



*Anne-Simone Vervest,
schadebehandelaar VvAA*

Uw schadebehandeling Met zorg voor u geregeld

Snelle en adequate behandeling van uw letselschade

U hebt onlangs door een ongeval letsel opgelopen. Dat vinden wij heel vervelend voor u. VvAA ondersteunt u met een heldere en vlotte afhandeling van uw letselschade. In deze folder leest u hoe wij de aansprakelijkheid en schade vaststellen en vergoeden, met wie u daarbij te maken kunt krijgen, wat u van ons kunt verwachten en wat wij hierbij van u verlangen. Ook vindt u informatie over de Gedragscode Behandeling Letselschade. Hierin leest u de omgangsregels van schadeafhandeling bij zwaardere letsels.

Hoe stellen we de aansprakelijkheid vast?

Het is essentieel om te weten of er iemand aansprakelijk is voor de schade en zo ja wie. Eerst stellen wij vast of degene die bij ons verzekerd is, aansprakelijk is. Meestal beoordelen wij dit via het schadeformulier van de verzekerde. Zijn er nog onduidelikheden? Dan schrijven wij getuigen aan, kunnen we een politie-rapport opvragen of schakelen we een ongevallendeskundige in. Omdat niet iedere betrokkene of instantie direct reageert, kost dit enige tijd. Hebt u volgens de verkeersregels ook zelf bijgedragen aan het ongeval? Dan komt een deel van de schade voor uw eigen rekening. Wij streven ernaar om uiterlijk binnen drie maanden een definitief standpunt in te nemen over de aansprakelijkheid. Is dat na drie maanden nog niet mogelijk? Dan verneemt u dit van ons met de reden hiervan.

Wat vergoeden wij aan u?

Tijdens het vaststellen van de aansprakelijkheid, onderzoeken wij uw letselschade. Wanneer u daar recht op hebt, kunt u een vergoeding krijgen voor onder andere:

- medische kosten - wanneer u kosten maakt die uw zorgverzekeraar niet vergoedt;
- reiskosten - voor onder andere bezoeken aan het ziekenhuis of uw huisarts;
- verlies van arbeidsvermogen - wanneer u niet of niet volledig kunt werken en dit gevolgen heeft voor uw inkomen;
- verlies van zelfwerkzaamheid - denkt u aan ondersteuning door derden bij bijvoorbeeld werkzaamheden aan uw woning of tuin;
- smartengeld - een vergoeding voor geleden pijn en ongemak. De hoogte van het smartengeld is onder meer afhankelijk van de aard en de ernst van het letsel, de duur en mate van genezing en de gebruikelijke vergoedingen in Nederland.

Wanneer krijgt u uw schade vergoed?

Hebt u schade door 'licht' letsel en herstelt u zich goed? Dan wikkelen wij uw letselschade zo snel mogelijk en in goed (telefonisch) overleg met u af. Helaas kost het soms meer tijd om een schade af te handelen. Dat kan te maken hebben met de ernst van de medische situatie of het onderzoek naar de medische en financiële consequenties. Is uw schade nog niet definitief geregeld? Dan vergoeden wij vast de schade die we erkennen, de zogenoemde voorschotten. Hebben wij overeenstemming bereikt over de hoogte van uw totale schadevergoeding? Dan handelen we de schade uiteraard direct definitief af.

Wat verwachten wij van u?

Wij doen er alles aan om uw zaak zo snel mogelijk te behandelen. Ook ontvangt u steeds bericht over de voortgang. Omgekeerd gaan wij ervan uit dat u de benodigde informatie verstrekt en dat u meewerkt aan eventuele onderzoeken. Wanneer wij medische informatie opvragen, dan vragen wij daarvoor uiteraard eerst uw toestemming. Wij verwachten dat u de schade zo beperkt mogelijk houdt door een actieve rol te spelen bij uw herstel en door behandelingen, die artsen adviseren, of (reïntegratie)trajecten, die wij u aanbieden, te volgen. Tot slot adviseren wij u om bij te houden welke kosten u door het ongeval hebt gemaakt.

Waarom en wanneer schakelt u een belangenbehartiger in?

De behandeling van letselschade is soms moeilijk en vereist specifieke deskundigheid. U kunt daarvoor hulp inschakelen. Zeker wanneer u verwacht dat uw herstel langer dan drie maanden duurt, is het verstandig om dan een belangenbehartiger in te schakelen. Bijvoorbeeld uw rechtsbijstandverzekeraar, de vakbond, de ANWB, een advocaat of een letselschadebureau. Deze treedt namens u op en onderhoudt de contacten met alle betrokkenen, ook met ons. Schakelt u een belangenbehartiger in? Dan verlopen alle inhoudelijke contacten tussen u en VvAA via uw belangenbehartiger.



