



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

PIV Bulletin

Interview: Integratie van het PIV in het Verbond

pagina 22

AVG en privacy in de praktijk

pagina 16

Letselschade Raadsdag 2019

pagina 26

#4

Voorwoord

- ▲ Los Zand of Stevige Kleigrond
– Armand Blondeel

pagina 3-4

Jurisprudentie

- ▲ Aansprakelijkheid voor dieren;
twee uitspraken nader beschouwd
– Mirjam Spruit

pagina 5-10

Leren en Inspireren

- ▲ Levensfaseplanning als toekomstbestendige ondersteuning
– Astrid Merx en Jeroen Goeseije

pagina 11-15

- ▲ Het verwerken van medische informatie in de
letselschadepraktijk vanuit het perspectief van
de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
– Bianca Vrolijk-Jongerius

pagina 16-21

Interview

- ▲ Integratie van het PIV in het Verbond
is goed voor de slagvaardigheid
– Peter van Steen

pagina 22-24

PIV Promotie

- ▲ Diploma-uitreiking Leergang Personenschade
middelzwaar letsel

pagina 25

Actueel

- ▲ De Letselschade Raad introduceert
het Nationaal Keurmerk Letselschade
– Peter van Steen

pagina 26-30

Bijlage

- ▲ Literatuurverwijzing

pagina 30-31

Actueel

- ▲ PIV-Actualiteitencolleges 2019

pagina 32-35

Het PIV Bulletin is een uitgave van het PIV over nieuws en feiten in de wereld van letselschade. Het PIV Bulletin wordt kosteloos verstrekt aan deelnemers en relaties van het PIV. Het PIV (Personenschade Instituut van Verzekeraars) is het Personenschade Instituut dat in 1998 is opgericht voor en van verzekeraars. Het PIV wil samen met haar deelnemers het leed door letsel voor slachtoffers en hun naasten zoveel mogelijk beperken.

Redactie

Armand Blondeel (a.s.r.) | Voorzitter
Hieron van der Hoeven (Allianz Benelux)
Astrid Ales (a.s.r.)
Rob de Groot (NN)
Edwin Lantinga (Medirisk)
Linda van der Meijden
(Nh1816 Verzekeringen)
Aernout Santen (Centramed)
Peter van Steen (tekstschrijver)
Jeroen Quakkelaar (Andriessen Expertise)
Astrid Klerx (redactiesecretariaat)

Redactieadres

Het PIV Bulletin wordt met veel zorg vervaardigd, en is afhankelijk van schrijvers uit de branche. Is u iets opgevallen, of wilt u iets schrijven? Mail uw reactie aan: redactiepivbulletin@verzekeraars.nl

'Richtlijnen voor schrijvers' staan op www.stichtingpiv.nl

Ontwerp en opmaak
3MegaWatt.nl

Oplage
1.200

Stichting PIV
Bordewijklaan 2
2591 XR Den Haag
(070) 333 88 75

www.stichtingpiv.nl



door **Armand Blondeel**
| NIVRE Register Expert

Los Zand of Stevige Kleigrond

The Remainers are leaving their homely places;
With excited faces, drawn to the night
Preparing their minds for a break
from the sensible life

Met een lange rit voor de boeg, trek ik in het pikkedonker de deur achter me dicht. Het is geen nacht, maar vroege dag. De ochtend is op dit tijdstip nog zonder glore in december. Vriend roodborst riedelt alvast het daglicht tegemoet, zijn zangkunst geeft moed dat het straks goed gaat komen met het licht na de duisternis. Kom, niet getalmd verder, de auto in. Altijd leuk om naar het oosten te reizen, richting bakermat der wijzen. Als de dageraad aanbreekt, is het wel even oppassen, de zon staat zo laag dat zijn stralen je stevast vanonder je zonneklep weten te raken. Oogverblindend, net zoals de rijp op de groene weilanden, bevolkt met kuierende koeien en schattige schapen, een reiger die zijn nek uitsteekt, een voorn is het haasje. Heel ander aanzicht dan de gortdroge zomer, waarin het kaf door het dorre koren stoof, als los zand waar niets op wil groeien. Op een wijze die deed vrezen dat global warming het pleit al in het nadeel van de mensheid heeft beslecht. De natte herfst heeft er daarna voor gezorgd, dat ik nu een weer goed gevulde IJssel oversteeek, en zowel aan deze als aan gene zijde van die grensrivier, blijken er nog voldoende kansen op groen gras. De bestemming is Deventer, stad van Dickens in de Kersttijd.

As the leavers bring with them
their noise and light, their wild
wonder cure-all of crazy religion
In one sacred ritual,
Unmasked and undressed

Bezoek één is van 'het eisen'. De logica dat 'nou eenmaal' 'gewoon' moet worden vergoed. Van betaal omdat ik het zeg en van kritiek is uit den bozen. Schreef Paul Biegel ooit over 'het land van waan en wijs', ik bevind me even in het land van waan en eis. Omdat het kan, omdat het mag. Omdat een eenzijdige interpretatie binnen 'Het Systeem' van protocollen, regels en richtlijnen leidend en plausibel zou zijn. Als een werkveld waarbinnen stikstof elke redelijke norm verstikt, waar Pfas-regels de bouw stilleggen en kneedklei verwordt tot stuifzand. Als kale regels de leiding nemen, vervaagt elk redelijk denk- en raamwerk dat door die regels wordt afgekaderd. Het wordt een bezoek van Brexit of Bremain. Elke keuze kan nou eenmaal, binnen ons werkveld vol hypothesen en aannames. Is dit een Kerstwens tot uitpakken van presentjes? Is dit The Ghost of Christmas Present?

There are scars in our eyes;
From a thousand goodbyes
That was great; You can write;
But I won't reply; I won't reply

Bezoek twee is 180 graden anders en welhaast The Ghost of Christmas Past. De boer die laatst, gezeten in zijn indrukwekkende John Deere, nog boos tegen al te knellende regelgeving ageerde op Het Malieveld, verwerpt welhaast de claim van zijn 'geschaafwonde' zoon. De stevige uit de klei getrokken agrariër vindt dat "die jong'n vurtoan maar es beter most oppass'n op z'n Moped". "Hij werkt allang weer hoor, dat werk wacht namelijk niet tot zijn klachten weer over zijn". Na uitleg over voorrangsregels, de gevolgen van het schenden daarvan door een verzekerde auto en een hersteltraject met redelijke compensatie en empathie die zijn zoon ten deel mogen vallen, kan de schade-regeling goed op de rit gezet worden. Omdat letselschade soms verder gaat dan louter het "afklopp'n van 't stof van de kler'n en jezelf meteen weer herpakk'n". Een ouderwets lijkende instelling, die gelukkig dus ook in 'Christmas Present' anno 2019 nog opgeld blijkt te doen. En waar vakmanschap van belangenbehartiger en verzekeraar de praktijk naar de redelijke regel mag voegen.

Niets zo divers en persoonlijk als de beleving van letsel en schade. Niets zo veeleisend van verzekeraar en belangenbehartiger om in een gezamenlijke inspanning in een Christmas-faire wedstrijd te kijken.

We all come together;
We're all one tonight

Wat zijn dat toch voor mooie klanken die uit de boxen van mijn autoradio klinken? iTunes shuffelde zomaar 'The Leavers (V): One Tonight' voor me op, voor tijdens mijn thuisreis. Het misschien wel meest onderschatte Kerstgedachte-nummer van de laatste jaren. Restant 2019: tijd voor verlichting en contemplatie tijdens de donkere decemberdagen. 2020: nieuwe ronde, nieuwe kansen voor samen denken, samen werken, samen oplossen. In ieder geval de moeite waard om iedere keer opnieuw op basis van wederkerigheid die kans met elkaar te wagen. Insurer be no Scrooge, Barrister be no Grabber. Don't be a Leaver, Remain strong, strong as in 'together'. Bouw samen op stevige kleigrond, niet op los zand. In 'The Ghost of Christmas Future'.

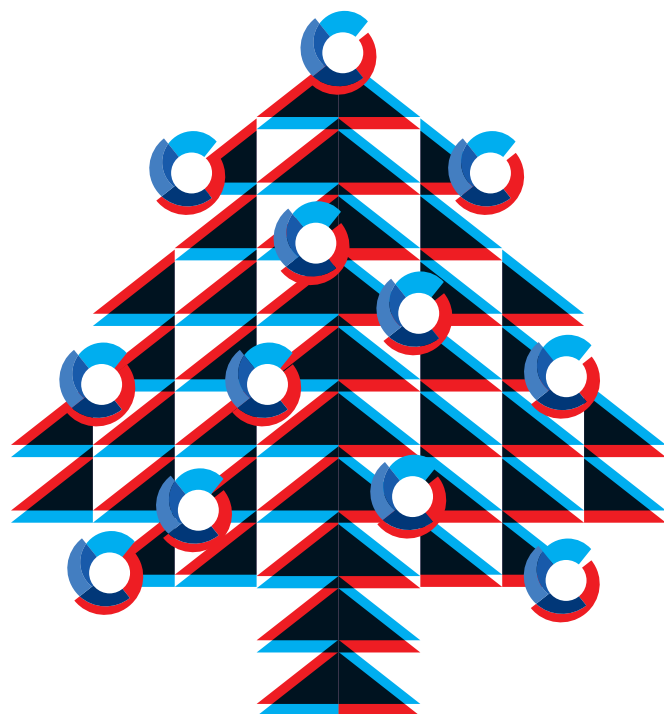
We all come together;
We're all one tonight

Marillion: The Leavers (V): One Tonight

Armand Blondeel



Alle lezers een
Fijne Kersttijd
toegewenst
namens het PIV,
Het Platform
Personenschade.





Aansprakelijkheid voor dieren; twee uitspraken nader beschouwd

door **Mirjam Spruit** | advocaat bij
OAK advocaten

Een hond die in de nabijheid van een naderende wielrenner loopt waardoor de wielrenner ten val komt, met ernstig letsel als gevolg daarvan. Een pony die vlak vóór het laatste element van een dubbelsprong stopt waardoor de ruiter voorover tegen de hindernis valt. Deze situaties vormden de aanleiding voor een tweetal uitspraken over de aansprakelijkheid voor dieren en dan met name over de vraag of het voorval binnen het bereik van artikel 6:179 BW valt. In dit artikel bespreek ik eerst de aansprakelijkheid op grond van dit artikel en daarna de twee uitspraken.

Aansprakelijkheid op grond van art. 6:179 BW

Art. 6:179 BW bepaalt dat de bezitter van een dier aansprakelijk is voor door het dier aangerichte schade, tenzij aansprakelijkheid op grond van de vorige afdeling zou hebben ontbroken indien hij de gedraging van het dier waardoor de schade werd toegebracht, in zijn macht zou hebben gehad. Het betreft hier een zogenaamde risicoaansprakelijkheid.

Grondslag voor de kwalitatieve aansprakelijkheid van art. 6:179 BW is dat de bezitter van een dier om hem moverende redenen – meestal

economisch nut of voor eigen plezier – het dier houdt en daarmee voor derden een gevaar schept in verband met de onberekenbare krachten die de eigen energie van het dier als levend wezen oplevert.¹ Bij dieren berust de kwalitatieve aansprakelijkheid niet zozeer – zoals bij art. 6:174 BW wel het geval is – op een risicoverdeling ter bescherming van de benadeelde, maar vooral op de omstandigheid dat de bezitter tegenover anderen een risico in het leven roept.²

Uitgangspunt voor toepasselijkheid van art. 6:179 BW is dat de schade door het dier is aangericht, te weten door de eigen energie van het dier en het

onberekenbare element dat daarin besloten ligt. Of de gedraging van het dier te verwachten is of niet, doet daarbij niet terzake. Van belang is of de gedraging 'onberekenbaar is' in betrekkelijke zin, te weten een gedraging die buiten de menselijke invloed op het dier valt. Een dier kan rechtstreeks schade veroorzaken, bijvoorbeeld een hond die bijt of een paard dat schopt, maar ook indirect. In de laatste situatie kan gedacht worden aan een dier dat zonder begeleider een weg oversteeft, waarbij een naderende automobilist die het dier tracht te ontwijken, tegen een boom rijdt.³



Een dier kan rechtstreeks schade veroorzaken, bijvoorbeeld een hond die bijt, maar ook indirect, zoals zonder begeleider een weg oversteken met een botsing tot gevolg.

Indien het dier slechts als instrument wordt gebruikt, veroorzaakt het niet zelfstandig de schade en is degene die het dier aldus gebruikt zelf op grond van art. 6:162 BW aansprakelijk. Bepalend is immers de eigen energie van het dier. Wanneer het dier doet wat de begeleider of berijder wil, is daarvan geen sprake en is art. 6:179 BW niet van toepassing.⁴ Daarmee is niet gezegd dat de benadeelde met zijn schade blijft zitten. Deze moet alleen op een ander wetsartikel worden gebaseerd, bijvoorbeeld art. 6:162 BW. Het voorgaande kan weer anders zijn, indien het dier, terwijl het in beginsel de aanwijzingen van zijn begeleider of berijder opvolgt, toch een onverwachte of onberekenbare gedraging vertoont. Dan komt art. 6:179 BW weer wel in beeld.⁵

De bezitter van het dier is aansprakelijk, tenzij aansprakelijkheid op grond van de vorige afdeling zou hebben ontbroken indien hij de gedraging van het dier waardoor de schade werd toegebracht, in zijn macht zou hebben gehad, de zogenaamde tenzij-clausule. Hierbij

dient de vraag te worden gesteld of de bezitter van het dier aansprakelijk zou zijn geweest op grond van art. 6:162 BW wanneer hij de gedraging van het dier in zijn macht zou hebben gehad en bewust zou hebben toegelaten. Indien deze vraag ontkennend wordt beantwoord, is de bezitter ook niet aansprakelijk op grond van art. 6:179 BW. Dit zal zich niet snel voordoen. In de Parlementaire Geschiedenis werd het voorbeeld gegeven van een waakhond die een indringer aanvalt 'in een situatie dat van onrechtmatigheid aan de zijde van de bezitter geen sprake is', met andere woorden een situatie waarbij de bezitter, wanneer hij de aanval bewust had toegelaten, zich op noodweer had kunnen beroepen op grond van art. 6:162 lid 2 slot.⁶ Dan is de bezitter ook niet aansprakelijk op basis van art. 6:179 BW.

Aansprakelijkheid bezitter hond

De Rechtbank Zeeland-West-Brabant kreeg te oordelen over de vraag of de eigenaar van een hond aansprakelijk was voor een ernstig ongeval van een wielrenner, waarbij de hond niet rechtstreeks schade veroorzaakte.⁷

Feiten

Wat vaststaat in deze zaak is dat de wielrenner ten val is gekomen op een grindpad in de omgeving van een recreatieplas. Het pad is ongeveer 1 meter breed en naast het pad bevindt zich aan beide zijden verhoogd gras. Op grond van de APV wordt het pad, gelet ook op de breedte ervan en omdat het gaat om een onverharde weg, aangemerkt als wandelpad en niet als fietspad. Ter plaatse mogen honden loslopen. De wielrenner fietste op het bewuste pad toen hem een voetganger tegemoet liep. Achter deze voetganger liep een hond. Vaststaat dat de wielrenner bij het passeren van de voetganger deze hond pas zag, schrok, hard remde en onfortuinlijk ten val kwam.

Het geding

Inzet van de procedure was de vraag of de loslopende hond uit eigen energie het bewuste ongeval had veroorzaakt omdat de hond zelfstandig en onverwachts het pad over liep in de richting van de wielrenner. De eigenaar betwistte deze gang van zaken en stelde aanvullend – in het kader van een eigen schuldverweer – dat de remmen van de racefiets van de wielrenner te strak waren afgesteld waardoor de wielremmer bij een remmanoeuvre zonder dat daar een schrikreactie aan voorafging, ook ten val zou zijn gekomen.

In de procedure discussieerden partijen vooral over de feitelijke gang van zaken voorafgaande aan de val. Daarvan waren slechts de benadeelde wielrenner en de eigenaar van de hond getuige. De wielrenner stelde zich op het standpunt dat de hond los liep, van achter zijn baas vandaan kwam toen hij passeerde, daarbij redelijk snel naar het voorwiel van zijn fiets kwam en daarbij het voorwiel van zijn fiets raakte. De wielrenner schrok, week uit en kwam ten val.

Volgens de eigenaar van de hond was de hond aangeliind met een uitlooplijn van 5 meter lang. De eigenaar van de hond verklaarde dat hij niet had gemerkt dat zijn hond van rechts achter hem naar links was gegaan dan wel de fiets heeft geraakt, maar dat het wel zo kan zijn dat de wielrenner van zijn hond geschrokken is en dat zijn hond direct na diens val bij de wielrenner in de buurt was om te kijken of te snuffelen.

Het geding spitte zich toe op de vraag of de hond nu wel of niet in aanraking is gekomen met de fiets dan wel of de hond wel of niet in de richting van de fiets was gelopen. De rechtbank overwoog ten aanzien van deze feitelijke vraag in het licht van de grondslag van de vordering vervolgens:

“Voor toewijzing van de vordering van [eiser] op grond van de risicoaansprakelijkheid van de bezitter van een dier ingevolge het bepaalde in artikel 6:179 BW is het voldoende indien komt vast te staan dat de hond van [gedaagde] zich in de richting van de fiets van [eiser] bewoog. Gezien het smalle pad waarop of waarnaast [gedaagde] en zijn hond zich bevonden, waarbij de hond zich bezien vanuit [eiser] achter [gedaagde] bevond, is bij een beweging van de hond richting de fiets van [eiser] naar het oordeel van de rechtbank het ongeval te wijten aan de eigen energie van de hond, omdat een dergelijke beweging voldoende is om aan te nemen dat [eiser] als gevolg hiervan heeft geremd en is uitgeweken, als gevolg waarvan hij over de kop is geslagen.”

