



Een terugblik vooraf ...

De spectaculaire januariuitzending van Radar over “*geheime afspraken tussen verzekeraars en belangenbehartigers*” zette de letselschadewereld in 2010 al meteen op zijn kop, door te suggereren dat de slachtoffers daarvan de dupe waren. Gelukkig kon worden uitgelegd dat de afspraken over buitengerechtelijke kosten juist dienen om het schaderegelingproces positief te beïnvloeden en dat die afspraken dat effect in de praktijk ook daadwerkelijk hebben. Maar zoals “*elk nadeel zijn voordeel heeft*”, heeft de uitzending bewerkstelligd dat er aan de kant van zowel verzekeraars als belangenbehartigers nog meer transparantie over deze normeringafspraken is gekomen.

Een tegenvaller voor slachtoffers en hun nabestaanden was de niet verwachte afwijzing door de Eerste Kamer van het Wetsvoorstel affectieschade. Deze afwijzing kwam ook in de branche hard aan, vooral omdat er allerlei initiatieven waren genomen om deze voor Nederland nieuwe vorm van schadevergoeding correct en empathisch te doen plaatsvinden. Het is bizar dat een beperkt aantal politici iets kan afwijzen waar de hele letselschadewereld zich in kon vinden. Hoewel de Eerste Kamer in de dagelijkse politiek steeds belangrijker lijkt te worden - denk maar aan de recente verkiezingen van de Provinciale Staten - kan vergoeding van affectieschade toch moeilijk als een politiek onderwerp worden gezien.

Gelukkig was er in 2010 ook goed nieuws, zoals de introductie van de deelgeschillenrechter, waar wij in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag uitgebreid op ingaan. Bovendien verscheen een fraai rapport over het in opdracht van De Letselschade Raad door de VU verrichte onderzoek naar het medisch beoordelingstraject bij letselschade. Partijen zijn er het al jaren over eens dat het medisch traject een van de grootste knelpunten bij de afhandeling van letselschaden is. Gelukkig komen er steeds meer concrete plannen en initiatieven om hier meer ordening in te krijgen. Het PIV is benieuwd wat de vervolgstappen zijn en zal zich daarbij constructief opstellen.

Het PIV heeft samen met de vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) een expertmeeting over het vaststellen van smartengeld gehouden.

Dat deze vaak tegenover elkaar staande belangenorganisaties deze meeting samen organiseerden, geeft aan dat er wel iets is veranderd in de manier waarop de verschillende partijen met elkaar omgaan. Bovendien is het verheugend dat tijdens deze bijeenkomst veel goede ideeën naar voren zijn gekomen, die via De Letselschade Raad ongetwijfeld een vervolg krijgen.

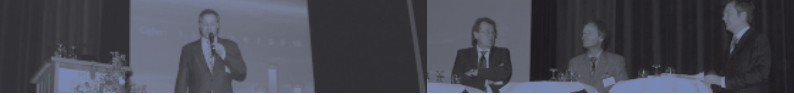
Tenslotte werd in de zomer van 2010 de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) geïntroduceerd. Hierbij heeft het PIV een belangrijke sturende rol vervuld.

Hoewel de afwikkeling van medische aansprakelijkheidszaken ondanks de GOMA veelal complex blijft, geeft deze code wel een aantal handvatten om die afwikkeling zo goed mogelijk te laten verlopen. In ieder geval is hiermee de jarenlange mythe dat artsen van hun verzekeraars geen fouten mogen toegeven, laat staan excuses mogen maken, nu uit de wereld. Sterker nog, de GOMA geeft aan dit juist wel te doen.

Voor de positie van het slachtoffer bij de afwikkeling van zijn letselschade is 2010 per saldo dus toch een goed jaar geweest. Het PIV is er trots op dat het daar op veel manieren een bijdrage aan heeft kunnen leveren.

Theo Kremer, directeur
Maart 2011





Inhoud

1 Toepassing Gedragscode Behandeling Letselschade in de praktijk	6
2 Deelgeschillenrechter: kans of bedreiging?	9
3 Keurmerk Klantgericht Verzekeren en letselschadebehandeling	12
4 Het PIV als kenniscentrum	14
5 PIV-Overeenkomst buitengerechtelijke kosten in de mediaschijnwerpers	16
6 PIV Letselschadestatistiek	17
7 Organisatie	19
PIV staf	19
Vooruitblik op 2011 - epiloog	20

Bijlagen

1. Deelnemers PIV per 31 december 2010	21
2. Samenstelling vaste PIV-organen per 31 december 2010	22



1 Toepassing Gedragscode Behandeling Letselschade in de praktijk

De termijn van twee jaar

Beginsel 5 van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) luidt: “Ieder onderdeel in de schadebehandeling wordt voortvarend afgerond en iedere stap wordt vlot gezet. Partijen streven naar een afronding van de schadebehandeling binnen 2 jaar na het ongeval. Halen zij deze termijn niet, dan evalueren zij jaarlijks en nemen zij passende maatregelen”.

Hoewel deze termijn van twee jaar niet een harde norm maar een streefnorm is, wilde het PIV weten in hoeveel verkeersletselschadezaken deze streeftermijn niet wordt gehaald. Hiertoe heeft het PIV in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars in de zomer van 2010 een diepteanalyse laten uitvoeren, waarin werd onderzocht welke letselschadezaken die in het tweede kwartaal van 2008 waren aangemeld, op 1 juli 2010 nog niet (volledig) met het slachtoffer waren afgewikkeld. De meeste verzekeraars hebben hieraan deelgenomen. Voor het onderzoek werd een vast *format* ontwikkeld, waardoor verzekeraars via *self-assessment* de diepteanalyse konden uitvoeren. Eiffel B.V. heeft in een steekproef van 10 procent van de ingevoerde dossiers gecontroleerd of de *format* correct was ingevuld.

Met de diepteanalyse streeft het PIV vier doelen na:

1. een nulmeting waarmee in een volgend onderzoek een vergelijking kan worden gemaakt;
2. rode draden bij niet afgewikkelde dossiers opsporen die input voor aangepast beleid kunnen geven;
3. de GBL nog eens extra onder de aandacht van de schadebehandelaars brengen;
4. een extra aanzet geven om in nog openstaande dossiers alsnog tot spoedige afwikkeling over te gaan.

Nulmeting

In gemiddeld 10 procent van de dossiers was de zaak na twee jaar nog niet (volledig) met het slachtoffer afgewikkeld. Per definitie zullen er natuurlijk altijd dossiers zijn die langer dan twee jaar lopen. Dit kan ermee hebben te maken dat een medische eindtoestand nog niet is bereikt. Ook kan discussie over de omvang van de schade bestaan. Hierbij is het uiteraard zaak dat (uiterlijk) na twee jaar tussen partijen overleg plaatsvindt over de manier waarop die discussie kan worden beslecht. Dat kan bijvoorbeeld door naar de rechter te gaan (vooral de deelgeschillenrechter komt hiervoor in aanmerking) of door voor mediation te kiezen.

