

Procesgang Zwaar letsel

Nadere uitwerking van de Gedragscode
Behandeling Letselschade



Toelichting procesgang

RBV: rechtsbijstandverzekeraars

WAV: aansprakelijkheidsverzekeraar

Inleiding

De Procesgang GBL is erop gericht om – in aanvulling op de GBL 2012 – een bijdrage te leveren aan een goede en vlotte afwikkeling van letselschades. Van groot belang is dat partijen zo snel mogelijk over alle relevante informatie kunnen beschikken om een inschatting van de ernst van het letsel en de gevolgen te kunnen maken en om de schadeafwikkeling op een adequate wijze te laten verlopen. De hierna genoemde punten hebben tot doel dit te borgen.

1. Melden schade

- Benadeelde meldt de schade bij RBV (eventueel meldt verzekerde WAV schade eerder, de procesgang gaat er vanuit dat het initiatief bij RBV ligt)
- RBV neemt binnen 5 werkdagen na schademelding telefonisch contact op met de benadeelde of diens contactpersoon voor een intake. (= nieuw RBV-WAV)
(In het intakegesprek komen conform de GBL de volgende punten aan de orde:
 - Informatie over het behandelproces
 - Informeren naar gevolgen van het ongeval
 - Afstemmen te ondernemen stappen, verwachtingen
 - Afspraken over momenten van communicatie en wijze van communiceren (email of telefoon)
 - Beoordelen noodzaak betalingsvoorschot
 - Versturen van de brochure conform de communicatielijn van het Verbond (of email met digitale brochure of verwijzing naar website)

2. Indiceren schade

- Voldoet de zaak niet aan het Convenant Licht Letsel (CLL) dan toepassen Procesgang Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL).

3. Onderzoek dekking, aansprakelijkheid en gevolgen ongeval

- RBV neemt binnen 5 werkdagen na schademelding telefonisch contact op met WAV om na te gaan: (= nieuw RBV-WAV)
 - of er dekking is onder de polis;
 - of er een melding is en de schuldvraag duidelijk is;
 - of er sprake is van aansprakelijkheid en/of schulddeling;
 - wat de gevolgen van het ongeval zijn;
 - WAV < 2 weken na melding: ontvangst aansprakelijkstelling bevestigen per mail (= gedragsregel 2 GBL 2012).

Afwezigheid WAV

- RBV meldt de poging tot contact in het dossier.
- RBV stuurt een verzoek tot contact per mail en agendeert een nieuw telefonisch contact.

4. Vaststellen dekking

- WAV stelt de dekking vast zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen 3 maanden na schademelding. Dit geldt zowel voor WAM, AVP en AVB zaken (= gedragsregel 4 GBL 2012)

- Als de dekking niet binnen 3 maanden bevestigd kan worden, moet WAV schriftelijk of per e-mail motiveren (= nieuw RBV-WAV)
- In geval er geen dekking is, einde Procesgang GBL 2012

5. Vaststellen aansprakelijkheid

- WAV stelt de aansprakelijkheid vast zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen 3 maanden conform de GBL en communiceert dit per mail met RBV. (= gedragsregel 4 GBL 2012)

Is er sprake van aansprakelijkheid:

- Ja, communiceren met RBV
- Nee, gemotiveerd afwijzen aansprakelijkheid, RBV informeert benadeelde
- Bij discussie telefonisch overleg over vervolgstappen

6. Telefonisch of per e-mail overleg over aanpak van RBV met WAV

- RBV en WAV hebben binnen 5 werkdagen na erkenning aansprakelijkheid overleg over aanpak zaak en maken een gezamenlijk voorlopig behandelplan (digitaal versturen) (= nieuw RBV-WAV)
- RBV en WAV beoordelen of zorgmanagement noodzakelijk is (= nieuw RBV-WAV)
- RBV heeft een **eenmalig** mandaat van € 5000,00 maximaal om een voorschot af te spreken namens de WAV voor de eerste noodzakelijke schadeposten.
Aan dit voorschot moet wel een aannemelijke onderbouwing ten grondslag liggen en mag niet als een standaard voorschot worden gebruikt
- RBV maakt een voorlopige schadestaat op en verstuurt die digitaal naar WAV en benadeelde

7. Driegesprek

Binnen 2 maanden na melding van het ongeval dan wel binnen 1 maand na overgang uit CLL beoordelen RBV en WAV gezamenlijk of een driegesprek moet plaatsvinden. (= gedragsregel 5 sub a en c GBL). Indien een driegesprek wenselijk is, vindt dit binnen 4 weken na de gezamenlijke beoordeling plaats.

