



## Convenant

### Partijen

Dit convenant wordt gesloten tussen de volgende partijen:

1. Whiplash Stichting Nederland (WSN), statutair gevestigd te Bunnik en tevens kantoorhoudende te 3981 GB Bunnik aan de J.F. Kennedylaan 101 (postadres: postbus 105, 3980 CC Bunnik), en
2. Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP), statutair gevestigd te Amsterdam, en kantoorhoudende te Leeuwarden (postadres: postbus 650, 8901 BL Leeuwarden).

### Doel

Het doel van dit convenant is om de juridische dienstverlening aan whiplashpatiënten door middel van de door partijen gekozen samenwerking, zowel op individueel als op collectief niveau, te optimaliseren. Dit doel wordt onder meer nagestreefd door de bij ASP aanwezige juridische kennis te combineren met de ervaringsdeskundigheid aan de zijde van de WSN.

### Juridische dienstverlening aan donateurs van de WSN

#### Algemeen

1. De in dit convenant gemaakte afspraken op het gebied van de individuele juridische dienstverlening zijn uitsluitend van toepassing indien een ASP-advocaat in het kader van de samenwerking wordt verzocht om diensten te verlenen ten behoeve van een donateur van de WSN. Anderen dan donateurs van de WSN kunnen aan dit convenant geen rechten ontleen.

2. De dienstverlening als bedoeld in dit convenant dient uitsluitend door een aan dit project deelnemende ASP-advocaat te worden geleverd. Kantoorgenoten van ASP-leden, die zelf geen lid zijn van ASP, kwalificeren niet. ASP zal de WSN op de hoogte stellen wie van haar leden aan dit project deelnemen.

### Praktisch

De binnen de WSN te volgen procedure loopt als volgt:

1. Het secretariaat van de WSN verwijst een beller door naar de dienstdoende contactpersonen van de telefonische hulpdienst. Op het secretariaat wordt eerst vastgesteld of de beller donateur is.
2. Indien verwijzing naar een deelnemende ASP-advocaat aan de orde is, noteert de contactpersoon met toestemming van de beller naam, telefoonnummer en adresgegevens op het registratieformulier. De contactpersoon informeert nogmaals of de beller donateur van de WSN is.
3. De contactpersoon verwijst de beller door naar een deelnemend ASP-lid in de omgeving van de beller.
4. Naam, telefoonnummer en adresgegevens van de beller worden na afloop van de telefoondienst aan de vrijwilligerscoördinator doorgegeven via het registratieformulier.
5. De vrijwilligerscoördinator registreert de gegevens van de beller en speelt dit door aan het secretariaat.
6. Het secretariaat stuurt een brief van de WSN ter bevestiging aan de cliënt.

ASP en WSN voeren gezamenlijk een registratie van cliënten. Dit houdt in dat de WSN de NAW-gegevens van cliënten registreert die zijn doorverwezen naar een deelnemende ASP-advocaat (evt aangevuld met enkele achtergrondgegevens, zoals datum ongeval, naam verzekering tegenpartij, looptijd zaak, belangrijkste knelpunten, etc.). Jaarlijks worden aanvullende gegevens teruggekoppeld van ASP naar WSN over het verloop van de zaak (aard gegevens te bepalen in nader overleg).

Ten aanzien van de dienstverlening door aan dit project deelnemende ASP-advocaten geldt het volgende:

1. De in dit convenant geregelde dienstverlening aan donateurs van de WSN wordt uitsluitend geleverd door ASP-advocaten die kunnen en willen voldoen aan de in dit convenant gemaakte afspraken.
2. Een ASP-lidmaatschap houdt het navolgende in:
  - a. de advocaat treedt in letselschadezaken uitsluitend op voor slachtoffers en behartigt niet (tevens) de belangen van aansprakelijkheidsverzekeraars;
  - b. hij of zij beschikt minimaal over 5 jaar ervaring in het behandelen van letselschadezaken;