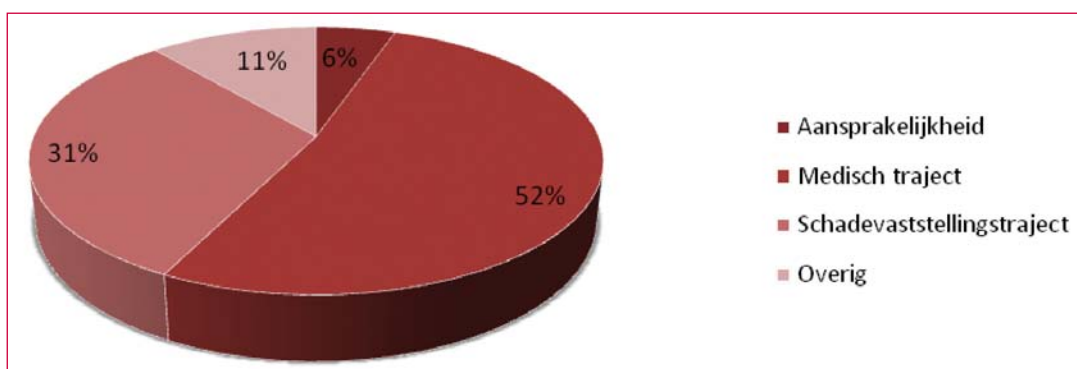
Het belangrijkste is dat partijen niet jaren over een strijdpunt blijven steggelen zonder een derde in te schakelen.

Rode draden

De verwachting dat het aandeel nekletsels (whiplash) in de nog niet afgewikkelde dossiers onevenredig hoog zou zijn, bleek onjuist. Nekletsel was met 36 procent dan wel het meest voorkomende letseltype, maar dat percentage is vrijwel gelijk aan dat van nekletsels in alle verkeersschaden. Wel was het verrassend dat het aantal fractures met 33 procent onevenredig hoog was. Aangenomen mag worden dat dit niet goed genezende breuken zijn, waarbij na twee jaar nog geen medische eindtoestand is bereikt of nog een expertise loopt.

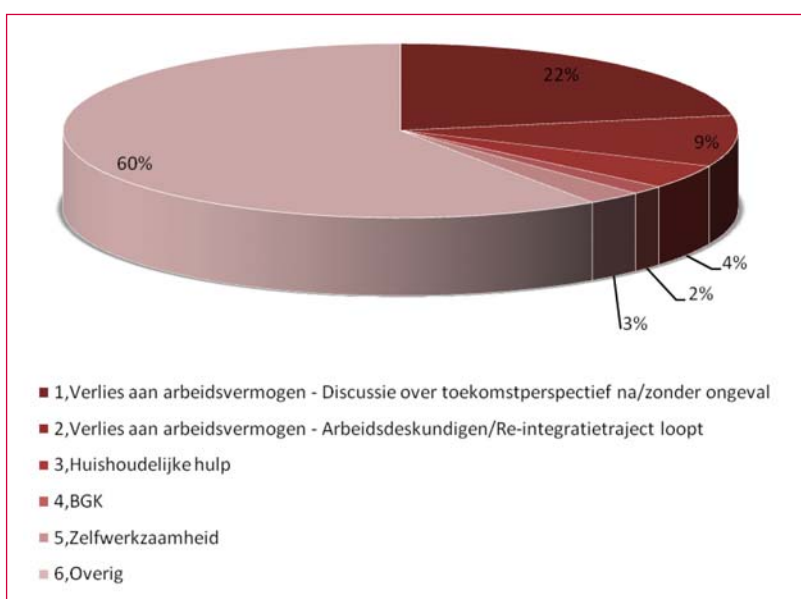
Opvallend is dat een deel van het tijdverlies in deze zaken door wachttijden bij het vragen van expertises is veroorzaakt. Door deze expertises eerder in te kopen, valt in tijd gezien nog veel winst te boeken. Het onderzoek laat goed zien waardoor dossiers nog niet zijn afgewikkeld. Behalve het medisch traject, is ook de discussie over de schadevaststelling een belangrijke oorzaak.

Behandelingsfase



Een analyse van de discussiepunten binnen dit schadevaststellingstraject laat zien dat de vaststelling van het verlies van arbeidsvermogen verreweg het hoogste scoort.

Discussiepunten binnen het vaststellingstraject



Had het toch binnen twee jaar gekund?

Een spannende vraag in de *format* was of de zaak achteraf gezien in de beleving van de schadebehandelaar binnen twee jaar kon worden geregeld. Het blijkt dat dit in ongeveer een derde van de zaken het geval is.

Opvallend is dat de vertraging volgens dit onderzoek in 10 procent van de niet afgewikkelde zaken voor rekening van het slachtoffer of zijn belangenbehartiger komt. In deze gevallen werd niet op brieven van verzekeraars gereageerd of door de verzekeraar gevraagde informatie niet of moeizaam verstrekt.

Hieruit blijkt dat verzekeraars de deelgeschillenrechter ook actief zelf zouden moeten benaderen.



Conclusies

Uit de diepteanalyse zijn drie belangrijke conclusies te trekken.

De eerste conclusie is dat altijd een deel van de letselschadedossiers niet na twee jaar volledig met het slachtoffer zal zijn afgewikkeld. Dit is op zich niet in strijd met de GBL. Wel moet het voor partijen duidelijk zijn waar het nog op vastzit. Ook moet een proces in gang zijn of worden gezet om tot een oplossing van de nog resterende discussiepunten te komen. Wanneer de discussie niet over de basale aansprakelijkheidsvraag gaat, moet uiteraard op adequate wijze worden bevoorschot.

De tweede conclusie is dat het aandeel niet tijdig afgewikkelde zaken onder de 10 procent kan komen te liggen. Dit is bijvoorbeeld door een actievere schade-regeling mogelijk of door een proactieve logistiek van een noodzakelijk expertisetraject. De verzekeraars zullen daarnaast de slachtoffers en hun belangenbehartigers nog meer moeten prikkelen om zelf actief mee te werken.

De derde conclusie is dat we ons niet te veel op de termijn van twee jaar moeten blindstaren.

Ook wanneer een zaak binnen deze termijn is afgewikkeld, blijft het natuurlijk altijd de vraag of het toch niet sneller en efficiënter had gekund.

In 2012 zal een volgende diepteanalyse worden gehouden.

Het PIV zal er nu al alles aan doen om de leerpunten uit dit onderzoek te benutten, zodat in 2012 het percentage niet afgewikkelde zaken fors onder de 10 procent zal komen te liggen.

2 Deelgeschillenrechter: kans of bedreiging?

Sinds 1 juli 2010 bestaat specifiek voor letsel- en overlijdensschade de mogelijkheid naar de deelgeschillenrechter te gaan. Dit kan op verzoek van (een van de) partijen, dat wil zeggen het slachtoffer dan wel de aansprakelijke partij en/of zijn verzekeraar.

Deze laagdrempelige procedure wordt door een verzoekschrift ingeleid. Daarna komt de rechter na in beginsel één mondelinge zitting snel tot een oordeel. Over deze mogelijkheid hebben alle spelers in het letselschadeveld zich positief uitgelaten. De deelgeschilprocedure is er immers op gericht het buitengerechtelijk traject van de afhandeling van letsel- en overlijdensschades te bevorderen en zo mogelijk te verkorten.

Ook het PIV heeft zich altijd een groot voorstander van de deelgeschilprocedure getoond. Deze sluit immers naadloos bij de Beginselen 15, 16 en 17 van de GBL aan.

Hoe lopen zaken af

Het verloop van een schadeafwikkeling kent in grote lijnen vijf varianten:

1. de verzekeraar betaalt de gevraagde schadevergoeding;
2. na onderhandelingen vindt naar tevredenheid van beide partijen een schikking plaats;
3. het slachtoffer accepteert *contre cœur* het standpunt van de verzekeraar;
4. er wordt een derde ingeschakeld (bijvoorbeeld bij een bodemprocedure of een mediation);
5. er is een jarenlange patstelling.

