



Bijlage 2 – regeling licht letsel

Artikel 1 - Overwegingen en doelstelling

Deze regeling beschrijft een gestandaardiseerde procesgang voor afwikkeling van licht letselzaken. De regeling heeft tot doel alle licht letselzaken die onder de BKB regeling vallen snel en efficiënt af te wikkelen met een hoge slachtoffertevredenheid over de afwikkeling (de benadeelde staat centraal), minimale verspillingen in het proces en commitment van alle betrokken partijen.

De procesgang licht letsel heeft betrekking op de taken en verantwoordelijkheden van zowel de belangenbehartiger- als de aansprakelijkheidsverzekeraar.

Artikel 2 - Behandelprocedure en afspraken

- a. De behandelprocedure is in onderstaand processchema uitgewerkt;
- b. De aansprakelijkheidsverzekeraar zal bij de schaderegeling geen (finale) kwijting verlangen;
- c. Indien bij de regeling met een schulddeling rekening is gehouden, bindt deze de partijen niet in geval van latere reguliere voortzetting (bijvoorbeeld na heropening) van het dossier. De betaalde vergoeding is onaantastbaar;

Artikel 3 - Naleving regeling licht letsel en meldpunt niet naleving

Partijen zetten zich maximaal in om zaken die voldoen aan de criteria van de Regeling Licht letsel volgens die regeling af te wikkelen.

Indien de belangenbehartiger of de WA-verzekeraar een zaak niet afhandelt op de in de Licht Letsel Regeling beschreven wijze, meldt hij dit bij de contactpersoon van de WA-verzekeraar resp. belangenbehartiger.

Indien dit contact er niet toe leidt dat de zaak alsnog volgens de Licht Letsel Regeling wordt afgehandeld, meldt de WA- verzekeraar dit bij het meldpunt van het Verbond/PPS.

Artikel 4 - Regeling van geschillen

Contactpersonen lossen in onderling contact voorkomende (aanloop)problemen bij de uitvoering van deze regeling licht letsel op. Geschiloplossing bilateraal kan niet voorzien in wijziging van procedure.



Procesgang Licht Letsel

Toelichting procesgang	Procesgang		Achtergrondinformatie
	Aansprakelijkheidsverzekeraar	Belangenbehartiger	
<p>BBH: Belangenbehartiger WAV: Aansprakelijkheidsverzekeraar</p> <p>1. Melden schade Benadeelde meldt de schade bij de BBH. (evt. meldt de verzekerde de schade eerder bij de WAV, de procesgang gaat er van uit dat het initiatief bij de BBH ligt.</p> <p>2. Indiceren schade De BBH indiceert de schade op basis van de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> Schade < 5.000 (exclusief voertuigschade) Verwacht herstel binnen 6 maanden. Voldoet de zaak aan bovenste criteria? a. ja → LL zaak; toepassen procesgang licht letsel. b. Nee → GBL zaak; regulier proces doorlopen.</p> <p>in alle contacten met de benadeelde dienen deze criteria periodiek te worden getoetst. Bij een arbeidsongeschiktheid langer dan 4 weken wordt de schade direct overgeheveld naar het reguliere proces.</p> <p>3. Onderzoek dekking en aansprakelijkheid De BBH neemt binnen 5 werkdagen contact op met de WAV om na te gaan: <ul style="list-style-type: none"> of er dekking is onder de polis. of er een melding is en de schuldvraag duidelijk is. of er sprake is van gehele of gedeeltelijke aansprakelijkheid. </p> <p>4. Vaststellen van dekking en aansprakelijkheid De WAV stelt de dekking en aansprakelijkheid vast en communiceert dit per e-mail met de BBH. Is er sprake van dekking/aansprakelijkheid? a. JA → communiceren met BBH, naar stap 5 b. Nee → afwijzen claim, BBH informeert benadeelde c. Gedeeltelijk → overleg over vervolg.</p>	<pre> graph TD A[1. melden schade] --> B{2. indiceren schade} B -- "Voldoet niet aan criteria LL" --> C[2b. GBL zaak] B -- "Voldoet aan criteria LL" --> D[2a. LL zaak] D --> E[1° communicatiemoment] E --> F[3. onderzoek dekking en aansprakelijkheid] F --> G{4. vaststellen dekking en aansprakelijkheid} G -- ja --> H((P2)) G -- nee --> I[4b afwijzen claim] </pre>		<p>Reikwijdte De procesgang is van toepassing op WAM, AVP en AVB zaken exclusief medische aansprakelijkheid, beroepszaken en productaansprakelijkheidszaken.</p> <p>Instream criteria In principe komen alle zaken in aanmerking voor afwikkeling binnen de procesgang licht letsel <i>tenzij</i> de criteria voor het indiceren van de schade niet van toepassing zijn.</p> <p>Herkenbaarheid dossier Door het dossier (fysiek en/of digitaal) te markeren met de code GBL ('gedragscodezaken') of LL ('licht letselzaken') wordt voorkomen dat deze in het verkeerde proces terecht komt. Hierdoor is het voor iedereen helder welke stappen ondernomen worden, inclusief (werk)afspraken en voorwaarden.</p> <p>Aansprakelijkheid De aansprakelijkheid wordt <i>expliciet</i> erkend en vastgelegd in het dossier bij de BBH en de WAV. Het vaststellen van de aansprakelijkheid is niet altijd direct mogelijk.</p>



