

Gestandaardiseerde methode voor betere afwikkeling van letselschade van zelfstandig ondernemers

Jacqueline Dijkstra, Dick Bukman en Coen de Koning – mr. J.M.M. Dijkstra is letselschadejuriste bij a.s.r. personenschade; drs. D.A. Bukman MM is bedrijfskundig adviseur bij Athenos adviesgroep; mr. C.C.J. de Koning is advocaat bij Slot Letselschade Advocaten

Jaarlijks lopen naar schatting ruim 16.000 ondernemers letselschade op door een ongeval. In de meeste gevallen zijn de risico's van hun arbeidsongeschiktheid niet goed afgedekt. Zelfstandigen met een eenmanszaak, een VOF of eenvoudige BV lopen daardoor grote financiële risico's voor de continuïteit van hun onderneming. Daarom hebben verzekeraars, belangenbehartigers en bedrijfskundigen in de Werkgroep Zelfstandigenschades een gestandaardiseerde aanpak ontwikkeld waarin partijen met elkaar samenwerken en de ondernemer met een voorschot financiële rust wordt geboden. Jacqueline Dijkstra, Dick Bukman en Coen de Koning lichten deze aanpak toe en pleiten voor een brede acceptatie en implementatie ervan.

1. Inleiding

Volgens het CBS waren er eind 2023 ca. 2,463 miljoen ondernemers in Nederland, ruim 1 miljoen meer dan tien jaar daarvoor.¹ Tot deze groep behoren ondernemers met zowel grote als kleine MKB-bedrijven evenals een grote groep zzp'ers, die voornamelijk verantwoordelijk is voor de enorme stijging van het aantal ondernemers. Volgens het CBS betrof dit eind 2024 ca. 1,8 miljoen zzp'ers,² waarvan in 2022 slechts 16,1% een arbeidsongeschiktheidsverzekering had.³ Hierin is de groep niet meegerekend die deelneemt aan broodfondsen en andere private faciliteiten om financiële schade bij arbeidsongeschiktheid te voorkomen. In de meeste gevallen zijn de risico's van arbeidsongeschiktheid niet of niet goed afgedekt.

De enorme stijging van het aantal ondernemers en zelfstandigen is zichtbaar in de behandeling van letselschadezaken. Het zijn er veel en ze vragen een gerichte en gestructureerde aanpak die recht doet aan de unieke uitdagingen waarmee zij te maken hebben. Volgens de Werkgroep Zelfstandigenschades (zie kader) zijn er jaarlijks meer dan 16.000 ondernemers in Nederland die letselschade oplopen door een ongeval.⁴ Dit brengt niet alleen fysiek en mentaal leed met zich, maar ook grote financiële risico's voor de continuïteit van hun onder-

neming. Denk daarbij aan doorlopende bedrijfskosten, zoals bedrijfsmaterieel, huisvesting en het salaris van werknemers die in dienst zijn, en uiteraard het inkomen van de ondernemer zelf.

Werkgroep Zelfstandigenschades

Bestaat uit vertegenwoordigers van:

- aansprakelijkheidsverzekeraars (Achmea, Allianz, ASR, Nationale Nederlanden, Univé WA);
- belangenbehartigers en rechtsbijstandsverzekeraars (ARAG, Empato, Flyct, JBL&G, Life Letselschade, Nostimos Mooyman Letselschade, Slot Letselschade, Smart Letselschade, Univé RB);
- een bedrijfskundig adviesbureau (Athenos adviesgroep).

In de praktijk zagen we dat de behandeling van deze zaken geen uniforme werkwijze kende. Om deze reden is enkele jaren geleden de Werkgroep Zelfstandigenschades gestart, die een gestandaardiseerde methode heeft ontwikkeld voor de behandeling van zelfstandigenschades. Deze methode is ontwikkeld voor afwikkeling van de schade van de zelfstandige met een eenmanszaak, een VOF en, mits sprake is van een eenvoudige structuur en er niet te veel aandeelhouders zijn, tevens voor de zelfstandige met een BV. De methode is ook van toepassing op schadeverzekeringen-inzittenden. In aansluiting op deze methode is ook een rekentool ontwik-

1 Bron: CBS 9 augustus 2024, zie <https://ap.lc/CupSa>.

2 Op 31 december 2024 stonden er 1.775.363 zzp'ers ingeschreven. Dat is een toename van 55.215 ten opzichte van eind 2023. Bron ZZP-Nederland, zie <https://ap.lc/Vnuvl>.