De rechtbank neemt dan als bewijsvermoeden aan dat het ongeval is ontstaan doordat de hond van de gedaagde in de richting van de fiets van de wielrenner is gelopen. De rechtbank grondt dat bewijsvermoeden op het feit dat de hond voldoende bewegingsvrijheid had om

het bewuste pad over te steken, dat de wielrenner voldoende ruimte had te passeren maar dat hij onmiddellijk viel na het passeren van de gedaagde. De gedaagde werd toegelaten tot tegenbewijs.

De gedaagde heeft nog betoogd dat de rechtbank uitgaat van een te ruime interpretatie van art. 6:179 BW, omdat bij dit artikel – dat reeds een uitbreiding van aansprakelijkheid behelst – niet past om het dusdanig ruim te interpreteren dat het, onder de omstandigheden van het geval, bewegen van de hond van de gedaagde in de richting van de fiets, voldoende is om te concluderen dat het ongeval is ontstaan door de eigen

Uitgangspunt voor toepasselijkheid van art. 6:179 BW is dat de schade door het dier is aangericht, te weten door de eigen energie van het dier en het onberekenbare element dat daarin besloten ligt. Of de gedraging van het dier te verwachten is of niet, doet daarbij niet terzake.

energie van de hond. De rechtbank was onverbiddelijk: doordat aannemelijk werd geoordeeld dat de hond in de richting van de fiets is gelopen, is de bezitter van de hond aansprakelijk. Tegenbewijs werd niet geleverd. Ook aan het verweer dat de remmen van de racefiets te strak waren afgesteld, werd voorbij gegaan.

Slotsom

De eigenaar van de hond werd volledig aansprakelijk bevonden. Tegen de uitspraak is geen hoger beroep ingesteld.

Aansprakelijkheid bezitter pony

Het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden oordeelde over de aansprakelijkheid voor een ruitersongeval, waarover aanvankelijk door de Rechtbank Noord-Nederland in deelgeschil was geoordeeld.⁸ In deze uitspraak ging het om een 19-jarige ervaren amazone die tijdens een ponyrijles van haar pony viel en letsel opliep.

Feiten

Op de bewuste dag reed de benadeelde op een pony van een manege, waar zij al eerder op had gereden. Aan het einde van de les werd, zoals gebruikelijk om de twee à drie weken, gesprongen over een parcours bestaande uit vier of vijf hindernissen. De laatste hindernis betrof een zogenaamde dubbelsprong, twee op een afstand van 6 tot 8 meter van elkaar geplaatste hindernissen die bij elkaar horen. Daarbij dient de pony na de eerste hindernis vrijwel direct de volgende hindernis te nemen. De pony remde af (of stopte) nadat de eerste horde van de dubbelsprong was genomen. De benadeelde vrouw viel voorover van de pony en kwam met haar hoofd tegen de hindernis terecht.

Het geding

De benadeelde stelde de manege op grond van art. 6:179 BW aansprakelijk voor de door haar geleden letselschade, waarbij zij zich op het standpunt stelde dat haar val werd veroorzaakt door het abrupt afremmen van het paard, hetgeen volgens haar kan worden aangemerkt als een onberekenbare gedraging vanuit de eigen energie van het paard. De manege verweerde zich door te aan te geven dat er sprake was van een ruitersfout, omdat de gelaedeerde onvoldoende been heeft gegeven en/of de teugels te veel heeft laten vieren, reden waarom van aansprakelijkheid van de manege geen sprake kan zijn. De manege beriep zich daarbij op een verklaring van de instructrice, die aangaf dat de pony na de eerste hindernis, waarbij zij uit galop kwam, langzamer ging lopen en pas toen stopte, zodat van abrupte stilstand geen sprake kan zijn geweest. Daarnaast is een beroep gedaan op de eigen schuld van de benadeelde.



De Rechtbank Noord-Nederland oordeelde in deze situatie dat geen sprake is van een onberekenbaar element dat in de eigen energie van het dier ligt opgesloten. Het abrupt tot stilstand komen van het paard zou veroorzaakt zijn doordat de benadeelde vrouw onvoldoende sturing heeft gegeven. Het tot stilstand komen van de pony was daarmee een te verwachten gedraging, veroorzaakt door de berijder. De manager werd door de rechtbank dan ook niet aansprakelijk bevonden.

In de literatuur werden vraagtekens geplaatst bij deze uitspraak. Auteurs die een ruime uitleg van art. 6:179 BW bepleit(t)en, waarbij de bepaling toepasselijk wordt geacht indien het dier autonoom – want: niet aangestuurd – handelt, ongeacht of die gedraging van het dier nu redelijkerwijs te verwachten was of niet, meenden dat het gevaar dat zich alhier verwezenlijkte het gevolg was van het onberekenbare element in de eigen energie van de pony.⁹

Het gerechtshof komt vervolgens tot een ruimere uitleg dan de rechtbank. Bij de beantwoording van de vraag of het bewuste ongeval onder het bereik van art. 6:179 BW valt stelt het hof voorop dat zowel de grondslag als de begrenzing van de risicoaansprakelijkheid van art. 6:179 BW in het gevaar ligt dat schuilt in de eigen energie van het dier en het onberekenbare element dat in die energie besloten ligt. Uit deze grondslag volgt dat art. 6:179 BW toepassing mist zolang het dier optreedt overeenkomstig

wat de begeleider of de berijder van hem verlangt. Ook als het dier wordt bereden of geleid kan het echter onberekenbaar gedrag vertonen waarop degene die hem berijdt of leidt geen invloed heeft. Ook zo'n geval, waarin deze persoon het dier niet meer geheel in zijn macht heeft, valt onder de risicoaansprakelijkheid voor dieren. Het hof vervolgt dan:

“Het is de vraag waar de grens ligt tussen onberekenbaar gedrag en fungeren als instrument. Zolang het dier optreedt overeenkomstig hetgeen de berijder of begeleider van hem verlangt mist artikel 6:179 BW toepassing. Storend gedrag van het dier dat niet direct is ingegeven door een mens valt daarentegen wel binnen het bereik van artikel 6:179 BW.”

Het hof vindt dan dat de verklaring van de instructrice, waarbij de berijder van de pony gelegenheid had om de pony die langzamer ging lopen te instrueren door meer ‘been’ te geven, niet geloofwaardig is omdat, zo neemt het hof aan, deze rijwijze van de pony, gelet op de korte afstand tussen de beide hindernissen, niet mogelijk wordt geacht. Het hof gaat vervolgens wel uit van een verklaring van een getuige die zich weliswaar het voorval niet goed meer weet te herinneren, maar wel weet dat de pony ‘op het laatste moment’ is gestopt nadat deze in galop was.

Het hof overweegt vervolgens dat niet gebleken is dat de gelaedeerde de pony de instructie heeft gegeven om abrupt te stoppen voor de tweede hindernis. De benadeelde heeft hooguit, nadat zij de pony aanvankelijk geleid had naar een dubbelsprong, geen vervolginstructie gegeven, daardoor meer ruimte gevend voor de eigen energie van de pony. De eindconclusie is, aldus het hof, dat het plotseling stoppen van de pony vóór de tweede hindernis van de dubbelsprong niet, en zeker niet alleen, is ingegeven door een (foutieve) instructie van de benadeelde maar door storend gedrag van de pony, dat inherent is aan de eigen energie van het dier en het onberekenbare element dat in die energie ligt opgesloten.

Slotsom

Daar waar de rechtbank van oordeel was dat het ongeval was gelegen in een ruitersfout, omdat de pony onvoldoende aansturing kreeg waardoor hij de hindernis niet op de beoogde wijze heeft genomen, kwam het hof tot de conclusie dat de val veroorzaakt is door het zelfstandige gedrag van de pony, omdat de pony zelfstandig besloot af te remmen en tot stilstand te komen.

Commentaar

Bij een vordering op grond van art. 6:179 BW rust op de eisende partij de last te stellen en bewijzen dat zijn of haar schade is veroorzaakt door het zelfstandige gedrag van het dier. De hoofdregel van art. 150 Rv. is hier uitgangspunt: de eisende partij dient dus de toedracht van het gestelde voorval, waaronder de eigen energie als oorzaak van dat voorval, te bewijzen. In de hiervoor aangehaalde uitspraken speelt de (bewijs)waardering van de gestelde feiten en omstandigheden een grote rol.

Ten aanzien van de hondenuitspraak

In de uitspraak van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant stelde de benadeelde dat hij bij het passeren van de eigenaar van de hond voor het eerst de achter de gedaagde lopende hond zag. De eiser zelf had deze dus niet

verwacht. Op dat moment zou de hond **'redelijk snel'** naar het voorwiel van de fiets van eiser zijn gelopen en het voorwiel hebben geraakt, waardoor de eiser hevig schrok en over de kop sloeg. Door de gedaagde is dit alles uitdrukkelijk betwist. Dat de hond het voorwiel heeft geraakt, is op geen enkele wijze gebleken. De hond had geen verwondingen of uiterlijke kenmerken van een botsing met de fiets. De fiets zelf toonde het bewijs van een aanraking evenmin. De gedaagde heeft verder niet gemerkt dat zijn hond in de richting van de fietser bewoog, laat staan redelijk snel. Dat de hond een beweging naar de fiets van de eiser heeft gemaakt, is aldus ook betwist.

Dat voor de toepassing van art. 6:179 BW niet is vereist dat de hond de schade rechtstreeks heeft toegebracht in de zin dat de schade rechtstreeks – door een aanraking tussen de hond en het voorwiel van de fiets van eiser – is veroorzaakt, ligt in lijn met eerdere rechtspraak. Voldoende is dat het gedrag van het dier de oorzaak van de schade was. Daarvan moet dan echter nog steeds het bewijs geleverd worden, terwijl de stelling van eiser dat de hond zijn fiets raakte onderdeel uitmaakt van de door hem gestelde toedracht, niet uit het oog moet worden verloren, ook al is de daadwerkelijke aanraking voor toepasselijkheid van art. 6:179 BW niet relevant.

De Rechtbank Zeeland-West-Brabant is in haar tussenuitspraak van oordeel dat een beweging van de hond richting de fiets van de benadeelde voldoende is om aan te nemen dat eiser als gevolg hiervan heeft geremd, is uitgeweken en over de kop is geslagen. Op welke wijze dat gebeurde (rende de hond, maakte de hond springende bewegingen?) is daarbij kennelijk niet relevant. Of de eiser eerst schrok van de hond door het enkele feit dat hij de hond niet verwachtte dan wel schrok omdat de hond in zijn richting liep, is kennelijk ook niet relevant. Om die reden heb ik moeite met deze redenering, te meer wanneer bedacht wordt dat het voorval plaatsvond op een wandelpad waar honden los mochten lopen en ik uit ervaring weet dat fietsers op zichzelf al van

loslopende honden kunnen schrikken zonder dat een hond in de richting van de fiets loopt of ook maar een beweging in die richting maakt. De overwegingen echter waarmee de rechtbank vervolgt en waarmee een bewijsvermoeden wordt geconstrueerd, overtuigen mij niet. Daar waar namens de gedaagde is aangegeven dat hij de gestelde toedracht van het voorval betwist, omdat hij niet heeft gemerkt dat zijn hond richting de fiets is gelopen – aangegeven werd dat het niet is gezien, maar ook dat geen beweging van de uitloopleijn is bemerkt – neemt de rechtbank aan dat de gedaagde de door de eiser uiteenzette toedracht slechts bij gebrek aan wetenschap betwist. Op grond van het feit dat de hond voldoende

Bij een vordering op grond van art. 6:179 BW rust op de eisende partij de last te stellen en bewijzen dat zijn of haar schade is veroorzaakt door het zelfstandige gedrag van het dier. De hoofdregel van art. 150 Rv. is hier uitgangspunt: de eisende partij dient dus de toedracht van het gestelde voorval, waaronder de eigen energie als oorzaak van dat voorval, te bewijzen

bewegingsvrijheid had om het pad in de richting van de fietser over te steken, er voldoende ruimte voor de wielrenner was om te passeren en eiser direct na het passeren over de kop sloeg, neemt de rechtbank op voorhand aan dat de bewuste hond een beweging richting de fiets van de benadeelde heeft gemaakt. Voorshands wordt aangenomen dat van andere oorzaken niet is gebleken terwijl de eigenaar van de hond de hond niet

kort hield, niet heeft geïnstrueerd noch in de gaten heeft gehouden. Weliswaar is de gedaagde in de gelegenheid gesteld tegenbewijs te leveren, maar dat was welhaast een onmogelijke opgave nu er maar twee getuigen waren van het voorval. Het lijkt er op dat de rechtbank een bewijsvermoeden ontleent aan het feit dat de eiser een toedracht schetst die past bij de eigen onberekenbare gedraging van dit specifieke dier. Schades door honden ontstaan doorgaans op twee manieren: ze bijten of ze maken onverwachte bewegingen waarvan mensen schrikken en vallen. Als eigenaar/bezitter van een dier heb je dan echter niet alleen te maken met een risicoaansprakelijkheid, maar ook nog met een tegemoetkoming van benadeelden die in bewijsnood verkeren.

Het feit dat een hond in de buurt van het voorval was, dat deze de vrijheid had om het pad te kunnen oversteken terwijl deze niet kort werd gehouden, brengt toch nog niet met zich dat de hond *aldus* heeft gehandeld en het voorval *dus* door de eigen energie van de hond is ontstaan. Daarmee wordt immers uit het oog verloren dat de eiser zelf aangaf de hond eerst bij het passeren te hebben gezien en te zijn geschrokken terwijl de stelling van de eiser dat de hond zijn voorwiel raakte als onderdeel van de door hem gestelde toedracht niet aannemelijk is geworden. Het ongeval dat hier plaatsvond en de gevolgen daarvan zijn tragisch. Door echter op basis van uitsluitend de verklaring van de eisende partij en de aanwezigheid van de hond aan te nemen dat het dier de oorzaak van het schadevoorval is, wordt (te) kort door de bocht geoordeeld. Immers, een eisende partij dient in beginsel te bewijzen dat door het dier schade is aangericht (door eigen energie). Door de aanwezigheid van een hond al te beschouwen als een voorshands bewijs dat door dat dier schade is veroorzaakt, wordt de kern van de aansprakelijkheid op grond van art. 6:179 BW toch verlaten.

Ten aanzien van de paardenuitspraak

De uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden ligt wat dit betreft genuanceerder. Over de toedracht van

het voorval waren partijen het in grote lijnen eens. De eerste hindernis werd door de pony en de benadeelde als diens ruiter goed genomen. Voor de volgende hindernis stopte de pony. Het enkele feit dat het dier, op het moment dat de schade werd veroorzaakt, onder toezicht of bewaring stond, brengt – dat ligt in lijn met de literatuur en jurisprudentie – nog niet met zich dat om die reden geen sprake kan zijn van onberekenbaar gedrag van het dier als bedoeld in art. 6:179 BW. Ook een pony die wordt bereden kan een onverwachte manoeuvre maken waardoor schade ontstaat. De vraag is – en deze vraag heeft het hof zich ook wel gesteld – waar de grens ligt tussen het onberekenbare gedrag van het dier en het fungeren van het dier als instrument.



Feit in deze kwestie is dat de pony werd bereden en aanvankelijk ook werd geïnstrueerd en dat de pony nadat de eerste hindernis was genomen, maar voor de tweede hindernis stopte. De vraag in kwestie was of dit gebeurde door geen of onvoldoende instructie. Dat heeft het hof feitelijk niet vastgesteld. Het hof heeft beoordeeld hoe de pony tot stilstand kwam en heeft daaruit vervolgens aansprakelijkheid afgeleid. Daarbij speelt de bewijswaardering een belangrijke rol. Het hof volgt namelijk de verklaring van een getuige

die spreekt over een weigering 'op het laatste moment' nadat de pony eerst in galop was. Het hof volgt die verklaring waarbij de aard van het ongeval (een ervaren amazone valt voorover) en de plaats van het ongeval (tussen twee bij elkaar horende hindernissen, dus op een afstand die door een pony die net over de eerste hindernis is gesprongen in een mum van tijd is overbrugd) mede redengevend is. Het hof gaat daarmee voorbij aan de verklaring van de – ervaren – instructrice dat de pony niet direct, maar geleidelijk tot stilstand kwam, hetgeen door bijsturing voorkomen had kunnen worden. Het hof oordeelt deze verklaring ongeloofwaardig omdat de te overbruggen afstand voor een dergelijke rijwijze te kort zou zijn. Het hof komt dan vervolgens tot de conclusie dat de pony dus 'abrupt' zal zijn gestopt. Dat is een onberekenbare gedraging, die samenhangt met de eigen energie van het dier. Die aanname werkt vervolgens door in het vervolg van de uitspraak.

Het hof neemt in aansluiting daarop aan dat de gelaedeerde de pony niet de actieve instructie heeft gegeven om (abrupt) te stoppen voor de tweede hindernis. Maar zelfs in het geval dat er onvoldoende of geen 'been' is gegeven en dus verzuimd is te instrueren of een verkeerde instructie is gegeven, betekent dat, aldus het hof, nog niet dat de ruiter de instructie heeft gegeven om 'onverhoeds' voor de tweede hindernis te stoppen.

