

**Auditrapportage,
incl. corrigerende maatregelen**

Audit Nationaal Keurmerk Letselschade

3-11-2021



Inhoudsopgave

1. Verantwoording
2. Auditmodel
3. Resultaat audit NKL:
 - A. Overall
 - B. Resultaat op normering - Opzet
 - C. Resultaat op normering - Werking
4. Advies aan De Letselschade Raad
5. Beoordeling Organisatie- en resultaatgebieden
 - A. Beleid
 - B. Deskundigheid / Medewerker
 - C. Communicatie
 - D. Praktijkvoering
 - E. Klant
 - F. Management

Algemeen beeld

Mandatis is een relatief jonge AVB-verzekeraar voor overheidsinstellingen. Over de wijze waarop met opdrachtgevers, benadeelden en belangenbehartigers wordt samengewerkt aan de afwikkeling van letselschadezaken is goed nagedacht. Hoewel de afhankelijkheid van opdrachtgevers soms een bijzondere dynamiek oplevert, zorgt Mandatis ervoor dat zij continu regie voert in het dossier.

Mandatis streeft naar een prettig regelklimaat door een vriendelijke communicatiestijl in combinatie met aantoonbaar korte reactietermijnen. De werkvoorraden zijn onder controle, poststukken worden binnen 2 weken behandeld.

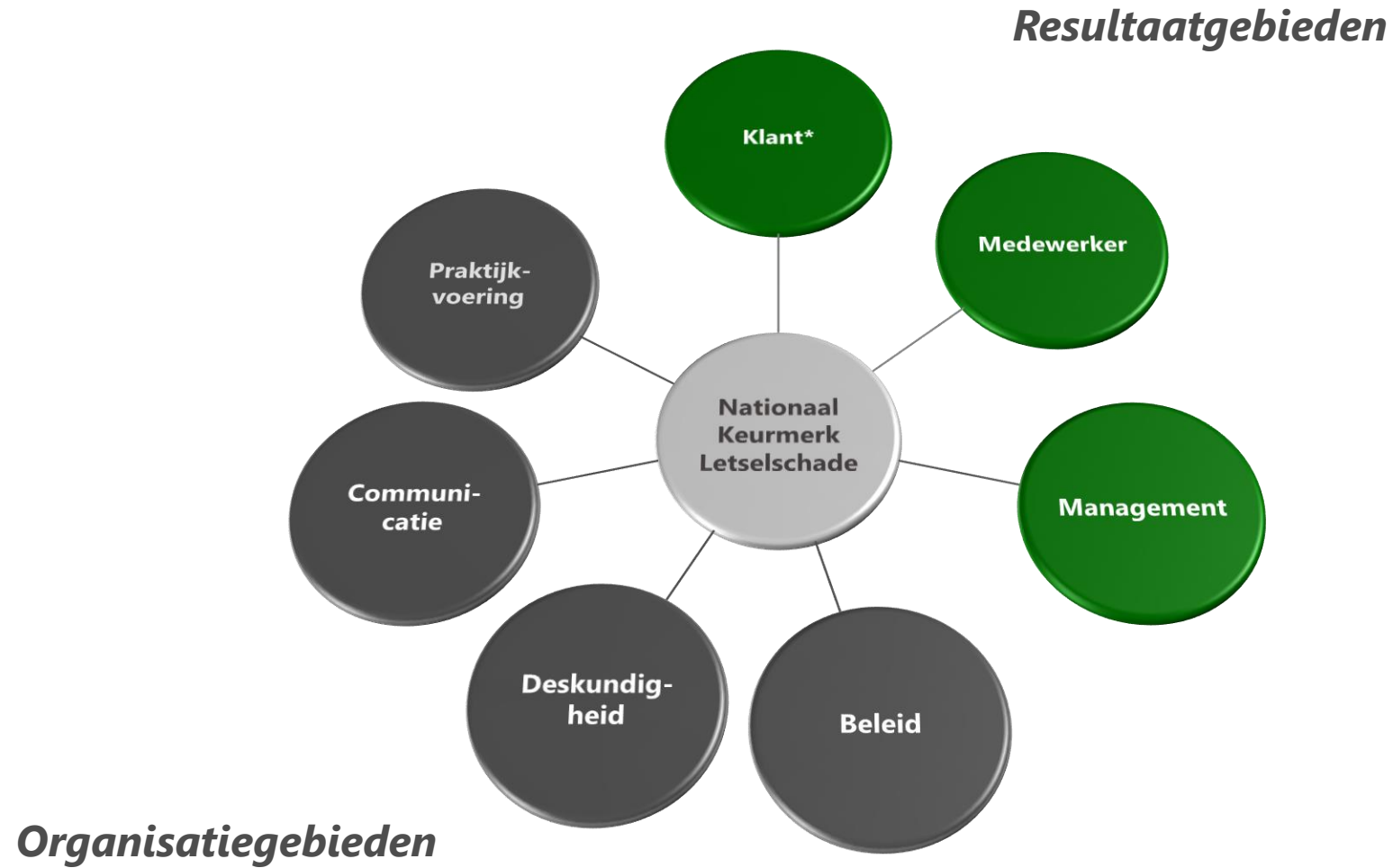
Door een continu 4-ogenbeleid vinden er structurele evaluaties plaats op de dossierniveau. Collega's kijken op belangrijke momenten mee in de dossiers bijvoorbeeld bij de beoordeling van de aansprakelijkheid, de bevoorschotting maar ook bij de inschakeling van de medisch adviseur, de schaderegelaar of een herstelgerichte dienstverlener.

In de audit is een aantal afwijkingen gevonden. Deze zijn echter niet kritisch van aard en staan daarom een positief advies (onder voorwaarden van het oplossen van deze afwijkingen) niet in de weg.