Procesgang Licht Letsel

Toelichting procesgang	Procesgang		Achtergrondinformatie
	Aansprakelijkheidsverzekeraar	Belangenbehartiger	
<p>5. Telefonische intake BBH neemt binnen 5 werkdagen na schademelding telefonisch contact op met benadeelde voor een intake. Deze omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informeren over het behandelproces • Afstemmen te ondernemen stappen, verwachtingen • Afspraken over momenten van communicatie en wijze van communiceren (e-mail, telefoon?) • Beoordelen betalingsvoorschot <p>6. Voorschot betaling Indien van toepassing betaalt de WAV een voorschot rechtstreeks aan benadeelde.</p> <p>7. Viermaands evaluatie Wanneer de persoonlijke schade niet binnen 4 maanden na schademelding is geregeld, evalueert de BBH bij het verstrijken van die termijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • of de afwikkeling binnen 6 maanden kan geschieden. • Welke acties hiervoor worden ondernomen. <p>Is de schade binnen 6 maanden af te wikkelen? a. Ja → de schade wordt binnen dit proces afgewikkeld.--> naar stap 7 b. nee → de WAV wordt per e-mail ingelicht en de schade wordt overgeheveld naar de reguliere behandeling bij de WAV. De BBH informeert de benadeelde over de overdracht.</p> <p>8. Slotbetaling De BBH doet een voorstel qua afwikkeling/ slotbetaling en stemt dat af met de WAV waarna de slotbetaling kan volgen. De WAV betaalt rechtstreeks aan benadeelde.</p> <p>9. BGK betaling De WAV betaalt de BGK aan de BBH conform staffel.</p> <p>10. Evaluatie → zie rechter kolom (en het document Evaluatiesysteem LL.</p>	<pre> graph TD P1((P1)) --> S5[5. Telefonische intake] S5 --> S6[6. Voorschot betaling] S6 --> D7{7. Viermaands-evaluatie} D7 --> S7b[7b. overhevelen naar regulier proces] D7 --> S8[8. Slotbetaling] S7b --> S8 S8 --> S9[9 BGK betaling] S9 --> S10[10 Evaluatie] </pre>		<p>Communicatie Stem bij het eerste contact met benadeelde af hoe hij/zij contact wenst te onderhouden, via e-mail of telefoon. Registreer in ieder geval het e-mailadres.</p> <p>Medische informatie De procesgang impliceert wederzijds vertrouwen. Indien de BBH besluit medische en/of andere informatie op te vragen, is het niet nodig, noch wenselijk deze aan de WAV door te sturen. Uitgangspunt is en blijft dat er geen medische informatie wordt opgevraagd in licht-letsel zaken.</p> <p>Viermaands-evaluatie Het heeft de voorkeur zoveel mogelijk zaken binnen het proces van LL te behouden. In het geval van voortdurende arbeidsongeschiktheid (>4 weken) dient de zaak tussentijds overgeheveld te worden na onderling overleg.</p> <p>Slotbetaling Afhankelijk van de voorschotregeling vindt er een slotbetaling plaats. De BBH overlegt met de WAV over de slotbetaling en de wijze van betaling. De BBH kan de benadeelde dan melden dat de schade snel wordt afgewikkeld.</p> <p>Evaluatie procesgang Partijen zien toe op de naleving van de procesgang. Zij evalueren eens per jaar op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data over aantallen, doorlooptijden en schadelast; • ervaringen, observaties en gevoelens bij het procesverloop. <p>Gezamenlijk worden op basis van de resultaten afspraken gemaakt over de noodzakelijke verbeteringen.</p>



Artikel 5 – Selectie van Licht Letsel zaken

- a. De procesgang Licht Letsel is van toepassing op zaken waarvan het herstel plaatsvindt binnen 6 maanden (Zie DLR richtlijn Licht letsel) en begrensd tot een schadebedrag van € 5.000,- Hieronder treft u een niet limitatieve opsomming aan van de categorieën.
- b. Er wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, uitgegaan van Licht Letsel bij onderstaand letsel:
 - Schaafwonden en/of blauwe plekken en/of kneuzingen
 - Snijwond, glassplinterwond
 - Breuken niet in gewricht (dus niet pols, elleboog, schouder, enkel knie en heupbreuk)
 - Sleutelbeenbreuk
 - Hondenbeten
 - Hersenschudding
 - Nek-en rugklachten
- c. Bij onderstaand letsel / schadeoorzaken wordt er vanuit gegaan dat er **geen** sprake is van Licht Letsel:
 - Medische fouten
 - Overlijden
 - Productaansprakelijkheid
 - Werkgeversaansprakelijkheid
 - Buitenlandschade
 - Psychische klachten (zwaar psychisch letsel waarbij benadeelde onder behandeling is van psycholoog)
 - Zelfstandigenschade
 - Inwendig letsel
 - Hersenletsel
- d. In **elk contact** met de WA verzekeraar vermeldt de belangenbehartiger (in de onderwerpregel van brief of mailcontact) dat de zaak onder de Regeling Licht Letsel valt.