

# 18e PIV Jaarconferentie

Vrijdag 23 maart 2018  
Congrescentrum Orpheus, Apeldoorn

## Evolutie of Revolutie?

Hoe de letselschaderegeling verandert in de moderne tijd



De wereld verandert in razend tempo. Innovatie, automatisering en digitalisering zijn aan de orde van de dag. Transparantie en efficiency zijn managementtools geworden. Hoe doen verzekeraars het in deze moderne wereld? Hoe zetten zij innovatie in voor een transparante schadebehandeling? Hoe werken zij samen met de markt? Evoluëren we als professionals langzaam naar het beoogde doel of wordt het een revolutie? Veel vragen spelen tegelijkertijd: Hoe moet je veranderen? Wat heb je daarvoor nodig? Wanneer doe je het? Wie eerst? Met welk doel? En ook: hoe doen anderen dat? Die laatste vraag is nog het makkelijkst te beantwoorden door buiten onze eigen letselschadewereld te kijken. Praat mee tijdens de PIV Jaarconferentie 'Evolutie of Revolutie?'

De Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) organiseert jaarlijks de PIV Jaarconferentie. Letselschade is een actueel onderwerp. De PIV Jaarconferentie geeft podium aan tal van sprekers van binnen en buiten de wereld van de letselschade. Het is een dag om kennis met elkaar te delen, inspiratie op te doen, nieuwe dingen te horen en met elkaar in gesprek te gaan. Studiecentrum Kerckebosch is de congrespartner van het PIV.

Aan deze 18e jaarconferentie wordt medewerking verleend door:

Dagvoorzitter:

**Tom van 't Hek**

Sprekers:

**mr. Jacqueline Berkelaar**

**dr. Mathijs Bouman**

**Eveline Bouwman MSc**

**Pier Eringa**

**mr. Eunice Gubbels**

**prof. mr. Siewert Lindenberg**

**Karien van der Loo-van de Sande**

**mr. Lucia Melcherts**

**Herald Nobel BBA**

**mr. Mariken Peters**

**mr. Steven Polak**

**Patrick van de Sande**

**mr. ir. Jørgen Simons**

**Marjoleine van der Zwan MSc MBA**

[www.pivjaarconferentie.nl](http://www.pivjaarconferentie.nl)



NIVRE-punten in aanvraag

# Programma

**09:00 – 10:00 uur** Ontvangst, uitreiking documentatie, koffie

**10:00 – 10:05 uur** Opening



**Tom van 't Hek**, Radio & tv-presentator en oud-huisarts

**10:05 – 10:15 uur** Welkom



**Marjoleine van der Zwan MSc MBA**, Directeur, Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV)

**10:15 – 10:35 uur** Vanuit de klant bekeken...



Pier Eringa heeft in diverse rollen bedrijven die maatschappelijke verantwoordelijkheid dragen, klantgericht gemaakt. Hoe zorg je als branche dat je geloofwaardig bent voor de klant? Hoe kom je tot een goede dienstverlening voor grote groepen? Welke adviezen heeft hij voor onze sector op het gebied van klantgerichtheid?

**Pier Eringa**, President-directeur, ProRail, oud-bestuursvoorzitter, Albert Schweitzer ziekenhuis

**10:35 – 10:55 uur** Kost deze revolutie mij mijn baan?



De grote doorbraak van de informatietechnologie wordt ook wel de vierde revolutie genoemd. Met de komst van kunstmatige intelligentie vrezelen velen voor hun baan. Ook in de financiële dienstverlening wordt klantcontact steeds digitaler. Neemt de chatbot het over van de medewerker? Wat is de essentie van dienstverlening en wat kunnen we leren van het verleden in deze veranderende wereld? Wat zijn de gevolgen voor de letselschaderegeling? Mathijs Bouman werpt met ons een blik op de toekomst van de digitalisering in de financiële dienstverlening.

**dr. Mathijs Bouman**, Econoom en journalist

**10:55 – 11:25 uur** Koffiepauze

**11:25 – 11:45 uur** Automatisering in de letselschaderegeling: (k)ramp of kans?



Leent het proces van de letselschaderegeling zich voor automatisering? Of is persoonlijk contact met het slachtoffer onmisbaar? Of is dat een schijnbare tegenstelling? Digitalisering en automatisering kunnen leiden tot efficiëntere afwikkeling van letselschade. De tijd die daardoor vrijkomt, kan worden ingezet voor persoonlijke aandacht. Wat valt er te leren van het geheel vernieuwde proces bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven? Digitalisering van aanvragen, normering van bedragen en investering in persoonlijk contact? Welke innovaties kunnen leiden tot noodzakelijke vereenvoudiging van het proces van de letselschaderegeling?