- c. de specialisatieopleiding Personenschade (Grotius Academie), of een daarmee gelijk te stellen opleiding, is met goed gevolg afgelegd;
  - d. de voor gespecialiseerde letselschadeadvocaten verplichte jaarlijkse nascholing op het gebied van letselschade wordt gevolgd;
  - e. minimaal 50% van een volledige vijfdaagse werkweek wordt besteed aan het behandelen van zaken op het gebied van letselschade;
  - f. het bestuur van de ASP heeft de bevoegdheid om onder speciale omstandigheden een lid toe te laten dat niet aan alle criteria voldoet.
3. De advocaat heeft de beschikking over een medisch adviseur en een rekenkundig bureau.
  4. De advocaat heeft aantoonbaar belangstelling voor en kennis van whiplashproblematiek.
  5. Een eerste gesprek met de ASP-advocaat, ook als de zaak op dat moment al bij een andere advocaat in behandeling is, brengt voor de WSN-donateur geen kosten met zich mee.
  6. Een verzoek om een schriftelijke en gemotiveerde second opinion, op basis van bestudering van het dossier, zal tegen gereduceerd tarief (uurtarief Euro 75,- excl BTW met een maximum van 5 uren) worden verstrekt. Indien de WSN-donateur in aanmerking komt voor door de overheid gesubsidieerde rechtsbijstand, en er voor de second opinion een toevoeging wordt verstrekt, zal de second opinion op die basis worden verricht.
  7. De advocaat zal zich er voor inspannen dat een (tijdelijk) gebrek aan financieringsmogelijkheden bij de cliënt de toegang tot juridische belangenbehartiging niet in de weg staat.
  8. De advocaat is bereid om de zaak zo nodig op basis van een (al dan niet voorwaardelijke) toevoeging voor de cliënt te behandelen.
  9. In geval van een procedure zal de advocaat, indien de cliënt niet voor toevoeging in aanmerking komt en evenmin rechten aan een rechtsbijstandverzekering kan ontlenen, aan donateurs van de WSN een gematigd uurtarief (dat eventueel al naar gelang het resultaat kan worden aangepast) in rekening brengen.
  10. De advocaat informeert de cliënt regelmatig over de voortgang en de stand van zaken in het schaderegelingstraject. Regel is dat de cliënt afschrift ontvangt van alle correspondentie, tenzij in overleg met de cliënt anders wordt besloten. Indien nodig zal de ASP-advocaat de cliënt er op wijzen dat de WSN beschikbaar is om niet-juridische ondersteuning te verlenen.
  11. De advocaat zal zich er voor inspannen dat het schaderegelingstraject efficiënt en voor de cliënt zo weinig mogelijk belastend wordt ingericht.
  12. Medische informatie wordt bijzonder zorgvuldig gecommuniceerd. De advocaat zal uitsluitend met schriftelijke machtiging van de cliënt afschrift van diens medische gegevens opvragen.

Door de advocaat ontvangen medische gegevens zullen pas aan derden worden toegestuurd nadat de cliënt zelf van deze gegevens heeft kennis genomen en daarmee heeft ingestemd.

### Klachtenregeling

ASP-advocaten zijn allen lid van de Nederlandse Orde van Advocaten ([www.advocatenorde.nl](http://www.advocatenorde.nl)). De algemene regels van klacht- en tuchtrecht voor advocaten zijn derhalve van toepassing.

Als een donateur van de WSN een klacht heeft over zijn of haar ASP-advocaat, heeft deze tevens de mogelijkheid om gebruik te maken van de diensten van het WSN-ASP ombudsteam. Dit team bestaat uit een tweetal leden waarvan één door WSN en de ander door ASP is aangewezen. De gang van zaken is als volgt:

- a. Een klacht kan, bij voorkeur schriftelijk maar zonedig ook mondeling, worden ingediend bij het secretariaat van de WSN.
- b. Een WSN-bestuurslid, lid van het ombudsteam, neemt naar aanleiding van de ingediende klacht binnen twee weken telefonisch contact op met de cliënt.
- c. Het WSN-bestuurslid en de cliënt bespreken de probleemsituatie en mogelijke oplossingsrichtingen voor de cliënt.
- d. Na gesprek met de cliënt neemt het WSN-bestuurslid contact op met het ASP-lid van het ombudsteam.
- e. Het ASP-lid van het ombudsteam neemt contact op met de advocaat, over wiens handelwijze wordt geklaagd. Hij of zij bespreekt met de advocaat de probleemsituatie en mogelijke oplossingsrichtingen. De advocaat geeft de hem inzage in het dossier. Er wordt rekening gehouden met de interne klachtenregeling van het betreffende advocatenkantoor.
- f. Het WSN-ASP ombudsteam zet oplossingsmogelijkheden uiteen en legt deze voor aan cliënt en advocaat.
- g. In goed overleg tussen ombudsteam, advocaat en cliënt wordt de oplossingsrichting bepaald binnen een periode van 6 weken na het indienen van de klacht.
- h. Cliënt en advocaat voeren gezamenlijk de oplossing uit, zonedig kunnen zij ruggespraak houden met het ombudsteam.