3 Bron: CBS, zie <https://ap.lc/DSKLn>.

4 Zie ook het PPS-Bulletin, <https://ap.lc/UOiAx>.

keld, waar momenteel de eerste ervaringen mee worden opgedaan.⁵

Door het proces te standaardiseren wordt tijdswinst geboekt, kunnen belangenbehartigers en schadebehandelaars bij verzekeraars eenvoudiger en helderder met elkaar communiceren en worden onnodige acties en misverstanden vermeden. De focus ligt op het bieden van financiële rust voor de ondernemer. Daartoe stelt de verzekeraar direct een eerste voorschot beschikbaar zonder dat de verzekeraar stukken heeft ter onderbouwing. Daarna worden er afspraken gemaakt wanneer en welke stukken er nodig zijn de schade verder te onderbouwen.

Als richtlijn in de ontwikkelde aanpak geldt het stroomschema dat de werkgroep heeft ontwikkeld; zie hieronder. Dit schema biedt duidelijke stappen die alle betrokkenen kunnen volgen om letselschadezaken van zelfstandige ondernemers efficiënt en zorgvuldig af te handelen. Hoewel het schema een gestructureerde werkwijze voorschrijft, is het flexibel genoeg om in specifieke situaties maatwerk toe te passen.

De deelnemers aan de werkgroep realiseren zich dat er altijd zaken zijn te verbeteren. Omdat het een *work in progress* is, zien wij uit naar het breed oppakken van de methode, zodat feedback op basis van de verschillende ervaringen de methode kan helpen verbeteren. De Werkgroep Zelfstandigenschade blijft regelmatig bij elkaar komen om de methode steeds beter te maken en de werkwijze nog breder geaccepteerd krijgen.

2. Stroomschema en toelichting

2.1 Stap 1: schademelding, beoordeling dekking en aansprakelijkheid, betalen voorschot en verzamelen gegevens

De belangenbehartiger meldt de schade zo snel mogelijk bij de verzekeraar.⁶ Het streven is om dit binnen 14 dagen na het eerste contact met de cliënt te doen. Snelheid is cruciaal om onnodige schade te voorkomen en de continuïteit van het bedrijf te waarborgen. Bij de melding geeft de belangenbehartiger aan dat hij de zelfstandigenschade wil behandelen volgens de door de Werkgroep Zelfstandigen ontwikkelde methode. Dit is belangrijk, omdat de zaak bij de verzekeraar dan bij de juiste behandelaar terecht komt.

De verzekeraar neemt uiterlijk binnen 14 dagen telefonisch contact op om de zaak te bespreken. Daarna worden er afspraken gemaakt om betrokkene te laten bezoeken door de schaderegelaar van de verzekeraar, samen

met de belangenbehartiger of eventueel via een online-overleg met de behandelaar.

Zeker bij verkeersongevallen zal de beoordeling van de dekking en aansprakelijkheid meestal snel kunnen gaan. Als er hobbels op de weg zijn, is het aan partijen om deze zo snel mogelijk weg te nemen. De belangenbehartiger dient de voor de beoordeling benodigde gegevens zo snel en volledig mogelijk aan te leveren. De verzekeraar zal zo snel mogelijk daarna een standpunt innemen.

Als het slachtoffer niet meldt c.q. niet reageert en de feiten duidelijk zijn, zal de verzekeraar zelf een standpunt innemen.

Zodra er duidelijkheid is over de dekking en aansprakelijkheid, verstrekt de verzekeraar in beginsel een voorschot, gebaseerd op de richtlijnen. Dit voorschot is bedoeld om rust te creëren voor de eerste drie maanden.

Als er nog geen definitief standpunt over de aansprakelijkheid kan worden ingenomen, kan de verzekeraar op grond van *coulance* een aangepast voorschot betalen.

