

Vergaderjaar 2023–2024

**33 552**

## **Slachtofferbeleid**

**Nr. 115**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR RECHTSBESCHERMING**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 december 2023

Graag informeer ik uw Kamer in deze brief, mede namens de Minister van Financiën, over de verschillende ontwikkelingen op het gebied van langlopende letselschadezaken. De verbetering van de afhandeling van letselschadezaken heeft al lange tijd terecht de aandacht. Het is voor slachtoffers met letselschade cruciaal dat zij de helpende hand krijgen bij het zo goed mogelijk afhandelen van hun schade. Dit vereist een niet-aflatende inzet van betrokkenen, waaronder de professionals die elke dag werken met die slachtoffers. Tijdens het commissiedebat Slachtofferbeleid van 1 juni 2022 (Kamerstuk 33 552, nr. 101) heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de stappen die op dit moment worden gezet ter verbetering van de afhandeling van letselschadezaken.<sup>1</sup>

In deze brief komen de stand van zaken met betrekking tot de verankering van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL), het onderzoek naar de kwaliteit van belangenbehartiging door het WODC en de maatregelen van De Letselschade Raad (DLR) aan de orde. Tot slot sta ik stil bij het schrappen van de verankering van een wettelijk tuchtrecht voor verzekeraars.

#### *Wettelijke verankering Gedragscode Behandeling Letselschade*

De motie van het lid Van Nispen (SP) c.s. vraagt om de wettelijke verankering van de GBL.<sup>2</sup> Samen met de Minister van Financiën is gewerkt aan de uitvoering van deze motie binnen het stelsel van de Wet op het financieel toezicht (Wft) langs de lijnen die mijn ambtsvoorganger uw Kamer eerder schetste.<sup>3</sup>

De wettelijke verankering van de GBL is opgenomen in het ontwerp voor het Wijzigingsbesluit financiële markten 2024 (Wft). Deze verankering

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2022–2023, 29 752, nr. 16.

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2020–2021, 33 552, nr. 74.

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 2020–2021, 33 552, nr. 84.

heeft als doel om de bestaande zelfregulering te versterken door schadeverzekeraars te verplichten om te beschikken over adequate procedures en maatregelen om termijnoverschrijdingen bij de behandeling van letselschade te voorkomen. Deze verplichting maakt onderdeel uit van de beheerste bedrijfsvoering van verzekeraars. Dit is in overeenstemming met de systematiek van de Wft. Het is daardoor primair aan de schadeverzekeraar om zorg te dragen voor adequate procedures en maatregelen die aan bepaalde voorwaarden voldoen. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) zal hier risicogestuurd toezicht op houden: het is aan de toezichthouder om te bepalen waarop ze in haar toezicht inzet.

Het Wijzigingsbesluit is in het najaar van 2023 openbaar geconsulteerd.<sup>4</sup> Momenteel worden de consultatiereacties verwerkt en wordt overleg gevoerd met betrokkenen uit de letselschadebranche. Het voorstel zal bij de Afdeling advisering van de Raad van State (de Afdeling) voor advies aanhangig worden gemaakt nadat het wetsvoorstel Wijzigingswet financiële markten 2024, dat een aantal delegatiegrondslagen bevat die in het besluit worden uitgewerkt, door de Tweede Kamer is aangenomen. De verwachting is op dit moment dat het Wijzigingsbesluit op 1 januari 2025 in werking zal treden.

#### *WODC-onderzoek kwaliteit belangenbehartiging slachtoffers letselschade*

Naast de verankering van de GBL heeft ook de kwaliteit van de belangenbehartigers die slachtoffers met letselschade bijstaan mijn aandacht. Ik heb het WODC verzocht hiernaar onderzoek te laten doen. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan de motie van het lid Ellian (VVD).<sup>5</sup> Het onderzoek is in oktober 2023 van start gegaan. Dit is enige tijd later dan aanvankelijk voorzien, omdat het enige tijd heeft geduurd tot een geschikt team van onderzoekers beschikbaar was.

Het onderzoek stelt zich ten doel om overzicht en inzicht in de markt voor zowel gereguleerde als ongereguleerde belangenbehartigers te krijgen en om zicht te krijgen op de inzichten die leven onder belangenbehartigers en belanghebbenden over kwaliteit en kwalijke praktijken. Daarnaast is het doel om kennis te verkrijgen over de samenstelling van optimale kwaliteit van dienstverlening en over de verschillen tussen het gereguleerde en niet-gereguleerde aanbod van dienstverlening. Daarbij zal bovendien worden gekeken in hoeverre optimale kwaliteit bereikt kan worden met bestaande of met alternatieve regelstructuren of handwingswijzen. Tot slot wordt gepoogd inzicht te krijgen in hoe belangenbehartigers en belanghebbenden oordelen over optimale kwaliteit en de mogelijke wijzen waarop dit bereikt kan worden.

