

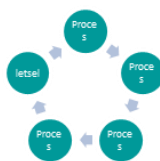
Auditrapport Toetsing Gedragscode Behandeling Letselelschade



Mandatis Loss Adjusting & Claims Management B.V.



RESPECTVOLLE HOUDING



DEUGDELIJKE PROCEDURE



AANTOONBAAR RESULTAAT

Auteurs: mw. A.H. Bekker Msc & dhr. J.J. Dijkstra Msc, auditoren namens De Letselelschade Raad
Versie: Definitief
Datum rapport: 04-06-2018

© De Letselelschade Raad 2018

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een automatisch gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Doelstelling audit

De Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: GBL) bezoekaudit heeft tot doel om vast te stellen of de auditee Mandatis Loss Adjusting & Claims Management B.V. (hierna: Mandatis) het gedachtengoed van de GBL heeft omarmd en als zodanig voldoet aan de normen en regels van de GBL 2012 (zie bijlage 1 voor nadere toelichting op de auditprocedure). Bovenal heeft de audit tot doel om de auditee aan te sporen tot een continue verbetering van de behandeling van letselschadezaken. Derhalve kan de audit resulteren in het ondernemen van verbeteracties daar waar de auditee nog niet helemaal voldoet aan de gestelde normen en regels. Indien de auditee niet (tijdig) voldoet aan de eisen en verbeterafspraken kan dit uitschrijving uit het Register GBL met zich meebrengen.

De volgende onderdelen zijn getoetst:

- respectvolle houding: De elementen binnen de gedragsregels van de GBL die specifiek betrekking hebben op de houding van de professional. Een empathische en hulpvaardige houding is de maatstaf binnen de fases van het schadeafhandelingsproces;
- deugdelijke procedure: De elementen binnen de gedragsregels van de GBL die specifiek betrekking hebben op de behandeling van letselzaken. Een actieve en zorgvuldige behandeling is de maatstaf;
- aantoonbaar resultaat: De elementen binnen de gedragsregels van de GBL die specifiek betrekking hebben op de resultaten in termen van klanttevredenheid, doorlooptijd en kwaliteit.

Organisatieprofiel

| Organisatieprofiel | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Naam | Mandatis Loss Adjusting & Claims Management B.V. | Geïnterviewde medewerkers: | Mayke Oosterbroek – volmacht directeur Barry Wiskerke – hoofd juridische zaken Cherrie Ellferich – senior schadebehandelaar letsel |
| Type organisatie | WA-verzekeraar | Bezoekdatum | 22 mei 2018 |
| Datum laatste self-assessment | n.v.t. | Resultaat laatste self-assessment | n.v.t. |

Resultaten bezoekaudit


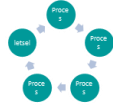

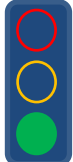


| Resultaten bezoekaudit | | | |
|---|---------|--|---------------|
| Aantal medewerkers werkzaam aan letselschadedossiers | 5.5 | Tweejaarlijkse evaluatie uitgevoerd | n.v.t. |
| Letselschadebehandelaars (fte/aantal) | 5.5 fte | KTO-cijfer | n.v.t. |
| Aantal Nivre-registerexperts (fte / aantal) | 0 | Reactie termijnen volgens GBL | Allen behaald |
| Aantal openstaande dossiers op bezoekdatum | Ca. 636 | Privacyreglement | Ja |
| Werkprocedures | 1 | Aantal klachten in 2017 | 0 |

Beoordelingsresultaat & advies

Op basis van de beoordeling van de situatie binnen Mandatis op de verschillende onderdelen van het toetsingskader is het beoordelingsresultaat als volgt:

POSTIEF

Nadere specificatie van beoordeling op volgende pagina.

| Resultaat GBL-audit | | |
|--|--|--|
|  |  |  |
| Respectvolle houding | Deugdelijke procedure | Aantoonbaar resultaat |
|  Akkoord |  Akkoord |  Akkoord |

Op dit moment voldoet Mandatis aan de voorwaarden voor een positief advies voor inschrijving in het Register Letselschade. Hierbij moet vermeld worden dat de Letselschaderaad haar reglementen aan het vernieuwen is. We willen Mandatis er daarom graag op wijzen dat, om in de toekomst ook ingeschreven te kunnen blijven staan bij het Register Letselschade, Mandatis een opleidingsbeleid moet formuleren.


