van der Hoeven	Allianz Nederland Schade
Edwin Lantinga	MediRisk
Linda van der Meyden	NH1816
Steven Polak	VIVAT Verzekeringen
Jenny Polman, secretaris	Stichting PIV
Aernout Santen	Centramed
Kees Visser	Reaal Verzekeringen

II Bijlage 2

In de Stichting PIV deelnemende verzekeraars per 31 december 2015
Achmea
<ul style="list-style-type: none"> • Achmea Claims Organisatie, Apeldoorn, Leiden en Tilburg • Inshared/HEMA Verzekeringen
AEGON
AIG Europe Ltd.
Allianz Nederland Groep
Amlin Europe
Ansvar Verzekeringsmaatschappij
a.s.r. Verzekering
Bovemij
Centramed
Chubb Insurance Company
Delta Lloyd Groep
Generali
De Goudse
HDI-Gerling
Klaverblad
Nationale-Nederlanden
De Nederlanden van Nu
Nh1816 Verzekeringen
REAAAL Schadeverzekeringen N.V.
Turien & Co. Assuradeuren
TVM groep (incl. SON en NNS)
Unigarant Verzekeringen
Univé Schade
Verenigde Assurantiebedrijven Nederland
VGA Verzekeringen
VvAA schadeverzekeringen/MediRisk
Waarborgfonds Motorverkeer
XL Catlin (tot 01-05-2015 XL Insurance Group)
ZLM
Zurich Insurance Plc, Netherlands Branch (Zurich Schade)



Adres

Stichting Personenschade Instituut
van Verzekeraars.
Postbus 93450
2509 AL Den Haag

Telefoon: 070 333 88 73
Telefax: 070 333 88 33
Website: www.stichtingpiv.nl

Creatie : Elan Strategie & Creatie, Rijswijk
Realisatie : Quantes, Rijswijk