**prof. mr. Siewert Lindenbergh**, Hoogleraar Privaatrecht, Erasmus Universiteit Rotterdam

**11:45 – 12:15 uur** Inspiratiedebat 'Voortschrijdend inzicht?!'

O.l.v. dagvoorzitter Tom van 't Hek, m.m.v. dr. Mathijs Bouman en prof. mr. Siewert Lindenbergh

**12:15 – 13:30 uur** Lunch

**13:30 – 14:15 uur** Parallelsessies - Ronde 1

**14:15 – 14:45 uur** Theepauze en wisseling parallelsessies

**14:45 – 15:30 uur** Parallelsessies - Ronde 2

**15:30 – 15:40 uur** Terug naar de plenaire zaal

**15:40 – 16:20 uur** (R)evolutie in ons denken: Clinic OMdenken

Heb je het te druk, dan heb je vaak de neiging nóg harder te gaan werken. Mensen om je heen zien dan dat je het allemaal wel aankunt, en schuiven nog meer werk jouw kant op. Je hebt dan geen oplossing gecreëerd, maar het probleem eenvoudigweg groter gemaakt. Het is net als blazen om een vuur uit te krijgen. De kerngedachte van omdenken is om van een probleem een mogelijkheid te maken. Hoe gaan we van ja-maar-denken naar ja-en-denken; het verschil tussen het denken in termen van bedreigingen of kansen? “Beer op de weg? Give him a hug!”

**16:20 – 16:30 uur** Afsluiting door de dagvoorzitter

Met aansluitend napraten tijdens de borrel.

# Parallelsessies

Gelijktijdig vinden de PIV Letselpaza en zeven parallelsessies plaats, waarvan u er twee kunt bijwonen. De parallelsessies beogen een verandering teweeg te brengen in kennis, cultuur en techniek/praktijk. Wij verzoeken u vriendelijk de twee sessies van uw keuze en een reservekeuze te vermelden bij uw aanmelding.

## 1. De impact van een dodelijk arbeidsongeval

In 2014 wordt Toon van der Loo onwel bij het werk in een reactor. Hij raakt in coma en overlijdt. Door omdenken wisten zijn weduwe Karien van der Loo en zwager Patrick van de Sande processen anders te laten verlopen zowel op gebied van strafvervolgning als van schadevergoeding. Het boek TOON dat zij schreven over de juridische nasleep van het ongeval, leidde tot een aangenomen motie in de Tweede Kamer. Welke lessen kunnen verzekeraars en belangenhartigers hieruit trekken als het gaat om communiceren met nabestaanden? En welke veranderingen willen zij? Zij pleiten voor een ander systeem: niet kijken naar straf en aansprakelijkheid, maar naar oorzaken en verbeterplannen. Alles met aandacht voor de menselijke factor.

**Karien van der Loo-van de Sande en Patrick van de Sande**



## 2. Effectief communiceren: inzicht in je rode, groene, gele of blauwe eigenschappen

Als je in (onderhandelings)gesprekken wel eens de ervaring hebt dat de ander op een andere golfleugte zit en dat je elkaar niet begrijpt, dan is het interessant om inzicht te krijgen in welk kleurtype jij mogelijk bent. In deze parallelsessie ervaar je hoe je kunt afstemmen en verbinden met een ander type. Als je een voorkeur hebt voor introvert voelen, hoe stem je dan af met een extraverte denker? Als je een extraverte voeler bent, hoe stem je dan af met een introverte denker? En vice versa. Je ervaart hoe je door middel van een eenvoudig kleurenmodel de kracht van de verschillen leert herkennen, erkennen en benutten.

**mr. Eunice Gubbels, Coach/trainer, YellowBox, loopbaancoaching&training**



## 3. Speedcursus Harvard-onderhandelen: effectiever en efficiënter onderhandelen

Binnen de letselschaderegeling is Harvard-onderhandelen een veel gebruikte methode, die goed aansluit bij de Gedragscode Behandeling Letselschade. Om goed te kunnen onderhandelen binnen de letselschaderegeling moet u niet alleen beschikken over kennis van de juridische kaders, maar ook over een behoorlijke dosis communicatieve slimheid. Hoe gaat u bijvoorbeeld om met een starre wederpartij? Of, een slachtoffer met te hoge verwachtingen? Komt u tot een goede regeling voor alle betrokkenen? In deze speedcursus ontdekt u een nieuw perspectief op een beproefde methode.