Dit betekent dat Mandatis zorg draagt voor een opleidingsbeleid waarbinnen medewerkers binnen 3 jaar na aanvang van de werkzaamheden als letselschadebehandelaar vakvolwassen zijn. Hiervan is sprake wanneer de letselschadebehandelaar een branche-erkende opleiding heeft gevolgd, of wanneer de ingeschrevene op een andere manier aantoont dat de letselschadebehandelaar vakvolwassen is. Onder een branche-erkende opleiding wordt o.a. verstaan:

- Leergang Licht letsel
- Leergang Middel zwaar letsel
- Leergang Zwaar letsel
- (interne/geaccrediteerde) Opleiding Personenschade
- Grotius opleiding
- PIV opleiding
- M&S
- OWAS cursus

De ingeschrevene moet het opleidingsbeleid schriftelijk vastleggen en onderdeel laten uitmaken van het arbeidsvoorwaardenbeleid.

Wij stellen voor dat Mandatis een opleidingsbeleid schrijft waarbij bovenstaande voorwaarden zijn meegenomen in de scholing van haar medewerkers. Ter toetsing willen wij graag een afspraak maken over een jaar om dit beleid te bespreken in een face-to-face gesprek.

Aandachtsgebied – Respectvolle houding

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>De elementen binnen de gedragsregels van de GBL die specifiek betrekking hebben op de houding van de professional. Een empathische en hulpvaardige houding is de maatstaf binnen de fases van het schadeafhandelingsproces.</p> | |
|---|--|--|

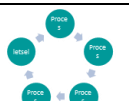
Conclusies en observaties

- **Empathie komt terug in zowel gesproken en geschreven communicatie.** Wij zagen zowel in de geschreven communicatie als in de gesprekken met de schadebehandelaar de nadruk op empathie duidelijk naar voren komen.
- **Er is sprake van korte lijnen en een open, professionele cultuur.** Het team dat letselschadeclaims behandelt bestaat uit zes medewerkers. De schadebehandelaars zitten fysiek dicht bij elkaar en hebben veel onderlinge afstemming in een constructieve werksfeer.
- **De focus in de communicatie ligt op juridisch inhoudelijk juist zijn, maar ook het belang van pragmatisch werken en betrokkenheid tonen wordt ingezien.** In de verschillende stukken die tijdens het dossieronderzoek naar voren zijn gekomen is duidelijk geworden dat de geschreven communicatie goede uitleg bevat over waarom bepaalde keuzes gemaakt worden. Ook werd er in alle gevallen empathie getoond en op een nette manier gecommuniceerd.
- **De schadebehandelaars hebben een proactieve houding.** Tijdens het dossieronderzoek kwam naar voren dat er vaak lang gewacht moet worden op de benodigde informatie vanuit de klant/opdrachtgever. In alle gevallen zagen wij terug dat de schadebehandelaars hier niet achterover leunden, maar meerdere rappels stuurden teneinde voortgang in het dossier te bewerkstelligen. Vervolgens werden de herinneringen om een rappel te sturen ook in het agenderingssysteem gezet.
- **Schadebehandelaars krijgen genoeg ruimte voor een pragmatische aanpak.** Zowel tijdens het gesprek als tijdens het dossieronderzoek werd duidelijk dat schadebehandelaars graag meedenken met de klant en schades zo snel en goed mogelijk willen afhandelen. Zo hoeft bijvoorbeeld niet elk bonnetje ingeleverd te worden om onkosten vergoed te krijgen en werden voorschotten vrij snel uitgekeerd.
- **Er wordt gebruik gemaakt van herstelgerichte maatregelen ondanks dat men nog niet geheel bekend is met het fenomeen.** Hoewel de organisatie nog niet bekend is met alle mogelijkheden tot herstelgerichte maatregelen kwam er tijdens de interviews naar voren dat deze maatregelen toch al worden ingezet. Zo wordt er regelmatig een bloemetje gestuurd naar een betrokkene en is er voor iemand die overleden is een fonds opgezet. Er wordt in alle gevallen wel nagedacht wat gepast en gewenst is voor en door de betrokkene.