1. Verantwoording

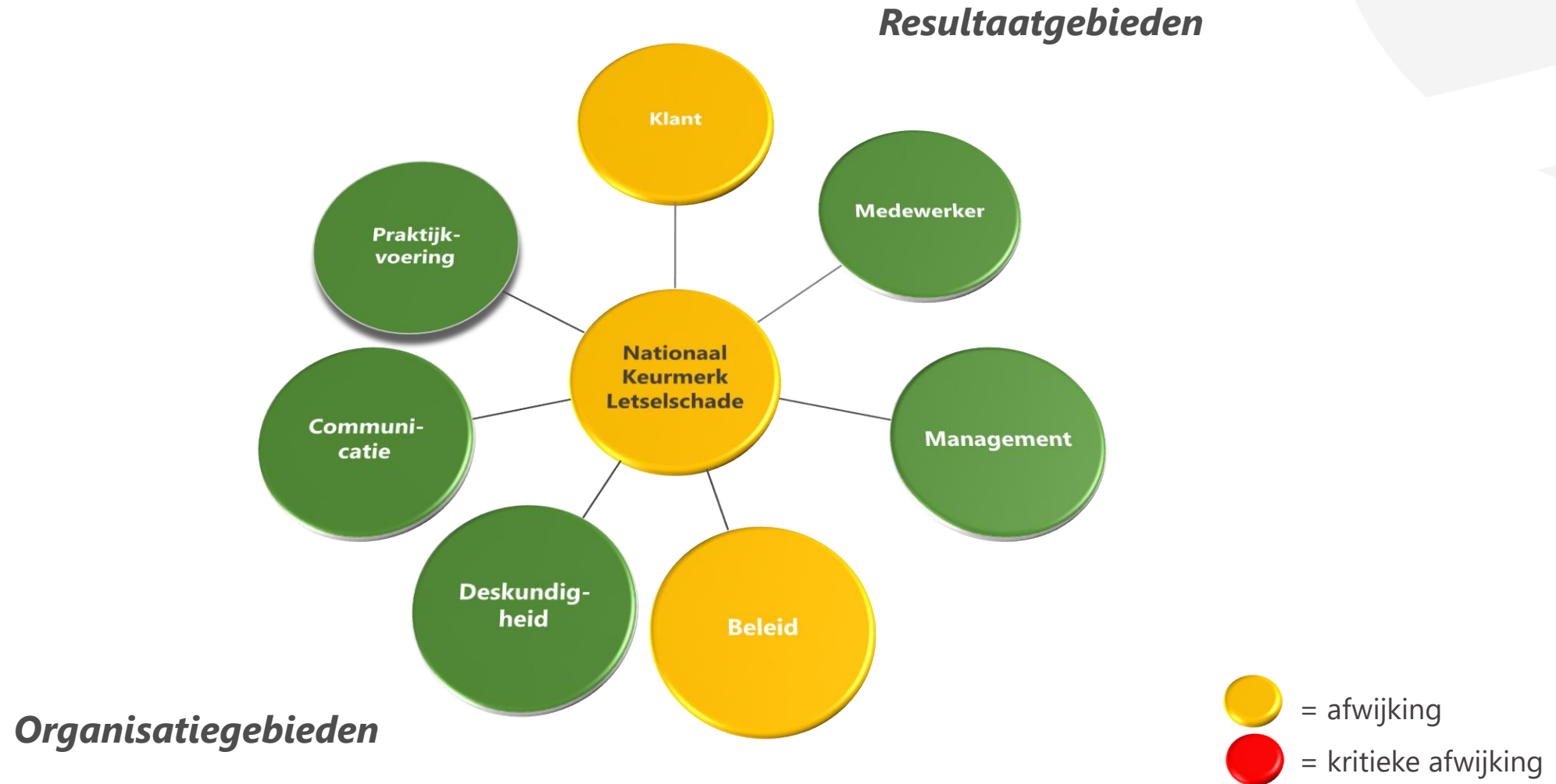
Verzekeraar	Mandatis BV (handelend onder de naam Melior Verzekeringen)
Type audit	3 jaarlijks herbezoek
Externe auditoren	<ul style="list-style-type: none">• Dennis van Es• Arjan Loonstra
Contactpersonen	<ul style="list-style-type: none">• Cherrie Elfferich
Interviews met	<ul style="list-style-type: none">• Harma de Rooter (senior letselschadebehandelaar)• Lindy Koppelman (letselschadebehandelaar middel/zwaar)• Cherrie Elfferich (senior Jurist Overheidsaansprakelijkheid)
Check resultaatmeting	99 dossiers betrokken in de audit, via resultaatmeting Check 12 van 68 dossiers op DT1 eerste contact en DT2 beoordeling aansprakelijkheid Check 10 van 31 dossiers op DT3
Formatie	8 medewerkers, 7,44 fte
Bijzonderheden	geen

2. Auditmodel



*Onder Klant wordt verstaan:
opdrachtgever(s) en/of benadeelde

3A. Overall resultaat



3A. Overall resultaat na corrigerende maatregelen (3-11-2021)



3B. Resultaat op normering - Opzet

Onderdeel auditmodel	Opzet norm	Beoordeling
Beleid	<ul style="list-style-type: none">• Naleving reglementen• GBL opgenomen in beleid• Vastlegging medisch traject	<ul style="list-style-type: none">• niet voldaan (cm gesloten)• niet voldaan (cm gesloten)• Voldaan
Deskundigheid / Medewerker	<ul style="list-style-type: none">• Opleidingsbeleid• Opleidingsplannen	<ul style="list-style-type: none">• voldaan• voldaan
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">• Visie op communicatie	<ul style="list-style-type: none">• voldaan
Praktijkvoering	<ul style="list-style-type: none">• Vastlegging doorlooptijden• Invulling plan van aanpak langlopend letsel	<ul style="list-style-type: none">• voldaan• voldaan
Klant	<ul style="list-style-type: none">• Valide tevredenheidsonderzoek	<ul style="list-style-type: none">• niet voldaan (cm gesloten)
Management	<ul style="list-style-type: none">• Evaluatie en bijsturing	<ul style="list-style-type: none">• voldaan