De uitkomst had heel wel anders kunnen uitpakken. De ruiter gaf immers kennelijk geen commando of instructie waardoor de pony juist niet over de tweede hindernis sprong maar verwachtte te moeten stoppen en dat vervolgens ook deed. Daarmee was de pony nog steeds in de macht van de ruiter. Het hof neemt echter aan dat er sprake is van een weigering, ondanks dat uit de verklaring van de instructrice blijkt dat er geen sprake was van een weigering, maar dat de pony niet sprong omdat het daartoe geen instructie kreeg (waarbij dan irrelevant is welke afstand de pony moest overbruggen). Het hof neemt dat aan als storend gedrag dat inherent is aan de eigen energie van het dier. Een andere visie is daarop zeker mogelijk.

Bij wijze van voorbeeld: als iemand op de weg een paard berijdt en vergeet om het paard te laten stoppen voor een rood licht, dan kan toch bezwaarlijk worden gesteld dat het de eigen energie van het dier is als het doorloopt en vervolgens een aanrijding ontstaat.

Het hof ontleent ook bewijs aan het feit dat een ervaren amazone voorover viel en sluit derhalve uit dat een ervaren amazone een fout kan maken en door diezelfde fout er vervolgens niet op rekent dat de pony stopt. Een verklaring kan echter ook zijn dat doordat de amazone ten onrechte niet de instructie gaf om te springen, omdat zij dacht dat de pony toch wel zou springen – ondanks het ontbreken van een instructie – zij vervolgens door die misrekening ook geen rekening hield met het feit dat de pony keurig binnen de instructies handelde, namelijk door niet te springen.

Mijn indruk is dat het feit dat de pony aanvankelijk de instructies goed opvolgde mede doorslaggevend is geweest om tot de conclusie te komen die het hof hier trok, namelijk dat het tussentijds stoppen een niet te verwachten gedraging was. Wanneer de ruiter wel been had gegeven of de teugels had aangetrokken en de pony dan desondanks zou zijn gestopt, is het onberekenbare element van de pony echter veel meer te begrijpen.

De uitspraak van het hof lijkt wel gevolgen te kunnen hebben voor maneges. Doordat van een actieve aansturingsfout geen sprake is, komt art. 6:179 BW in beeld daar waar dat niet het geval is wanneer het dier de instructies van de berijder opvolgt, ongeacht of deze instructies fout zijn of niet. De grens tussen een actieve en passieve aansturingsfout is dun. Met een beroep op eigen schuld kan en zal de berijdersfout nog wel verdisconteerd kunnen worden.





door Astrid Merlx en Jeroen Goeseije
| Zorgschade-experts bij Sedgwick

Levensfaseplanning als toekomstbestendige ondersteuning

Levensfaseplanning na een ongeval is een allesomvattend en concreet plan van aanpak om met de uitdagingen om te gaan die als gevolg van letselschade optreden. Het gaat niet alleen om het faciliteren van herstel en het vergroten van zelfredzaamheid, maar het richt zich ook op de toekomst. Het gaat daarmee verder dan herstelgerichte dienstverlening.

Herstelgerichte dienstverlening is binnen de letselschadebranche geen nieuw begrip. Deze richt zich op het herstel van een persoon met letselschade, door het verlenen van hulp aan en het organiseren van maatregelen voor slachtoffers¹. De afgelopen jaren is de nadruk steeds meer op maatregelen komen te liggen die nodig zijn om het slachtoffer weer een herstel van autonomie te geven. Hierbij wordt steeds vaker de vraag naar een concrete, meer planmatige aanpak centraal gesteld.

Het Nederlandse systeem

Voor deze planmatige aanpak is al een goede basis in de Handreiking Zorgschade gelegd². Deze handreiking heeft als doel letselschadeslachtoffers en patiënten met een blijvende, intensieve en complexe bovennormale zorgvraag

te faciliteren in de zorgsituatie die bij hun wensen en mogelijkheden past. Bovendien beoogt de handreiking ook bij te dragen aan een uniforme en professionele beoordeling van de noodzakelijke³ zorgbehoefte en de daarmee gepaard gaande kosten. Naast deze noodzakelijke zorgbehoefte kan er sprake zijn van een voortdurende⁴ zorgbehoefte.

Hoewel de voortdurende zorgbehoefte permanent van aard is, wil dit nog niet zeggen dat het beloop een stabiele ontwikkeling laat zien. De uitdaging voor een betere aanpak bij zorgschade zit dan ook vooral in het voor kunnen zijn van problemen en het signaleren van mogelijke knelpunten die niet alleen nu maar ook in de toekomst zouden kunnen ontstaan. Om die uitdaging aan te gaan is er in maart 2019 begonnen met een studie naar een meer concrete en planmatige aanpak in kwesties waarin sprake is van ernstig letsel⁵ met blijvende ernstige beperkingen.

In de Nederlandse situatie is zorgschade een in de afgelopen jaren steeds meer opkomend, substantieel onderdeel van de schade. De manier waarop dit wordt aangepakt, is in de afgelopen jaren in sterke mate geëvolueerd. Er zijn zeer deskundige bureaus die de begeleiding van belanghebbenden bij (ernstig) letsel voor hun rekening nemen.

Het kan echter altijd beter. Immers: "je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden". In de praktijk merken wij dat er meer behoefte is aan een duidelijke structuur, met duidelijke beslismomenten en tussentijdse evaluatiemomenten.

Tijdens het zorgschadecongres dat afgelopen jaar voor de eerste keer plaatsvond, kwam dit ook naar voren. Alle stakeholders, verzekeraars, belangenbehartigers en belanghebbenden kwamen tot de conclusie dat er heel veel goed gaat, maar helaas (weliswaar in een klein percentage) toch ook nog minder goed. Dit kleine percentage zaken waarin het beter zou kunnen gaan, heeft wel een erg grote invloed op de uiteindelijke afwikkeling van de letselschade.

Aan de zijde van de belanghebbende is er ook behoefte aan duidelijkheid.



Duidelijkheid die wij misschien niet altijd kunnen geven, maar hierover communiceren en trachten de verwachtingen te managen, levert ook een bepaalde mate van duidelijkheid op. De mensen waar wij in de praktijk mee te maken hebben, maken voor de eerste keer een ongeval mee waardoor het leven ingrijpend is veranderd.

In onze studie kwam naar voren dat er in de Verenigde Staten een zeer gestructureerd systeem bestaat, "lifecareplanning". Hier gaan wij later in dit artikel nader op in.

De beroepsgroep die zich hiermee bezighoudt, moet aan diverse standaarden voldoen en bovendien gecertificeerd zijn. Bovendien worden de activiteiten rond de belanghebbende op basis van een gestructureerde methodiek en op basis van controleerbare uitgangspunten geëntameerd.

De belangrijkste uitkomst is de levensfaseplanning. In dit artikel leggen we uit welke theoretische kaders en methoden aan deze aanpak bij zorgschade ten grondslag liggen⁶ en wat dit eventueel voor onze Nederlandse situatie zou kunnen betekenen. Om dit goed over het voetlicht te brengen, is het eerst van belang uit te leggen wat levensfaseplanning is en hoe die in verband staat met de lifecareplanning in de Verenigde

Staten. Vervolgens is het de vraag wat wij van de Amerikaanse aanpak kunnen leren.

Wat is levensfaseplanning?

Levensfaseplanning na een ongeval is een allesomvattend en concreet plan van aanpak om de uitdagingen die als gevolg van letselschade optreden, te lijf te gaan. Daarmee wordt beoogd de veranderingen die als gevolg van letselschade optreden, een zo gering mogelijke impact te laten hebben op de algemene dagelijkse activiteiten en de daginvulling. Alle specifieke omstandigheden van de persoon en zijn omgeving worden hierin geïnventariseerd en meegenomen. Er wordt naar een situatie gewerkt waarin de belanghebbende weer zo zelfstandig mogelijk kan functioneren.

Een levensfaseplanning is zonder ongeval al lastig, want in iedere levensfase moeten belangrijke keuzes worden gemaakt. Bij zorgschade wordt de complexiteit van deze keuzes alleen maar groter. Door het opstellen van een weloverwogen en gefundeerd plan kunnen voor het heden en de toekomst gezamenlijke beslissingen worden genomen.

Levensfasen

Binnen de psychologie worden doorgaans acht verschillende ontwikkelingsfasen onderscheiden. De Deens-Amerikaanse ontwikkelingspsycholoog

Erik Erikson⁷ onderscheidde de fase van baby (0-18 maanden), peuter (1½ tot 3 jaar), kleuter (3 tot 5 jaar), schoolkind (6 tot 12 jaar), adolescent (12 tot 18 jaar), vroeg volwassene (18 tot 35 jaar), middelbare volwassenheid (35 tot 55-65 jaar), late volwassenheid (55-65 jaar tot het overlijden).

Iedere fase wordt door veranderende lichamelijke, cognitieve en sociale ontwikkelingen gekenmerkt⁸: van het leren kruipen tot lid van een sportvereniging zijn, het als puber afzetten tegen ouders of zelfontplooiing door het zelfstandig leren studeren en zelfstandig gaan wonen, tot aan carrière maken, een gezin stichten om vervolgens richting het pensioen weer af te bouwen. Hierin bestaat uiteraard geen geïjkt pad en gelden de leeftijden meer als richtlijnen dan als harde grenzen.

Het idee is echter dat onze behoeften en mogelijkheden aan verandering onderhevig zijn en dat de stappen daarin een vast patroon doorlopen.

Elke fase van het leven heeft zo zijn eigen thema's en stelt mensen voor andere dilemma's. Levensfaseplanning speelt hierop in, door aandacht te hebben voor de specifieke kenmerken, uitdaging en valkuilen die bij een levensfase behoren.

Door vast te stellen in welke fase de belanghebbende zich bevindt, kan er worden beoordeeld welke levensgebeurtenissen en knelpunten er nog gaan komen. Met behulp van levensfaseplanning kan hierop worden ingespeeld.

Het ontstaan van levensfaseplanning

Levensfaseplanning is als concept niet nieuw en vooral bekend in Noord-Amerika. De functie van life careplanner is daar een gevestigde beroepsgroep geworden met verschillende opleidingen, vakorganisaties en vakbladen.

De oorsprong van het life care-plan (verder levensfaseplan) ligt in de Verenigde Staten. Hier werden in 1981 de eerste richtlijnen voor schadebepalingen in civielrechtelijke zaken opgesteld. Dat was de eerste aanzet tot het opstellen van het levensfaseplan in 1985. Een

jaar later resulteerde dit in de eerste training voor life care-planning. Vervolgens namen in 1992 vijf revalidatieprofessionals het voortouw in een verdere standaardisatie van de levensfaseplanning. Uit deze samenwerking ontstond de opzet voor een gecertificeerde opleiding.

Een belangrijke stap in dit ontwikkelingsproces was het vaststellen van een definitie in 1998. Op een congres in Colorado werd hierover tussen verschillende organisaties overeenstemming bereikt. Deze definitie is nog steeds terug te vinden als basis van het concept:

“Een levensfaseplan is een dynamisch document, gebaseerd op gepubliceerde praktijknormen, uitgebreide beoordeling, data-analyse en onderzoek, dat een overzichtelijk plan biedt voor de huidige en toekomstige behoeften met bijbehorende kosten, voor personen die catastrofaal letsel hebben opgelopen of een chronische zorgbehoefte hebben.”⁹

Later heeft het vakgebied zich doorontwikkeld met de start van het wetenschappelijk tijdschrift “The Journal of Life Care Planning” in 2002.

Life care-planners zijn tegenwoordig gecertificeerd, met om de vijf jaar een verplichte hercertificering. Daarbij worden planners op 208 verschillende competenties beoordeeld, zoals die door International Commission on Health Care Certification¹⁰ zijn vastgesteld.

Het levensfaseplan is in Amerika en Canada met behulp van deze inspanningen tot de meest gangbare methode van casemanagement uitgegroeid, in het bijzonder voor complexe medische zaken, aldus de beroepsvereniging van rehabilitatieprofessionals IARP. Het wordt onder andere toegepast bij cliënten met niet-aangeboren hersenletsel, wervelletsel, amputaties, aangeboren letsel, brandwonden en diverse andere klachten¹¹.

Life care-planning wordt dus in Amerika bij iedere zorgbehoefte breed toegepast. Life care-planning verschilt echter per land door de daar geldende (sociale) wetgeving en het zorgstelsel. Daardoor is de functie niet letterlijk naar Nederland te vertalen. Met een uitgebreid vangnet in Nederland kan een belanghebbende gemakkelijk in het labirynth van regels en mogelijkheden verdwalen. Daarom richt de Nederlandse functie zich ook op ondersteuning hierin.

Hoewel de functie kan overlappen met die van een casemanager, is de life care-planner vooral bezig met het uitvoeren van de plannen. De life care-planner is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor het opstellen van de planning, met de inschatting van (toekomstige) hulpmiddelen en daaraan gerelateerde kosten¹². Hiermee sluit levensfaseplanning ook goed aan bij de Handreiking Zorgschade: “De Handreiking Zorgschade beoogt ook bij te dragen aan een uniforme en professionele beoordeling van de noodzakelijke zorgbehoefte en de daarmee gepaard gaande kosten”¹³.

Levensfaseplanning in de praktijk

Levensfaseplanning heeft vooral een meerwaarde wanneer er sprake is van een complexe zorgvraag. Zoals in de Amerikaanse praktijk is dat in Nederland vaak het geval bij de cliënt met niet-aangeboren hersenletsel. Jaarlijks zijn er zo'n 40.000 ziekenhuisbezoeken na een traumatisch hersenletsel in Nederland. Daarvan houden naar schatting 15.000 personen als gevolg van het hersenletsel blijvende beperkingen.

Psycholoog en orthopedagoog Arend de Kloet heeft in onderzoek vastgesteld dat niet-aangeboren hersenletsel zeker bij kinderen en jongeren vaak wordt onderschat. Jaarlijks komen ruim 19.000 kinderen en jongeren met hersenletsel voor behandeling in het ziekenhuis terecht¹⁴. Terwijl het gezonde brein zich nog tot het 24ste levensjaar doorontwikkelt, kan de ontwikkeling bij hersenletsel stagneren. Vaak beïnvloedt de schade op jonge leeftijd ontwikkelingen in het leervermogen in latere levensfasen¹⁵.

De gevolgen van hersenletsel kunnen zich dus pas op latere leeftijd in nieuwe levensfasen manifesteren. Dit verschijnsel wordt ook wel growing into deficit genoemd. Bepaalde problemen zijn er wel, maar vallen niet op omdat op deze vaardigheden nog geen beroep wordt gedaan. Zo hoeven jonge kinderen bijvoorbeeld nog niet te plannen, omdat dit door hun ouders wordt gedaan. Maar als oudere kinderen dit wel moeten doen, kan blijken dat ze in deze vaardigheden door eerder letsel achterblijven op hun leeftijdsgenoten.

Niet alleen bij (jonge) kinderen met niet-aangeboren hersenletsel, maar ook bij volwassenen en andere vormen van ernstig letsel kan er sprake zijn van openbaring in latere levensfasen. Een jongvolwassene krijgt bijvoorbeeld met het verzorgen en opvoeden van kinderen te maken of een oudere kan door lichamelijke en geestelijke achteruitgang als gevolg van ouderdom minder compenseren.

Met levensfaseplanning wordt rekening gehouden met de beperkingen die iemand in de toekomst kan verwachten. Er kan immers sprake zijn van aandoeeningen die als gevolg van het letsel pas later (secundair) optreden. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van post-traumatische artrose na een botbreuk of bandletsel. Als gevolg van artrose kan iemand bijvoorbeeld niet meer de transfer naar een traplift maken (niet meer in staat zich vanuit een rolstoel op te drukken). Hier moet al over worden nagedacht bij het overwegen of iemand baat heeft bij het plaatsen van een traplift.

In het voorbeeld van een traplift is het probleem tijdelijk opgelost wanneer dit hulpmiddel wordt geplaatst. Het is echter goed om er rekening mee te houden dat die traplift in de toekomst wellicht geen passende oplossing meer is. Zeker als er op de bovenverdieping ook nog allerlei woningaanpassingen moeten worden gedaan zoals bijvoorbeeld een aangepaste badkamer. Voor de belanghebbende is het dan fijner om maar eenmalig met een verbouwing te maken te krijgen, die dan tevens toekomstbestendig is.

In het kader van herstelgerichte dienstverlening zou die traplift een passende oplossing zijn. Echter, als we een toekomstgerichte ondersteuning willen bieden kunnen we het echte nut pas beoordelen door de oplossing aan komende levensfasen en de mogelijk veranderende zorgbehoefte te toetsen. Op die manier kan er een weloverwogen beslissing worden gemaakt.

Een inschatting kunnen maken vereist ook een zekere medische kennis. Daarom zijn in de Amerikaanse functie van life care-planner personen vaak vanuit een zorgfunctie doorgroeid. Bij de Nederlandse levensfaseplanning wordt die zorgexpertise ook gebruikt. Door bekendheid met het verwachte verloop van een bepaald ziektebeeld is het makkelijker om het nut en de noodzaak van hulpmiddelen in te schatten. Daarnaast is het uiteraard handig om bekend te zijn met de zorgkaart¹⁶ en de mogelijkheden die sociale wetgevingen bieden.