Het team van onderzoekers zal door middel van *deskresearch*, interviews en een focusbijeenkomst een eindrapportage opstellen. Het onderzoek heeft naar schatting een doorlooptijd van 7 à 8 maanden. Ik verwacht dan ook dat de uitkomsten van het onderzoek voor de zomer gereed zijn. U zult daarover dan spoedig worden geïnformeerd.

#### *Mogelijkheden voor individuele slachtoffers*

De in voorbereiding zijnde regelgeving en het voornoemde onderzoek brengen nog geen directe verandering voor het slachtoffer waarvan de schade-afhandeling op dit moment loopt. Uw Kamer vraagt welke stappen er voor deze slachtoffers worden gezet.

<sup>4</sup> Overheid.nl | Consultatie Wijzigingsbesluit financiële markten 2024 (internetconsultatie.nl).

<sup>5</sup> Kamerstukken II, 2021–2022, 33 552, 98.

Uit onderzoek van de Universiteit Utrecht over langlopende letselschadezaken kwam naar voren dat samenwerking tussen de verschillende betrokken professionals op basis van vertrouwen en empathie essentieel is voor de afhandeling van letselschade.<sup>6</sup> Hiermee kan worden voorkomen dat slachtoffers met letselschade verder in de problemen komen door de wijze van schade-afhandeling. DLR heeft deze samenwerking als speerpunt van zijn beleid geagendeerd. DLR vertegenwoordigt professionals uit de letselschadebranche, zowel de professionals die slachtoffers bijstaan als de verzekeraars. Zoals eerder met u gedeeld werd, is DLR mede naar aanleiding van het onderzoek van de Universiteit Utrecht naar langlopende letselschade verschillende initiatieven gestart.<sup>7</sup>

### Nationaal Keurmerk Letselschade

Allereerst zet De Letselschade Raad sinds 1 januari 2021 in op het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). Het keurmerk stelt slachtoffers in staat om een keuze te maken voor dienstverleners die aan bepaalde kwaliteitsnormen voldoen. DLR geeft aan dat dit werkt en dat de invoering van het keurmerk heeft geleid tot een kwaliteitsverbetering in de branche. Steeds meer organisaties en belangenbehartigers sluiten zich aan bij het NKL. Op dit moment zijn er 171 verschillende organisaties aangesloten. Volgens DLR zijn deze keurmerkhouders bovendien vaak intrinsiek gemotiveerd en willen zij zich onderscheiden door kwalitatieve dienstverlening. Organisaties zoals Slachtofferhulp Nederland en de ANWB verwijzen slachtoffers naar organisaties en personen die voldoen aan het keurmerk.

Het NKL wordt voortdurend intern geëvalueerd en bijgesteld door DLR. Ook wordt vanuit DLR gewerkt aan brede(re) bekendheid van het keurmerk. Om het succes van het NKL te vergroten is maatschappelijke bekendheid van het NKL van groot belang. DLR geeft aan te werken aan het verhogen van de toegevoegde waarde van het keurmerk, zodat het nog meer loont om tot het gereguleerde deel van de sector te behoren. Dit kan door meer verwijzers naar het NKL te laten verwijzen en door de bekendheid rondom het keurmerk te verbeteren. Partijen kunnen elkaar daardoor nog beter aanspreken op naleving van de geldende normen. DLR richt zich daarnaast op het uniformeren van alle reglementen en het harmoniseren van de audits, zodat het voor bijvoorbeeld advocaten nog aantrekkelijker wordt om zich aan te sluiten bij het keurmerk.

### Kamer Langlopende Letselschadezaken

De in mei 2021 ingestelde Kamer Langlopende Letselschadezaken heeft dit jaar een vaste basis gekregen binnen de structuur van DLR.<sup>8</sup> De Kamer biedt onafhankelijke, laagdrempelige, snelle, kosteloze en bindende geschiloplossing in zaken die zijn vastgelopen. DLR is positief over de ontwikkeling van de Kamer. De aanvankelijke pilot heeft geleid tot suggesties voor de verbetering van het functioneren van de Kamer en het aantal zaken dat maandelijks wordt behandeld stijgt. Het gaat op dit moment maandelijks om ongeveer vier zaken per maand. Ook de komende tijd zal er worden ingezet op meer bekendheid voor de Kamer.