TIPS

- De geschreven communicatie is helder en formeel. De communicatie wordt voor betrokkenen nog beter te begrijpen wanneer er minder gebruik wordt gemaakt van (juridisch)jargon, lange zinnen en formeel taalgebruik. Het gebruik van kopjes in geschreven communicatie kan daarnaast een hulpmiddel zijn om documenten met meer inhoud overzichtelijk te houden en daarmee de leesbaarheid te vergroten. Tot slot adviseren wij om bij de afsluiting van elk communicatiemoment te benoemen wat de vervolgstappen in het proces zullen zijn. Houd er daarnaast rekening mee dat uw communicatie richting de belangenbehartiger vaak één op één wordt doorgezet naar de betrokkene.
- Wij zien dat de schadebehandelaars binnen Mandatis verzekeringen proactief rappels sturen richting opdrachtgevers, betrokkenen en hun belangenbehartigers. Wij adviseren om naast de communicatie per e-mail ook meer gebruik te maken van de telefoon omdat dit het aantal contactmomenten terug kan dringen en zo nog meer voortgang in de dossiers op kan leveren.
- Wanneer het proces vertraging op liep in de dossier die onderdeel waren van de steekproef, zagen wij regelmatig terug dat dit werd veroorzaakt doordat er gewacht werd op informatie vanuit de opdrachtgever. Wij geven u ter overweging mee dat in onze optiek ook uw opdrachtgevers gehouden mogen worden aan een bepaalde snelheid van informatie-aanlevering en snelheid van reageren, zodat het proces niet vertraagd wordt. Uiteraard begrijpen wij dat de opdrachtgever/klant bij u voorop staat.

Aandachtsgebied – Deugdelijke procedure

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>De elementen binnen de gedragsregels van de GBL die specifiek betrekking hebben op de behandeling van letselzaken. Een actieve en zorgvuldige behandeling is de maatstaf.</p> | |
|---|--|--|



Conclusies en observaties

- **Er is een hoge mate van transparantie.** Door het gebruikte computersysteem hebben medewerkers snel overzicht in de status van een dossier en de zaken die met prioriteit afgehandeld moeten worden. Bovendien kunnen medewerkers ook in elkaars dossiers kijken en is er de mogelijkheid voor de klant om digitaal mee te kijken in bepaalde stukken in het dossier. Daarnaast werken de verschillende schadebehandelaars vanuit één mailbox. Dit betekent dat zij werk van elkaar kunnen overnemen in geval van ziekte en vakantie. Ook wordt vanuit deze mailbox de werkvoorraad bepaald, bekeken hoe druk iedereen het heeft en op deze manier de nieuwe binnenkomende dossiers verdeeld.
- **Er wordt gewerkt conform het vier ogen principe.** Wanneer er e-mails worden gestuurd over de erkenning van aansprakelijkheid of een andere belangrijke beslissing worden deze altijd tegen gelezen door een collega voordat ze verstuurd worden. Op deze manier wordt de kwaliteit geborgd en kunnen medewerkers van elkaar leren.
- **Er wordt zowel intern als extern kennis gedeeld.** Er wordt kennis opgehaald bij congressen en bijeenkomsten. Hier gaat vaak één medewerker per keer naar toe, waarna hij of zij de opgedane kennis deelt met de overige schadebehandelaars middels een presentatie. Daarnaast worden er door de schadebehandelaars ook workshops en presentaties gegeven aan de klant en wordt kennis gedeeld via een kennisbank.
- **Er is een opleidingsplan voor iedere medewerker.** Tijdens het jaarlijkse functioneringsgesprek wordt met de medewerkers besproken wat zij graag zouden willen ontwikkelen en wat daar voor nodig is. Elk jaar nemen medewerkers sowieso deel aan een cursus of opleiding. Hoewel de organisatie geen Nivre-re geregistreerde medewerkers heeft, onderhouden zij op deze manier toch hun kennis. Het ene jaar kan dit een grotere cursus of opleiding zijn, en het volgende jaar weer een kleine cursus. Dit is afhankelijk van de wensen en behoeften van de medewerkers en de organisatie. Op dit moment worden bijvoorbeeld de middelzwaar letsel opleiding en een opleiding bij de Grotius Academie gevolgd door verschillende medewerkers.
- **Er zijn mentor-junioren paren gemaakt.** De nieuwe medewerkers, junioren, worden gekoppeld aan een mentor, een senior schadebehandelaar. De junior kan met al zijn/haar vragen terecht bij de senior, en de senior zal de junior hiermee verder helpen.
- **Opvallende patronen in de schademeldingen worden gedeeld met de klant.** Wanneer er een trend wordt ontdekt in de schademeldingen wordt dit gedeeld met de klant, zodat toekomstige schade vermeden kan worden.
- **Er wordt gewerkt met vaste samenwerkingspartners, wat zorgt voor korte lijnen en een korte doorlooptijd.** Eén van de twee samenwerkingspartners is niet aangesloten bij de GBL, maar deze geeft wel aan zich aan de GBL te conformeren. Er wordt op dit moment niet gewerkt met service level agreements, maar met afspraken per opdracht. Samenwerkingspartner krijgen daarnaast geen mandaat mee en hebben slechts een adviserende functie.
- **Er wordt nog geen gebruik gemaakt van een klanttevredenheidsonderzoek.** De organisatie wil dit wel graag op een professionele manier op gaan zetten, met behulp van een externe organisatie. Wel worden klachten en complimenten bijgehouden. Bovendien hebben zij regelmatig gesprekken met de klant om te spreken over hoe de zaken lopen.
- **Ondanks het hoge aantal dossiers per schadebehandelaar, is de doorlooptijd van dossiers kort en de werkdruk goed.** In alle gevallen zagen wij terug dat de termijnen gehaald werden. Bovendien werd er vaak zodra een bericht of nieuwe stukken binnen kwamen, hier dezelfde of de volgende dag op gereageerd. Gezien de schadebehandelaars niet achter liepen met hun administratie, hoefden zij ook geen tijd te besteden aan zaken die weken geleden al hadden moeten gebeuren en waar vragen over komen. Dit scheelt erg veel tijd. Daarnaast wordt ook gemonitord of medewerkers het niet te druk hebben.