3C. Resultaat op normering - Werking

Onderdeel auditmodel	Werking norm	Beoordeling
Beleid	<ul style="list-style-type: none"> • GBL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informatieverstrekking ○ Afstemming ○ Betaling • Scheiding medisch traject 	<ul style="list-style-type: none"> • niet voldaan (cm gesloten) • voldaan • voldaan • voldaan
Deskundigheid / Medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Opleiding Nieuwe medewerkers (Vakvolwassen) • Opleiding Vervolgopleiding (PE) 	<ul style="list-style-type: none"> • voldaan • voldaan
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Houding en gedrag 	<ul style="list-style-type: none"> • voldaan
Praktijkvoering	<ul style="list-style-type: none"> • DT1: eerste contact • DT2: verzenden aansprakelijkstelling • DT3: tweejaarsevaluatie • Langlopend letsel 	<ul style="list-style-type: none"> • voldaan • voldaan • voldaan • Voldaan
Klant	Tevredenheid over: <ul style="list-style-type: none"> • Totale behandeling • Communicatie • Informatievoorziening • Doorlooptijd 	<ul style="list-style-type: none"> • niet voldaan (cm gesloten)
Management	<ul style="list-style-type: none"> • Klachtafhandeling • Werkvoorraden ouderdom • Innovaties en verbeterprojecten 	<ul style="list-style-type: none"> • voldaan • voldaan • voldaan

4. Advies aan De Letselschade Raad



In de bezoekaudit zijn geen afwijkingen geconstateerd. Deze zijn met de aanlevering van corrigerende maatregelen opgelost. De lead auditor geeft een positief advies voor het verlengen van het Nationaal Keurmerk Letselschade voor Mandatis.



In de bezoekaudit zijn afwijkingen geconstateerd. De lead auditor geeft een positief advies onder voorwaarden voor het verlengen van het Nationaal Keurmerk Letselschade voor Mandatis. Voor de opvolging van afwijkingen geldt een termijn van 3 maanden (deadline: 18 oktober 2021).



In de bezoekaudit zijn kritieke afwijkingen geconstateerd. De lead auditor geeft een negatief advies voor het toekennen / verlengen van het Nationaal Keurmerk Letselschade voor <naam organisatie>.
Voor de opvolging van de (kritieke) afwijkingen wordt een re-audit ingepland op <datum>

A green lifebuoy with white rope is resting on a wooden pier. The pier is made of weathered wooden planks and extends into a body of water. The water is dark and has some ripples. The overall scene is somewhat somber and reflective.

5A. Beleid

Positieve bevindingen

Aanbevelingen, afwijkingen, kritieke afwijkingen

GBL - Beleid

Informatieverstrekking

- Mandatis informeert benadeelden over de schadebehandeling zodra de aansprakelijkheid erkend is.
- Dit gebeurt in eerste instantie per e-mail en in gevallen waar dit toegevoegde waarde heeft in de ogen van de behandelaar, per telefoon.
- Het komt regelmatig voor dat de aansprakelijkheid geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen. In die gevallen wordt het standpunt uitgebreid beargumenteerd. In deze zaken krijgen benadeelden geen informatie over de schadebehandeling.

Afstemming

- Rond het 6 maanden moment overweegt de behandelaar of er een medisch advies nodig is en of er een schaderegelaar ingeschakeld moet worden, als dit al niet eerder is gedaan. Op dit moment in de behandeling vindt ook overleg met een collega plaats.
- Het behandelproces wordt op hoofdlijnen per e-mail afgestemd met de wederpartij.

GBL - Beleid

Betaling

- De schadebehandelaars werken vanuit persoonlijke mailboxen. Zij kunnen ook bij elkaar in de mailbox in geval van afwezigheid. Betalingen worden hierin gemonitord en opgepakt waar nodig.
- Betalingen worden iedere donderdag gedaan. Daarmee is geborgd dat de betalingen altijd binnen 2 weken na toezegging worden gedaan. Als er een spoedbetaling moet worden gedaan, kan dit vrijwel direct.
- Behandelaren hebben een betalingslimiet van EUR 5K, daarboven worden de betalingen aan een senior voorgelegd. Bij betalingen boven de EUR 75K dient overlegd te worden met de herverzekeraar.
- In 2020 zijn geen klachten over betalingen geuit. Dit geeft aan dat betalingen in de ogen van benadeelden goed verlopen.

GBL - Beleid

Schaderegeling

- Sinds februari 2021 beschikt Mandatis over een eigen schaderegelaar voor de regio Noord Nederland.
- Mandatis maakt voor deelopdrachten gebruik van GRM, Sedgwick en Axell Claims. Met Sedgwick zijn werkafspraken opgesteld over o.a. doorlooptijden, reactietermijnen en inhoudelijke aandachtspunten (afspraken ingezien). Met GRM en Axell zijn deze in een persoonlijk gesprek besproken.

Advocatuur

- In geval van een deelgeschil, procedure of een zeer complexe juridisch vraagstuk wordt gebruik gemaakt van advocaten van Bosch en Berg, Nysingh of Wij Advocaten. Dit betreft gespecialiseerde LSA advocaten.

Medisch traject - Beleid

- Het medisch secretariaat beheert medische informatie van diverse letselschadedossiers. De informatie zit niet in het schadedossier.
- Mandatis heeft het systeem Nextcloud geïmplementeerd waarmee in een beveiligde omgeving dossierinformatie kan worden gedeeld. Dit geldt voor de medische informatie maar ook voor het schadedossier in geval van een deelgeschil of procedure. Belangenbehartigers worden actief gewezen op de mogelijkheid om medische informatie via Nextcloud aan te leveren.
- Het medisch secretariaat controleert elk jaar de status van alle medische dossiers. Indien het medisch dossier gesloten is, archiveert het medisch secretariaat het dossier in het medisch archief.
- Alleen de adviseur en de medisch secretaresses mogen de medische informatie inzien. De schadebehandelaar stelt bij een verzoek om advies aan de medisch adviseur een concrete en volledige vraagstelling op.
- Mandatis werkt met ADV Advies uit Franeker. Met dit bureau is geen Service Level Agreement gesloten. Wel ligt de afspraak vast dat medische adviezen binnen 2 weken na aanvraag worden opgeleverd.
- Wanneer dossiers worden uitbesteed aan externe schaderegelaars, wordt regelmatig gebruik gemaakt van de medisch adviseur van het expertisebureau.
- De behandelaren gaan terughoudend om met het aanvragen van een eigen medisch advies. In geval van objectiveerbaar letsel wordt ook regelmatig gebruik gemaakt van het medisch advies van de belangenbehartiger.