RUMBA-doelstellingen

Bij het inzetten van levensfaseplanning is het belangrijk effectieve doelstellingen te formuleren. Binnen levensfaseplanning wordt daarvoor het RUMBA-principe¹⁷ gehanteerd. RUMBA staat daarbij als afkorting voor:

- **Relevant:** is de doelstelling relevant, dus van belang voor de cliënt?
- **Understandable:** is de doelstelling begrijpelijk?
- **Measurable:** is vast te stellen wanneer de doelstelling wordt behaald?
- **Behavioral:** is de doelstelling in termen van gedrag beschreven?
- **Attainable:** is de doelstelling haalbaar?

De gedragsfactor in RUMBA maakt de doelstelling wezenlijk anders dan een SMART geformuleerde doelstelling. Het gaat erom het doel concreet, in gedragstermen en daardoor voor iedereen waarneembaar gedrag op te stellen. Het gedrag heeft een grote invloed op het uiteindelijke resultaat. Hierbij valt niet alleen aan het gedrag van de belanghebbende te denken, maar ook aan dat van zijn of haar



familie, sociale omgeving, (mantel)zorgverleners, werkgever, enzovoort. Het RUMBA-concept komt uit de verpleging en is door zijn insteek dan ook goed bij zorggerelateerde vraagstukken toe te passen.

RUMBA kan ook als metafoor worden gebruikt. In de rumba doet een zanger zijn verhaal, begeleid door percussie. Op diverse manieren mengen omstanders zich hierin. Binnen de zorgschade doet de belanghebbende zijn of haar verhaal, de zorgschade-expert kijkt hoe de omstanders zich, rondom de belanghebbende, hierin mengen om de zorgvraag en -behoeften in te vullen. Door de hele omgeving erbij te betrekken is de kans op succesvolle stappen een stuk groter. Hierin staat de belanghebbende centraal.

Bovendien is de rol van onder meer mantelzorgers ook zeer belangrijk in het opstellen van een levensfaseplan. De impact van letsel is vaak groot op het gezin. Mantelzorgers dreigen hierdoor ook over te lopen.

Stoppenplan

De zorgvraag en -behoeften kunnen dus afhankelijk van de levensfase blijven veranderen. Dit maakt levensfaseplanning zo ontzettend belangrijk. Daarom is er een vaste systematiek waarmee een plan vorm moet krijgen. Het volgende stappenplan zorgt voor een gestructureerde benadering van levensfaseplanning.

1. Kennismaking met de belanghebbende.
2. Inventarisatie van de medische situatie.
3. Inventarisatie van beperkingen en belemmeringen en vaststelling van de zorgbehoefte.
4. Vaststelling van de behoefte van de mantelzorger en het netwerk.
5. Voorstel voor een plan van aanpak met een opzet voor de budgetopbouw.
6. Uitvoering van het plan van aanpak.
7. Eindevaluatie na het bereiken van de eindsituatie.

Nadat er met de belanghebbende kennis is gemaakt, zal de medische situatie in kaart worden gebracht. Wat is de huidige medische situatie en welke prognose is er? Ook is het belangrijk om naar het verleden te kijken. Zijn er beperkingen die iemand ook al voor het ongeval had waarmee rekening moet worden gehouden om iemand zo zelfstandig mogelijk te kunnen laten functioneren?

Uit deze medische situatie volgen de beperkingen waar iemand tegenaan loopt. Iemand kan bijvoorbeeld beperkt zijn in het lopen, traplopen en bukken. Deze beperkingen geven weer bepaalde belemmeringen op het gebied van mobiliteit (verplaatsingen), woning, daginvulling, huishouden en algemene dagelijkse levensverrichtingen (zoals zelfverzorging). Per gebied wordt naar een langdurige oplossing gezocht.

Hierbij moet ook naar het netwerk en een eventuele mantelzorger worden gekeken. Welke taken kunnen zij overnemen? Moeten er instructies worden gegeven zodat zij bepaalde medische handelingen kunnen uitvoeren, zoals het legen van een katheter of veilig een tillift gebruiken? Of moet er juist zo veel mogelijk door professionele organisaties worden overgenomen om de mantelzorger te ontlasten?

Wanneer de hele situatie duidelijk in kaart is gebracht, volgt een rapportage met daarin een plan van aanpak en een budgetopbouw. Dit geeft alle partijen duidelijkheid.

Vervolgens wordt het plan stap voor stap uitgevoerd. Na de afsluiting van een stap volgt een kort evaluatiemoment met behulp van de PDCA-methodiek (plan, do, check, act). De plan-fase en do-fase zijn dan al in respectievelijk stap 5 en 6 uitgevoerd. Bij de evaluatie zijn de check-fase en act-fase zeer waardevol. In de check-fase wordt geëvalueerd hoe de uitvoering van het plan in stap 6 uitpakt ten opzichte van de gemaakte plannen. In de act-fase kunnen de gemaakte plannen worden aangepast (doordat bijvoorbeeld de zorgbehoefte is veranderd) of worden verfijnd, of kan juist de uitvoering worden bijgestuurd. Nadat een eindsituatie is bereikt, zal de eindevaluatie plaatsvinden en is de levensfaseplanning afgerond.

Wat leren wij van de situatie in de Verenigde Staten?

Zoals met veel zaken, leren wij ook hoe het niet moet. De situatie in de Verenigde Staten bij letselschade is uitermate gepolariseerd. Wij kunnen hiervan leren, dat de structuur en de persoon van de deskundige van essentieel belang is om de zorgschade in kaart te brengen, goed te beschrijven en zo mogelijk tot een certificering te komen. De Handreiking Zorgschade is op dit moment nog weinig concreet over wat onder professional of deskundige moet worden verstaan. De Handreiking zegt hierover: "De deskundige is een onafhankelijke professional die idealiter wordt ingeschakeld met een gezamenlijke opdracht van de zorgvrager

(of diens vertegenwoordiger of belangenbehartiger) en de aansprakelijke partij (via diens aansprakelijkheidsverzekeraar). Hierna wordt deze professional als 'de deskundige' betiteld". In de Verenigde Staten zijn de vereisten om life care-planner te worden beschreven en is er ook een specifieke opleiding voor beschikbaar¹⁸.

In feite komt er een zorgplan tot stand zoals dit ook in de Handreiking Zorgschade is bedoeld. De wijze waarop tot dit zorgplan wordt gekomen, wijkt af. In het levensfaseplan zal duidelijk en overzichtelijk worden vermeld welke voorzieningen, hulpmiddelen, aanpassingen noodzakelijk zijn. Hierbij zal aansluiting bij de voorliggende voorzieningen worden gezocht. Wat kan hiervan worden verwacht? Welke bezwaartermijnen zijn er? Hoe monitoren wij de behoeften en zorgen wij dat deze bij de diverse levensfasen aansluiten? Enzovoort.

Afsluiting

Levensfaseplanning is een middel waarmee aan een toekomstbestendige invulling van de zorgbehoefte wordt gewerkt. Door het inzetten van de juiste expertise en het samenbrengen van de hele zorgbehoefte in een compleet pakket kan een belanghebbende beter worden geholpen. In de beginfase wordt meer tijd geïnvesteerd, zodat in de toekomst minder onverwachte problemen de kop opsteken. Dit resulteert uiteindelijk in tijdswinst, maar zeker ook tot een zo veel als mogelijk bestendige en toekomstgerichte oplossing. Bovendien biedt het plan meer duidelijkheid voor de belanghebbende, de belangenbehartiger en de verzekeraar.

Er zal onzes inziens aan moeten worden gewerkt om de beroepsgroep die zich met dit belangrijke onderdeel van de behandeling van letselschade bezighoudt, verder te professionaliseren en te certificeren. Het is van belang een goed curriculum samen te stellen waarin de competenties en vaardigheden van de professional worden beschreven. In combinatie met levensfaseplanning zouden wij dan tot een meer concrete aanpak kunnen komen, waardoor onverwachte situaties zo veel als mogelijk worden voorkomen. ▀



Het verwerken van medische informatie in de letselschadepraktijk vanuit het perspectief van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

door mr. B. Vrolijk-Jongerius

| NIVRE Register-Expert bij Andriessen Expertise

De inwerkingtreding van de AVG zal niemand in Nederland zijn ontgaan. Of u het nu gezien hebt aan de hoeveelheid e-mails van bedrijven die willen laten weten hoe zij omgaan met uw privacy, aan de extra formulieren bij uw sportschool voor het gebruik van beeldmateriaal voor op de website of aan de vele nieuwsitems die eraan zijn besteed; de AVG genereert veel belangstelling.

Ook binnen de letselschadebranche gaat als vanzelfsprekend aandacht uit naar de regels van de AVG. Binnen dit vakgebied wordt immers bij uitstek gewerkt met informatie die in meer of mindere mate de privacy van een betrokkene blootgeeft. In de dagelijkse praktijk bij verzekeraars bestaan er vragen over wat nu precies wel en niet mag, gelet op de inhoud van de AVG. In deze bijdrage ga ik in op de voor de letselschadebranche relevante regels uit de AVG ten aanzien van het verwerken van medische informatie. Hierbij zal ik ingaan op praktische zaken rondom het verwerken van deze informatie bij zowel een first party verzekering als een third party verzekering, zoals een WAM-, AVB- of medische aansprakelijkheids-

verzekering. Om tot een juiste context te komen, zal aangevangen worden met een toelichting op de achtergrond van de AVG, waarna het onderscheid tussen 'algemene' persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens zal worden besproken. Tot slot zal worden stilgestaan bij relevante rechtvaardigingsgronden voor de verwerking van de noodzakelijke medische informatie door een verzekeraar.

De AVG

De AVG heeft tot doel om uniformiteit te creëren binnen Europa met hetzelfde beschermingsniveau voor alle EU-burgers. Daarnaast moet de AVG

Europa geschikt maken voor het digitale tijdperk.¹ De AVG is op 25 mei 2016 in werking getreden en is per 25 mei 2018 van toepassing in alle EU-lidstaten.² Gelijktijdig met de AVG treedt op 25 mei 2018 in Nederland eveneens de UAVG in werking.³

Wat is er gelijk gebleven ten opzichte van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)?

Zowel de Wbp als de AVG gaan uit van ruime uitleg van de begrippen 'persoonsgegeven' en 'verwerking'. Het criterium was, en is, dat er sprake is van een persoonsgegeven als iemands

identiteit direct of zonder onevenredige inspanning vastgesteld kan worden.⁴ Daarnaast blijft degene die het doel van de gegevensverwerking vaststelt verantwoordelijk. De terminologie van deze persoon wijzigt van bewerker (onder de Wbp) naar verwerker (onder de AVG). Ook het uitgangspunt dat gegevens niet langer mogen worden bewaard dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de verwerking, blijft onverkort van toepassing evenals de beginselen van rechtmatigheid, behoorlijkheid, transparantie, vertrouwelijkheid, doelbinding⁵ en minimale gegevensbescherming⁶. Tot slot blijven er aparte bepalingen van toepassing over gegevens omtrent godsdienst, ras, politieke gezindheid, vakbondslidmaatschap en medische en strafrechtelijke gegevens.⁷

Wat is er veranderd ten opzichte van de Wbp?

In dit verband valt allereerst de reikwijdte van de AVG op. De AVG ziet namelijk toe op de verwerking van persoonsgegevens van burgers van de Europese Unie, terwijl de plaats van de verwerking van deze gegevens niet in de Europese Unie gelegen hoeft te zijn.⁸

De meest bekende wijziging is echter de mogelijkheid tot sanctieoplegging door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)⁹. Deze sanctiebevoegdheid is onder de AVG aanzienlijk veranderd, waarbij er significant hogere boetes mogen worden opgelegd. Op grond van art. 83 AVG kunnen twee boetecategorieën worden onderscheiden. De eerste categorie kent een boete van ten hoogste € 10 miljoen of 2% van de wereldwijde omzet voor de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker.¹⁰ De tweede categorie bevat een maximale geldboete van € 20 miljoen of 4% van de totale wereldwijde jaaromzet.¹¹ De hoogte van deze boetes blijkt voor veel bedrijven een reden tot zorg.

De grondslagen voor het verwerken van een persoonsgegeven, art. 6 AVG

Een persoonsgegeven is informatie dat ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is, aldus de AP. Om een persoonsgegeven rechtmatig te mogen verwerken, is (ten minste) één van de in art. 6 lid 1 AVG genoemde grondslagen vereist. De relevante (limitatieve) grondslagen zijn;

1. noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst;
2. noodzakelijk om te voldoen aan wettelijke verplichtingen;
3. noodzakelijk om het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke te behartigen;
4. toestemming van betrokkene.

De meest bekende wijziging is echter de mogelijkheid tot sanctieoplegging door de Autoriteit Persoonsgegevens. (AP)⁹ Deze sanctiebevoegdheid is onder de AVG aanzienlijk veranderd, waarbij er significant hogere boetes mogen worden opgelegd.

Ad 1 Uitvoering overeenkomst

Om een persoonsgegeven te verwerken op basis van deze grondslag dient er een overeenkomst te bestaan waarbij de betrokkene (degene van wie de persoonsgegevens zijn) partij is. Deze grondslag kan worden gebruikt wanneer de overeenkomst niet uitgevoerd kan worden zonder het verwerken van de persoonsgegevens. Het is van belang dat de overeenkomst zelf niet gericht is op het verwerken van een persoonsgegeven. De overeenkomst moet dus een ander doel dienen.¹² Een verzekeringsovereenkomst dient een ander doel.

Binnen de letselschadebranche is de uitvoering van een overeenkomst een relevante grondslag tot het rechtmatig verwerken van persoonsgegevens. Deze grondslag lijkt echter alleen te gelden wanneer de eigen verzekerde de benadeelde partij is, dus bij een zogenaamde first party verzekering. Immers is er alleen dan sprake van een (verzekerings) overeenkomst tussen de verzekeraar en de benadeelde. Bij een third party verzekering, waarbij de verzekeraar optreedt namens de verzekerde om een (andere) benadeelde schadeloos te stellen, is deze benadeelde geen partij in de verzekeringsovereenkomst en gaat deze grondslag niet op.

Ad 2 Wettelijke verplichting

Voor het verwerken van een persoonsgegeven op deze grondslag dient er sprake te zijn van een verplichting die voortvloeit uit de wet. De schadevergoedingsplicht is een uit de wet voortvloeiende verplichting die ontstaat zodra de aansprakelijkheid is erkend voor een gebeurtenis waardoor een benadeelde schade lijdt. De plicht tot schadevergoeding kan bijvoorbeeld voortvloeien uit (niet limitatief) art. 7:658 BW, art. 6:162 BW of art. 185 WvW. Deze grondslag is dan ook van belang voor third party verzekeraars, waarbij de persoon van de benadeelde een ander is dan de verzekerde.

De third party verzekeraar vertegenwoordigt zijn verzekerde op basis van de polisvoorwaarden. Namens de verzekerde regelt de verzekeraar de schade rechtstreeks met de benadeelde. Hiermee geeft deze verzekeraar namens zijn verzekerde uitvoering aan de wettelijke verplichting tot schadevergoeding. De benadeelde kan namelijk een rechtstreekse betaling verlangen van de verzekeraar ten aanzien van zijn (door de verzekerde veroorzaakte) schade.¹³

De AVG schrijft niet voor dat er voor iedere verwerking een specifieke wetgeving voorhanden dient te zijn. Wel dient de wettelijke verplichting duidelijk en nauwkeurig te zijn en dient de toepassing ervan voorspelbaar te zijn voor degene op wie het van toepassing is.¹⁴



De AVG heeft tot doel uniformiteit te creëren binnen Europa met hetzelfde beschermingsniveau voor alle EU-burgers.

Omdat er niet voor iedere verwerking een specifieke wettelijke bepaling hoeft te zijn, kan de basis van meerdere verwerkingen worden gevonden in de plicht tot schadevergoeding. Dit geeft de verwerker van de persoonsgegevens (de verzekeraar) meer vrijheid om de noodzakelijkheid van de verwerking te beoordelen.

Op basis van deze grondslag mag de verzekeraar derhalve alle persoonsgegevens van een benadeelde verwerken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de schadevergoedingsplicht én die voor de benadeelde voorspelbaar zijn. De wettelijke bepalingen omtrent de schadevergoedingsplicht dienen hiertoe als basis. Bij een verwerking op deze grondslag heeft de verzekeraar een zekere vrijheid, omdat er niet voor iedere separate verwerkingshandeling een specifieke wetsbepaling nodig is. Hierdoor ontstaat een zekere vrijheid (en hiermee samenhangend, een verantwoordelijkheid) aan de zijde van de verzekeraar.

