

Vergaderjaar 2011–2012

**33 000 VI**

**Vaststelling van de begrotingsstaten van het  
Ministerie van Veiligheid en Justitie (VI) voor het  
jaar 2012**

**Nr. 3**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 september 2011

Hierbij bied ik u de kabinetsreactie op het rapport «De Gedragscode  
Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim?» van Stichting De  
Ombudsman aan.

De minister van Veiligheid en Justitie,  
I. W. Opstelten

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van het rapport van Stichting De Ombudsman «De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim?». Op verzoek van de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie ga ik hierna in op dit rapport. Over ditzelfde rapport heb ik tevens recent vragen van Kamerlid Bontes (PVV) beantwoord (*Handelingen II* 2010/11, nr. 2448).

In het rapport heeft Stichting De Ombudsman onderzocht in hoeverre de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) heeft geleid tot een verbetering van de afwikkeling van letselschade. De GBL is vijf jaar geleden vastgesteld door de branchepartijen in de letselschadepraktijk om de afwikkeling van letselschade te verbeteren. De GBL is een vorm van zelfregulering en bevat gedragsregels gericht op alle partijen in de letselschadebranche. Deze kunnen zich binden aan de GBL door zich in het GBL-register te laten opnemen. Naast de GBL heeft De Letselschade Raad in 2008 ook het Bemiddelingsloket opgericht. Bij dit loket kunnen partijen bij een letselschadezaak terecht voor advies om een vastgelopen zaak vlot te trekken.

Ik verwelkom het rapport omdat het rapport aandacht vraagt voor de positie van slachtoffers van letselschade. Letselschade heeft vaak een grote impact op iemands leven en op dat van zijn of haar directe omgeving. Voor slachtoffers van letselschade is van belang dat de afwikkeling van hun schade vlot verloopt en resulteert in een rechtvaardige vergoeding. Partijen in de letselschadebranche hebben de afgelopen jaren vele initiatieven ontplooid ter verbetering van de afwikkeling van letselschade. Uit het rapport valt op te maken dat de bekendheid met de GBL en het Bemiddelingsloket van De Letselschade Raad onder slachtoffers zeer gering is. Het verhogen van de bekendheid van de GBL is dan ook een punt van aandacht. Een initiatief dat reeds door De Letselschade Raad genomen is om de bekendheid van de GBL te vergroten, is het verduidelijken van de GBL voor slachtoffers. Hierdoor komt de GBL «in handen» van de slachtoffers. Om dit te bewerkstelligen werkt De Letselschade Raad aan een versie van de Gedragscode in een voor slachtoffers begrijpelijke taal en aan een concreterende toelichting bij de GBL.

Hoe bekend de GBL ook wordt, hij kan geen wonderen verrichten. De afwikkeling van sommige vormen van letselschade zal, ook met een strikte naleving van de GBL, lang blijven duren. De omvang van letselschade kan pas worden vastgesteld wanneer het slachtoffer is genezen of als de medische situatie van het slachtoffer is gestabiliseerd. In sommige gevallen kan dat jaren duren. Een te snelle schadebepaling in een te vroeg stadium kan tot een te lage schadevergoeding voor het slachtoffer leiden. Zware letselschadezaken, zoals het merendeel van de door Stichting De Ombudsman onderzochte zaken, duren daardoor onvermijdelijk langer. In deze gevallen is het dan ook belangrijk dat het slachtoffer op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de zaak. Dit draagt bij aan meer begrip voor de langere duur van de afhandeling, aangezien slachtoffers weten waar zij aan toe zijn. Het is dus niet alleen de duur van de zaak die voor slachtoffers van belang is, maar ook de manier waarop er met hen wordt gecommuniceerd. De GBL speelt hierop in door spelregels te geven voor een goede communicatie.

Als partijen er toch niet samen uitkomen doordat er sprake is van een vastgelopen discussie over een deel van het geschil, dan kan de op 1 juli 2010 in werking getreden Wet deelgeschilprocedure voor letsel- en overlijdensschade, Stb. 2010, 221 (Wet deelgeschillen) een oplossing bieden. Hiermee kan een deel van een geschil aan de rechter worden voorgelegd, zodat de zaak na de uitspraak van de rechter weer kan worden vervolgd.

Zoals gezegd, is de GBL een vorm van zelfregulering. Voor het goed werken van zelfregulering is het essentieel dat de betrokken partijen zich gebonden achten aan hun eigen regels. Vaak gaat het om aanpassingen in (bedrijfs)cultuur en gedrag. Alleen het verplichten dat partijen zich aan gedragsregels houden is niet voldoende om ervoor te zorgen dat partijen hun mentaliteit en gedrag aanpassen. Om dit te bewerkstelligen moet de GBL een onderdeel gaan uitmaken van de afhandeling van letselschade. Branchepartijen die de GBL onderschrijven kunnen dit dan aantonen door middel van inschrijving in het GBL-register. Doordat slachtoffers door de inschrijving kunnen zien wie er volgens de GBL werkt, ontstaat er een soort «keurmerk». Met de audit die de Letselschade Raad voornemens is in te voeren, kan vervolgens worden getoetst of de ingeschreven partijen terecht dit «keurmerk» voeren. Het «keurmerk» blijft zo voorbehouden aan de partijen die volgens de GBL werken.

Om te bereiken dat de GBL een soort «keurmerk» wordt, is het belangrijk dat slachtoffers weten dat de GBL er is en dat zij kunnen kiezen voor een belangenbehartiger die deze heeft onderschreven. Hiervoor is uiteraard vereist dat de GBL bekend is bij en begrijpelijk is voor slachtoffers. Dat brengt mij terug bij eerdergenoemde initiatieven van de branche zelf. Het rapport van Stichting De Ombudsman sluit goed bij deze initiatieven aan en geeft bovendien concrete aanbevelingen aan de branchepartijen voor een goede afwikkeling van letselschade.