TIPS

- De werkvoorraad wordt op dit moment bepaald vanuit de gezamenlijke mailbox. Dit werkt op dit moment prima, omdat de werkdruk in orde is en de termijnen ruimschoots worden gehaald. Toch zou men erover kunnen nadenken om inzicht in de werkvoorraad verder te professionaliseren gezien de organisatie groeiende is.
- Wanneer de samenwerking met de verschillende expertisebureaus wordt voorgezet wordt het aanbevolen om service level agreements op te stellen. In deze service level agreements kunnen de eisen en normen uit de GBL worden opgenomen zodat ook gegarandeerd wordt dat uw samenwerkingspartners zich impliciet conformeren aan de manier van werken volgens de GBL, zonder dat zij zich hiervoor dienen in te schrijven bij de GBL (in gevallen dat zij niet al ingeschreven zijn).
- Samenwerkingspartners krijgen op dit moment geen mandaat mee. Het zou overwogen kunnen worden er voor te kiezen hen een mandaat mee te geven van beperkte omvang. Zodat wanneer uw organisatie verder groeit, de snelle doorlooptijd geborgd blijft en u tijd kunt besparen op onderlinge afstemming.
- Uw organisatie kent op dit moment geen klanttevredenheidsmeting systematiek. Wel heeft u regelmatig contact met uw opdrachtgevers en ontvangt u incidenteel en informeel via uw samenwerkingspartners signalen over de tevredenheid van uw klanten. Totdat er een klanttevredenheidsonderzoek is opgezet kan men bijvoorbeeld ook aan uw samenwerkingspartners vragen om structureel feedback te vragen aan de betrokkene na een bezoek. Op deze manier kan men toch al een beter beeld krijgen van de tevredenheid over het proces van de betrokkene.

Aandachtsgebied – Aantoonbaar resultaat

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>De elementen binnen de gedragsregels van de GBL die specifiek betrekking hebben op de resultaten in termen van klanttevredenheid, doorlooptijd en kwaliteit.</p> |  |
|---|---|--|

Conclusies en observaties

- **De systemen ondersteunen de medewerkers en werkwijze.** Alle dossiers zijn gedigitaliseerd in een overzichtelijk systeem. Ook de meeste communicatie verloopt digitaal.
- **Het privacyreglement is zichtbaar op de website.**
- **Er is in 2018 één klacht ontvangen.** Deze klacht is inmiddels afgehandeld. De organisatie beschikt over een klachtenreglement en klachtenformulier dat op de website te vinden is.
- **De wijze van monitoring van de termijnen zorgt ervoor dat de termijnen genoemd in de GBL vrijwel altijd worden behaald.** Het agenderingssysteem zorgt er voor dat medewerkers in één oogopslag kunnen zien wat er die dag allemaal moet worden afgehandeld en wat er nog open staat aan zaken die al geregeld hadden moeten worden. Medewerkers kunnen de termijn zelf instellen of verplaatsen. Tijdens de audit leek dit geen probleem te zijn, omdat in alle gevallen de GBL-termijnen behaald werden.
- **De organisatie stelt een kennisbank beschikbaar.** Deze kennisbank wordt up-to-date gehouden en maandelijks aangevuld door de verschillende medewerkers en is toegankelijk voor de medewerkers van de organisatie, maar ook voor de klanten.