Ad 3 Gerechtvaardigd belang

Een persoonsgegeven mag op basis van gerechtvaardigd belang verwerkt worden als er sprake is van een gerechtvaardigd doel om een persoonsgegeven te verwerken.¹⁵ Wat de AVG hier precies onder verstaat, is onduidelijk nu dit niet is gespecificeerd. Wel is duidelijk dat het belang rechtmatig, voldoende duidelijk verwoord en ook echt aanwezig moet zijn.¹⁶

De AVG bepaalt dat persoonsgegevens slechts mogen worden verzameld voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen.¹⁷ Dit betekent dat er een geschreven basis dient te zijn voor de verwerking, die de verzekeraar bijvoorbeeld vast kan leggen in een verzekeringsovereenkomst of intern protocol. Om van een rechtvaardiging te kunnen spreken, dient er een voldoende specifieke reden te zijn om het grondrecht op gegevensbescherming van de benadeelde te beperken.¹⁸ In dit verband moet de verzekeraar rekening houden met de redelijke verwachting van de betrokkene, de onderlinge verhouding

tussen beiden en het soort persoonsgegevens dat de verzekeraar wil verwerken.¹⁹

Voor een rechtmatige verwerking van het persoonsgegeven op basis van deze grondslag dient de verzekeraar de verwerking te toetsen aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit.²⁰ Hiermee wordt bedoeld dat het doel van de verwerking van het persoonsgegeven in verhouding moet staan met de inbreuk die door de verwerking wordt gemaakt op de privacy van de benadeelde. Bovendien moet de verzekeraar nagaan of het doel dat hij met de verwerking van het persoonsgegeven voor ogen had, niet op andere (voor de benadeelde minder ingrijpende) wijze kan worden bereikt.

Naast de toets aan proportionaliteit en subsidiariteit dient de verzekeraar een derde handeling uit te voeren, namelijk het maken van een belangenafweging tussen de belangen van hem (de verwerker) en de benadeelde. In dit verband kan van de verzekeraar worden verlangd dat hij maatregelen treft om te voorkomen dat zijn belangen zwaarder (gaan) wegen dan de rechten van de benadeelde. Dit brengt voor de verzekeraar onder andere mee dat hij de verwerkte persoonsgegevens niet langer mag bewaren dan nodig is voor het doel van de verwerking.

Ad 4 Toestemming

Toestemming kan alleen worden gegeven door een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de benadeelde door middel van een verklaring of ondubbelzinnige, actieve handeling de hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt.²¹ Daarnaast moet de toestemming zien op een specifieke verwerking van het persoonsgegeven. Benadeelde kan de toestemming ook op ieder moment weer intrekken.²²

Het verwerken van een persoonsgegeven op basis van deze grondslag levert in de praktijk de meeste vragen op. Dit komt omdat het vaak niet duidelijk is wat de gevolgen zijn als iemand toestemming verleent en zijn of haar gegevens laat gebruiken.²³

Het verkrijgen van toestemming ter verwerking van een persoonsgegeven is evenwel een restcategorie. Pas wanneer een persoonsgegeven niet op grond van een andere grondslag kan worden verwerkt, komt toestemming in beeld.²⁴

Het toestemmingsvereiste is onder de AVG strenger geworden dan onder de Wbp.²⁵ In art. 1 sub i Wbp werd toestemming namelijk gedefinieerd als 'elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting'. De eis van on-dubbelzinnigheid (die de AVG hanteert) is nieuw. Hierdoor zal impliciete of stil-zwijgende toestemming niet zonder meer als grondslag kunnen dienen voor de verwerking van een persoonsgegeven.²⁶

Voor de verzekeraar brengt dit mee dat hij voor iedere verwerking van de persoonsgegevens van de benadeelde diens toestemming nodig heeft voor zover die verwerking niet binnen een andere grondslag valt.

Uit bovenstaande kan worden geconcludeerd dat een verzekeraar niet snel problemen hoeft te ondervinden bij het verwerken van de 'algemene' persoonsgegevens bij het naleven van de verzekeringsovereenkomst en/of zijn schadevergoedingsplicht. De verzekeraar beschikt immers over diverse grondslagen waarop hij een rechtvaardiging van de verwerking kan baseren. Hierbij zal de verzekeraar de voorgenomen verwerking wel steeds dienen te toetsen aan de proportionaliteit en de subsidiariteit. Daarnaast dient hij een belangenafweging te maken tussen zijn gerechtvaardigd belang en het belang van de betrokkene. Wanneer hij deze stappen heeft doorlopen, mag hij de gegevens verwerken voor zover dit strikt noodzakelijk is. Het kan de verzekeraar hierbij helpen als hij in de verzekeringsovereenkomst een verwijzing opneemt naar het geldende privacy-protocol waarin is opgenomen wanneer en op welke wijze de verzekeraar de persoonsgegevens van de (eigen) verzekerde zal verwerken. Voor het behandelen van schades van 'andere' benadeelden doet een verzekeraar er goed aan deze benadeelde vooraf te informeren over het privacybeleid.

De verwerking van bijzondere persoonsgegevens, art. 9 AVG

Het is van belang om te realiseren dat voorgaande ziet op de verwerking van (algemene) persoonsgegevens, en niet op de verwerking van **bijzondere** persoonsgegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn de gegevens:

Waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en (...) genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.²⁷

De verwerking van bijzondere persoonsgegevens is in art. 9 AVG verboden, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering of uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene. De wetgever heeft middels deze bepaling geborgd dat de bijzondere persoonsgegevens aanvullend beschermd worden. Deze bescherming is nodig omdat de aard van de gegevens een zeker risico met zich meebrengt voor de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene.²⁸

Dit verbod op de verwerking van bijzondere persoonsgegevens leidt ertoe dat een verzekeraar in basis geen bijzondere persoonsgegevens van de benadeelde mag gebruiken bij het naleven van zijn schadevergoedingsplicht. Dit is slechts anders indien:

- de betrokkene nadrukkelijk toestemming geeft de bijzondere persoonsgegevens aan de verzekeraar vrij te geven, of;
- de verwerking van het bijzondere persoonsgegeven noodzakelijk is met het oog op de uitvoering van verplichtingen en de uitoefening van specifieke rechten van de verwerkingsverant-

woordelijke of de betrokkene op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en sociale beschermingsrecht, voor zover zulks is toegestaan bij Unierecht of lidstatelijk recht of bij een collectieve overeenkomst op grond van lidstatelijk recht die passende waarborgen voor de grondrechten en de fundamentele belangen van de betrokkene biedt.²⁹

Wanneer een verzekeraar de verwerking van een bijzonder persoonsgegeven van een betrokkene noodzakelijk acht voor de uitvoering van 'zijn verplichting' lijkt dit artikel op het eerste gezicht te bepalen dat dit het verbod op de verwerking opheft. Wanneer echter verder op deze bepaling wordt ingezoomd, blijkt dat de wetgever voor ogen heeft dat het om een opheffing van het verbod op verwerken van het bijzondere persoonsgegeven gaat, voor zover dit in het algemeen belang is en voor doeleinden met betrekking tot gezondheidsbevordering en -waarschuwing, preventie of bestrijding van overdraagbare ziekten of andere gezondheidsbedreigingen.³⁰ Een rechtsgeldig beroep op de tweede uitzondering kan zijn gelegen in sector-specifieke wetgeving³¹ of in de UAVG.

Wanneer er geen uitzonderingssituatie van toepassing is, zal de verzekeraar enkel gebruik kunnen maken van de 'algemene' persoonsgegevens voor zover er een rechtvaardigingsgrondslag is.

Het gaat de reikwijdte van dit artikel te buiten om alle uitzonderingen van de UAVG te bespreken. Ik beperk mij daarom tot de bepalingen omtrent het verwerken van medische informatie door een verzekeraar.

Het verwerken van medische informatie in de letselschadepraktijk

Onder medische informatie, ook wel gegevens over de gezondheid, vallen de gegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een natuurlijke persoon, waaronder de gegevens over geleverde gezondheidsdiensten waarmee informatie over zijn gezondheidstoestand wordt gegeven.³² ▲



De verwerking van
bijzondere persoonsgegevens
is in art. 9 AVG verboden, tenzij
er sprake is van een wettelijke
uitzondering of uitdrukkelijke
toestemming van de betrokkene.

Gegevens over de gezondheid van een persoon worden in art. 9 AVG als bijzondere persoonsgegevens aangemerkt.³³ De UAVG bevat een relevante uitzondering voor verzekeraars. Zij mogen de gezondheidsgegevens verwerken die voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst noodzakelijk zijn.³⁴ Anders dan in art. 6 AVG (ten aanzien van de verwerking van 'algemene' persoonsgegevens) is het voor deze uitzondering niet noodzakelijk dat de benadeelde ook partij is van deze overeenkomst. Hierdoor is deze uitzonderingssituatie een zeer relevante voor niet alleen de first party verzekeraar, maar ook de third party verzekeraar. De uit deze uitzonderingssituatie verkregen (medische) informatie mag slechts worden verwerkt door degene die uit hoofde van zijn ambt, beroep, wettelijk voorschrift of krachtens een overeenkomst tot geheimhouding is verplicht.³⁵ Een behandelaar bij de verzekeraar is veelal door middel zijn arbeidsovereenkomst met de verzekeraar tot geheim-

houding verplicht. Het verwerken van informatie uit de medische sector is het terrein van een (door de verzekeraar ingeschakelde) medisch adviseur.

De medisch adviseur van de verzekeraar mag, gelet op de uitzondering van de UAVG, een medische analyse verstrekken aan de verzekeraar om uitvoering te geven aan de verzekeringsovereenkomst. Deze medische analyse kan bijvoorbeeld informatie bevatten over de toedracht van het ongeval, de aard en omvang van de klachten, eventuele pre-existente problematiek, het behandeltraject, de prognose van de klachten en de beoordeling van het causale verband tussen het ongeval en de gepresenteerde klachten.³⁶

Een ander belangrijk aspect bij het verwerken van de medische informatie is dat de omvang van de informatie die door de (medisch adviseur van) de verzekeraar mag worden opgevraagd, wordt beperkt door de noodzakelijkheidseis. Men mag namelijk slechts die

gegevens over de gezondheid van de betrokkene opvragen die voor de beoordeling van een specifieke verplichting van belang is. De noodzakelijkheidseis leidt er met andere woorden toe dat de verzekeraar slechts een beperkt aantal gezondheidsgegevens van de betrokkene mag verwerken.³⁷ Deze eis is echter in de letselschadepraktijk niet nieuw, nu verzekeraars zich hebben geconformeerd aan de GBL en de bijbehorende Medische Paragraaf. Deze Medische Paragraaf gaat eveneens uit van proportionaliteit en transparantie. In de Medische Paragraaf is bovendien vastgelegd dat een verzekeraar voor het verwerken van medische informatie altijd werkt vanuit een nadrukkelijke toestemming van een benadeelde door gebruik te maken van een medische machtiging.

In de praktijk betekent dit dus dat het niet de verzekeraar is die toegang heeft tot de medische informatie die wordt verkregen middels de uitzondering van art. 30 UAVG, maar diens medisch advi-

seur. De medisch adviseur van de verzekeraar is gebonden aan de Beroepscode GAV. Ook de bepalingen uit de Medische Paragraaf, de Gedragscode Behandeling Letselschade, de KNMG-richtlijn 'Omgaan met Medische Gegevens' en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen zijn voor de medisch adviseur relevant.

De medisch adviseur vat de inhoud van de medische informatie samen en geeft adviezen ten aanzien van de voor de verzekeraar relevante aspecten. De HR heeft geoordeeld dat medische analyses, in tegenstelling tot de gezondheidsgegevens, geen persoonsgegeven is in de zin van de Wbp.³⁸ Hetzelfde kan worden betoogd waar het gaat om medische expertises.³⁹

Er is geen aanleiding om aan te nemen dat dit onder de vlag van de AVG anders is. Ook Simons benadrukt in zijn advies aan PIV dat een medisch adviseur, indien hij dit noodzakelijk acht, bepaalde onderliggende medische informatie of het medische expertiserapport aan de verzekeraar vrij te geven.⁴⁰ Zowel de Medische Paragraaf als de UAVG bieden hiertoe de ruimte.

Reden tot zorg?

Gelet op voorgaande kan worden vastgesteld dat de AVG geen grote inhoudelijke veranderingen met zich meebrengt. Binnen de letselschadepraktijk kan in de meest voorkomende gevallen een rechtvaardigingsgrond worden gevonden om de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens op te baseren.

Voor de praktijk is het van belang om onderscheid te maken tussen het verwerken van persoonsgegevens in de vestigingsfase (voor het beoordelen van de aansprakelijkheid) en in de schadeomvangsfase. Voor het beoordelen van de aansprakelijkheid, zoals bijvoorbeeld gebeurt bij toedrachtsonderzoeken in het kader van werkgeversaansprakelijkheid, zullen veelal geen bijzondere persoonsgegevens nodig zijn. Van belang zijn immers 'enkel' de gegevens omtrent de totstandkoming van het ongeval. Zolang er nog geen sprake is van een

schadevergoedingsverplichting, kan de verzekeraar de verwerking baseren op de in art. 6 AVG genoemde rechtvaardigingsgronden van uitvoering van de overeenkomst en/of gerechtvaardigd belang.

Voor de praktijk is het van belang om onderscheid te maken tussen het verwerken van persoonsgegevens in de vestigingsfase (voor het beoordelen van de aansprakelijkheid) en in de schadeomvangsfase. Voor het beoordelen van de aansprakelijkheid [...] zullen veelal geen bijzondere persoonsgegevens nodig zijn.

Eerst in de schadeomvangsfase is de aansprakelijkheid (gedeeltelijk) erkend en bestaat er een wettelijke plicht tot schadevergoeding. Verzekeraars zijn bij het verwerken van medische informatie aanwezig op de uitzonderingssituatie zoals opgenomen in art. 30 UAVG. Begrippen als proportionaliteit en subsidiariteit staan in dit kader centraal. Deze uitgangspunten zijn middels de GBL, de Medische Paragraaf en de GOMA echter al geruime tijd gemeengoed binnen de branche.

De reden tot zorg lijkt dan ook met name ingestoken vanuit de angst voor de potentiële boetes. Hierdoor lijken bedrijven geneigd om door te schieten in de bescherming van de privacy. Maar hoe terecht is deze zorg? Zoals eerder gezegd, is de AVG op 25 mei 2018 van toepassing verklaard. Sindsdien zijn er een tweetal zaken geweest waarin de AP een sanctie heeft opgelegd.

De eerste boete was voor het Haagse HagaZiekenhuis wegens een tekort-

schietende beveiliging van de patiëntendossiers.⁴¹ Volgens interne beveiligingsregels zouden de dossiers tijdelijk (gedurende maximaal 4 uur) beschikbaar zijn na een twee-factor-authenticatie. Hierbij wordt er naast een gebruikersnaam en wachtwoord ook de persoonsleedspas en pincode gecontroleerd. Er bleek echter ook toegang tot de dossiers mogelijk te zijn na (alleen) het invoeren van de gebruikersnaam en het wachtwoord. Daarnaast stelde de AP dat het HagaZiekenhuis te weinig controleerde wie er onbevoegd in een patiëntendossier deed.

In de tweede zaak is er door de AP geen boete opgelegd, maar is gekozen voor een dwangsom. De reden was dat Menzis onvoldoende toezag op wie er binnen de organisatie toegang had tot gegevens over de gezondheid. Medewerkers die deze informatie uit hoofde van hun functie niet hoefden in te zien, konden deze informatie toch opvragen. Belangrijk detail is echter dat deze problematiek uit een onderzoek door de toezichthouder in 2017 is vastgesteld. Omdat het probleem bij de eerste controle nog niet was opgelost, is een dwangsom opgelegd.

Conclusie

Er is nog erg weinig jurisprudentie over de praktische zaken rondom de AVG. Uit de voornoemde zaken lijkt voorzichtig opgemaakt te kunnen worden dat het verwerken van de (bijzondere) persoonsgegevens zoals wij dit binnen de letselschadebranche gewend zijn, niet tot problemen hoeft te leiden. Let wel, hier is in de meeste gevallen geen nadrukkelijke toestemming van betrokkene (anders dan de welbekende medische machtiging) voor nodig. We mogen niet uit het oog verliezen dat het inherent is aan de letselschadepraktijk dat informatie over de gezondheid van een benadeelde wordt verkregen. Het beperken van de mogelijkheid om tot een vlotte en correcte afwikkeling van diens schade te komen door (te) zwaar te tillen aan privacyaspecten, lijkt voor geen der betrokken partijen van belang.





Etienne de Cooker



Karin Bos



Marco Speelmans

Integratie van het PIV in het Verbond is goed voor de slagvaardigheid

Interview met Etienne de Cooker, Karin Bos en Marco Speelmans

door Peter van Steen

De integratie van Stichting PIV in het Verbond van Verzekeraars per 1 januari 2020 is goed voor de slagvaardigheid van de verzekeringssector op het gebied van personenschade. De sector profiteert in de nieuwe structuur van efficiëntere overlegvormen en een grotere lobbykracht. Dit zal de aanpak van belangrijke dossiers als de directe verzekering, de langlopende letselszaken, de gewenste efficiency dankzij normering of standaardisering en de buitengerechtelijke kosten ten goede komen. Aldus luidt in grote lijnen de reactie van een aantal directbetrokkenen.

De integratie in het Verbond houdt in dat de zelfstandige Stichting PIV zal worden beëindigd en zal worden vervangen door een Platform Personenschade binnen de sector Schadeverzekeringen. Dit platform is inmiddels aan de slag gegaan. Het bestaat uit een voorzitter en acht leden en het zal worden ondersteund door een nog aan te stellen programmamanager, enkele beleidsmedewerkers en door commissies waar onder anderen huidige leden van de Raad van Advies zitting in kunnen nemen. Het is het voornemen om de naam PIV, die in de afgelopen jaren een sterk merk met een goed imago is gebleken, voor een aantal herkenbare activiteiten te handhaven.