De deelgeschillenrechter is vooral voor de derde en vijfde variant bedoeld. De deelgeschilprocedure is er namelijk op gericht vroegtijdig een snelle oplossing van een deelprobleem te bereiken, zodat partijen eerder tot een vaststellings-overeenkomst over de hele schade kunnen komen. Deze werkwijze zal een positieve invloed op de transactiekosten hebben en ook de zogenoemde *empowerment* van het slachtoffer ten goede komen en daardoor secundaire victimisatie helpen voorkomen.

Vier vragen

De partijen in de letselschadepraktijk keken reikhalzend naar de eerste uitspraken van de deelgeschillenrechter uit, vooral omdat er vraagpunten en twijfels over de precieze reikwijdte en uitkomsten bestonden.

Het ging vooral om de volgende vragen.

- a) Hoe ruim is de interpretatie van 'een deelgeschil'?
- b) Valt de aansprakelijkheidsvraag ook onder een deelgeschil?
- c) In welk stadium kan men naar de deelgeschillenrechter?
- d) Weten partijen de deelgeschillenrechter te vinden en kan de rechter die stroom aan?

Wat is een deelgeschil?

Uit de eerste reeks uitspraken blijkt dat de rechter het begrip deelgeschil nogal ruim interpreteert. In een aantal gevallen stelde de verwerende partij (doorgaans de verzekeraar) als primair verweer dat van een deelgeschil geen sprake was, maar de rechter ging daar in de meeste zaken niet in mee.

Het PIV is van mening dat verzekeraars dit verweer niet al te gemakkelijk moeten inroepen. Ook zij hebben immers belang bij een vroegtijdig standpunt van de rechter, zelfs wanneer de rechter het met de visie van de verzekeraar niet eens is. Duidelijkheid komt het regelingsproces alleen maar ten goede.

Gedragscode

Behandeling Letselschade



- **Beginsel 11:** Als de verzekeraar aansprakelijkheid aanvaardt, geeft hij voorschotten en keert hij de onbetwiste delen van vergoedingen uit.
- **Beginsel 12:** Als een medisch traject nodig is, beperken partijen de belasting daarvan voor het slachtoffer. Zij streven naar tempo, objectiviteit en dialoog.
- **Beginsel 13:** Nadat voldoende informatie is uitgewisseld en het letsel stabiel is, overleggen partijen in persoon en streven zij naar een eindresultaat op hoofdlijnen.
- **Beginsel 14:** Als omstandigheden moeilijk objectief vaststelbaar zijn, bespreken partijen wat zou kunnen gebeuren (scenario's). Zij kijken hoe waarschijnlijk ieder scenario is. Naar rato daarvan bepalen zij de vergoeding.
- **Beginsel 15:** Als het overleg vastloopt, bespreken partijen wat er aan de hand is en zoeken zij een basis om hun overleg te hervatten. Zij vermijden escalatie.
- **Beginsel 16:** Leidt het overleg niet tot resultaat, dan schakelen partijen aan de hand van een "conflictdiagnose" een geschikte neutrale persoon in. Zij doen dat zoveel mogelijk in overleg.
- **Beginsel 17:** Geschilplossing gebeurt constructief, op basis van het behandelplan, gericht op de gerezen impasse, binnen een korte termijn en tegen voorspelbare kosten.
- **Beginsel 18:** Partijen beheersen de financiële en de emotionele lasten. Discussies over vergoeding van buitengerechtelijke kosten hebben geen invloed op de schadebehandeling en worden snel en efficiënt beslecht.
- **Beginsel 19:** Partijen beschouwen deze gedragscode als een handleiding. Zij stimuleren elkaar en andere betrokkenen om volgens de kernwaarden, beginselen en goede praktijken te werken. Zij doen suggesties voor verbeteringen en aanvullingen aan de Permanente Organisatie.
- **Beginsel 20:** Een Permanente Organisatie ziet toe op een goede schadebehandeling. De werking van deze gedragscode wordt regelmatig geëvalueerd. De code wordt steeds aangevuld. Slachtofferorganisaties en de branche worden daarbij betrokken.

Meer informatie over de Gedragscode Behandeling Letselschade kunt u vinden op www.verkeersongeval.nl

Bovendien kunnen verzekeraars tegenverzoeken inbrengen, zodat over verschillende punten een rechterlijke uitspraak komt.

Valt de aansprakelijkheidsvraag er ook onder?

Vooraf bij letselschades die niet het gevolg van een verkeersongeval zijn, kan de aansprakelijkheidsvraag een grote rol spelen. Het gaat er dan bijvoorbeeld om een arts of een werkgever aansprakelijk te stellen.

Uit de Toelichting bij het Wetsvoorstel deelgeschilprocedure was het niet helemaal duidelijk of ook de aansprakelijkheidsvraag als een deelgeschil kan worden gezien.

Uit de eerste uitspraken blijkt dit wel het geval te zijn. Het is dan echter wel van belang dat partijen daarover al op een of andere manier hebben onderhandeld. Toch kan de deelgeschillenrechter de aansprakelijkheid eigenlijk alleen marginaal toetsen. In beginsel bestaat in deze procedure geen ruimte voor een nader deskundigenbericht.

Discussies over een eventuele medeschuld van het slachtoffer (bijvoorbeeld omdat hij geen gordel heeft gedragen of met een dronken bestuurder is meegereden) lenen zich bij uitstek voor een uitspraak van de deelgeschillenrechter. Dit is zeker het geval wanneer het feitencomplex helder is.

Wet deelgeschilprocedure voor letsel- en overlijdensschade

Wet van 17 december 2009 tot aanpassing van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering tot invoering van een procedure voor deelgeschillen ter bevordering van de buitengerechtelijke afhandeling van letsel- en overlijdensschade (Wet deelgeschilprocedure voor letsel- en overlijdensschade)

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz. Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het wenselijk is het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan te passen ter bevordering van de buitengerechtelijke afhandeling van letsel- en overlijdensschade;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

Deze wet treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin zij wordt geplaatst.

[...]

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te

's-Gravenhage, 17 december 2009

Beatrix

De Minister van Justitie,

E. M. H. Hirsch Ballin

Uitgegeven de dertigste juni 2010

De Minister van Justitie,


E. M. H. Hirsch Ballin

In welk stadium?

Aan de hand van de Toelichting bij het Wetsvoorstel deelgeschilprocedure zou men kunnen denken dat de deelgeschilprocedure pas opportuun is als er zicht op een vaststellingsovereenkomst is.

Gelukkig blijkt uit de eerste stroom uitspraken dat de mogelijkheden toch wat ruimer zijn.

In een aantal zaken is geoordeeld dat het niet doorslaggevend is dat de beslissing direct tot een vaststellingsovereenkomst leidt.



De rechter houdt echter vaak rekening met de zogenoemde proportionaliteits-toets: in hoeverre kan de gevraagde beslissing aan een vaststellingsovereenkomst bijdragen? De beslissing in het deelgeschil moet met andere woorden de oplossing van de hele zaak dichterbij brengen. Of dit het geval is, moet uiteraard per zaak worden beoordeeld. Deze toets hoeft echter een snelle gang naar de deelgeschillenrechter niet in de weg te staan.

Wel moet enig perspectief op een buitenrechtelijke afwikkeling van de zaak bestaan. Een te snelle gang naar de deelgeschillenrechter moet dus ook worden voorkomen.

Kan de deelgeschillenrechter de instroom aan?

In 2010 heeft de deelgeschillenrechter voor zover bekend in ruim twintig zaken uitspraak gedaan. In meer dan de helft van de zaken ging het om verkeersongevallen en in ongeveer een kwart van de zaken om medische aansprakelijkheid. In veel zaken was de uitspraak in het voordeel van het slachtoffer. In slechts één zaak kwam het verzoek om een deelgeschilprocedure van de verzekeraar.