Discussies over het medisch causaal verband worden in de eerste fase opgeschort. Doel is immers om de zelfstandige te helpen. De schadevergoeding zal uiteindelijk worden bepaald en betaald al naar gelang het percentage dat de verzekeraar schadeplichtig is. Eventueel te ruime bevoorschotting in het begin zal dan in een later stadium tot verrekening leiden.

2.2 Stap 2: verzamelen van bedrijfsinformatie

Het is voor de aansprakelijke verzekeraar en de belangenbehartiger van groot belang om zo snel mogelijk inzicht te krijgen in de ernst van het letsel, de prognose, en de mogelijkheden voor de ondernemer om bepaalde taken uit te voeren of om taken binnen het bedrijf te verschuiven.

Voor de ondernemer zelf is het, als hij door letsel uitvalt, bovendien cruciaal om snel inzicht te krijgen in de bedrijfssituatie, de doorlopende bedrijfskosten en zijn inkomen. Hiermee kan bepaald worden welk voorschot nodig is om het bedrijf draaiende te houden en om de privé-uitgaven te financieren.

Helaas duurt het verzamelen van de benodigde financiële informatie vaak lang. Daarom heeft de projectgroep ervoor gekozen om de verstrekking van een eerste voorschot plaats te laten vinden zonder de informatie. Vanzelfsprekend geldt dat hierna binnen 3 maanden de informatie wel moet worden aangeleverd.

Om het verzamelen van de relevante gegevens zo snel en doelmatig te laten verlopen, heeft de werkgroep vragenlijsten ontwikkeld waarmee zowel schadebehandelaars

⁵ Meer informatie kan bij Athenos adviesgroep worden verkregen.

⁶ Ook als betrokkene geen belangenbehartiger heeft, wordt het proces door de verzekeraar gevolgd.

STROOMSCHEMA BEHANDELING SCHADES VAN ONDERNEMERS

DIRECT BIJ SCHADEMELDING

Belangenbehartiger meldt de schade per mail bij verzekeraar

Telefonisch overleg binnen 14 dagen op initiatief van verzekeraar

Dekking:

Geen dekking: claim afwijzen

Schadevergoedingsplicht:

Aansprakelijkheid

Niet erkend > afwijzen

Onduidelijk > aangepast 1e voorschot

Duidelijk > voorschot overbrugging 3 maanden

BINNEN 3 MAANDEN

Belangenbehartiger regelt indien van toepassing dat medische gegevens beschikbaar komen

Belangenbehartiger levert binnen 3 maanden relevante financiële onderbouwing op (zie bijlage voor benodigde stukken)

Bij directe continuïteitsproblemen: inschakelen bedrijfskundige

NA 3 MAANDEN

Inschakeling bedrijfskundige en/of SR/SRB met juiste expertise bij voortdurende arbeidsongeschiktheid

Telefonisch overleg tussen belangenbehartiger en behandelaar

Uitsluitend als alle relevante financiële gegevens zijn ontvangen volgt betaling 2e voorschot

NA 6 MAANDEN

Overweeg bij voortdurende arbeidsongeschiktheid inzet van een (bedrijfs-)coach of een arbeidsdeskundige al of niet in combinatie met een verzekeringsarts

Telefonisch overleg tussen belangenbehartiger en behandelaar

Alle gegevens en de rapportage van de bedrijfskundige zijn ontvangen

als belangenbehartigers snel een beeld kunnen krijgen van de situatie van de ondernemer. De vragenlijsten richten zich op de financiële situatie van het bedrijf, de continuïteit in verkoop en productie, spanningsklachten als gevolg van de ontstane situatie et cetera.

De Werkgroep Zelfstandigenschades heeft een stroomschema, vragenlijsten en een bevoorschottingstool ontwikkeld, en stelt inzet van een bedrijfskundige en regelmatige evaluaties voor.

Hoewel dit soms anders wordt ervaren, is de benodigde financiële informatie vaak eenvoudig te achterhalen. De jaarcijfers van eenmanszaken staan bijvoorbeeld al in de aangifte inkomstenbelasting. Als deze aangifte nog niet is gedaan, kunnen ook de saldibalansen die worden gebruikt voor de kwartaalaangiftes omzetbelasting, al een goed beeld geven van de bedrijfsomzet, inkoop- en bedrijfskosten en het resultaat in het betreffende jaar. (Dit geldt ook voor de vennoot van een VOF, een CV of een maatschap, maar niet voor een DGA van een BV.)