Beoordelingscriteria:

Een driegesprek zal in het algemeen aan te bevelen zijn in letselzaken waarin de volgende punten spelen:

T.a.v. arbeidsongeschiktheid

- (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid > 3 maanden en/of
- behoefte aan huishoudelijke hulp > 3 maanden en/of
- wanneer er sprake is van verlies van zelfwerkzaamheid/zwart werk > 3 maanden
- arbeidsongeschiktheid van zelfstandigen > 4 weken
- studievertraging > 3 maanden

T.a.v. andere factoren

- als er bij de intake sprake is van bijzondere omstandigheden (het herstel duurt langer dan gebruikelijk bij een dergelijk letsel)
- bij communicatie- en taalproblemen tussen partijen
- bij meerdere operaties
- In het geval van relevante pre-existentie
- letsel bij kinderen of oudere mensen

- als RBV of WAV hierom verzoekt
- bij overlijdensschades afhankelijk van de behoefte van de nabestaanden

8. Informatievoorziening

- RBV houdt WAV minimaal 1 x per 2 maanden op de hoogte van de stand van zaken, tenzij afwijkende afspraken zijn gemaakt die vastgelegd zijn in het behandelplan.
- Schadestaat wordt aangepast en digitaal gedeeld met WAV en benadeelde.
- RBV vraagt medische informatie op en stuurt deze door aan WAV.
- RBV verzamelt zo snel mogelijk actief de relevante (financiële, arbeidsdeskundige en eventuele andere) gegevens en verstrekt die informatie aan de WAV.

9. Medisch traject

RBV en WAV handelen volgens de eisen van de medische paragraaf

10. Voorschotten verlenen

Na het eerste voorschot kunnen aanvullende voorschotten worden verstrekt in overleg met WAV. De voorschotten worden binnen 14 dagen rechtstreeks aan de benadeelde betaald met betalingsaankondiging van WAV aan RBV.

11. Mandaat

De schaderegelaar heeft voldoende mandaat om afspraken in het kader van de schaderegeling te maken (= gedragsregel 5 sub d GBL).

Dit betekent dat de schaderegelaar een mandaat heeft van minimaal € 25.000,-, tenzij er gegronde redenen zijn om hiervan af te wijken. In dat geval geeft de schaderegelaar dit voorafgaand aan de bespreking aan met vermelding van die gegronde redenen.

12. Contactpersonen

WAV en RBV benoemen ieder 1 of 2 contactpersonen.

Bijlage: Driegesprek

1. Doel

Kennis maken met elkaar, begrip over en weer kweken, de benadeelde zijn verhaal laten doen, luisteren naar zijn/haar zorgen, wensen en behoeften. Uitleg geven over het schadebehandelingsproces (gedragscode). Daarnaast kunnen partijen informatie uitwisselen en overleggen over de stand van zaken. Ten slotte kunnen zij een driegesprek ook benutten om met elkaar een eindregeling te bespreken.

Voorafgaand aan het gesprek moet duidelijk zijn of de schaderegelaar een deel- of totaalopdracht heeft gekregen zodat duidelijk is wie het aanspreekpunt is.

Beide partijen zijn niet vooringenomen. Partijen zijn terughoudend bij het vragen van informatie over gezondheid en persoonlijke situatie van de benadeelde vóór het ongeval.

2. Wanneer

Binnen 2 maanden na melding van het ongeval dan wel binnen 1 maand na overgang uit CLL beoordelen RBV en WAV gezamenlijk of een driegesprek moet plaats vinden. (= gedragsregel 5 sub a en c GBL). Indien een driegesprek wenselijk is, vindt dit binnen 4 weken na de gezamenlijke beoordeling plaats.

Beoordelingscriteria:

Een driegesprek zal in het algemeen aan te bevelen zijn in letselzaken waarin de volgende punten spelen:

T.a.v. arbeidsongeschiktheid

- (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid > 3 maanden en/of
- behoefte aan huishoudelijke hulp > 3 maanden en/of
- wanneer er sprake is van verlies van zelfwerkzaamheid/zwart werk > 3 maanden
- arbeidsongeschiktheid van zelfstandigen > 4 weken
- studievertraging > 3 maanden

T.a.v. andere factoren

- als er bij de intake sprake is van bijzondere omstandigheden (het herstel duurt langer dan gebruikelijk bij een dergelijk letsel)
- bij communicatie- en taalproblemen tussen partijen
- bij meerdere operaties
- In het geval van relevante pre-existentie
- letsel bij kinderen of oudere mensen
- als RBV of WAV hierom verzoekt
- bij overlijdensschades afhankelijk van de behoefte van de nabestaanden

3. Rapportage

1. Schaderegelaar WAV maakt conceptrapportage na driegesprek
2. Schaderegelaar WAV stuurt conceptrapport zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 14 dagen na driegesprek naar benadeelde, RBV en WAV
3. RBV en/of benadeelde reageert zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 7 dagen voor correctie

4. Na correctie of geen reactie stuurt de schaderegelaar het definitieve rapport zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 7 dagen naar benadeelde, RBV, WAV
5. Taalgebruik in de rapportage mag niet kwetsend zijn voor benadeelde
6. Tijdens bezoek wordt niet gevraagd naar bekende feitelijke informatie (zie behandelplan).