Besluit bestuur De Letselschade Raad

Het auditteam adviseert het bestuur van De Letselschade Raad betreffende de continuering van de aansluiting bij het Register GBL als volgt:

Positief advies

Op dit moment voldoet Mandatis aan de voorwaarden voor een positief advies voor inschrijving in het Register Letselschade. Hierbij moet vermeld worden dat de Letselschaderaad haar reglementen aan het vernieuwen is. We willen Mandatis er daarom graag op wijzen dat, om in de toekomst ook ingeschreven te kunnen blijven staan bij het Register Letselschade, Mandatis een opleidingsbeleid moet formuleren.

Dit betekent dat Mandatis zorg draagt voor een opleidingsbeleid waarbinnen medewerkers binnen 3 jaar na aanvang van de werkzaamheden als letselschadebehandelaar vakvolwassen zijn. Hiervan is sprake wanneer de letselschadebehandelaar een branche-erkende opleiding heeft gevolgd, of wanneer de ingeschrevene op een andere manier aantoont dat de letselschadebehandelaar vakvolwassen is. Onder een branche-erkende opleiding wordt o.a. verstaan:

- Leergang Licht letsel
- Leergang Middel zwaar letsel
- Leergang Zwaar letsel
- (interne/geaccrediteerde) Opleiding Personenschade
- Grotius opleiding
- PIV opleiding
- M&S
- OWAS cursus

De ingeschrevene moet het opleidingsbeleid schriftelijk vastleggen en onderdeel laten uitmaken van het arbeidsvoorwaardenbeleid.

Wij stellen voor dat Mandatis een opleidingsbeleid schrijft waarbij bovenstaande voorwaarden zijn meegenomen in de scholing van haar medewerkers. Ter toetsing willen wij graag een afspraak maken over een jaar om dit beleid te bespreken in een face-to-face gesprek.

BIJLAGE 1 – TOELICHTING AUDITPROCEDURE

Beoordeelde onderdelen

Binnen de GBL staan drie aandachtsgebieden centraal:

- *respectvolle houding*: een empathische en hulpvaardige houding van de professional;
- *deugdelijke procedure*: een actieve en zorgvuldige behandeling van de letselschadezaak;
- *aantoonbaar resultaat*: een goed resultaat in termen van tevredenheid, doorlooptijd en kwaliteit.

Deze aandachtsgebieden zijn vertaald in een aantal gedragsregels zoals opgenomen in de GBL. Het toetsingskader dat bij de audit wordt gehanteerd, wordt gevormd door deze gedragsregels verdeeld over de verschillende fasen in het schade afhandelingsproces:

1. Vaststellen aansprakelijkheid:
 - a. ontvangst bevestigen;
 - b. onderzoek starten;
 - c. standpunt innemen.
2. Medisch traject;
3. Vaststellen en vergoeden schade;
 - a. verdieping en contact;
 - b. schadeoverzicht opstellen;
 - c. binnen 14 dagen uitkeren;
 - d. langer dan 2 jaar: evalueren.
4. Oplossen geschil;
 - a. oplossing zoeken;
 - b. een derde inschakelen.

De observaties, aandachtspunten en aanbevelingen die tijdens de audit zijn geconstateerd op basis van dit toetsingskader worden in deze rapportage geclusterd naar drie eerder genoemde aandachtsgebieden (respectvolle houding, deugdelijke procedure en aantoonbaar resultaat).

BIJLAGE 2 - LIJST MET ONTVANGEN DOCUMENTATIE

Ter voorbereiding op de audit heeft Mandatis de volgende stukken aangeleverd:

- handboek schadebehandeling Mandatis;
- intern privacybeleid;
- klachtenprocedure;
- overzicht van de lopende dossiers;
- privacyverklaring;
- schadeprocedure aansprakelijkheid gemeenten;
- plan van aanpak kwaliteit, onderdeel aanbestedingen;
- schadeoverzicht;
- klachtenregistratie 2018.