Schade, voorzitter van het PIV en ook voorzitter van het nieuwe Platform Personenschade. “We hebben ons al die jaren ingezet om een professionele standaard van letselschaderegeling neer te zetten en te verbeteren, maar zo’n standaard is nooit af. Aan de verbetering daarvan, binnen de bestaande spelregels, moeten we blijven werken. Daarnaast zullen we in de komende jaren waar nodig met elkaar die spelregels moeten veranderen. En juist die opdracht zullen we beter gezamenlijk met het Verbond kunnen oppakken. Door de handen ineen te slaan, kunnen we als sector vanuit één visie aan de toekomst van de personenschaderegeling in Nederland werken.”

“Aan de verbetering van een professionele standaard van letselschaderegeling, binnen de bestaande spelregels, moeten we blijven werken. Daarnaast zullen we in de komende jaren waar nodig met elkaar die spelregels moeten veranderen. En juist die opdracht zullen we beter gezamenlijk met het Verbond kunnen oppakken.”

Etienne de Cooker | directeur van Univé Schade, voorzitter van het PIV en voorzitter van het nieuwe Platform Personenschade

Blijvend verbeteren

Het Personenschade Instituut van Verzekeraars werd in 1998 als zelfstandige stichting opgericht, met name om de kennisdeling over letselschade en de professionele standaard in de markt een impuls te geven. PIV-producten als het Kennisnet, de Nieuwsbrief, de Audit, de Jaarconferentie en het Bulletin hebben daar in grote mate aan bijgedragen. “Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat we met alle producten die we in de afgelopen twintig jaar tot wasdom hebben gebracht, ook in de komende jaren zullen doorgaan”, zegt Etienne de Cooker, directeur van Univé

Snelheid en executiekracht

Een eventuele verandering van spelregels zal met name de directe verzekering, de langlopende letselschadezaken en de buitengerechtelijke kosten moeten betreffen. Dat vindt althans Karin Bos, directeur Schade Particulieren bij Achmea en bestuurslid van het PIV. In het nieuwe Platform Personenschade laat zij zich vervangen door Stan Teuben, manager personenschade bij Achmea. “Binnen de letselschaderegeling moet er veel gebeuren om die voor het slachtoffer echt beter te maken”, zegt Karin Bos. “Inherent aan het aansprakelijkheidsproduct, aan het aansprakelijk stellen van iemand, is dat je in een soort arenamodel terecht komt. Partijen komen min of meer altijd tegenover elkaar te staan, terwijl dat niet in het belang van het slachtoffer is. Wil je dus in dit veld echt structureel iets verbeteren, dan is kennis van personenschade onontbeerlijk, maar zul je ook moeten samenwerken met de overheid, de politiek en belangenbehartigers. Het is mijn verwachting dat we door met het Verbond te integreren, veel meer snelheid en executiekracht zullen kunnen ontwikkelen. Door de kennis van het PIV en de lobbykracht van het Verbond te bundelen, zullen we veel beter onze standpunten naar buiten kunnen brengen.”

Nieuwe beleidsstructuur

De slagvaardigheid van een Platform Personenschade binnen het Verbond van Verzekeraars is niet alleen groter dankzij de lobbykracht van het Verbond, maar ook vanwege de efficiëntere, meer directe overlegstructuren die erdoor ontstaan. Dit voordeel wordt benadrukt door Marco Speelmans, business manager Personenschade bij Aegon Nederland en directeur a.i. van het PIV. Bovendien is hij een van de acht leden van het Platform Personenschade en tijdelijk programmamanager. “Gaandeweg zijn er allerlei dubbelslagen ontstaan”, zegt hij. “In de huidige tijdsgeschiedenis is letselschade een ‘boardroomissue’ en kom je dus in het overleg daarover niet alleen bij het PIV, maar ook bij gremia in het Verbondsgebouw uit. Binnen het Verbond is er een sectorbestuur Schadeverzekeringen en daaronder hangen verschillende platforms, de vroegere afdelingscommissies. Het onderwerp letsel werd behandeld in het Platform Mobiliteit, het Platform

“Het is mijn verwachting dat we door met het Verbond te integreren, veel meer snelheid en executiekracht zullen kunnen ontwikkelen. Door de kennis van het PIV en de lobbykracht van het Verbond te bundelen, zullen we veel beter onze standpunten naar buiten kunnen brengen.”

Karin Bos | directeur Schade Particulieren bij Achmea en bestuurslid van het PIV

“Met het PIV erbij moest er ontzettend veel worden afgestemd [...] Zo ontstond een heel schaakveld van gremia en personen die iets van de letselschaderegeling vonden [...] waarbij communicatie en verbinding ontzettend belangrijk en niet altijd eenvoudig was. Daarom is besloten één platform met kennis van zaken in te richten, het Platform Personen-schade.”

Marco Speelmans | business manager Personenschade bij Aegon Nederland en directeur a.i. van het PIV

Aansprakelijkheid en het Platform Rechtsbijstand. Met het PIV erbij moest er ontzettend veel worden afgestemd, met agenda's, maar ook op inhoud. Zo ontstond een heel schaakveld van gremia en personen die iets van de letselschaderegeling vonden, wat op zich niet verkeerd is, maar waarbij communicatie en verbinding ontzettend belangrijk en niet altijd eenvoudig was. Daarom is besloten één platform met kennis van zaken in te richten, het Platform Personenschade. De letselschadedossiers van het Platform Mobiliteit en het Platform Aansprakelijkheid zijn inmiddels naar het Platform Personenschade overgedragen. Het Platform Rechtsbijstand behoudt zijn eigen dossier, omdat die kant specifieke belangen heeft.”

“Wij wilden als PIV partijen met elkaar verbinden, in het belang van slachtoffers. Dat zal blijvend onze visie zijn, ook vanuit het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars.”

Marco Speelmans | business manager Personenschade bij Aegon Nederland en directeur a.i. van het PIV

Afbreukrisico's

Het is niet ondenkbaar dat een wijziging als de aanstaande integratie ook afbreukrisico's met zich meebrengt. Stichting PIV heeft immers een positie als autoriteit opgebouwd en levert producten van hoge kwaliteit. Organisatorische veranderingen mogen die positie en die kwaliteit vanzelfsprekend niet schaden. “Natuurlijk zijn die afbreukrisico's er”, zegt Etienne de Cooker. “Maar we hebben ons

best gedaan om met een aantal maatregelen die risico's in ieder geval te beheersen. Een van die maatregelen is dat de verworvenheden van het PIV, zoals het Kennisnet, de Nieuwsbrief en het Bulletin, ook in de toekomst blijven bestaan. En de PIV-Jaarconferentie, waar elk jaar ruim zeshonderd mensen uit het veld op afkomen en die dus veel waarde vertegenwoordigt, zal ook in 2020 gewoon doorgaan. Zo zorgen we ervoor dat die afbreukrisico's niet worden verwezenlijkt.” Karin Bos: “We willen het hele kennisstuk behouden, inclusief de PIV-Audit, met de mogelijkheid tot nader wetenschappelijk onderzoek op bepaalde themadossiers en we willen de naam PIV op bepaalde activiteiten behouden. Voor dit alles hebben we de financiering veiliggesteld, zodat het Platform Personenschade aan zijn opdracht kan blijven voldoen. Het PIV heeft dat altijd goed gedaan en dat moeten we gewoon continueren.” Marco Speelmans: “Met name ook de aanstelling van een programmamanager, die de verbinding met de leden en met de branche moet houden, is voor ons een waarborg dat het kwaliteitsimago van het PIV kan worden gehandhaafd. In dit verband is ook van belang dat de huidige beleidsmedewerkers vanuit het PIV naar de nieuwe structuur van het Platform Personenschade meegaan.”

Harmoniemodel

Een belangrijke punt tot slot waar het Platform Personenschade in belangrijke mate kan bijdragen, is de goede verstandhouding tussen verzekeraars en alle partijen die letselschadeslachtoffers vertegenwoordigen. Het harmoniemodel zoals dat in veel dossiers in de plaats van het toernooimodel is gekomen, heeft immers veel goeds gebracht. Hierover zegt Etienne de Cooker: “Het is een feit dat sommige discussies weer dreigen te verharderen. Aan de andere kant moeten we ons realiseren dat vanuit de meeste letselschadeslachtoffers de schaderegeling aan het einde van het proces een voldoende geven of goed vinden. Vergeleken met andere landen kunnen heel veel zaken in Nederland nog zonder tussenkomst van de rechter naar wederzijdse tevredenheid worden geregeld. Ondertussen blijft het een dure plicht voor alle spelers om het slachtofferbelang centraal te stellen, omdat dat de beste manier is om een eventuele verharding van discussies te voorkomen.” Marco Speelmans tot slot: “In de letselschaderegeling zijn de mooiste resultaten geboekt aan de hand van een constructieve samenwerking, goede communicatie en een fijne verstandhouding. Het toernooimodel heeft daarentegen nooit iets moois voortgebracht. Wij wilden als PIV partijen met elkaar verbinden, in het belang van slachtoffers. Dat zal blijvend onze visie zijn, ook vanuit het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars.”



Diploma-uitreiking Leergang Personenschade middelzwaar letsel

Donderdag 19 september 2019 vond de diploma-uitreiking plaats van de Leergang Personenschade middelzwaar letsel. Twee groepen, die in september 2018 en in november 2018 met de opleiding begonnen, kwamen hun diploma in ontvangst nemen. Volgens Pauline Verhoeven, bij OSR verantwoordelijk voor de opleidingen Personenschade, was het een feestelijke gebeurtenis.

De Leergang Personenschade middelzwaar letsel is een intensieve leergang van minstens negen maanden, waarin veel wordt geleerd. De cursisten krijgen kennis van de hele schaderegeling middelzwaar letsel en leren een personenschade optimaal te regelen. Aan het eind wordt alles met een kennisexamen en een assessment getoetst. In de leergangen van september en november waren de diverse partijen in de personenschaderegeling weer vertegenwoordigd: belangenbehartigers, schaderegelaars en

schadebehandelaren bij WA- en rechtsbijstandsverzekeraars. Juist deze mix van achtergronden en het leren van en met elkaar heeft toegevoegde waarde. Inzicht in en begrip voor elkaars positie en visie zijn in het werk van belang. Daarnaast komen de cursisten elkaar in het werkveld steeds weer tegen.

Ralph Keijzer, schaderegelaar personenschade bij a.s.r., was de basisdocent van beide groepen. Bij de diploma-uitreiking zei hij trots op de deelnemers te zijn. Hij had voor iedere cursist een persoonlijke noot en wenste iedereen veel succes in het werkveld toe.

Vanuit de Adviesraad Leergangen Letsel was general manager personen bij Sedgwick Martin de Haan aanwezig. Hij gaf de deelnemers een waardevolle les over ethiek in de personenschadebehandeling. Hij gaf aan waarom ethiek in de personenschade zo belangrijk is, bij wie de verantwoordelijkheid ligt en aan welke regels de beroepsgroep gebonden is, zoals de Gedragscode Behandeling Letselschade, de gedragscodes van verzekeraars en expertise-organisaties en de gedragsregels van het NIVRE en de advocatuur. Hij sloot zijn lezing af met praktijkvoorbeelden, waarna een discussie over verantwoord handelen in de personenschaderegeling volgde.

OSR juridische opleidingen feliciteert alle kandidaten van harte met het behalen van hun diploma en wenst iedereen veel succes bij de voortzetting van zijn of haar carrière!



**De geslaagde deelnemers
van de leergang Personenschade
middelzwaar letsel**



De Letselschade Raad introduceert Het Nationaal Keurmerk Letselschade

Peter van Steen tekst | Wilmar Dik fotografie

Het Register Letselschade van De Letselschade Raad krijgt een vervolg in het Nationaal Keurmerk Letselschade. Voor zes partijen zijn reglementen opgesteld om ervoor in aanmerking te komen: rechtsbijstandsverzekeraars, aansprakelijkheidsverzekeraars, medisch aansprakelijkheidsverzekeraars, advocaten, belangenbehartigers en letselschade-experts werkend voor aansprakelijkheidsverzekeraars. De reglementen voor medisch adviesbureaus en herstelgerichte dienstverleners zijn bijna klaar. Aldus bleek op De Letselschade Raadsdag, op donderdag 21 november 2019 in Madurodam in Den Haag.

Volgens dagvoorzitter Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad, maakte het congressthema 'kaf en koren' goed duidelijk wat het doel van het keurmerk is. "Vanuit politiek en samenleving klinkt kritiek", zei hij. "Wij hebben als sector een vorm van zelfregulering gekregen en we weten allemaal dat we deze verantwoordelijkheid serieus nemen. We hebben in de afgelopen vijftien jaar veel goeds tot stand gebracht, maar blijkbaar nog niet voldoende. Als wij onze sector niet organiseren, doen anderen dit voor ons. Daarom is het de hoogste tijd in de overdrive te gaan. Het is tijd om het kaf definitief van het koren te scheiden."

Eén gedeeld keurmerk

Het was aan Tjibbe Joustra, voorzitter van De Letselschade Raad, om formeel aan te kondigen dat de branche een Nationaal Keurmerk Letselschade zal invoeren. Hij zei: "Tijdens De Letselschade Raadsdag van vorig jaar werd breed geconstateerd dat het goed zou zijn als alle partijen in de toekomst gezamenlijk gaan uitdragen dat het Register Letselschade in feite één gedeeld keurmerk van de sector is. Met de verantwoordelijkheid van zelfregulering in het achterhoofd moeten wij er met elkaar voor zorgen dat een onwetend letselschade-slachtoffer niet in



Remco Heeremans



Tjibbe Joustra



Ivanka Dijkstra

handen valt van een malafide of ondeskundige rechtshulpverlener. Dat willen wij als De Letselschade Raad bereiken door bindende afspraken te maken met alle verwijzers naar ingeschrevenen in het Register Letselschade.”

Met de verantwoordelijkheid van zelfregulering in het achterhoofd moeten wij er met elkaar voor zorgen dat een onwetend letselschade-slachtoffer niet in handen valt van een malafide of ondeskundige rechtshulpverlener.

Tjibbe Joustra | voorzitter van De Letselschade Raad

Vertrouwen op goede hulp

Vanuit de gedachte van zelfregulering wordt het Nationaal Keurmerk Letselschade niet vanuit de overheid ondersteund. Niettemin zei minister voor Rechtsbescherming Sander Dekker via een videoboodschap blij te zijn met het initiatief. “Elke zaak waarin iets misgaat, is er een te veel. Daarom introduceert u vandaag het Nationaal Keurmerk Letselschade: een gezamenlijk keurmerk voor alle beroepsgroepen in de branche. Ik juich dat van harte toe, want daarmee biedt u mensen een houvast, maakt u duidelijk bij wie ze in goede handen zijn en scheidt u het kaf van het koren.”

Een gezamenlijk keurmerk voor alle beroepsgroepen in de branche. Ik juich dat van harte toe, want daarmee biedt u mensen een houvast, maakt u duidelijk bij wie ze in goede handen zijn en scheidt u het kaf van het koren.

Sander Dekker | minister voor Rechtsbescherming

Commissie Register Letselschade

Na deze inleidende presentaties volgden vijf korte inleidingen over de stand van zaken met betrekking tot een aantal werkzaamheden van De Letselschade Raad. Ivanka Dijkstra, sinds 2008 beleidsmedewerker bij De Letselschade Raad, besprak de activiteiten van de Commissie Register Letselschade. Deze commissie werd in 2017 gevraagd de reglementen van de registers GBL en GOMA en het register van de Stichting Keurmerk Letselschade samen te voegen, “wat een simpel in elkaar schuiven van bestaande reglementen leek, maar uiteindelijk een zeer complex en tijdrovende exercitie bleek. Een klus die we vooraf te zeer hebben onderschat”, aldus Ivanka Dijkstra.



Sander Dekker
via een videoboodschap

Werkgroep Normering

Marieke van Werkhoven, eveneens beleidsmedewerker bij De Letselschade Raad, besprak de werkzaamheden van de Werkgroep Normering. Deze werkgroep hield zich in 2019 bezig met onder meer diverse vaststels- overeenkomsten, de Richtlijn Zelfwerkzaamheid, de Richtlijn Licht letsel inclusief smartengeld, de Richtlijn Rekenmodel overlijdensschade en de financiële paragraaf als onderdeel van de Handreiking Zorgschade. Hierover kon Marieke van Werkhoven melden dat de afronding daarvan nadert. Het is de bedoeling de financiële paragraaf te presenteren op het tweede Symposium Zorgschade, op 11 juni 2020.



Marieke
van Werkhoven



Marnix Hebly



Maurits Barendrecht

De rode draad in de goede praktijken is dat de afhandeling van beroepsziekteclaims substantieel kan worden verbeterd wanneer partijen zo veel mogelijk in de geest van de GBL handelen.

Marnix Hebly | universitair docent Privaatrecht aan de Erasmus School of Law

Gedragscode Afhandeling Beroepsziekteclaims

Marnix Hebly, universitair docent Privaatrecht aan de Erasmus School of Law, praatte de aanwezigen bij over het project Gedragscode Afhandeling Beroepsziekteclaims. De werkgroep heeft inmiddels gekozen voor de werktitel 'Afhandeling van beroepsziekteclaims: goede praktijken'. Marnix Hebly: "De rode draad in de goede praktijken is dat de afhandeling van beroepsziekteclaims substantieel kan worden verbeterd wanneer partijen zo veel mogelijk in de geest van de GBL handelen. Door samen op te trekken dienen zij het gedeelde belang bij helderheid, voortvarendheid en bij het beperkt houden van de financiële en emotionele lasten."