Dat de deelgeschillenrechter in deze zaken met een patstelling in een behoefte voorziet, blijkt uit het feit dat het in de helft van de zaken om ongevallen ging die langer dan vijf jaar geleden waren gebeurd.

Positief is dat de deelgeschillenrechter in vrijwel alle gevallen tot een snelle uitspraak kwam, met doorgaans goed gemotiveerde vonnissen. In de helft van de zaken was er een uitspraak binnen vier maanden na het indienen van het verzoekschrift.

Ook in 2011 is sprake van een gestaag aantal uitspraken in deelgeschillen.

Tussenbalans

Hoewel het nog niet echt storm loopt, heeft de deelgeschillenrechter toch al in een behoorlijk aantal zaken tot een doorbraak geleid.

Daarnaast zal het voorkomen dat belangenbehartigers de gang naar de deelgeschillenrechter als drukmiddel gaan gebruiken om verzekeraars tot nadere concessies te dwingen. Bedenk daarbij dat de verzekeraar de kosten van rechtsbijstand in de deelgeschilprocedure in beginsel als zijnde buitengerechtelijke kosten zal moeten vergoeden. Verzekeraars zouden dit als bedreigend kunnen ervaren, maar deze situatie biedt ook weer kansen op een snellere afwikkeling en een rem op onhoudbare standpunten.

Het is jammer dat verzekeraars zelf de weg naar de deelgeschillenrechter nog niet hebben gevonden. Uit onderzoek blijkt immers dat het ook geregeld aan het slachtoffer of zijn belangenbehartiger is te wijten dat er geen schot in de afwikkeling van de zaak zit, bijvoorbeeld doordat de verzekeraar lang op gevraagde informatie moet wachten.

Dan zou de deelgeschillenrechter toch ook uitkomst moeten kunnen bieden. Ook van de mogelijkheid om gezamenlijk een verzoek in te dienen is nog nauwelijks gebruik gemaakt.

Dat is evenzeer jammer, daar dat toch het beste bij Beginsel 16 van de GBL zou aansluiten.

Het PIV is dus blij met de deelgeschillenrechter. Deze maakt het mogelijk een doorbraak in een patstelling te bereiken en daarmee de doorlooptijd positief te beïnvloeden. Bovendien heeft het slachtoffer de laagdrempelige mogelijkheid, in beginsel zonder kosten, om een in zijn ogen onredelijk standpunt van de verzekeraar te laten toetsen.

Veel kansen dus voor velen!

3 Keurmerk Klantgericht Verzekeren en letselschade- behandeling



Op 5 oktober 2010 zijn aan vijftientig verzekeraars de eerste Keurmerken Klantgericht Verzekeren uitgereikt. Sinds 1 januari 2011 maakt ook de letselschaderegeling onderdeel van het keurmerk uit. De verzekeraar die na de initiële beoordeling door de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) het Keurmerk Klantgericht Verzekeren ontvangt, zal bij de eerstvolgende reguliere beoordeling van Stv op de keurmerknormen voor de behandeling van letselschaden worden getoetst. Deze normen zijn in 2010 door Stv in samenwerking met het PIV vastgesteld. Het PIV heeft daar vertegenwoordigers uit de branche en een bedrijfskundig adviesbureau bij betrokken. Voor de normering is aansluiting bij de al bestaande PIV Audit gezocht. De normering leidt tot een hoge kwaliteit van letselschadebehandeling en een verdere verbetering daarvan. Tijdens de deelnemersvergadering op 16 december 2010 zijn de normen aan de branche gepresenteerd.

Gebieden waarop wordt getoetst

De keurmerknormen zijn voor drie gebieden vastgesteld:

1. kwaliteit,
2. tevredenheid,
3. doorlooptijden.

Conform het Keurmerk Klantgericht Verzekeren wordt per gebied naar 'opzet/bestaan' en 'werking' gekeken.

Bij 'opzet/bestaan' gaat het om de aanwezigheid van vereiste onderzoeken, beleid en beheersmaatregelen. Bij 'werking' gaat het om het niveau waarop de normen worden uitgevoerd en nageleefd.

Voor (het behoud van) het Keurmerk Klantgericht Verzekeren moet de verzekeraar aan alle opzetvereisten voldoen.

Voor de werking is enige compensatie met andere onderdelen van het keurmerk mogelijk. Bij afwijkingen heeft de verzekeraar in beginsel zes maanden de tijd om alsnog aan de vereisten te voldoen.

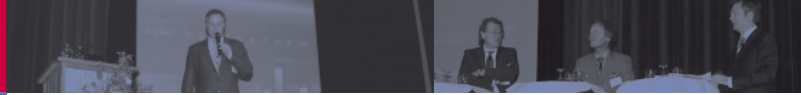
De basis voor de normen

De basis voor de normen bestaat uit bestaande gedragscodes, regels en normeringen.

Om aan de eisen van het keurmerk te voldoen, doorloopt de maatschappij tweejaarlijks een audit waarin het beleid en de normen worden getoetst op:

- handhaving en naleving van de GBL,
- inrichting van het medisch traject,
- opleidingen,
- doorlooptijd van het eerste contact,
- doorlooptijd van de beoordeling van aansprakelijkheid,
- evaluatie van dossiers die langer dan twee jaar lopen,
- jaarlijks tevredenheidsonderzoek onder slachtoffers.

De normen gelden voor de aansprakelijkheidsverzekeraars, maar nadrukkelijk ook voor derden (bijvoorbeeld expertisebureaus) die namens de verzekeraars optreden.



Toetsing

Voor de toetsing van het onderdeel letsel kan de PIV Audit worden gebruikt.

In de PIV Audit worden alle normen voor het Keurmerk Klantgericht

Verzekeren op de juiste wijze getoetst.

- De opzet wordt getoetst door het opvragen van beleidsstukken, procedures en procesbeschrijvingen.
- De werkingsnormen voor de naleving van de GBL komen in het dossieronderzoek aan bod.
- Via de resultaatmeting wordt gemeten in hoeverre aan de normen wordt voldaan voor doorlooptijden, opleiding en het tevredenheidsonderzoek.
- In de interviews worden alle onderdelen besproken, waardoor de input uit de interviews als aanvulling of nuancering op de bevindingen kan worden gebruikt.
- Het externe auditteam voert steekproeven op het dossieronderzoek uit, evenals op de resultaatmeting voor de betrouwbaarheid van de resultaten.

Beoordeling

In de rapportage over de PIV Audit wordt door de *lead auditor* weergegeven in hoeverre de maatschappij aan de keurmerknormen voldoet en welke verbeteracties eventueel moeten worden opgepakt. Mede op basis van de rapportage geeft het PIV een beoordeling af, waarin per gebied een score voor de opzet en werking is opgenomen. Voor de opzet wordt aangegeven of aan de vereisten is voldaan en voor de werking wordt een waardering goed, voldoende of onvoldoende afgegeven.

Eens per twee jaar moet bij de reguliere beoordeling door Stv een geldige beoordeling door het PIV worden overgelegd. De verplichte audit dient hiervoor maximaal twaalf maanden voorafgaand aan de reguliere beoordeling van Stv plaats te vinden.

Aan de hand van de beoordeling door het PIV kent Stv uiteindelijk de punten voor het onderdeel letsel toe.