Scores op werking

Onderdeel auditmodel	Werking	Score	Beoordeling
Beleid	<ul style="list-style-type: none">• GBL:<ul style="list-style-type: none">○ Informatieverstrekking○ Afstemming○ Betaling• Scheiding medisch traject	<ul style="list-style-type: none">• geen score (norm 80%)• 98,1% (norm 80%)• 100% (norm 80%)• 100% (norm 100%)	<ul style="list-style-type: none">• Niet voldaan• voldaan• voldaan• voldaan

Beleid

Aanbeveling(en)

- Overweeg benadeelden bij de bevestiging van de melding al te wijzen op algemene informatie over de schadebehandeling. Specifiek is het in die fase van belang aan te geven dat de eerste focus ligt op het vaststellen van de dekking en de aansprakelijkheid. In het kader van verwachtingen kan het handig zijn aan te geven dat dit een aantal weken kan duren omdat Mandatis eerst alle informatie nodig heeft over de toedracht en de situatie. Het meest eenvoudig is het deze informatie op de website te zetten en daarnaar te verwijzen in de bevestigingsbrief. Overigens zou dit ook een taak van de opdrachtgever kunnen zijn omdat zij de eerste melding ontvangen.
- De doorlooptijden tussen contactmomenten lopen in sommige dossiers flink op doordat overleg met de opdrachtgever dient plaats te vinden. Daardoor is het voor Mandatis niet altijd mogelijk om de normen voor reactietermijnen of voor de beoordeling van de aansprakelijkheid te halen. Wat zijn de mogelijkheden om het mandaat namens opdrachtgevers te verruimen zodat vooral in geval van zwaar(der) letsel toch sneller gehandeld kan worden?
- Mandatis werkt in een spanningsveld met een opdrachtgever, waarin per betaling goedkeuring gevraagd wordt. Dit wordt door behandelaren als vervelend ervaren, maar wel begrijpelijk ook gezien eigen risico's. Overweeg mandaat op een andere manier te organiseren. Per dossier is het bijvoorbeeld voor te stellen te werken met een reservering waarin de opdrachtgever volledig wordt meegenomen. Binnen deze reserve is er dan verder ook geen afstemming of mandaatoverleg nodig. Dit scheelt dan in het aantal contactmomenten en in de doorlooptijd van correspondentie.
- De advocatenkantoren waarmee wordt samengewerkt zijn niet in geschreven in het Nationaal Keurmerk Letselschade. De advocaten zijn wel aangesloten bij de LSA. Geef bij de eerstvolgende evaluatie met deze kantoren aan dat een inschrijving in het NKL de voorkeur heeft.

Beleid

Kritieke afwijking(en)

- Geen

Afwijking(en)

- Met een aantal cruciale partners/providers is geen verwerkingsovereenkomst gesloten in het kader van de AVG. Denk aan de externe schaderegelaars maar ook de IT leverancier. Zorg dat deze overeenkomsten worden gesloten. Overweeg de verwerkersovereenkomst in geval van de schaderegelaars te integreren in een bredere Service Level Agreement waarin ook afspraken omtrent doorlooptijden, mandaatoverleggen en betalingsverzoeken worden vastgelegd.

Corrigerende maatregel 18 oktober 2021

- Mandatis heeft een sjabloon verwerkingsovereenkomst opgesteld die met de cruciale leveranciers wordt afgesloten. De getekende exemplaren worden nagezonden.

Beleid

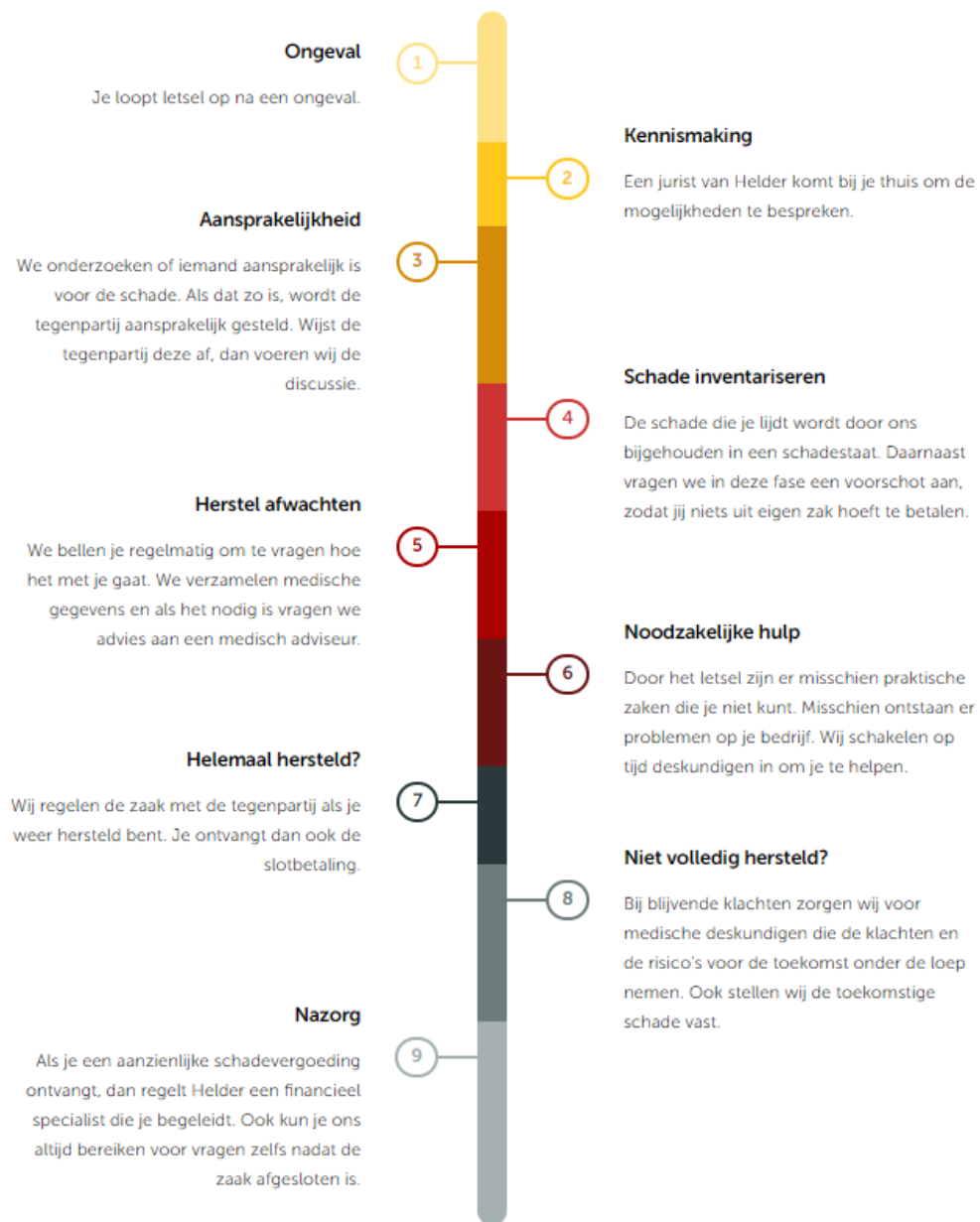
Afwijking(en)