De eerste bevindingen die naar voren komen uit evaluaties en terugkoppeling zijn bovendien dat de werkwijze van de Kamer Langlopende Letselschade leidt tot positieve reacties van betrokken slachtoffers. De

<sup>6</sup> Het rapport is te raadplegen via de volgende link: <https://deletselschaderaad.nl/wp-content/uploads/Langlopende-letselschadezaken-rapport.pdf>.

<sup>7</sup> Kamerstukken II, 2020–2021, 33 552, nr. 84.

<sup>8</sup> Kamerstukken II, 2020–2021, 33 552, nr. 84.

werkwijze draagt specifiek bij aan het gevoel van procedurele rechtvaardigheid bij slachtoffers. Daarnaast zorgt het voor het doorbreken van de impasse in langlopende zaken, door middel van laagdrempelige en snelle geschiloplossing en bevordert het de snelheid bij de finale afwikkeling van zaken. Dit is ook voor de letselschadesector van groot belang. Bovendien kan de Kamer potentieel tot een vermindering van de druk op de rechterlijke macht leiden.

Van DLR heb ik begrepen dat de uitkomsten van de Kamer per half jaar zullen worden geëvalueerd om te bezien welke overeenkomsten in de behandelde zaken te vinden zijn en of dat aanknopingspunten biedt voor oplossingen voor de lange termijn. DLR heeft toegezegd mij over de voortgang op de hoogte te houden. Ik zal uw Kamer hierover blijven informeren.

#### Pilots mediation en herstelbemiddeling

Vanuit DLR wordt bovendien ingezet op mediation en herstelbemiddeling. Samen met de Minister van Financiën en de Minister van Infrastructuur en Waterstaat heb ik DLR hiervoor een startsubsidie van € 150.000 verleend. DLR maakt op dit moment werk van het vaker en eerder aanbieden van de mogelijkheid van herstelbemiddeling en mediation in langlopende letselschadezaken. De pilots zouden aanvankelijk in 2023 worden afgerond. DLR heeft echter aangegeven ook 2024 nog nodig te hebben om deze zorgvuldig af te kunnen ronden.

Op dit moment heeft DLR laten weten dat in de praktijk nog relatief weinig gebruik wordt gemaakt van mediation in langlopende letselschadezaken. In december 2021 is de pilot ten aanzien van mediation van start gegaan, met als doel het bevorderen van mediation in langlopende letselschadezaken. Binnen de pilot is een klankbordgroep opgericht en zijn meerdere deelstudies uitgevoerd. Deze resultaten zullen in 2024 worden uitgewerkt en worden opgeleverd in het derde kwartaal van 2024.

Met betrekking tot herstelbemiddeling is onder meer samenwerking aangegaan met «contact helpt», een initiatief van de Vrije Universiteit Amsterdam in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars en Perspectief Herstelbemiddeling. De website [www.contacthelpt.nl](http://www.contacthelpt.nl) is een platform voor betrokkenen bij verkeersongevallen. Het biedt betrokkenen praktische ondersteuning in hun keuzes met betrekking tot het zoeken van contact en eventuele begeleiding door Perspectief Herstelbemiddeling.

Verder wordt door de partijen binnen de pilot in het eigen werkproces ingezet op de aanstelling van ambassadeurs die zorgen voor aandacht bij collega's voor herstelbemiddeling in zaken. Ook is er door de pilotpartijen binnen het eigen werkproces gestart met schriftelijke en mondelinge communicatie over de mogelijkheid van herstelbemiddeling (door middel van brochures, brieven, gesprekken en vervolgingen) en vond er een informatiebijeenkomst bij de pilotpartijen plaats over het uitdragen en informeren over herstelbemiddeling. Er is verder onder meer aandacht geweest voor herstelbemiddeling via een artikel in het PPS-magazine (een magazine voor de professionals), een Webinar voor de gehele branche en het inrichten van de website van DLR.

Door het wijzen op de mogelijkheid van herstelbemiddeling door pilotpartijen komen er meer zaken binnen bij Perspectief Herstelbemiddeling. Dit zijn nog geen grote aantallen. Wel is zichtbaar dat het aantal bezoekers van de website van Perspectief Herstelbemiddeling hoger is geworden en dat het aantal verwijzingen via Slachtofferhulp Nederland ook hoger is geworden. DLR verwacht de komende tijd door te gaan met

deze initiatieven en hoopt zo een verdere bijdrage te kunnen leveren aan het vergroten van het aantal zaken.