### **Overige afspraken**

#### Publiciteit

ASP en WSN ondersteunen elkaar waar mogelijk publicitair. De WSN zal een advertentie van de ASP (of ASP-leden) tegen betaling plaatsen in haar blad en op de website.

De ASP-leden kunnen tevens tegen betaling artikelen in het blad plaatsen. De ASP-leden zullen folders van de WSN aanbieden aan nieuwe 'whiplashcliënten'. De WSN zal haar bekende advocaten die (nog) geen lid zijn van de ASP, over de samenwerking informeren en op de mogelijkheid van het lidmaatschap van ASP wijzen. De ASP en de WSN zullen, indien gewenst, de publiciteit zoeken en de onderlinge samenwerking PR-matig inzetten. Ook zal een wederzijdse link op de websites geplaatst worden. Eventueel kan een gezamenlijke folder ontworpen worden.

#### Kwaliteitsverbetering

ASP en WSN zoeken gezamenlijke mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering. Dit kan bestaan uit periodieke feedback (overleg ASP-leden met WSN-contactpersonen; delen ervaringen, nieuwe ontwikkelingen, verbintenis), maar bijvoorbeeld ook uit gezamenlijk uit te voeren tevredenheidsspeilingen, uitwisselen van ervaringen met externe partijen (zoals verzekeraars, medisch adviseurs etc), acties om de positie van patiënten te versterken.

#### Evaluatie

De samenwerking wordt regelmatig geëvalueerd en zonodig bijgesteld. In ieder geval zal aandacht zijn voor binnengekomen klachten en het voldoen van een ombudsteam in het oplossen van de klachten. Bij behoefte aan een onafhankelijke klachtencommissie, zal deze volgens afspraak in het leven geroepen worden, waarbij tevens gekeken kan worden naar reeds bestaande geschillencommissies.

#### Wederzijdse informatievoorziening

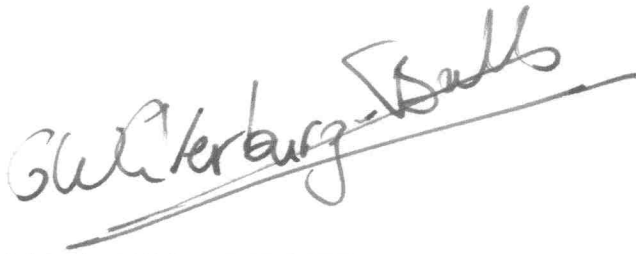
De ASP en WSN zullen elkaar zonodig en voorzover mogelijk op de hoogte houden van belangrijke ontwikkelingen en informatie op alle mogelijke terreinen die invloed (kunnen) hebben op het behartigen van de belangen van whiplashpatiënten.

#### **Geldigheidsduur**

Dit convenant wordt voor onbepaalde tijd gesloten. Elk van beide partijen heeft het recht om het schriftelijk op te zeggen met in achtneming van een termijn van 3 maanden. Een opzegging heeft geen gevolgen voor de individuele cliënt – advocaat relaties die gedurende de geldigheid van het convenant zijn totstandgekomen tenzij daarover op individueel niveau tussen cliënt en advocaat beslissingen worden genomen.

**Ondertekening**

Dit convenant werd op 6 februari 2006 te Amsterdam door partijen ondertekend.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G.W.L. Verburg-Balke', written over a horizontal line.

Whiplash Stichting Nederland  
vertegenwoordigd door  
drs. G.W.L. Verburg-Balke

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.M. Beer', written over a horizontal line.

Vereniging van Advocaten voor  
Slachtoffers van Personenschade  
vertegenwoordigd door mr. J.M. Beer