Opzet	Voldaan
Kwaliteit	ja
Tevredenheid	ja
Doorlooptijden	ja
Werking	eindoordeel
Kwaliteit	voldoende
Tevredenheid	goed
Doorlooptijden	Onvoldoende en geen verbeterplan

4 Het PIV als kenniscentrum

PIV Jaarconferentie 2010

Op vrijdag 26 maart 2010 was *In de schaduw van het slachtoffer* het thema van de tiende PIV Jaarconferentie. De conferentie werd door circa vijfhonderd deelnemers bijgewoond. Onder leiding van dagvoorzitter Tom van 't Hek discussieerden zij en luisterden zij naar presentaties over de mensen in de omgeving van het directe slachtoffer. Welke gevolgen heeft een ongeval voor gezinsleden en nabestaanden? In hoeverre voorziet het recht in een mogelijkheid van schadevergoeding?

Het ochtendprogramma werd verzorgd door Willem van Boom - hoogleraar privaatrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, Erik van Orsouw - advocaat bij Kennedy Van der Laan Advocaten, Paul Meijer - advocaat bij Mens Advocaten en Esther Pans - advocaat bij Beer advocaten. Zij bespraken elk vanuit hun eigen discipline ervaringen met en suggesties voor een verbetering van de positie en de bejegening van de partner, het kind, de ouder of de verzorger van het slachtoffer.

's Middags vertelde Liesbeth Hulst - onderzoeker aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Vrije Universiteit Amsterdam - over de resultaten van het door de VU in opdracht van het PIV verrichte onderzoek. In dit onderzoek werd nagegaan of het zinvol is dat verzekeraars bevorderen dat veroorzakers van verkeersongevallen de slachtoffers excuses aanbieden en zo ja, waaraan die excuses moeten voldoen om effectief te zijn, hoe verzekeraars het aanbieden van excuses kunnen bevorderen en hoe dat aanbieden van excuses zou moeten plaatsvinden.

Willem Wagenaar - emeritus hoogleraar psychologische functieleer en rechtspsychologie - besprak tot slot de vraag hoe ongelukken ontstaan en kunnen worden voorkomen. Hij wees erop dat ongelukken in feite niet ontstaan, maar door mensen worden gemaakt. Afsluitend wees Wagenaar de aanwezigen erop, dat de algemene attributiefout ook in de behandeling van personenschade een grote rol zal spelen. Welke rol en met welke impact, is onbekend, maar alleen als men er een psycholoog bij haalt, aldus Wagenaar, ontstaat pas een dergelijke problematische vraagstelling. Beter is het daarom, zo zei hij, om psychologen in te schakelen bij het beïnvloeden van mensen zodat zij geen ongelukken meer begaan.

Aansluitend ontving Arno Akkermans - hoogleraar privaatrecht, Vrije Universiteit Amsterdam - de PIV Giraffe 2010 uit handen van Henk den Hollander, de winnaar van de prijs in 2009. Deze blijk van waardering is voor de persoon of instelling bedoeld die zich op bijzondere wijze voor de behandeling van personenschade heeft ingezet en zo 'zijn nek heeft uitgestoken'. Akkermans ontving de prijs voor zijn wetenschappelijk onderzoek op dit gebied.

PIV Letselplaza

Op 26 mei en 13 oktober 2010 vond in restaurant De Roskam te Houten opnieuw een PIV Letselplaza plaats. Het PIV organiseert de Letselplaza sinds 2008 twee keer per jaar. Het doel van de bijeenkomst is belangenbehartigers en verzekeraars de gelegenheid te geven elkaar te ontmoeten en desgewenst concrete zaken te bespreken.

Op beide bijeenkomsten waren ongeveer tachtig mensen aanwezig. Veel van de aanwezige belangenbehartigers en verzekeraars hadden tevoren met elkaar afgestemd welke dossiers zij wilden bespreken. Tijdens deze Letselplaza's werd een flink aantal zaken opgelost en in andere zaken een stap in de richting van een eindafwikkeling gezet. Wie eenmaal een bijeenkomst heeft bezocht, komt vaak





de volgende keer weer. Het wordt als positief ervaren elkaar zo te ontmoeten en het kan bijzonder efficiënt zijn om op één middag verschillende belangenbehartigers of verzekeraars te spreken.

De Letselplaza is uitdrukkelijk bedoeld voor behandelaren die normaal gesproken uitsluitend per brief, e-mail of telefoon contact met elkaar hebben. Als al deze mensen naar de Letselplaza zouden komen, kon het nog wel eens veel drukker worden!

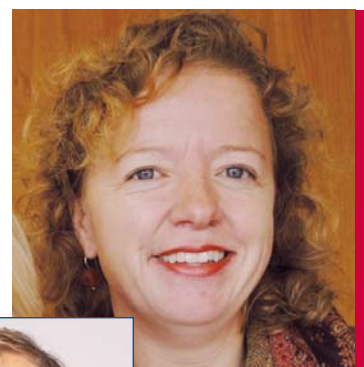
PIV-Bulletin

In 2010 verschenen acht PIV-Bulletins in een oplage van 2.500 exemplaren. In deze jaargang verschenen diverse artikelen over wetenschappelijke waarnemingen. Zo schreven Arno Akkermans en Annelies Wilken van de VU over het medisch beoordelingstraject bij letselschade, liet emeritus hoogleraar Freek Bruinsma zich over zijn pennenvrucht *De Hoge raad van onderen* interviewen en ging Kiliaan van Wees van de VU in op de verwerping door de Eerste Kamer van het Wetsvoorstel affectieschade. Wij verheugen ons steeds over de bereidwilligheid van een groot aantal advocaten om kopij aan te leveren. Gelukkig is er een stijging van het aantal artikelen die door medewerkers van verzekeraars en expertisebureaus zijn geschreven.

Heet van de naald deed het PIV-Bulletin verslag van het aanbieden door Aleid Wolfsen - voorzitter van De Letselschade Raad - van het eerste exemplaar van de Gedragscode Openheid medische incidenten, betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) aan de op dat moment demissionaire minister van Justitie Hirsch Ballin. In juni werd een aantal artikelen over privacy en het inzagerecht van letselschadeslachtoffers gebundeld in de special *Privacy: een pyrrusoverwinning?*

Actualiteiten College 2010

Het Actualiteiten College is in eerste instantie als nascholing en verdieping bedoeld voor oud-cursisten van de oorspronkelijke PIV Opleiding en de daaruit voortgekomen leergangen Middelzwaar Letsel en Zwaar Letsel. Als er plaats over is, kunnen ook andere medewerkers van verzekeraars en expertisebureaus zich ervoor inschrijven. Omdat de leergangen Middelzwaar Letsel en Zwaar Letsel voor alle partijen in het letselschadeveld openstaan, is het verheugend dat er langzaam maar zeker ook medewerkers van belangenbehartigers aan dit college deelnemen. Op 21 en 23 september traden Chris van Dijk - Kennedy Van der Laan Advocaten - en Geertruid van Wassenaer - Beer advocaten - als docent op. Zij behandelden de jurisprudentie van het afgelopen jaar en de betekenis daarvan voor de praktijk en vervolgens de Wet deelgeschilprocedure voor letsel- en overlijdensschade. Veel van de 'blinde vlekken' bij de deelnemers wat deze wet betreft werden zo ingevuld. Helaas was er in september over dit onderwerp nog niet veel jurisprudentie beschikbaar. In totaal woonden 110 deelnemers het Actualiteiten College 2010 bij.



5 PIV-Overeenkomst buitengerechtigde kosten in de mediaschijnwerpers



De buitengerechtigde kosten (BGK) vormen in letselschadezaken vaak een bron van discussie. In 2010 stond het onderwerp flink in de schijnwerpers na de aandacht ervoor in het televisieprogramma Radar.

De uitzending heeft ertoe geleid dat op allerlei fronten extra kritisch is bekeken hoe in de praktijk met BGK wordt omgegaan.