Ik zal uw Kamer na afronding van de pilots in een volgende voortgangsbrief informeren over de evaluatie daarvan.

### *Rechtspraak*

Ten aanzien van individuele slachtoffers merk ik tot slot op dat ook de weg naar de civiele rechter in langlopende letselschadezaken uitkomst kan bieden. De rechtspraak kan bij het vaststellen van de verzochte schadevergoeding rekening houden met de lange duur van de afhandeling en de opstelling van de verzekeraar. Dit komt ook uit recente jurisprudentie naar voren. Ik wijs u in dit kader bijvoorbeeld op een vonnis van de Rechtbank Den Haag.<sup>9</sup> In dit vonnis overweegt de Rechtbank dat bij de beoordeling van de omvang van het smartengeld ook de duur van de afhandeling van het dossier en de «harde opstelling» van de verzekeraar kan worden meegewogen.

### *Verankering tuchtrecht voor verzekeraars*

In het verlengde van de eerder genoemde motie over de wettelijke verankering van de gedragsregels uit de GBL, ligt de motie van het lid Kuiken (PvdA) c.s.<sup>10</sup> Deze motie verzoekt het kabinet te zorgen voor wettelijk verankerd non-hiërarchisch tuchtrecht en een tuchtraad voor alle professionals betrokken bij het afhandelen van letselschadezaken.

Ter uitvoering van de motie was de wettelijke verankering van het tuchtrecht voor verzekeraars opgenomen in het wetsvoorstel Wijzigingswet financiële markten 2024 langs de lijnen die mijn ambtsvoorganger uw Kamer eerder schetste.<sup>11</sup> De Afdeling Advisering van de Raad van State plaatste echter in haar advies van februari 2023 vraagtekens bij onder meer de noodzaak en de proportionaliteit van een dergelijke verankering van het tuchtrecht voor verzekeraars. De Afdeling adviseerde dan ook deze verankering te schrappen.

Aan het advies van de Afdeling is gevolg gegeven door de voorgestelde verankering van het tuchtrecht voor verzekeraars te laten vervallen.<sup>12</sup> Het verankeren van het tuchtrecht op zichzelf kan weliswaar bijdragen aan (versterking van) het vertrouwen in verzekeraars, maar zal naar verwachting niet direct bijdragen aan een oplossing voor de geconstateerde problemen bij de schade-afhandeling.

Uit onderzoek is immers gebleken dat in de meeste zaken verschillende omstandigheden debet zijn aan de lange duur van afhandeling, zoals het nog niet vaststaan van de medische eindtoestand, de benodigde tijd voor re-integratie in het arbeidsproces en de onduidelijkheid over de door het ongeval ontstane beperkingen. Het verankeren van het tuchtrecht voor verzekeraars brengt hierin geen verandering. Daarbij geldt dat tuchtrecht primair is gericht op het tegengaan van uitwassen en daarmee op het in stand houden van de eer en goede naam van de groep en niet zozeer op het beschermen van consumenten bij termijnoverschrijding in individuele gevallen.

<sup>9</sup> Rechtbank Den Haag, 05-01-2022, ECLI:NL:RBDHA:2022:12.

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2020–2021, 33 552, nr. 77.

<sup>11</sup> Kamerstukken II, 2020–2021, 33 552, nr. 84.

<sup>12</sup> Nader rapport d.d. 28 september 2023; Kamerstukken II, 2023–2024, 36 442, nr. 4.

*Tot slot*

Het is belangrijk om ook de komende jaren samen met de partners in de branche hard te blijven werken om slachtoffers van langlopende letselschadezaken meer perspectief te bieden. Juist voor deze slachtoffers is het nodig om de komende jaren stappen te blijven zetten. Het is daarbij van belang om in het oog te houden dat er een veelvoud aan oorzaken ten grondslag kan liggen aan de lange duur van individuele zaken en dat verbetering niet slechts bereikt kan worden door meer regulering. Dit ontslaat de betrokken partijen echter niet van de verantwoordelijkheid om gezamenlijk te werken aan het verbeteren en stimuleren van de ontwikkelingen in de sector. De Minister van Financiën en ik zullen daarbij zoveel mogelijk op blijven trekken met de partners in de branche. Ik blijf u op de hoogte houden van de ontwikkelingen.

De Minister voor Rechtsbescherming,  
F.M. Weerwind