- Informatieverstrekking: Mandatis beschikt niet over een brochure of een webpagina waarop informatie wordt verstrekt over de schadebehandeling. Neem de volgende overwegingen mee in de ontwikkeling van de informatievoorziening:
 - Maak een online webpagina of een online pdf die eenvoudig is aan te passen wanneer nodig.
 - Gebruik een link in de e-mailhandtekening met een verwijzing naar deze online informatie.
 - Verwoord de visie van Mandatis op de letselschaderegeling en zet de stappen in het behandelproces uiteen (zie voorbeelden op volgende sheet).
 - Als de gegevens van benadeelde bekend zijn, stuur de link dan altijd rechtstreeks, ook als er een belangenbehartiger betrokken is. Bedrijfsregeling 15 biedt daar ruimte voor.
 - In GBL zaken moet een benadeelde worden gewezen op de mogelijkheid een belangenbehartiger in te schakelen. Verwijs daarbij naar het Nationaal Keurmerk Letselschade (dat zijn getoetste belangenbehartigers).
 - Neem een aankondiging van het tevredenheidsonderzoek op met recht op inzage, recht op verwijdering en recht op verzet.
- Bij een WAM verzekeraar is de afspraak dat iedere benadeelde die zich meldt een informatiebrochure ontvangt, met uitzondering van hele lichte letselzaken die onder de Procesgang Licht Letsel vallen. De praktijk bij Mandatis wijkt hier vanaf omdat Mandatis pas na erkenning van de aansprakelijkheid echt een rol krijgt in de schaderegeling. Leg deze uitzonderingssituatie goed vast in het beleid zodat duidelijk is dat dit een goed overwogen besluit is.

Corrigerende maatregel 18 oktober 2021

- Mandatis heeft de informatievoorziening verbeterd door onder de emailhandtekening standaard een verwijzing naar de website op te nemen naast dat de informatie wordt gegeven bij erkenning van de aansprakelijkheid.

Voorbeelden behandelstappen



1 Verzamel zelf bewijsmateriaal
Als u een ongeval heeft gehad is het van belang dat u bewijsmateriaal verzamelt. Er zijn namelijk verzekeraars die van u verlangen dat u alles bewijst, ook al ligt de schade nog zo voor de hand. Getuigen van het ongeval zijn van groot belang. Noteer in ieder geval hun namen, adressen en telefoonnummers. Probeer verder foto's te maken van de situatie en de schade.

2 Neem vrijblijvend contact op met Ridder Letselschade
Neem contact met ons op als u letselschade heeft geleden, u heeft mogelijk recht op een schadevergoeding. Tijdens het intakegesprek bespreekt u met één van onze letselschadespecialisten uw situatie. Aan de hand van dit gesprek kunnen onze specialisten beoordelen of u een zaak heeft. Als u een zaak heeft, bespreken wij ook met u de te ondernemen stappen.
Het intakegesprek kan plaatsvinden bij u thuis, bij ons op kantoor of aan de telefoon. Dit gesprek is geheel vrijblijvend en gratis.

3 Opvragen en verzamelen van relevante gegevens
De letselschadespecialist verzamelt, mede met behulp van u, zoveel mogelijk relevante gegevens. Hierbij kunt u denken aan getuigenverklaringen, het proces-verbaal en medische gegevens. Hoe meer bewijs er verzameld wordt, hoe sterker u zaak zal zijn.

4 Aansprakelijk stellen van de tegenpartij
Na het verzamelen van alle relevante gegevens stellen wij de tegenpartij schriftelijk aansprakelijk.

5 Voorschotten aanvragen
Als de tegenpartij aansprakelijkheid heeft erkend, dan vragen wij om een voorschot op de schadevergoeding. Aangezien het lang kan duren voordat een letselschadezaak definitief is afgerond, is het fijn als u alvast één of meerdere voorschotten krijgt.

6 Definitieve schadevergoeding
Uw zaak kan pas afgerond worden, als definitief vaststaat wat de gevolgen van het letsel voor iemand betekenen.
Helaas herstelt niet iedereen van de geleden schade. In dat geval moet u onderzocht worden door een medisch deskundige die bekijkt in welke er sprake is van blijvend letsel en wat de gevolgen hiervan zijn. Middels deze informatie kunnen wij de toekomstige schade vaststellen.

7 Afwikkeling van uw letselschadezaak
Wij bespreken ons voorstel voor de afronding van uw letselschadedossier natuurlijk eerst met u. Daarna onderhandelen wij over uw schadevergoeding met de verzekeringsmaatschappij. Tot slot zorgen wij voor de hele papierwinkel.