In de Tweede Kamer heeft de uitzending tot kamervragen geleid. Vanuit De Letselschade Raad en Slachtofferhulp Nederland zijn meldpunten geopend waar slachtoffers terecht kunnen die menen dat belangenbehartigers ten onrechte kosten bij hen in rekening brengen.

Ook verzekeraars hebben onderzocht waar zij aan verbeteringen in de praktijk kunnen bijdragen. Naar aanleiding van de kamervragen heeft de minister van Justitie aangegeven het van groot belang te vinden dat voor het slachtoffer duidelijk wordt gemaakt welke kosten aan de belangenbehartiger worden vergoed. Transparantie staat voorop.

Dit heeft ertoe geleid dat het Verbond van Verzekeraars en het PIV aan de leden en deelnemers heeft geadviseerd bij de eindafwikkeling van een schade altijd aan het slachtoffer te melden welk bedrag aan BGK is vergoed.

Ook de PIV-Overeenkomst BGK is tegen het licht gehouden. Is het voor een slachtoffer voldoende transparant hoe de regeling werkt en wie eraan meedoen? De basis van de PIV-Overeenkomst BGK is de PIV-staffel. Deze gaat van een verband uit tussen de hoogte van de schade en de BGK.

Bij de eindafwikkeling wordt het bedrag betaald dat met het uitgekeerde schadebedrag correspondeert. Hierover kan dus geen verschil van mening ontstaan.

In de overeenkomst zelf is de bepaling opgenomen dat de belangenbehartiger eraan gehouden is zijn cliënt over de afwikkeling op basis van de overeenkomst te informeren. Een slachtoffer weet dus waar hij aan toe is.

Verzekeraars en belangenbehartigers hebben in de loop van 2010 over de mogelijkheden overlegd om de overeenkomst te verbeteren. Dit heeft tot de volgende aanpassingen in de PIV-Overeenkomst voor 2011 geleid.

- In de overeenkomst is expliciet een bepaling ter bescherming van het slachtoffer opgenomen. Hierin is vastgelegd dat de belangenbehartiger geen kosten bij het slachtoffer in rekening mag brengen bovenop de vergoeding van buitengerechtigde kosten door de verzekeraar. Dit is altijd de intentie geweest, maar het is nu expliciet in de overeenkomst opgenomen. De bepaling vervalt wanneer van eigen schuld van het slachtoffer sprake is.
- De tekst van de overeenkomst is vereenvoudigd, zodat voor iedereen duidelijk is welke vergoeding door de verzekeraar wordt betaald.

Het PIV hoopt hiermee tot een nog betere regeling te zijn gekomen.

Alle informatie over de PIV-Overeenkomst BGK is te vinden op www.stichting-piv.nl.

Op de site van het PIV zijn ook de deelnemende verzekeraars en belangenbehartigers te vinden.

In 2010 is het aantal deelnemers aan de PIV-Overeenkomst weer uitgebreid. Het aantal deelnemende verzekeraars is op 18 gekomen en het aantal belangenbehartigers op 26.

De deelnemende partijen zijn over het algemeen zeer positief over de overeenkomst. Zowel verzekeraars als belangenbehartigers vinden het prettig dat er geen discussie meer over de buitengerechtigde kosten plaatsvindt en dat alle tijd en aandacht aan de eigenlijke schaderegeling kan worden besteed.

PIV-staffel

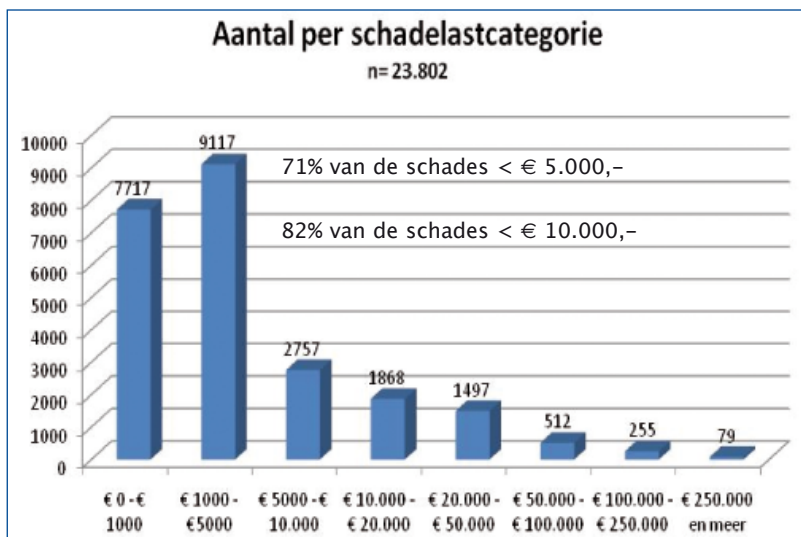
Belangenbehartigers	Kosten volgens tabel 2010 + extra vergoeding		vrijheidsbedrag	Kosten volgens tabel 2010 + extra vergoeding		vrijheidsbedrag	Kosten volgens tabel 2010 + extra vergoeding	
	Excl. BTW + extra vergoeding € 450 in zaken > € 3000	Incl. BTW + extra vergoeding € 535 in zaken > € 3000		Excl. BTW + extra vergoeding € 450 in zaken > € 3000	Incl. BTW + extra vergoeding € 535 in zaken > € 3000		Excl. BTW + extra vergoeding € 450 in zaken > € 3000	Incl. BTW + extra vergoeding € 535 in zaken > € 3000
600	714	8100	3170	3272	12100	3650	4343	
700	714	8300	2780	3272	12300	3650	4343	
800	714	8500	2390	3272	12500	3750	4462	
900	714	8700	2000	3272	12700	3750	4462	
1000	714	8900	1610	3272	12900	3750	4462	
1100	714	9100	1220	3272	13100	3750	4462	
1200	714	9300	830	3272	13300	3750	4462	
1300	714	9500	440	3272	13500	3750	4462	
1400	714	9700	50	3272	13700	3750	4462	
1500	714	9900	0	3272	13900	3750	4462	
1600	714	10100	0	3272	14100	3750	4462	
1700	714	10300	0	3272	14300	3750	4462	
1800	714	10500	0	3272	14500	3750	4462	
1900	714	10700	0	3272	14700	3750	4462	
2000	714	10900	0	3272	14900	3750	4462	
2100	714	11100	0	3272	15100	3750	4462	
2200	714	11300	0	3272	15300	3750	4462	
2300	714	11500	0	3272	15500	3750	4462	
2400	714	11700	0	3272	15700	3750	4462	
2500	714	11900	0	3272	15900	3750	4462	
2600	714	12100	0	3272	16100	3750	4462	
2700	714	12300	0	3272	16300	3750	4462	
2800	714	12500	0	3272	16500	3750	4462	
2900	714	12700	0	3272	16700	3750	4462	
3000	714	12900	0	3272	16900	3750	4462	
3100	714	13100	0	3272	17100	3750	4462	
3200	714	13300	0	3272	17300	3750	4462	
3300	714	13500	0	3272	17500	3750	4462	
3400	714	13700	0	3272	17700	3750	4462	
3500	714	13900	0	3272	17900	3750	4462	
3600	714	14100	0	3272	18100	3750	4462	
3700	714	14300	0	3272	18300	3750	4462	
3800	714	14500	0	3272	18500	3750	4462	
3900	714	14700	0	3272	18700	3750	4462	
4000	714	14900	0	3272	18900	3750	4462	
4100	714	15100	0	3272	19100	3750	4462	
4200	714	15300	0	3272	19300	3750	4462	
4300	714	15500	0	3272	19500	3750	4462	
4400	714	15700	0	3272	19700	3750	4462	
4500	714	15900	0	3272	19900	3750	4462	
4600	714	16100	0	3272	20100	3750	4462	
4700	714	16300	0	3272	20300	3750	4462	
4800	714	16500	0	3272	20500	3750	4462	
4900	714	16700	0	3272	20700	3750	4462	
5000	714	16900	0	3272	20900	3750	4462	
5100	714	17100	0	3272	21100	3750	4462	
5200	714	17300	0	3272	21300	3750	4462	
5300	714	17500	0	3272	21500	3750	4462	
5400	714	17700	0	3272	21700	3750	4462	
5500	714	17900	0	3272	21900	3750	4462	
5600	714	18100	0	3272	22100	3750	4462	
5700	714	18300	0	3272	22300	3750	4462	
5800	714	18500	0	3272	22500	3750	4462	
5900	714	18700	0	3272	22700	3750	4462	
6000	714	18900	0	3272	22900	3750	4462	

6 PIV Letselschadestatistiek

"Whiplash vertegenwoordigt meer dan 50 procent van alle letselzaken."

