

Inhoudsopgave

1. Positionering en doel van het profiel

2. Kern van de functie

2.1 Kenmerkende werkzaamheden

3. Toetredings- en registratiecriteria

3.1 Kwantitatieve eis fysieke bezoeken

3.2 Aanvullende kwalitatieve criteria (minimaal één van toepassing)

4. Kerntaken en verantwoordelijkheden

4.1 Schadeopname en feitenvaststelling

4.2 Belangenafweging en communicatie

4.3 Dossierregie en besluitvorming

4.4 Planvorming en uitvoering

4.5 Onderzoeksafweging en proportionaliteit

4.6 Omgang met betrokkenen in belastende situaties

5. Vakbekwaamheid en competenties

6. Verklaring en toetsing

6.1 Verklaring

6.2 Controle

7. Sancties en handhaving

8. Overgangsregeling

9. Relatie met algemene en branchespecifieke profielen

10. Toekomstbestendigheid



Beroepsprofiel Addendum Buitendienstmw'er Branche Personenschade

1. Positionering en doel van het profiel

De NIVRE Register-Expert Buitendienst (NIVRE-re Buitendienst) is een schade-expert die primair opereert in de fysieke buitendienst en rechtstreeks contact onderhoudt met benadeelden en betrokken partijen op locatie. Dit profiel vormt een aanvulling op het algemene beroepsprofiel en branchespecifieke addenda PS en concretiseert de eisen die voortvloeien uit de buitendiensteis.

Het profiel heeft als doel:

- Het borgen van kwaliteit en vakbekwaamheid in de buitendienstpraktijk;
- Het expliciteren van de professionele standaard voor fysieke schadebehandeling;
- Het bieden van toetsbare kaders voor registratie, toetsing en toezicht.

2. Kern van de functie

De NIVRE-re Buitendienst kenmerkt zich door het uitvoeren van fysieke schadebezoeken waarbij feitenvaststelling, contextduiding en belangenafweging centraal staan. De expert acteert zichtbaar 'in het veld' en vervult een regierol in het schadedossier.

De NIVRE-re Buitendienst maakt in complexe dossiers aantoonbaar zorgvuldige afwegingen tussen voortgang, belastbaarheid, belangen, onzekerheden en proportionaliteit. Gemaakte keuzes worden transparant, navolgbaar en professioneel verantwoord vastgelegd in het dossier.

2.1 Kenmerkende werkzaamheden

- Uitvoeren van fysieke schadeopnames op locatie;
- Voeren van persoonlijke gesprekken met benadeelden en herstelgerichte dienstverleners en andere deskundigen;
- Beoordelen van de schade in de context van de feitelijke situatie;
- Vastleggen van bevindingen en vertalen naar een onderbouwd standpunt;
- Regie voeren over het dossier en het schadebehandelingsproces.

3. Toetredings- en registratiecriteria

Voor registratie als NIVRE-re Buitendienst gelden de volgende cumulatieve eisen:

3.1 Kwantitatieve eis fysieke bezoeken

- Minimaal 40 fysieke schadebezoeken per 2 jaar bij een fulltime dienstverband;
- Afronding: 0,5 en hoger naar boven, lager naar beneden;
- Fysiek bezoek betreft uitsluitend contact op locatie (geen digitale of telefonische contacten).

3.2 Aanvullende kwalitatieve criteria (minimaal één van toepassing)

- Integrale dossierverantwoordelijkheid en/of;
- Mandaat om zelfstandig besluiten te nemen en/of;
- Opstellen en uitvoeren van een Plan van Aanpak.

4. Kerntaken en verantwoordelijkheden

De NIVRE-re Buitendienst vervult, aanvullend op het algemene profiel, de volgende kerntaken:

4.1 Schadeopname en feitenvaststelling

- Verzamelen van informatie op locatie;
- Objectief vaststellen van schadeoorzaak en omvang;
- Signaleren van afwijkingen en bijzonderheden in de context;
- Komt zelfstandig tot een professioneel oordeel, ook wanneer belangen of verwachtingen van opdrachtgever, benadeelde of andere betrokkenen druk uitoefenen op de uitkomst;
- Neemt, waar volledige zekerheid ontbreekt, tijdig een proportioneel en navolgbaar standpunt in op basis van de best beschikbare informatie.

4.2 Belangenafweging en communicatie

- Balanceren van belangen van benadeelde, opdrachtgever en andere betrokkenen;
- Voeren van professionele en empathische gesprekken op locatie;
- Omgaan met emotie, weerstand en verwachtingsmanagement;
- Weegt de voortgang van het schadetraject aantoonbaar af tegen de fysieke, mentale en sociale belastbaarheid van de benadeelde
- Maakt keuzes in tempo, contactmomenten en processtappen expliciet en motiveert deze in het dossier;
- Maakt inzichtelijk wanneer aanvullende informatie noodzakelijk is en wanneer verdere verdieping niet meer bijdraagt aan een zorgvuldige afhandeling.