4. Mandaat

De schaderegelaar heeft voldoende mandaat om afspraken in het kader van de schaderegeling te maken (= gedragsregel 5 sub d GBL).

Dit betekent dat de schaderegelaar een mandaat heeft van minimaal € 25.000,-, tenzij er gegronde redenen zijn om hiervan af te wijken. In dat geval geeft de schaderegelaar dit voorafgaand aan de bespreking aan met vermelding van die gegronde redenen.

5. Afspraken

1. Gemaakte afspraken worden duidelijk in de rapportage vastgelegd, het digitaal aanleveren van de rapportage is een vereiste;
2. Duidelijk wordt aangegeven wat wordt gedaan en door wie;
3. Betaling van de overeengekomen schadevergoeding(en) vindt binnen 14 dagen na driegesprek plaats en wordt rechtstreeks aan benadeelde voldaan, met betalingsaankondiging aan RBV. (= gedragsregel 7)

6. Medische informatie

1. Medische informatie wordt uitsluitend naar de medisch adviseur gestuurd;
2. Medische informatie wordt niet door RBV aan WAV overhandigd

Rapportage

Dossiernummer WAV..... en RBV

1. Inleiding

Op XXXX heb ik een bezoek gebracht aan de dhr. XXX /mw. XXX om de gevolgen van het hem/haar overkomen ongeval d.d. en de daaruit voortvloeiende schade te bespreken. Bij dit gesprek was XXX aanwezig.

2. Toedracht

3. Medisch

Aard van het letsel
Chronologisch overzicht medische behandeling na ongeval
Overzicht behandelend artsen/ therapeuten / specialisme(n) en adresgegevens
Huidige klachten
Medicatie
Relevante medische voorgeschiedenis

4. Studie en school/opleiding

Soort onderwijs en vervolg opleidingen
Welke klas
Naam van de school
Verloop voor het ongeval, doublures ed.

5. Loondienst

Werkzaamheden
In dienst sinds
Werkgever
-naam
-adres
-woonplaats
Periode inkomen
CAO van toepassing
Carrière perspectief

6. Zelfstandige

Naam en aard van de onderneming
Rechtsvorm van de onderneming
Uittreksel kamer van koophandel voorhanden/opvragen
Werkzaamheden
Aantal uren per week

Inkomen uit onderneming
bruto jaaromzet
netto winst voor belasting
Aantal werknemers
AOV j/n, waar?
Uitkering
wachtijd
verzekerde sommenrubriek a/b

7. Arbeidsongeschiktheid

Arbeidsongeschikt sinds
Percentage AO en het verloop
Prognose werkhervatting
Loondoorbetaling
Ziekteverzuim voor het ongeval
Uitkeringen, en zo ja welke
Uitkering /inkomen tijdens arbeidsongeschiktheid na ongeval
ORT/overuren
Nevenactiviteiten

8. Re-integratie

Opleidingen en diploma's
Arbeidsverleden
Mogelijkheden en eigen wensen
Motivatie benadeelde
Inspanningen arbodienst
Beschrijving van de inspanningen werkgever, arbodienst, UVW of andere verzekeraar.

9. Sociale omstandigheden

Partner Ja/Nee
Arbeid partner (uren per week)
Kinderen
Koop-/huurwoning
Type woning
Hobby's en sport

10. Huishoudelijke hulp /mantelzorg

Taakverdeling gezin voor het ongeval
Taakverdeling gezin na het ongeval
Huishoudelijke hulp voor ongeval
Huishoudelijke hulp na ongeval
Mantelzorg na het ongeval
Persoonsgebonden budget
Indicatie CIZ
Thuiszorg
(Sociale) voorzieningen aangevraagd

11. Zelfwerkzaamheid

Onderhoud woning/tuin

Overig

12. Wat heeft benadeelde nodig, waar heeft benadeelde behoefte aan

Zorgmanagement

Arbeidsdeskundige begeleiding

Overig

Is benadeelde tevreden over de bespreking en aanpak tot heden, zo neen, welke verbeterpunten zijn er.

13. Schade (zie schadestaat)

14. Afspraken