A green lifebuoy with a rope is resting on a wooden pier. The pier is made of weathered wooden planks and extends into a body of water. The water is dark and has some ripples. The overall scene is somewhat somber and reflective.

5B.Deskundigheid/Medewerker

Positieve bevindingen

Aanbevelingen, afwijkingen, kritieke afwijkingen

Opleidingsbeleid

Vakvolwassenheid

- Het opleidingsbeleid is dat medewerkers binnen drie jaar vakvolwassen zijn.
- Vijf medewerkers zijn nog niet vakvolwassen, maar volgen/volgden branche erkende opleidingen.
- Het opleidingsbeleid voldoet daarmee aan de norm.

Permanente educatie

- De invulling van PE is relevant voor drie vakvolwassen medewerkers van Mandatis.
- Voor hen zijn voldoende vervolgoopleidingen en vakinhoudelijke initiatieven georganiseerd om aan de 3 dagdelen PE te voldoen.

Overig

- In alle dossiers is een 4-ogen beleid aanwezig van toepassing. Bij alle relevante momenten (voorschot, eindregeling, inzet AD/SR/MA) wordt er overlegd met een collega in de beoordelingsgroep. Deze groep rouleert periodiek. De bespreking wordt ook vastgelegd in het dossier.

Scores op werking

Onderdeel auditmodel	Werking	Score	Beoordeling
Deskundigheid / Medewerker	<ul style="list-style-type: none">• Opleiding Nieuwe medewerkers (Vakvolwassen)	<ul style="list-style-type: none">• 100% (norm 80%)	<ul style="list-style-type: none">• voldaan
	<ul style="list-style-type: none">• Opleiding Vervolgopleiding (PE)	<ul style="list-style-type: none">• 100% (norm 80%)	<ul style="list-style-type: none">• voldaan

Deskundigheid/Medewerker

Aanbeveling(en)

- Voor de minder ervaren medewerkers is nog geen structurele invulling gevonden voor de Permanente Educatie. Ontwikkel naast het bestaande opleidingsbeleid ook een beleid om in de toekomst structureel te voldoen aan PE. Hier valt ook het werkoverleg of vakoverleg onder. Een andere mogelijkheid is samenwerkingspartners, advocaten of WA-expertisebureaus, workshops of kennissessies te laten organiseren.

Kritieke afwijking(en)

- Geen

Afwijking(en)

- Geen

A green lifebuoy with a white rope is resting on a wooden pier. The pier is made of weathered wooden planks and extends into a body of water. The water is dark and has some ripples. The overall scene is somewhat somber due to the muted colors.

5C. Communicatie

Positieve punten

Aanbevelingen, afwijkingen, kritieke afwijkingen

Visie op communicatie

Beleid

- Door in control te zijn op de werkvoorraden zorg Mandatis voor een snelle en adequate schadebehandeling. Korte reactietermijnen en regie voeren op het dossier zijn belangrijke speerpunten.
- De behandelaren wegen zorgvuldig af of bepaalde stappen meerwaarde hebben of niet. Denk bijvoorbeeld aan het inschakelen van een eigen medisch adviseur of de inzet van een schaderegelaar. Keuzes hieromtrent worden ook duidelijk gecommuniceerd aan benadeelde.
- Hoewel Mandatis niet over een uitgeschreven beleid beschikt op communicatie, is wel helder dat er veel aandacht wordt besteed aan de vorm en toonzetting van de communicatie.

Scores op werking

Onderdeel auditmodel	Werking	Beoordeling
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">Houding & gedrag	<ul style="list-style-type: none">voldaan

Communicatie

Aanbeveling(en)

- Formuleer in het Handboek Schadebehandeling de visie op communicatie in letselschadedossiers. Denk aan een aantal kernwaarden of richtlijnen die bij Mandatis passen. Hoe wil je overkomen op benadeelden? Welk taalgebruik hoort daarbij? Welke communicatiemiddelen hebben de voorkeur?
- Overweeg bij definitieve erkenning van de aansprakelijkheid direct telefonisch contact op te nemen met benadeelde. Dit maakt het contact persoonlijk en het biedt de mogelijkheid om direct de schadeposten te inventariseren. Bovendien kan dan direct worden bepaald of er een voorschot nodig is en of de inschakeling van een schaderegelaar aan de orde is.
- De algemene indruk is dat er meer gebeld kan worden met benadeelden en belangenbehartigers. De dossiers bevatten relatief weinig telefoonnotities. Zeker in rechtstreeks contact met benadeelden, wordt het persoonlijke contact zeer gewaardeerd en draagt het bij tot een vlottere afwikkeling.
- De behandelaren communiceren veel via e-mail. Sommigen brengen duidelijke structuren aan in de mails door kopjes te gebruiken, anderen doen dit niet. In het eerste geval zijn de e-mails vaak makkelijker te lezen en te begrijpen. Wissel tijdens een werkoverleg voorbeelden uit en stel een aantal best practices vast en standaardiseer de e-mail communicatie waar mogelijk.
- Bij rechtstreeks contact met een benadeelde zijn de rappeltermijnen soms aan de lange kant. Omdat benadeelde niet wordt bijgestaan door een professionele belangenbehartiger, is het aan Mandatis om te zorgen dat er regelmatig contact is en er zicht is op het herstelproces. Overweeg bij rechtstreeks contact met benadeelde een standaard rappeltermijn van 4 weken te hanteren (in ANVA) tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken. Ook hier heeft telefonisch contact de voorkeur vanwege het persoonlijke karakter en de snelheid.

Communicatie

Kritieke afwijking(en)

- Geen

Afwijking(en)

- Geen



A green lifebuoy with white rope is resting on a wooden pier. The pier is made of weathered wooden planks and extends into a body of water. The water is dark and has some ripples. The overall scene is somewhat somber due to the muted colors.