**Eveline Bouwman MSc, Eigenaar, Nederlands Bureau voor Positieve Coaching Herald Nobel BBA, Eigenaar, JOOPs - de Kunst van het Groeien**



## 4. Innovaties vanuit De Rechtspraak

Wat zijn de meest vernieuwende ontwikkelingen in de rechtspraak voor de letselschaderegeling? Hebben die betrekking op de WAM? En wint de Hoge Raad het dan van het Europees Hof van Justitie? Of is het meest vernieuwend de wijze waarop met voordeelstoerekening wordt omgegaan, of met de werkgeversaansprakelijkheid voor vrijwilligers? En als de Hoge Raad zich al heeft uitgelaten over de zaak van de Shaken Baby, levert dat dan een belangrijke ontwikkeling op? Andere ontwikkelingen zijn de digitalisering van de rechtspraak en de modernisering van het bewijsrecht; wat gaat de letselschadebehandelaar daarvan merken? Kortom: deze parallelsessie geeft u een update van belangrijke ontwikkelingen in de rechtspraak.

**mr. Steven Polak, Advocaat, Lauxtermann Advocaten**



## 5. De nieuwe Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Met ingang van 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De AVG heeft rechtstreekse werking binnen de EU, waaronder Nederland. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) komt daarmee te vervallen. Hoewel de systematiek van de huidige regelgeving in beginsel gelijk blijft, brengt de AVG op verschillende punten aanzienlijke wijzigingen met zich mee. Dit heeft tevens consequenties voor de afwikkeling van personenschades door verzekeraars.

**mr. ir. Jørgen Simons, Advocaat, Leijnse Artz advocaten**



## 6. Afwikkeling van medische schade onder de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Op 1 januari 2017 is de nieuwe Wkkgz in werking getreden. Hoe is de nieuwe geschillenregeling bedoeld? Welke uitspraken zijn er inmiddels gedaan? In de behandeling van geschillen is vooralsnog niet veel veranderd. Echter, wél in de voorfase voor een geschil bij de geschillencommissie komt. Wat betekent de nieuwe geschillenregeling voor de patiënt? Welke aandachtspunten zijn er voor de praktijk? Wat kan De Geschillencommissie betekenen en hoe verloopt de procedure bij de geschillencommissies? U hoort het in deze parallelsessie over de Wkkgz en de geschillenregeling in de praktijk.

**mr. Jacqueline Berkelaar, Manager Juridische Zaken, De Geschillencommissie Zorg**

**mr. Lucia Melcherts, Hoofd Juridische Zaken, De Geschillencommissie**



## 7. Remedies tegen kapers op de kust: bescherming van het vermogen uit de letselschade-uitkering

Letselschadeslachtoffers die een forse schadevergoeding hebben ontvangen, teren in op hun vermogen door het betalen van vermogensbelasting, kwijtraken van zorg- of huurtoeslag, betalen van eigen bijdragen WMO/WLZ of inleveren van hun vergoeding bij de gemeente, omdat zij toevallig in de bijstand zitten. Als hun huwelijk of partnerschap op de klippen loopt, kan het gebeuren dat zij hun schadevergoeding moeten delen met hun ex. En als zij minderjarig of niet 'compos mentis' zijn, ligt een greep in de kas door derden op de loer. Hoe kan het slachtoffer tegen dergelijke ongewenste neveneffecten worden beschermd, via de VSO of anderszins? Hoe ver gaat de zorgplicht van de professionals hierin? Kan van het slachtoffer verlangd worden dat hij, ter beperking van de schade, niet kiest voor een lumpsum vergoeding maar voor periodieke afdoening van de schade? En hoe 'sluitend' zijn de diverse oplossingen?

**mr. Mariken Peters, Advocaat en register-mediator, AV&L Advocatuur en Mediation, Docent, Grotius Opleiding Letselschade**



## 8. PIV Letselpaza: ontmoetingsplaats voor professionals

De PIV Letselpaza is een ontmoetingsplaats waar (medewerkers van) verzekeraars, expertisebureaus en belangenhartigers elkaar informeel kunnen ontmoeten en concrete dossiers met elkaar bespreken. Voor dit laatste zijn plekken ingericht op de locatie. Indien u op de Letselpaza een zaak wilt bespreken, dient u zelf contact op te nemen met uw gesprekspartner. Deze persoon moet zelf natuurlijk ook inschrijven voor de PIV Jaarconferentie.