"In 80 procent van de letselschades is de persoonlijke schade lager dan € 10.000."

Zijn deze beweringen juist? Dankzij de PIV Letselschadestatistiek is dat na te gaan. Daartoe is de afgelopen jaren met behulp van een groot deel van de branche een grote database opgebouwd. In 2010 zijn drie nieuwe verzekeraars tot de gebruikersgroep toegetreden, waardoor het aantal deelnemende maatschappijen in 2010 op twaalf is uitgekomen.



Het doel van de PIV Letselschadestatistiek is:

- betrouwbare marktcijfers over schadelast en doorlooptijden op te leveren,
- een zo zuiver mogelijke benchmark voor deelnemende maatschappijen te genereren,
- inzicht in trends en ontwikkelingen van de schadelast te geven,
- de effecten van wet- en regelgeving door te berekenen.

Wat levert het voor de maatschappij op?

Via de PIV Letselschadestatistiek kunnen de schadelast en doorlooptijden naar soort letsel, belangenbehartiger en soort schade worden uitgesplitst. Daardoor krijgen deelnemende maatschappijen tot op componentniveau inzicht in de opbouw van hun schadelast in verhouding tot de benchmark.

Ook kunnen de maatschappijen de invloed van beleidswijzigingen toetsen. Zij kunnen bijvoorbeeld antwoord krijgen op de vraag wat het effect van een soepelere behandeling van lichte letselzaken op doorlooptijd en schadelast is.

Daarnaast geeft de PIV Letselschadestatistiek inzicht in de resultaten van behandelaars, zodat deze van elkaars aanpak kunnen leren.

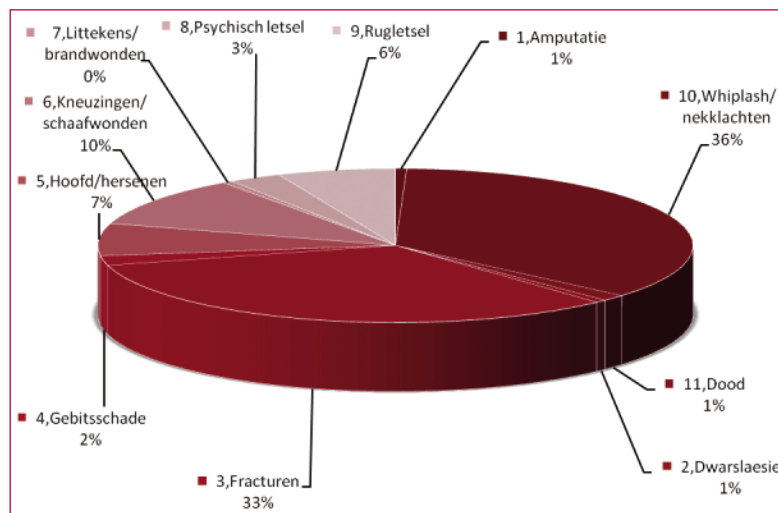
De kracht van de PIV Letselschadestatistiek is de snelle realisering van een grote database. De aanlevering van de gegevens vindt direct na afwikkeling van de persoonlijke schade plaats. Alleen de betaalde schade wordt geregistreerd. De cijfers zijn via het online-rapportagesysteem te allen tijden voor het management beschikbaar. Via de exportmogelijkheid kunnen de deelnemers - naast een aantal tabellen en grafieken - informatie voor eigen analyses ontsluiten. In de

gebruikersgroep kunnen zij over de verdere ontwikkeling van het online-systeem meedenken en ervaringen uitwisselen.

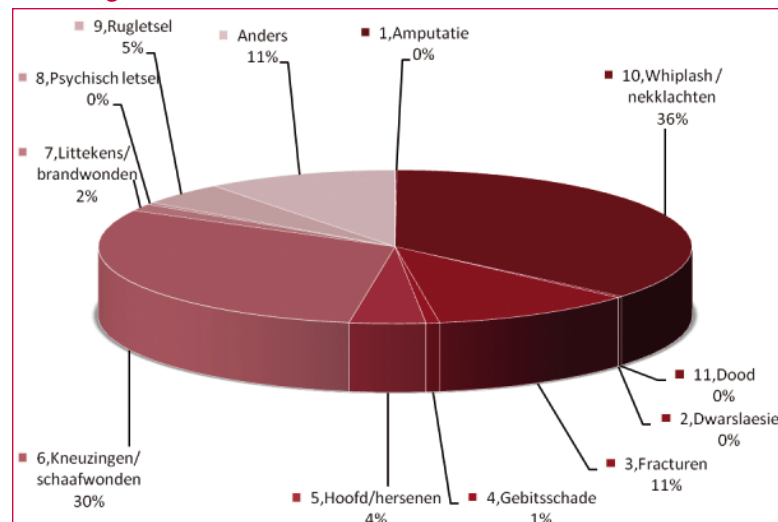
De aanlevering van de data kost niet veel tijd en kan digitaal of via een web-based registratieformulier plaatsvinden. In 2010 zorgden drie maatschappijen ervoor dat het ICT-systeem ter ondersteuning van de schadebehandeling de juiste data registreert. Daardoor kan het totaalbestand via data-export digitaal worden aangeleverd.

Vanwege de grote database en de snelle groei ervan zal de PIV Letselschadestatistiek op termijn voor allerlei onderzoeken kunnen worden gebruikt. Zo zijn in 2010, in het kader van de diepteanalyse van de toepassing van de GBL, de cijfers over de verdeling van de aard van het letsel gebruikt. Wij verwachten dat de PIV Letselschadestatistiek in 2011 ook bij andere onderzoeken zal worden geraadpleegd.

Letseltypen na 2 jaar/Diepteanalyse GBL



Verdeling aard letsel/PIV letselschadestatistiek



7 Organisatie

Bestuur

Eind 2010 en begin 2011 heeft het Sectorbestuur Schadeverzekeringen van het Verbond van Verzekeraars de volgende leden benoemd:

- M.G. Delfos, als opvolger van mevrouw A.H.A.M. Jeuken MBA - beiden Delta Lloyd Groep.
- C.J.A.M. Schneijdenberg - Allianz Nederland Schadeverzekering - in de vacature ontstaan door het vertrek van F. de Jager - London Verzekeringen.

Naar aanleiding van de overdracht van de verzekeringsactiviteiten van Neerlandia van 1880 aan Ansvarldéa heeft E. Schipaanboord zijn functie als bestuurslid neergelegd.