Met de aangifte inkomstenbelasting en/of de saldibalansen kan er snel financieel inzicht in het bedrijf verkregen worden. Door dit aan te vullen met gegevens over hoe de omzet wordt gegenereerd (uurtje-factuurtje of een ander verdienmodel) en welke werkzaamheden de ondernemer als gevolg van het ongeval niet meer kan uitvoeren, is er een basis om een indicatie te krijgen van het verlies aan verdienvermogen en het benodigde voorschot om het bedrijf te laten doordraaien.

Om behandeling van zelfstandigenschades nog eenvoudiger te maken voor schadebehandelaars en belangenbehartigers, is er voor de deelnemende partijen van de projectgroep een bevoorschottingstool ontwikkeld. Hiermee worden momenteel de eerste ervaringen opgedaan. Met deze tool kunnen ook minder ervaren medewerkers snel inzicht krijgen in de financiële situatie bij de eenvoudiger schades.⁷

2.3 Stap 3: inzet bedrijfskundige

De ontwikkelde vragenlijsten en bevoorschottingstool zijn handige hulpmiddelen om eenvoudige schades snel en in onderling overleg tussen belangenbehartiger en schaderegelaar te kunnen regelen. Er zijn echter ook situaties waarin de schaderegeling lastiger is, door oorzaken als onvoldoende duidelijke jaarcijfers, een complexe bedrijfsvoering, een startende onderneming et cetera. Een onafhankelijke bedrijfskundige kan door het maken van een analyse, adviseren over een passende oplossing

en over de hoogte van het verlies aan verdienvermogen. De bedrijfskundige kan ook worden ingeschakeld als er acute continuïteitsproblemen dreigen ten gevolge van het ongeval. Als er een bedrijfskundige is ingeschakeld, zal er ook een solide onderbouwing zijn voor de schade.

2.4 Stap 4: regelmatige evaluaties

Verzekeraar en belangenbehartigers houden gedurende het gehele proces contact met elkaar. Na 3 maanden bekijken ze, als het letsel nog niet is hersteld, of er nadere stappen nodig zijn. Het is een continu proces van monitoring en overleg waarbij de betrokkene, de ondernemer, centraal staat en bijsturing mogelijk is.

3. Samenwerking

Dankzij de oprichting van de werkgroep, die in de loop der jaren is uitgebreid, is de samenwerking tussen verzekeraars en belangenbehartigers die aan de werkgroep deelnemen aanzienlijk verbeterd. In de zaken die volgens deze aanpak zijn behandeld, staat het belang van de ondernemer altijd voorop, en is samenwerking essentieel. Regelmatige afstemming, elkaar op de hoogte houden en respect hebben voor elkaars standpunten, zijn cruciaal voor een adequate afhandeling van de zaak. In de dossiers waarin de methode wordt toegepast zijn de ervaringen positief. Partijen vinden het fijn samen een methode te hebben ontwikkeld als houvast. Regelmatige evaluatie en overleg dragen bij aan snelheid en bevorderen het onderhandelingsklimaat.

4. Nieuwe standaard

In de Werkgroep Zelfstandigenschades hebben verzekeraars en belangenbehartigers de afgelopen twee jaar een uniforme werkwijze ontwikkeld om zelfstandigenschades te behandelen. De methode is gericht op het zoveel mogelijk financiële rust creëren voor de zelfstandige, al in de cruciale eerste fase na een ongeval.

Een brede acceptatie en implementatie van de methode zou ons inziens leiden tot een snellere en duidelijkere aanpak van de letselschadezaken met zelfstandigen. Hoe meer partijen meedoen, hoe minder onduidelijkheid en discussie. Wij hopen dan ook van harte dat de methode verder kan worden geïmplementeerd binnen de branche en dat de methode het voor verzekeraars en belangenbehartigers de nieuwe standaard wordt voor zelfstandigenschades.

⁷ De verwachting is dat deze tool door Athenos adviesgroep in het voorjaar 2025 ter beschikking wordt gesteld.