## 18e PIV Jaarconferentie

### Evolutie of Revolutie?

#### Datum

Vrijdag 23 maart 2018

#### Locatie

Congrescentrum Orpheus, Apeldoorn  
Churchillplein 1  
7314 BZ Apeldoorn  
Tel. 055-5270300

#### Bereikbaarheid

Met eigen vervoer is de accommodatie zeer goed bereikbaar. Orpheus beschikt over een eigen parkeergarage. Deelnemers ontvangen van de organisatie een uitrijkaart. Met het openbaar vervoer is Orpheus bereikbaar via het NS-station Apeldoorn. Loopafstand circa 10/15 minuten.

#### Organisatie

Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars in nauwe samenwerking met Studiecentrum Kerckebosch.

#### Kosten

- € 395,- per persoon.
- € 375,- per persoon bij gelijktijdige aanmelding van twee of meer collega's uit dezelfde organisatie.

*Voor medewerkers van de in het PIV deelnemende (aansprakelijkheid)verzekeraars en expertisebureaus gelden de volgende tarieven:*

- € 275,- per persoon.
- € 240,- per persoon bij gelijktijdige aanmelding van twee of meer collega's uit dezelfde organisatie.

Alle bedragen zijn exclusief BTW en inclusief koffie/thee/lunch/aperitief en (digitaal) documentatiemateriaal.

#### Aanmelding

- via de website: [www.pivjaarconferentie.nl](http://www.pivjaarconferentie.nl)
- per e-mail: [klantenservice@kerckebosch.nl](mailto:klantenservice@kerckebosch.nl)

Direct na aanmelding ontvangt u van Studiecentrum Kerckebosch een bevestiging en een factuur; ongeveer tien dagen voor dato ontvangt u **per e-mail** een herinnering en een routebeschrijving.

#### Annulering

Annulering is uitsluitend schriftelijk mogelijk tot drie weken voor dato; na deze datum is annulering niet meer mogelijk. U kunt zich echter te allen tijde laten vervangen door een collega.

Bij tijdige annulering wordt een bedrag ad € 75,- exclusief BTW in rekening gebracht voor administratiekosten.

## De 18e PIV Jaarconferentie is bestemd voor:

- Schadebehandelaars, schaderegelaars en managers
- Juristen bij (rechtsbijstand)verzekeraars
- Advocaten
- Mediators
- Medisch adviseurs en verzekeringsartsen
- Arbeidsdeskundigen

## Permanente educatie/accreditatie

*Accreditatie/PE-punten is/zijn gemeld en/of aangevraagd voor de volgende beroepsgroepen:*

- Arbeidsdeskundigen (NVvA)
- Mediators (MfN)
- Medisch adviseurs (AbSg)
- Registerexperts (NIVRE)
- Stichting Landelijk Register van Gerechtelijk Deskundigen (LRGD)
- Verzekeringsartsen (AbSg)

Voor concrete puntentoekenning kunt u contact opnemen met Studiecentrum Kerckebosch, telefoon 030-6984222 of via e-mail: [klantenservice@kerckebosch.nl](mailto:klantenservice@kerckebosch.nl).

Deelnemers krijgen kort na de conferentie een deelnamecertificaat toegestuurd (na registratie van uw e-ticket/badge bij ontvangst en vertrek).

## Voor advocaten

Op grond van de Verordening op de vakbekwaamheid, mag u als advocaat zelf beoordelen of het volgen van een bijeenkomst uw vakbekwaamheid ten goede komt. Om aan te kunnen tonen dat u het onderwijs heeft gevolgd, vragen wij u voorafgaand aan en na afloop van de bijeenkomst uw e-ticket/badge te scannen en ontvangt u na afloop een certificaat van deelname. Het is aan te bevelen dat u tevens een programma bewaart, waaruit de inhoud van de bijeenkomst blijkt en het aantal netto uren onderwijs. Voor meer informatie over de verdere voorwaarden van de Nederlandse Orde van Advocaten verwijzen wij u naar de Verordening op de vakbekwaamheid en de Regeling vakbekwaamheid. Het aantal lessen voor deze bijeenkomst is **4 uur**.

**Meld u snel en gemakkelijk aan via [www.pivjaarconferentie.nl](http://www.pivjaarconferentie.nl)**

**@pivjaarconf**  
**#piv18**