Gedragscode Behandeling Letselschade 3.0

Maurits Barendrecht, researchdirecteur bij HiiL (The Hague Institute for Innovation of Law) was als hoogleraar aan de Universiteit van Tilburg projectleider bij de ontwikkeling van de eerste versie van de GBL in 2005. Hij deed verslag van de startbijeenkomst voor de ontwikkeling van een GBL 3.0. "Naar mijn gevoel wil men zich in de GBL 3.0 iets meer richten op de uitkomsten voor slachtoffers. De participatie van slachtoffers, het echt meeontwikkelen, lijkt een richting te zijn."



Naar mijn gevoel wil men zich in de GBL 3.0 iets meer richten op de uitkomsten voor slachtoffers. De participatie van slachtoffers, het echt meeontwikkelen, lijkt een richting te zijn.

Maurits Barendrecht | researchdirecteur bij The Hague Institute for Innovation of Law

Klanttevredenheidsonderzoek

Ard Korevaar, zelfstandig belangenbehartiger, sloot 'het rondje langs de velden' af met een presentatie over het centraal klanttevredenheidsonderzoek. De werkgroep die daarvoor werd ingesteld, heeft inmiddels Tevreden.nl een klanttevredenheidsonderzoek laten opstellen. "Momenteel werken veertien belangenbehartigers met dit platform van Tevreden.nl", vertelde Korevaar. "De reacties zijn zeer positief. De respons bedraagt 47,5 procent en dat schijnt heel hoog te zijn. Deze veertien belangenbehartigers krijgen gemiddeld een 8,7 als rapportcijfer."



Ard Korevaar



Genieke Hertoghs



Peter Noordhoek

Moeilijk gezegd: kwaliteit is het proces waarmee impliciete definities van kwaliteit expliciet worden gemaakt, in een poging om tot consensus te komen over wat ermee wordt bedoeld. Makkelijker gezegd: kwaliteit is ruzie.

Peter Noordhoek

Effectieve communicatie

De eerste reeks plenaire presentaties werd afgesloten met een niet-vakinhoudelijke bijdrage van communicatietrainer en -adviseur Genieke Hertoghs. Zij maakte duidelijk dat mensen in hoge mate onbewust communiceren, handelen, besluiten nemen, reageren et cetera. Wie dus invloed wil uitoefenen, moet de ander in zijn onbewuste bereiken. Volgens Genieke Hertoghs is het opmerkelijk dat de kennis hierover niet nieuw is, maar dat men in het algemeen toch blijft proberen anderen te beïnvloeden met scherpe argumenten, fraaie onderbouwingen, storytelling en andere belangwekkende informatie. "Stop daarmee!", zo zei ze.

Wij zijn groot geworden door het polderen. Als we niet samenwerken en elkaar niet opzoeken, staat het water ons aan de lippen.

Victor Geskes | directeur van de ANWB Alarmcentrale en bestuurslid van De Letselschade Raad

Parallelsessies

Genieke Hertoghs gaf ook invulling aan een van de vier parallelsessies. Hierin propageerde zij de toepassing van communicatietechnieken die door het verdedigingsmechanisme van gesprekspartners heen dringen. Ook een tweede parallelsessie ging over communicatie, maar dan

'luisteren en zonder woorden', zoals de titel ervan luidde. Coach en trainer Joost Vonk leidde deze sessie. Van de derde parallelsessie, over overlijdensschade, kwamen onderdelen later aan de orde in een plenaire presentatie door Jessica Laumen. De vierde parallelsessie sloot naadloos aan bij de eerdere plenaire presentaties.

Audits

De vierde parallelsessie werd verzorgd door Dennis van Es en Bianca Dorré. Zij zijn namens Q-Consult Progress Partners auditoren in opdracht van De Letselschade Raad en gingen dan ook vooral in op de methodiek en het proces van auditing voor toelating tot of handhaving in het Register Letselschade. Zij bespraken om te beginnen de kernwaarden van het Register Letselschade ofwel wat een benadeelde van een ingeschrevene in het register mag verwachten. Wanneer een audit uitwijst dat een organisatie niet (tijdig) aan eisen en verbeterafspraken voldoet, kan zij uit het register worden verwijderd. De auditcyclus bestaat uit een initiële audit om tot het register te worden toegelaten en vervolgens self assessments en een bezoekaudit.

Kwaliteit is ruzie

Na een pauze stonden nog drie lezingen op het programma. Peter Noordhoek nam daarvan de eerste voor zijn rekening, over kwaliteitsborging. "Kwaliteit is een leeg begrip", aldus Noordhoek. "Iedereen kan er een eigen betekenis aan geven. Moeilijk gezegd: kwaliteit is het proces waarmee impliciete definities van kwaliteit expliciet worden gemaakt, in een poging om tot consensus te komen over wat ermee wordt bedoeld. Makkelijker gezegd: kwaliteit is ruzie." Volgens Peter Noordhoek werken veel keurmerken en certificaten niet zoals ze zijn bedoeld. "Er is wildgroei, misbruik", zei hij. "Maar erger: branches en beroepsorganisaties weten de systemen onvoldoende zo te laten werken dat leden en klanten het gevoel hebben dat producten en diensten er beter door worden."



Jessica Laumen



Victor Geskes

Rekenmodel Overlijdensschade

Jessica Laumen, rekenkundige letselschade bij Laumen Expertise, besprak het onderwerp overlijdensschade. Na de publicatie van de Richtlijn Rekenmodel Overlijdensschade door De Letselschade Raad “kwamen er vragen uit de markt”, vertelde Jessica Laumen. “Wat te doen in bijzondere situaties: een gezin waarvan beide ouders overlijden, eenoudergezinnen waarvan de volwassene overlijdt, co-ouderschapsituaties enzovoort. Eerst hebben we bekeken of we ook in die nieuwe familiesituaties percentages ‘Weggefallen Normatieve Uitgaven’ konden vaststellen en vervolgens hebben we het Nibud gevraagd het onderzoek voor die nieuwe situaties uit te breiden. Gelijk hebben we conform de opgestelde richtlijn meteen naar een update van de WNU-percentages gekeken.”

Polderen

Victor Geskes, directeur van de ANWB Alarmcentrale en bestuurslid van De Letselschade Raad, besloot De Letselschade Raadsdag 2019 met een korte toespraak. Geskes zei in sommige discussies in de branche een verstarring te bemerken. “Dan denk ik: de wereld is al redelijk aan het verharden, daar kunnen en moeten wij als Nederlanders anders mee omgaan. Wij zijn groot geworden door het polderen. Als we niet samenwerken en elkaar niet opzoeken, staat het water ons aan de lippen. Daarom is de ANWB een warm voorstander van De Letselschade Raad. Het is heel belangrijk dat u elkaar opzoekt, elkaar soms in de ogen kijkt en dan ook elkaar de hand schudt.”



Bijlage Literatuurverwijzing

| Jurisprudentie Aansprakelijkheid voor dieren; twee uitspraken nader beschouwd (p5-10)

- 1 Vgl. T.M., Parl. Gesch. Boek 6, p. 764.
- 2 HR 29 januari 2016, ECLI:NL:HR:2016:162.
- 3 Deze rechtsvraag speelde vooral onder het oude recht, vgl. Hof Leeuwarden 15 april 1931, W 12 339, Hof Arnhem 6 november 1935, NJ 1937, 584 en Hof Arnhem 16 februari 1937, NJ 1937, 855.
- 4 Vgl. HR 23 februari 1990, ECLI:NL:PHR:1990:AD1041 Zengerle/Blezer, gedreven kuddeko.
- 5 Vgl. Parl. Gesch. BW Boek 6 1981, p. 763, Gerechtshof Arnhem 22 juni 2010, ECLI:NL:GHARN:2010:BN0684, politiehond Cento.

- 6 Vgl. Parl. Gesch. BW Boek 6 1981, p. 766.
- 7 Rechtbank Zeeland-West-Brabant 3 april 2019, ECLI:NL:RBZWB:2019:1419.
- 8 Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 22 januari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:491, het hoger beroep van de uitspraak van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden, d.d. 19 oktober 2016, ECLI:NL:RBN-NE:2016:4641. In de procedure voor het hof is een aantal rechtsvragen, waaronder de vraag naar de eigen schuld bewust niet aan het hof voorgelegd. Deze vragen zullen in de bodemprocedure voor de rechtbank, in welke procedure voor de primaire rechtsvraag verlot werd gevraagd voor het instellen van hoger beroep naar aanleiding van de beslissing in deelgeschil, alsnog moeten worden beoordeeld.
- 9 Vgl. prof. mr. F.T. Oldenhuis en mr. A. Kolder, Groene Serie Onrechtmatige daad, art. 6:179 BW, aant. 5.5. Zie ook mr. Y. Bosschaart, PS-Updates.nl 2016-0434.

| Leren en Inspireren Levensfaseplanning als toekomstbestendige ondersteuning (p11-15)

- 1 De Letselschaderaad. (2019). Casuïstiek herstelgerichte dienstverlening. Geraadpleegd van <https://deletselschaderaad.nl/wp-content/uploads/Casuïstiek-Herstelgerichte-Dienstverlening-april-2019.pdf>
- 2 De Letselschaderaad. (2017). Handreiking Zorgschade. Geraadpleegd van https://deletselschaderaad.nl/wp-content/uploads/Handreiking-Zorgschade_V2-november2017.pdf
- 3 Zorg die in alle opzichten onvermijdelijk is

▲ vervolg van pagina 30

- 4 Voortdurende, en zowel geplande als ongeplande zorg of toezicht die nodig zijn in verband met fysieke en/of mentale problemen van de zorgvrager. De zorgbehoefte is, naar huidig inzicht, permanent, dus niet van voorbijgaande aard.
- 5 Meervoudig letsel gepaard gaande met functieverlies, geruime tijd afhankelijk van hulp, langere periode van (ziekenhuis)opname en medische behandeling van minimaal een jaar (Smartengeldgids).
- 6 Zorgschade is de (kosten voor) hulpbehoefte als gevolg van letsel dat is opgelopen bij een ongeval. Denk aan de behoefte aan verzorging en verpleging, behandeling, begeleiding, ondersteuning in het huishouden, en aanpassingen en voorzieningen in het dagelijks functioneren.
- 7 Erikson, E.H. (2008). Het kind en de samenleving, 90e druk. Utrecht/Antwerpen: Het Spectrum.
- 8 Tieleman, M. (2015). Levensfasen: de psychologische ontwikkeling van de mens. Amsterdam: Boom Lemma uitgeverij.
- 9 Weed, R.O. & Berens, D.E. (2010). Life Care Planning and Case Management Handbook. Boca Raton, Florida: CRC Press
- 10 International Commission on Health Care Certification. (2018). R & F Study Factor Loadings of Job Task Inventory (JTI): Factors and Subfactors. Geraadpleegd van <https://www.ichcc.org>.
- 11 Pomeranz, J.L., Yu, N.S. & Reid, C. (2010). Role and Function Study of Life Care Planners. Journal of Life Care Planning 9, 3, 57-106.
- 12 De Letselschaderaad is nog bezig met de ontwikkeling van de financiële paragraaf behorende bij de Handreiking Zorgschade. In deze financiële paragraaf staat onder meer advies op het gebied van te hanteren tarieven voor het verlenen van langdurige en complexe zorg, en een aantal belastingtechnische vraagstukken.
- 13 Citaat uit de handreiking Zorgschade 2017.
- 14 Zadoks, J. (2015) Factsheet. Aantallen, oorzaken en gevolgen Niet-Aangeboren Hersenletsel. Geraadpleegd van <https://www.hersenz.nl>.
- 15 De Kloet, A.J. (2014) Participation of children and youth with acquired brain injury. Doctoral Thesis, Leiden University
- 16 De zorgkaart is het overzicht van het zorgaanbod in Nederland en welke zorgroutes er kunnen worden bewandeld.
- 17 Thomas More. (z.d.) Verpleegkundige methodiek: Doelen. Geraadpleegd van <http://vp-methodiek-turnhout.thomasmore.be/doelen.html>
- 18 Om in aanmerking te komen voor de meeste certificeringsprogramma's voor life care-planning, moet de deskundige ervaring hebben als een zorgverlener of een erkende verpleegkundige. Geïnteresseerden in dit vakgebied zijn over het algemeen ergotherapeuten, revalidatiebegeleiders, geregistreerde verpleegkundigen, casemanager, maatschappelijk werkers, professionele adviseurs, psychologen, fysiotherapeuten, artsen, chiropractors, professionals in het speciaal onderwijs en gelicentieerde spraakpathologen. Gekwalificeerde personen kunnen bij Kaplan University hun certificaat voor levenszorgplanning online verdienen.

| Leren en Inspireren Het verwerken van medische informatie in de letselschadepraktijk vanuit het perspectief van de AVG (p16-21)

- 1 Nabben & Post Uiterweer, ArbeidsRecht 2017/21, p. 1.
- 2 Voor de volledigheid wordt vermeld dat de AVG geldt in alle EER-landen, dus niet alleen in de EU. Omwille van de leesbaarheid is echter voor de term 'EU' gekozen.
- 3 PbEU 2016, L119, gepubliceerd op 9 december 2016 en Volgenant GS Onrechtmatige daad, aant. VII.4.4.2.2.
- 4 Nabben & Post Uiterweer, ArbeidsRecht 2017/21, p. 2
- 5 art. 5 lid 1 sub b AVG
- 6 art. 5 lid 1 sub 2 AVG
- 7 art. 9 en art. 10 AVG
- 8 Chavannes, Verhulst & Strijbos, NJB 2016/1822
- 9 De AP is in Nederland belast met het toezicht op de naleving van de AVG.
- 10 art. 83 lid 4 AVG. Onder deze eerste categorie vallen de overtredingen met betrekking tot de informatieverplichting, de inzage- en verbeteringsrechten, het recht op vergetelheid en de verplichting om zorg te dragen voor 'privacy by design, privacy by default'.
- 11 art. 83 lid 5 AVG. De boetes uit de tweede categorie zijn van toepassing bij overtredingen van de verplichting om persoonsgegevens enkel te verwerken met inachtneming van de gegevensverwerkingsbeginselen. Deze beginselen hebben betrekking op zorgvuldigheid, behoorlijkheid, transparantie, doelbinding en gegevensminimalisatie. Bovendien wordt een boete van de tweede categorie opgelegd wanneer er geen toereikende verwerkingsgrondslag is of wanneer de verplichtingen omtrent internationale gegevensdoorgifte zijn geschonden.
- 12 De AVG stemt op dit punt overeen met de eerdere bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp). Zie over de totstandkoming van de Wbp op dit punt Kamerstukken II 1997/98, 25892, 3, p. 81.
- 13 Directe actie is opgenomen in art. 7:954 BW lid 1
- 14 Zwenne 2018, p. 91.
- 15 Hiermee komt de AVG grotendeels overeen met hetgeen de Wbp bepaalde ten aanzien van doelbinding, zie art. 6 lid 4 AVG.
- 16 <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-europese-privacywetgeving/mag-u-persoonsgegevens-verwerken#wanneer-mag-u-zich-baseren-op-de-grondslag-gerechtigd-belang-6330>
- 17 Art. 5 lid 1 AVG.
- 18 Engelfriet, Meij & Kager 2017, p. 40.
- 19 Braat, P&I 2018/3, p.75.
- 20 NJB 2018/51.
- 21 Art. 4 lid 11 AVG.
- 22 Art. 7 lid 3 AVG.
- 23 Landerbarthold & Mourcoes, Advocatenblad 2017, afl. 5, p. 59.
- 24 Nouwt, P&I 2018/1, p. 5.
- 25 Zie in dit verband ook het advies van Simons aan PIV, deel A, p. 11.
- 26 Clement, AV&S 2018/14.
- 27 Art. 9 AVG.
- 28 Overweging 51 bij Verordening (EU) 2016/679.
- 29 Art. 9 lid 2 sub 1 en 2 AVG. Dit zijn de relevante uitzonderingen, voor de volledige opsomming van de uitzondering verwijs ik naar art. 9 lid 2 AVG.
- 30 Overweging 52 bij Verordening (EU) 2016/679.
- 31 Dit was het geval onder de Wbp.
- 32 Art. 4 onderdeel 15 AVG.