5D. Praktijkvoering

Positieve punten

Aanbevelingen, afwijkingen, kritieke afwijkingen

Vastlegging doorlooptijden - Beleid

Algemeen

- Vanwege de niche waarin Mandatis opereert, kunnen de normen voor de doorlooptijden van letselschadezaken in het NKL niet 1-op-1 worden gehanteerd. Specifiek voor Mandatis speelt het eigen risico van de overheidsinstelling een belangrijke rol. Daarnaast wordt de klant (opdrachtgever) nauw betrokken bij het innemen van een standpunt t.a.v. de aansprakelijkheid. Deze factoren kunnen van invloed zijn op de doorlooptijden voor het eerste contact en de beoordeling van de aansprakelijkheid. Hiermee is rekening gehouden in de beoordeling van de resultaten.

DT1 eerste contact

- Binnen 1 werkdag na melding ontvangt verzekerde een bevestiging met schadenummer. Tevens ontvangt hij dan een eerste dekkingsoordeel en beoordeling of schade wel of niet onder het Eigen Risico valt. Hij heeft dan de mogelijkheid om aan te geven of u wel of niet gebruik wilt maken van de Service Module. Indien sprake is van gedekte schade boven het eigen risico wordt binnen 1 dag na melding tevens een ontvangstbevestiging aan wederpartij toegezonden.
- Letselschades die onder het eigen risico vallen worden in beginsel bij een eigen risico van minder dan € 12.500,- kosteloos behandeld.
- Binnen 1 werkdag wordt nadere informatie opgevraagd (bij gemeente en wederpartij) ter beoordeling van de zaak. Indien geen nadere informatie nodig is wordt binnen een week een conceptstandpunt ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeente.
- Drie weken na het informatieverzoek volgt een rappel indien de informatie van gemeentezijde niet is ontvangen.

Vastlegging doorlooptijden - Beleid

DT2 beoordeling aansprakelijkheid

- Na ontvangst informatie van beide partijen wordt, indien de informatie uiteraard toereikend is, binnen 1 week na ontvangst een concept standpunt ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeente. Na goedkeuring wordt het standpunt direct verzonden aan wederpartij.
- Bij afwijzing wordt de zaak zes maanden verder geagendeerd. Na zes maanden wordt de zaak gesloten. De gemeente ontvangt hiervan een sluitingsbericht.
- Wordt een reactie ontvangen van wederpartij op de afwijzing dan volgen wederom de stappen genoemd onder punt 2 tot en met 5.
- Indien er sprake is van erkenning van aansprakelijkheid inzake een letselschade dan wordt inschakeling van een schaderegelaar ten behoeve van een driegesprek besproken, indien er geen sprake is van een stabiele medische situatie bij wederpartij.

Vastlegging doorlooptijden - Beleid

DT3 tweejaarsevaluaties, DT4 beleid zaken >3 jaar

- Ieder dossier wordt bij elk belangrijk contactmoment bekeken door 4 ogen. Deze contactmomenten worden ook vastgelegd op het dossier.
- Daarnaast is er iedere 6 maanden een check op het dossier om te bepalen of het dossier goed loopt.
- Er is geen separate 2-jaars of 3-jaarsbeoordeling.
- Door de principes van 4 ogen en de halfjaarlijkse checks zijn er geen dossiers die van de radar verdwijnen of niet geëvalueerd worden. Daarnaast is er minimaal jaarlijks contact met benadeelden op dossierniveau door deze acties.

Plan van aanpak: Langlopend Letsel

- Binnen het Verbond is een circulaire gestuurd met daarin de opdracht om een plan te maken voor zaken die langer dan 5 jaar lopen. Mandatis is een relatief jonge organisatie met slechts enkele dossiers langer lopen dan deze periode.

Scores op werking

Onderdeel auditmodel	Werking	Score	Beoordeling
Doorlooptijden	• DT1: eerste contact	• 98,5% (norm 80%)	• voldaan
	• DT2: beoordeling aansprakelijkheid	• 100% (norm 80%) <i>Waarvan 100% expliciet</i>	• voldaan
	• DT3: tweejaarsevaluatie	• 90,3% (norm 80%) <i>Waarvan 100% tijdig</i>	• voldaan
	• Langlopend letsel	• Zeer beperkt van toepassing	• voldaan

- Langlopend:
 - 100% implementatie door 4-ogenbeleid en 6-maanden checks.

Praktijkvoering

Aanbeveling(en)

- Een aantal gemeenten stuurt bij melding van een nieuwe schade direct inhoudelijke informatie mee over de toedracht of de situatie waarin het ongeval heeft plaatsgevonden. Het komt ook regelmatig voor dat Mandatis alleen een signaal ontvangt dat er sprake is van een voorval met schade, zonder verdere informatie. In de ontvangstbevestiging stelt de behandelaar vervolgens direct vragen om de kwestie te verduidelijken. Dit zijn meestal terugkerende vragen als:
 - Is duidelijk hoe het is gebeurd?
 - Is de betreffende weg/locatie in eigendom en beheer van de gemeente?
 - Is bekend waarom de situatie zo was zoals die is aangetroffen?
 - Zijn er eerder of vaker meldingen of klachten binnengekomen over deze situatie?
 - Etc.

Onderzoek of het mogelijk is bij een nieuwe schademelding direct een aantal van deze vragen beantwoord te krijgen, bijvoorbeeld door een vast format te gebruiken voor een schademelding. Dit kan kostbare tijd schelen omdat de aansprakelijkheid bijvoorbeeld sneller beoordeeld kan worden.

Praktijkvoering

Aanbeveling(en)

- Overweeg om na 2 jaar, 3 jaar en 5 jaar meer formele en uitgebreide(re) dossierreviews uit te voeren. Hier kunnen bijvoorbeeld andere vragen gesteld worden dan op de reguliere half-jaarchecks of bij de 4-ogenmomenten. Integreer in deze evaluatiemomenten:
 - jaarlijks persoonlijk contact benadeelde (GBL vereiste);
 - alternatieve geschillenbeslechting zoals mediation;
 - mogelijkheid tot evaluatie middels een driegesprek.