4.3 Dossierregie en besluitvorming

- Sturen op voortgang en kwaliteit van het dossier;
- Nemen van besluiten binnen mandaat;
- Zorgdragen voor een consistente en onderbouwde dossieropbouw;
- Maakt inzichtelijk welke onzekerheden invloed hebben op schadebegroting, reservering en scenario-inschatting.

4.4 Planvorming en uitvoering

- Opstellen van een Plan van Aanpak bij complexe dossiers;
- Coördineren van betrokken partijen (o.a. medisch, juridisch, herstelgericht, technisch);
- Bewaken van uitvoering en bijsturen waar nodig;
- Bewaakt aantoonbaar zijn professionele onafhankelijkheid en laat zich niet leiden door oneigenlijke druk of strategische belangen.

4.5 Onderzoeksafweging en proportionaliteit

- Maakt een aantoonbare afweging tussen de noodzaak van verdiepend onderzoek, proportionaliteit van kosten en belasting voor betrokkenen;
- Weegt af wanneer verdere verdieping nog bijdraagt aan een zorgvuldig en doelmatig schadeproces.

4.6 Omgang met betrokkenen in belastende situaties

- Signaleert overbelasting, spanning of escalatie bij betrokkenen tijdig;
- Past communicatie, timing en benadering aantoonbaar aan op de situatie;
- Borgt een professionele balans tussen empathie, voortgang en zorgvuldigheid.

5. Vakbekwaamheid en competenties

De NIVRE-re Buitendienst beschikt over competenties zoals benoemd in het algemene beroepsprofiel, waarbij deze in de buitendienstcontext een specifieke invulling krijgen door het werken in een dynamische, fysieke en vaak onvoorspelbare omgeving.

Kenmerkend voor de buitendienstpraktijk is dat de NIVRE-re Buitendienst deze competenties zichtbaar en direct toepast in het veld, onder invloed van context, interactie en tijdsdruk. Dit uit zich onder andere in:

- Situationeel bewustzijn en analytisch vermogen in dynamische omgevingen;
- Communicatieve vaardigheden, aangepast aan uiteenlopende situaties en betrokkenen op locatie;
- Het toepassen van professioneel oordeelsvermogen en besluitvorming in directe interactie met betrokkenen;
- Het zelfstandig opereren in het veld, binnen de kaders van mandaat en professionele normen;
- Stressbestendigheid en weerbaarheid in situaties met emotionele of praktische druk.

Deze competenties zijn niet exclusief voor de buitendienst, maar krijgen binnen de buitendienst een andere, meer direct waarneembare en contextafhankelijke uitingsvorm.

6. Verklaring en toetsing

6.1 Verklaring

De NIVRE-re Buitendienst legt tweejaarlijks een verklaring af, gelijktijdig met het PE-dossier, waarin wordt bevestigd dat:

- Voldaan is aan de eis van 40 fysieke bezoeken per 2 jaar;
- Voldaan is aan minimaal één van de aanvullende criteria.

6.2 Controle

- Periodieke steekproeven door NIVRE;
- Dossieraudits ter verificatie van opgegeven werkzaamheden vanuit opdracht van het NIVRE;
- Nadere invulling van controlefrequentie en uitvoering wordt vastgesteld door het bestuur.

7. Sancties en handhaving

Bij niet-naleving geldt een escalatieladder:

1. Schriftelijke constatering en aanzegging;
2. Verplichte dossieraudit in het opvolgende jaar;
3. Bij onvoldoende resultaat: schorsing uit het register;

Hoor en wederhoor maken integraal onderdeel uit van deze procedure.

8. Overgangsregeling

Voor bestaande register-experts geldt een overgangsregeling:

- Keuze voor binnen- of buitendienstregister per 1 januari 2027;
- Gefaseerde instroom gebaseerd op de lopende PE-periode;
- Richtlijn: 20 bezoeken per jaar, oplopend naar 40 per 2 jaar;
- Aanvullende PE-eis: 20 punten, waarvan minimaal 10 gericht op vaardigheden.



Beroepsprofiel Addendum Buitendienstmw'er Branche Personenschade

9. Relatie met algemene en branchespecifieke profielen

Dit profiel dient te worden gelezen in samenhang met:

- Het algemene beroepsprofiel NIVRE-re;
- De branchespecifieke addenda Personenschade;

Waar overlap bestaat, prevaleert dit profiel voor aspecten die specifiek zien op de buitendienstpraktijk.

10. Toekomstbestendigheid

De buitendienstpraktijk ontwikkelt zich richting meer complexiteit, hogere verwachtingen van benadeelden en toenemende regiedruk. Dit profiel biedt een fundament voor verdere professionalisering en borging van kwaliteit binnen de fysieke schade-expertise.

Het profiel zal periodiek worden geëvalueerd en waar nodig aangepast op basis van praktijkervaring, audits en ontwikkelingen in de markt.