- 33 Naast de regels van de AVG met betrekking tot deze materie, zijn ook de WGBO, de Wkkgz, de Wet BIG, de Zvw, de Wlz, de Wmg en de Wagz van toepassing. Deze regelingen gezamenlijk vormen derhalve het juridisch kader bij het verwerken van medische informatie.
- 34 Art. 30 lid 3 sub b UAVG
- 35 art. 30 lid 4 UAVG.
- 36 Luiendijk & Van den Burg, Tijdschrift Letselschade in de rechtspraak 2018/6.
- 37 Cpb 2004. Deze bron geeft weliswaar een beeld van de situatie ten tijde van de Wbp, maar onder de AVG is op dit punt geen ander inzicht gekomen.
- 38 HR 16 maart 2018, ECLI:NL:HR:2018:365
- 39 Ik realiseer mij dat hierover in de praktijk verschillend wordt gedacht. In dit verband verwijs ik naar de artikelen van M. Zwagerman, 'De onafhankelijke medische expertise; wel of geen inzage voor de schadebehandelaar?', TLP 2015-1 en M. Spruit, 'Heeft een schadebehandelaar recht op inzage in een (concept) expertiserapport?', PIV Bulletin 2017-2.
- 40 Zie in dit verband ook het advies van Simons aan PIV, deel B, p. 19.
- 41 Autoriteit Persoonsgegevens, Besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete en een last onder dwangsom, 18 juni 2019.

| Actueel PIV-Actualiteitencolleges 2019 (p.32-35)

- 1 Advocaat bij Kennedy Van der Laan Advocaten, Amsterdam en onder andere rechter plaatsvervanger Rechtbank Den Haag; raadsheer plaatsvervanger Hof Arnhem; bestuurslid Vereniging van Aansprakelijkheids- en VerzekeringRecht (VASR); hoofdredacteur Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade (TVP); en redactielid Juridisch Aansprakelijkheid (JA).
- 2 Directeur van LetsCo. – verder na letsel, een bureau dat zich exclusief bezighoudt met het verder helpen van scholieren en studenten die door letsel vastlopen in het onderwijs.
- 3 Dit betreft boeken als 'Thinking fast and slow' van D. Kahneman en 'The art of thinking clearly' van R. Dobelli. Voor de psychologie achter (niet) schikken zijn ook de artikelen van R.J. Philips, 'Procederen of schikken?', Maandblad voor Ondernemingsrecht 2016-889, p. 213-220 en 'Procederen of schikken? The war puzzle', Maandblad voor Ondernemingsrecht 12 2017-889, p. 221-230 interessant.
- 4 D.d. 23 juli 2019, GHDHA:2019:1901.
- 5 D.d. 20 september 2019, HR:2019:1409.

PIV-Actualiteiten colleges 2019

Op 24 en 30 september 2019 vonden de jaarlijkse PIV-Actualiteitencolleges plaats. Beide colleges waren met in totaal ongeveer 140 deelnemers weer drukbezocht.

Zoals gebruikelijk trapte Chris van Dijk¹ het college af. Hij stond stil bij het onderwerp 'Procederen of schikken?' Welke psychologisch factoren spelen mee bij de afweging van deze vraag? Is het mogelijk zo'n afweging meer rationeel te benaderen? Chris van Dijk maakte dit inzichtelijk aan de hand van bijzondere quotes van onder andere Churchill en door middel van een soort van kansberekening / kosten-batenanalyse. Door beter inzicht te krijgen in wat er bij de afweging 'procederen of schikken' allemaal meespeelt, kunnen partijen wellicht eerder tot een schikking komen. Vervolgens ging Van Dijk in op de belangrijkste jurisprudentie van het afgelopen jaar en stipte hij de meest opmerkelijke zaken aan.

De tweede spreker was Geert Schimmel². Hij hield een verhaal over het voorkomen van studievertraging of uitval bij jongeren na een ongeval. In zijn presentatie ging hij onder andere in op de zorgplicht van scholen. In de praktijk worstelen scholen met deze zorgplicht, waardoor jongeren met letsel te laat of niet worden geholpen. De zorgplicht van scholen gaat behoorlijk ver en partijen kunnen daar beter gebruik van maken dan zij nu doen. Geert Schimmel liet aan de hand van praktijkvoorbeelden zien wat partijen van scholen kunnen verwachten. Ook

wees hij op de betrokkenheid en de verantwoordelijkheid van de jongeren. Met mooie voorbeelden lichtte hij zijn aanpak toe. Dat het onderwerp leeft, bleek wel uit het aantal vragen die hem werden gesteld.

Uiteraard werden de PIV-Actualiteitencolleges weer met een gezellig netwerkbordel afgesloten.

Hieronder treft u van beide sprekers in het kort een weergave van hun bijdrage.

**Chris van Dijk –
Actuele jurisprudentie:
opmerkelijke zaken
sinds oktober 2018**

Elk jaar vind ik het een eer om een deel van het PIV-Actualiteitencollege te mogen verzorgen. Ik probeer niet alleen belangrijke rechtspraak van het afgelopen jaar te bespreken, maar ook een meer algemeen voor de praktijk



Chris van Dijk (li.) en
Geert Schimmel

relevant onderwerp. Dit jaar heb ik ervoor gekozen in te gaan op de psychologische factoren die partijen in de weg kunnen zitten bij het bereiken van een schikking. Wij moeten die factoren kennen en kunnen inzetten.

Ik verbaas mij er al jaren over dat advocaten zo weinig met psychologie doen, terwijl hun vak toch veel met het wegen van een dossier en het overtuigen van anderen heeft te maken. Voor schadebehandelaars is dat niet anders. Om mijn hiaat enigszins op te vullen ben ik eerst in vakliteratuur gaan lezen.³

Ik verbaas mij er al jaren over dat advocaten zo weinig met psychologie doen, terwijl hun vak toch veel met het wegen van een dossier en het overtuigen van anderen heeft te maken. Voor schadebehandelaars is dat niet anders.

Chris van Dijk

Volgens Kahneman kunnen mensen langs twee lijnen redeneren. Wij hebben daarvoor twee systemen in onze hersenen. Systeem 1 kost weinig moeite, is intuïtief en werkt automatisch. Het is een soort associatieve onderbuikmachine, gebaseerd op ervaring. Als iemand ons groet, groeten wij terug. Als wij op een lege weg rijden, gaat dat gedachteloos. Twee plus twee is vier. Systeem 2 is analytisch en treedt in werking als het moeilijk wordt. Bijvoorbeeld bij de rekensom $37 \times 42 = ?$ Systeem 2 moet Systeem 1 controleren. Kahneman signaleert een interessant punt: mensen zijn van nature lui en blijven vaak steken bij het gebruik van Systeem 1, terwijl het antwoord op de vraag schreeuwt om analyse en Systeem 2.

Zo ontstaan al snel denkfouten, bijvoorbeeld omdat wij bekende feiten overwaarden en geen onderzoek doen naar onbekende, maar wel relevante feiten. Trump is zelfverzekerd en sterk. Systeem 1 denkt: het is een goede leider. Maar: zou niet ook moeten worden onderzocht of hij ook over de andere vereiste kwaliteiten voor een leider beschikt?

Een andere 'aardige' eigenschap van mensen is dat wij onze eigen opofferingen hoger waarderen dan die van een ander. Denk aan een huwelijk. Als je door jou geschatte inspanningen voor het huishouden met die van je partner optelt kom je makkelijk aan 150% en zou je een paleis kunnen onderhouden in plaats van je doorzonwoning. Daarbij vinden wij het ook nog van belang dat de wederpartij bij een schikking niet het gevoel mag krijgen dat hij wint. Vanwege dit soort weinig rationele overwegingen komt een schikking vaak niet tot stand. Typisch een reden waarom het zinvol kan zijn een derde, bijvoorbeeld een mediator, bij een schikking te betrekken.

Bij het onderhandelen van een schikking is het belangrijk om te weten dat mensen in het algemeen bang zijn om te verliezen en naar zekerheid verlangen. Mensen overwaarden de kleine kans op groot verlies en de kleine kans om veel te winnen eveneens. Ook klampen wij ons vast aan de kleine kans om verlies te voorkomen en onderwaarden wij dan de kans om te verliezen. In een voorbeeld: bij een vordering van 100.000 euro en een kans van 5 procent op verlies nemen wij bij een schikking genoegen met minder dan 95.000 euro. Zuiver rekenkundig is het juiste schikkingsbedrag echter 95.000 euro. Als er een kans van 5 procent is dat 100.000 euro tegen ons zal worden toegewezen, kopen wij dat risico graag voor meer dan 5.000 euro af. Zuiver rekenkundig klopt dat niet. Tot slot: iemand met een kans van 5 procent om 100.000 euro te verdienen, zal niet snel voor minder dan 10.000 euro willen schikken, terwijl de schikkingswaarde 5.000 euro is. Hoewel er allerlei andere goede redenen kunnen zijn om toch te schikken is het goed ons dat te realiseren.

Verder ben ik in het college op het gegeven ingegaan dat we vaak tot een procedure beslissen omdat de baten tegen de kosten opwegen. Zo'n redenering veroordeelt zichzelf. Bij de afweging tussen procederen en schikken moeten ieder geval ook de kosten daarvan worden betrokken. Philips geeft het volgende voorbeeld. A en B hebben een geschil over de betaling van 100.000 euro. Als A wint moet B 100.000 euro betalen, als A verliest niets. Stel dat de kans dat A wint 50 procent is en de kosten voor de procedure voor beide partijen 25.000 euro zijn. Als beide partijen risiconutraal zouden zijn, zou A moeten schikken

voor elk bedrag boven 25.000 euro ($0,5 \times 100.000 = 50.000 - 25.000$). B zou dat moeten doen voor elk bedrag onder 75.000 euro ($0,5 \times 100.000 = 50.000 + 25.000$). De schikkingsruimte is dan $75.000 - 25.000 = 50.000$ euro. Natuurlijk is dit een versimpeling van de werkelijkheid, omdat vaak veel meer variabelen mogelijk zijn. Die zijn echter te verdisconteren in de som. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat A wel denkt dat hij 50 procent kans heeft om te winnen maar dat B meent dat hij maar 25 procent kans heeft om te verliezen. Voor A is het dan nog steeds rationeel om bij alles boven 25.000 euro te schikken. Voor B is het dan echter pas rationeel te schikken voor alles onder 50.000 euro ($0,25 \times 100.000 + 25.000$). De schikkingsruimte is 25.000 euro.

Bij het onderhandelen van een schikking is het belangrijk om te weten dat mensen in het algemeen bang zijn om te verliezen [...]

Chris van Dijk

Een laatste voorbeeld. Vaak zetten wij een procedure verder door omdat er als zo veel geld in is geïnvesteerd. Klinkt logisch maar is het niet. Wat er al is geïnvesteerd zegt niets over de verlies- of winstkansen.

Natuurlijk heb ik ook nog de relevante jurisprudentie van het afgelopen jaar besproken. Ik besprak onder meer een uitspraak van het Hof Den Haag⁴ waarin het hof de directe confrontatie-eis voor shockschade bij een betrekkelijk 'gewoon' verkeersongeval lijkt te versoepelen. Het zien van een overleden naaste in het mortuarium met – wellicht – nog zichtbare verwondingen lijkt voor het hof beslissend voor het aannemen daarvan. Het is de vraag of dat past in de jurisprudentie van de Hoge Raad.

Ook besprak ik een uitspraak van de Hoge Raad over de schietpartij in Alphen⁵. Deze uitspraak bevat boeiende overwegingen over onderwerpen als het relativiteitsvereiste, causaal verband en toerekening.

Tot slot kreeg uiteraard de huidige discussie over rekenrente aandacht. Hoelang zal de huidige bijzondere situatie met een zeer lage rente en inflatie aanhouden? Weten wij echt hoe hoog de rekenrente over twintig of dertig jaar zal zijn?

Kortom: ik heb mij vermaakt bij het PIV-Actualiteiten-college. Ik hoop de aanwezigen ook.

Geert Schimmel – Voorkomen van studievertraging of uitval bij jongeren

Ik heb nooit de ambitie gehad om in 'de personenschade' te werken.

Na mijn studie psychologie aan de UvA richtte ik een studiekeuzeadviesbureau op. De manier waarop veel jongeren in deze fase van hun leven dreigden vast te lopen, fascineerde mij. Om deze doelgroep vervolgens te motiveren en te begeleiden in het maken van een voor hen toekomstbepalende keuze gaf veel voldoening.

Ik raakte in de wereld van letselschade, verzekeraars en belangenbehartigers verzeild door een arbeidsdeskundige die mij vroeg een jongeman die al geruime tijd "vast zat" naar een studie te begeleiden. Het feit dat deze jongeman het slachtoffer van een ongeval was geworden, nam ik in eerste instantie voor kennisgeving aan. Ik wist nog niet beter...

Bij mijn eerste kennismaking met de letselschadepraktijk viel me direct op dat daarin veel specialisten werkzaam waren en veel ondersteuning bij de re-integratie van slachtoffers in hun werkzame leven werd geleverd. Het verbaasde me dat deze zaken meestal door arbeidsdeskundigen werden opgepakt, ook wanneer het jonge slachtoffers betrof. Van (fulltime) arbeid was in het geval van een jongere immers meestal geen sprake.

Sloot de expertise die voorhanden was, altijd aan op de wensen, behoeften en beleavingswereld van een jongere met letselschade? Naar mijn mening was hier nog wel het een en ander te verbeteren. Specifieke kennis van de onderwijswereld, van de gedachtegang van een jongere en van de stappen die moeten worden gezet om deze doelgroep richting (uiteindelijk betaald) werk te begeleiden met een daarvoor noodzakelijke startkwalificatie, was mijns inziens noodzakelijk.

Ik leerde over 'normbedragen' met betrekking tot studievertraging. Interessant, zonder meer. Maar ik keek met name naar andere typen 'kosten'. Sociaal-emotionele kosten, boosheid en onbegrip en het feit dat een jongere van thuiszitten niet beter – maar juist slechter – wordt.

Ik zag jongeren die compleet uit het onderwijssysteem verdwenen, met alle gevolgen van dien, waar juist vlotte en inhoudelijke interventies tot het voorkomen van studie-vertraging of -uitval kunnen leiden. Het mag duidelijk zijn dat dit voor het welbevinden van de jongere en diens omgeving en ook financieel te prefereren is boven het sec 'afkopen' van een letselschadezaak.

Waarom is de kans op studievertraging of -uitval bij kinderen en jongeren met letsel zo groot? Dit heeft enerzijds met de opbouw van het onderwijssysteem in Nederland te maken. Er is sprake van een aaneenschakeling van beslismomenten, zoals bevordering van het ene naar het volgende leerjaar en dwingende adviezen op basis van (cito)toetsen of bindende studieadviezen. Ook de financieringsstructuur van het onderwijs in Nederland speelt een rol. Kort door de bocht kan worden gesteld dat vanwege de manier van financiering het belang van een onderwijsinstelling om een leerling 'over te laten gaan' niet erg groot is.

Bij een mbo-, hbo- of wo-instelling speelt dan weer mee dat een bepaald uitvalpercentage onder studenten simpelweg wordt ingecalculeerd. Hierbij is het voor een onderwijsinstelling zelfs financieel interessanter om iemand 'snel te lozen' dan om langdurig en intensief in een 'moeilijk geval' te investeren.

Geert Schimmel

Bij een mbo-, hbo- of wo-instelling speelt dan weer mee dat een bepaald uitvalpercentage onder studenten simpelweg wordt ingecalculeerd. Hierbij is het voor een onderwijsinstelling zelfs financieel interessanter om iemand 'snel te lozen' dan om langdurig en intensief in een 'moeilijk geval' te investeren.

Begrijp me niet verkeerd: onderwijzend en ondersteunend personeel van onderwijsinstellingen is absoluut begaan met het lot van scholieren of studenten die het moeilijk hebben. De werkdruk, de structuur waarbinnen ze moeten opereren en bepaalde (ontbrekende) bevoegdheden weerhouden hen ervan een jongere die dat nodig heeft de aandacht te kunnen geven die ze graag zouden bieden. Ook capaciteitsgebrek of onkunde om bepaalde specifieke hulp

aan kinderen en jongeren te kunnen bieden, speelt een rol. Vanuit de overheid is in 2014 de Wet Passend Onderwijs geïntroduceerd. De essentie van deze wet komt er kortgezegd op neer dat alle kinderen een passende plek in het onderwijs moeten krijgen, idealiter op een reguliere school en wanneer dit niet mogelijk blijkt in speciaal onderwijs. Vanuit de overheid is veel geld beschikbaar gesteld om scholen in staat te stellen ondersteuning op maat te bieden. Hierbij is de onderwijsbehoefte van de leerling leidend en dus niet de beperking.

Vanuit de schadeafhandeling geredeneerd is het voor (professioneel) betrokkenen bij een letselschadezaak met een jongere als slachtoffer dus zeer relevant om te kijken of de hulp die een school wettelijk verplicht aan een beperkte jongere moet bieden, binnen het geheel van de letselschadezaak kan worden ingekaderd. Al was het maar omdat dit goed is zowel voor de jongere in kwestie als voor het beperken van (gevolg)schade. Evident is in elk geval dat voor een school de wettelijke verplichting bestaat om een jongere met een beperking passend te ondersteunen en dat jongeren (helaas) deze passende ondersteuning vaak nog niet ontvangen.

Voor wat betreft onderwijs op het mbo, hbo en wo is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ) van belang. In de kern geldt dat een onderwijsinstelling moet zorgen dat het volgen van onderwijs ook mogelijk en toegankelijk is voor de student met een beperking. Ondersteuning moet waar nodig dus worden aangeboden.

Studieloopbaanbegeleiders en decanen spelen hierin een belangrijke rol. Zij kunnen voor de student zorgvoorzieningen aanvragen. Te denken valt aan het geval van de student die als gevolg van een kop-staartbotsing met concentratieproblemen kampt en niet meer alle lessen kan volgen. In dat geval moeten er regelingen worden getroffen met betrekking tot de manier waarop alsnog onderwijs kan worden gevolgd en de manier waarop de toetsen worden afgenomen (bijvoorbeeld mondeling in plaats van schriftelijk). Andere voorbeelden zijn het bieden van hulpmiddelen (zoals een aangepaste stoel) voor de student die ten gevolge van letsel fysiek beperkt is.

Wat is nu het geval? Binnen het onderwijs zijn gigantisch veel ondersteuningsmogelijkheden aanwezig, maar die moeten wel in werking worden gezet, want dit gaat niet vanzelf.





▲
Namens
de volledige
redactieraad
wensen wij u
een gelukkig
nieuwjaar!