Raad van Advies

In 2010 heeft het PIV-Bestuur de volgende leden benoemd:

- P.A.M. van den Bedem, als opvolger van A.J. van Iwaarden - beiden Achmea Claims Center.
- H. van der Hoeven - Allianz Nederland Schadeverzekering - in de vacature ontstaan door het vertrek van M.G. Speelmans.

PIV staf



Vooruitblik op 2011 - epiloog

Eind 2010 is de hoofdmissie van het PIV nog iets scherper gesteld: “*Het bevorderen van een zo optimaal mogelijke afwikkeling van personenschade door motorrijtuig- en aansprakelijkheidsverzekeraars (en derden die zij daarvoor inschakelen)*”. Het PIV wil dit bereiken door onder meer eigen initiatieven te ontwikkelen en zo veel mogelijk te participeren in initiatieven van anderen die daaraan kunnen bijdragen.

Op 7 maart 2011 presenteerde Stichting De Ombudsman haar rapport *De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim?* Het vraagtteken voegt een prikkelend element toe.

Uit het onderzoek dat aan dit rapport ten grondslag ligt blijkt dat er nog niet zo veel is te merken van de GBL, zeker niet in de beleving van het slachtoffer. Hoewel op het rapport wel het een en ander is aan te merken - zo worden op basis van een beperkt dossieronderzoek, met ook nog grotendeels oude zaken, wel heel algemene conclusies getrokken - is het PIV blij met de tien aanbevelingen. De eerste daarvan is dat de verzekeraar het slachtoffer bij aanvang van een letselschadezaak standaard van de GBL op de hoogte brengt.

Gelukkig beschikken veel verzekeraars over heldere brochures, waarin uitgebreid naar de GBL wordt verwezen. Deze brochures worden echter vaak via de belangenbehartiger verzonden, waar ze soms (?) blijven liggen. Het lijkt beter deze informatie rechtstreeks aan het slachtoffer te zenden.

Het feit doet zich echter voor dat verzekeraars zichzelf met Bedrijfsregeling 15 (impliciet?) hebben opgelegd geen rechtstreeks contact met het slachtoffer op te nemen, wanneer het slachtoffer een belangenbehartiger heeft. De achterliggende gedachte daarvan is dat verzekeraars niet buiten de belangenbehartiger om met het slachtoffer over zijn schade praten, laat staan onderhandelen.

Omdat het verstrekken van informatie niet onder dit verbod hoort te vallen, moet Bedrijfsregeling 15 daarop worden aangepast.

De tweede aanbeveling is dat de belangenbehartiger er goed aan zou doen de GBL aan het begin van de zaak standaard met de cliënt te bespreken. Het PIV staat daar helemaal achter, al was het maar om onze achterban de ruimte te ontnemen om niet conform de GBL te werken, als de belangenbehartiger dat ook niet doet.

Wij zijn benieuwd of en hoe vooral de advocatuur deze handschoen gaat oppakken, al was het maar om onze achterban de ruimte te ontnemen om niet conform de GBL te werken als de belangenbehartiger dat ook niet doet.

Mede in dit licht heeft de Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars de GBL in de zomer van 2010 voor alle leden bindend verklaard. Ook het rapport van Stichting De Ombudsman zal ongetwijfeld lopende initiatieven in een stroomversnelling brengen en nieuwe doen ontstaan. Gezien onze missie zal het PIV bij dergelijke processen niet ontbreken.

Zo valt bijvoorbeeld nog winst te boeken bij het voorkomen van discussies over de buitengerechtigde kosten. Daarover zijn wij in gesprek met de organisaties van letselschadeadvocaten.

Naar verwachting zal het medisch traject in 2011 weer een stukje beter begaanbaar worden.

De PIV Jaarconferentie 2011 heeft als thema *Nieuwe spelers in het letselschadeveld*. Dat zijn bijvoorbeeld de deelgeschillenrechter, de (herstel)coach en ook de *social media*. Ook over letselschade wordt veel getwitterd. Dat maakt het allemaal wat rumoeriger, maar het houdt de bestaande spelers scherp: verzekeraars, belangenbehartigers en in ieder geval het PIV.

Stichting
De Ombudsman

**De Gedragscode
Behandeling Letselschade:
een goed bewaard geheim?**

Bijlage 1 - In de Stichting PIV deelnemende verzekeraars per 31 december 2010

Achmea Claims Center
Aegon Schade
Allianz Nederland Schadeverzekering (inclusief London Verzekeringen)
Amlin Corporate Insurance
ASR NL Schade
Bovemij
Centramed
Chartis Europa S.A.
Chubb Insurance Company
Delta Lloyd Groep (inclusief ABN-Amro en Erasmus)
Generali
De Goudse
Klaverblad
Nationale-Nederlanden
De Nederlanden van Nu
De Noordhollandsche van 1816
Onderlinge Verzekering Overheid
REAAL
RVS - ING
Turien & Co. Assuradeuren
TVM Letselschaderegeling Nederland
Unigarant Verzekeringen
Univé Schade
Verenigde Assurantiebedrijven Nederland
VGA Verzekeringen
VvAA schadeverzekeringen
Waarborgfonds Motorverkeer
XL Insurance Company Ltd.
ZLM
Zurich Insurance Plc, Netherlands Branch (Zurich Schade)

Bijlage 2 - Samenstelling PIV-organen per 31 december 2010

Staf

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

Bestuur

Th.J.H. Woudstra, voorzitter	Achmea
Mr. ing. R. van Gijzen, vicevoorzitter	ASR Nederland
Mr. M.G. Delfos	Delta Lloyd Groep
Mr. J. van Leer	Generali
F.N.A. Toussaint	Nationale-Nederlanden
Mr. F.Th. Kremer, secretaris	PIV
Mr. J.F.M. Hennekam	Unigarant
Mr. C.J.A.M. Schneijdenberg	Allianz Nederland Schadeverzekering (begin 2011)

Raad van Advies

P.A.M. van den Bedem	Achmea Claims Center
Mevrouw mr. A.F. Kramer	Aegon Schade
Mr. H. van der Hoeven	Allianz Nederland Schadeverzekering
Mr. O. Sleurink	ASR Nederland
Mevrouw drs. V. van der Does	Delta Lloyd Groep
J.J. van Leeuwen	De Goudse
Mevrouw mr. R.M. Voragen	Nationale-Nederlanden
Mr. F.Th. Kremer, secretaris	PIV
Mr. H.J. den Hollander, voorzitter	REAAL
Mr. P.M.M. Leenders	REAAL
G.J. Strijker	Univé Schade
J.J. Smits	Waarborgfonds Motorverkeer
Mr. P. Balkenende	ZLM

Redactieraad

Mevrouw mr. C.P.W.M. Mathijssen	Achmea Claims Center
Mr. H. van der Hoeven	Allianz Nederland Schadeverzekering
Mevrouw mr. A. Ales	ASR Nederland
Mr. A.F.J. Blondeel, voorzitter	ASR Nederland
Mr. A.E. Santen	Centramed
R.H. de Groot	Delta Lloyd Groep
Mr. E. Lantinga	Medirisk
Mevrouw J.M. Polman, secretaris	Stichting PIV
C. Visser	REAAL
Mr. S.W. Polak	SNS REAAL
Mevrouw mr. M.M. van der Meer	XL Insurance Company Ltd.

Technische Commissie

Mr. P.J.M. Houben	Achmea Claims Center
Mr. R.M. Keijzer	ASR Nederland
Mevrouw mr. G.J.C. van der Kolk	Delta Lloyd Groep
Mr. A.J. Baanen	Nationale-Nederlanden
J.J. Daniëls, voorzitter	PIV
Mevrouw mr. M. Volker	PIV
Mr. R. Bergman	Univé Verzekeringen