Kritieke afwijking(en)

- Geen

Afwijking(en)

- Geen

A green lifebuoy with a white rope is resting on a wooden pier. The pier is made of weathered wooden planks and extends into a body of water. The water is dark and has some ripples. The overall scene is somewhat somber due to the muted colors.

5E. Klant

Positieve punten

Aanbevelingen, afwijkingen, kritieke afwijkingen

Valide tevredenheidsonderzoek

Verzending en respons

- Met opdrachtgevers wordt structureel geëvalueerd. Ook worden er jaarlijks themadagen met opdrachtgevers georganiseerd om hen te informeren over relevante onderwerpen rondom letselschade.

Resultaten

Onderdeel auditmodel	Werking	Score	Beoordeling
Klant	Tevredenheid over: <ul style="list-style-type: none">• Totale behandeling• Communicatie• Informatievoorziening• Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none">• N.t.b. (norm 7,0)• N.t.b. (norm 7,0)• N.t.b. (norm 7,0)• N.t.b. (norm 7,0)	<ul style="list-style-type: none">• niet voldaan

Klant

Aanbeveling(en)

- Geen

Kritieke afwijking(en)

- Geen

Afwijking(en)

- Mandatis voert geen tevredenheidsonderzoek uit onder benadeelden. Ontwikkel een valide onderzoek. Betrek de volgende elementen bij de ontwikkeling:
 - Zorg voor een betrouwbare verzending. Alle benadeelden van wie de persoonlijke schade is afgewikkeld, dient een enquête te ontvangen.
 - Maak een onderscheid tussen digitale verzending en fysieke verzending: hoe gaan we om met benadeelden waarvan het e-mailadres niet bekend is? Dit heeft invloed op de betrouwbare verzending.
 - Zorg dat het onderzoek AVG-proof is. Dat geldt voor de inschakeling van derden die de persoonsgegevens ontvangen, maar ook voor recht op inzage, recht op verwijdering en recht op verzet.

Wij adviseren een doorlopend onderzoek te organiseren in plaats van een eenmalig onderzoek. De ervaring leert dat het versturen van een verzoek tot het invullen van een enquête direct na de afwikkeling van de persoonlijke schade de meeste respons oplevert. Bovendien levert een doorlopend onderzoek continue feedback op de kwaliteit van de schadebehandeling in plaats van een eenmalig beeld.

Corrigerende maatregel 18 oktober 2021:

- Mandatis heeft een klanttevredenheidsonderzoek ontwikkeld. Een voorbeeld is ingezien door de auditor. De resultaten worden ten tijde van de tussentijdse meting gecheckt op validiteit.

A green lifebuoy with white rope is resting on a wooden pier. The pier is made of weathered wooden planks and extends into a body of water. The water is dark and has some ripples. The overall scene is somewhat somber due to the muted colors.

5F. Management

Positieve punten

Aanbevelingen, afwijkingen, kritieke afwijkingen

Klachten

- Mandatis heeft een klachtenprocedure beschreven in het handboek. Hierin staan de rollen en verantwoordelijkheden van behandelaar, hoofd juridische dienst, de directie en het Kifid omschreven.
- Uitgangspunt is om de klacht binnen 10 werkdagen te behandelen.
- Op <https://www.Mandatisverzekeringen.nl/wp-content/uploads/Klachtenprocedure-Mandatis.pdf> staat de klachtenprocedure beschreven.
- In de periode 2020 tot en met juni 2021 zijn in totaal vijf klachten binnengekomen en behandeld.

Werkvoorraden

- De werkvoorraad is een belangrijk speerpunt van Mandatis. Deze wordt continu gemonitord en het management stuurt hier actief op.
- De verdeling van nieuwe zaken gebeurt op basis van ervaringsniveau én persoonlijke werkvoorraad. Zo borgt Mandatis dat de postvoorraad niet te groot wordt.
- In 2020 en 2021 is het team versterkt met 4 medewerkers om ervoor te zorgen dat de voorraden beheersbaar blijven. Elke nieuwe medewerker start met een “schoon” bestand, en neemt slechts zaken over indien dit meerwaarde heeft.
- Mandatis heeft ten tijde van de audit een postvoorraad van ongeveer 2 weken. Er is 1 medewerker op vakantie van wie de voorraad op dit moment 4 weken. De post wordt gemonitord en er wordt waargenomen waar nodig.

Continu verbeteren

Met behulp van managementinformatie wordt de kwaliteit van de schadebehandeling gemeten, geborgd en waar nodig verbeterd. Een korte samenvatting van de instrumenten die Mandatis gebruikt:

- Werklijsten waarmee continu inzicht wordt gegeven in de:
 - Productie
 - Werkvoorraad
 - Doorlooptijd
- Mutatie reserveringen:
- Melden van bijzonderheden
- Schadeoverleg:
 - Wekelijks overleg met een vaste agenda. Enerzijds platform om relevante ontwikkelingen te delen. Anderzijds om uniforme aanpak van allerhande vraagstukken te bereiken.
- Individueel werkoverleg:
 - Bespreken van functioneren, werkdruk, ontwikkelingen en verbetermogelijkheden
- Interne en externe audit:
 - Tweemaal per jaar interne audit
 - Eenmaal per jaar externe audit

Innovaties en verbeterprojecten

- Mandatis organiseert themadagen voor haar opdrachtgevers. Op deze themadagen wordt het letselschadevak behandeld en uitgelegd. Zo wordt de relatie onderhouden met opdrachtgevers en voor in de toekomst begrip gecreëerd voor de behandeling van deze zaken.



Scores op werking

Onderdeel auditmodel	Werking	Score	Beoordeling
Management	<ul style="list-style-type: none">• Klachtafhandeling	<ul style="list-style-type: none">• 100%	<ul style="list-style-type: none">• voldaan
	<ul style="list-style-type: none">• Werkvoorraden ouderdom	<ul style="list-style-type: none">• 100%	<ul style="list-style-type: none">• voldaan
	<ul style="list-style-type: none">• Innovaties en verbeterprojecten		<ul style="list-style-type: none">• voldaan

Management

Aanbeveling(en)

- Geen

Kritieke afwijking(en)

- Geen

Afwijking(en)

- Geen