Met wie kunt u te maken krijgen?

Schadebehandelaar van VvAA

Een van onze schadebehandelaars behandelt uw zaak. Hij neemt regelmatig telefonisch of schriftelijk contact met u op om te informeren naar uw herstel en uw schade. Met vragen kunt u altijd bij hem terecht. Om ervoor te zorgen dat wij volledig en juist geïnformeerd zijn, moet de schadebehandelaar vaak gegevens over het ongeval, de aansprakelijkheid en de schade nader inventariseren. Daarvoor zet hij een schaderegelaar in.

Schaderegelaar

De schaderegelaar verzamelt alle belangrijke informatie die nodig is om uw schade te regelen.

Hij bezoekt u op afspraak, bespreekt uw herstel, het verloop van de schaderegeling, de ontstane schade en de voorschotten. U kunt hem of haar al uw vragen stellen, ook na het bezoek.

Medisch adviseur

De medisch adviseur is een arts die uw medische gegevens beheert en beoordeelt. Hij adviseert de schadebehandelaar over uw medische situatie. Daarbij geeft hij alleen informatie die relevant is voor de schadebehandeling. De medisch adviseur wordt alleen ingeschakeld indien er sprake is van zwaarder letsel (niet bij kneuzingen etc). Hij bewaart uw medische gegevens in een apart medisch dossier. Zo blijft uw privacy beschermd.

Arbeidsdeskundige

Kunt u uw werk door uw letsel niet meer op dezelfde manier blijven uitvoeren? Dan bekijkt de arbeidsdeskundige samen met u welke mogelijkheden er zijn om uw werk weer op te pakken.

Wanneer betaalt u de kosten van een belangenbehartiger?

Hebt u een rechtsbijstandverzekering? Dan bent u verzekerd voor de kosten van een belangenbehartiger. Hebt u geen rechtsbijstandverzekering? Dan vergoedt VvAA deze zogenoemde buitengerechtigde kosten, voor zover deze kosten redelijk zijn en voor zover VvAA geheel of gedeeltelijk aansprakelijk is.

Hebt u klachten of suggesties?

Wij doen ons uiterste best om uw schade correct te regelen en u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij uw schade behandelen. Neemt u dan contact met ons op. Graag lichten wij onze handelingen toe en wij kunnen dan proberen uw probleem op te lossen. Bent u dan toch niet tevreden? Dan kunt u een klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris. Informatie over onze klachtenregeling en het indienen van een klacht leest u op: vvaa.nl/service/klachtenbehandeling.

Fraude

Helaas komt het voor dat slachtoffers fraude plegen. Uiteraard probeert VvAA fraude te voorkomen. Is er een redelijk vermoeden van fraude? Dan stellen wij een onderzoek in naar de juistheid van de claim. Daar kan ook een persoonlijk onderzoek bij horen. Wij houden ons hierbij altijd aan de wet en aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Meer over ons fraudebeleid leest u op vvaa.nl/fraudebeleid.

Privacy

VvAA neemt uw persoonsgegevens op in haar administratie. Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk volgens de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens en andere Europese wet- en regelgeving. Voor personen of organisaties die wij inschakelen gelden dezelfde eisen van bescherming van privacy.

Verder zijn wij gebonden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.

Deze kunt u opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, telefoon 070 333 85 00, of downloaden via verzekeraars.nl onder Zelfregulering.

Uw persoonsgegevens kunnen daarnaast worden opgenomen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van verzekeringsmaatschappijen die in Nederland werken. Het systeem levert een bijdrage aan verantwoord acceptatie- en Schaderegelingsbeleid door de CIS-deelnemers. Stichting CIS: telefoonnummer 070 333 85 11; www.stichtingcis.nl.

Vermoeden wij fraude, dan zijn wij voor online onderzoek gehouden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Diensten en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Aan de hand van een checklist van het Verbond van Verzekeraars kunnen wij nagaan of wij aan alle vereisten van online onderzoek voldoen. Wilt u meer weten over deze checklist? U vindt hem op verzekeraars.nl/checklist-online-onderzoek.

VvAA opereert al ruim 90 jaar als ledenorganisatie en dienstverlener in het hart van de gezondheidszorg. Wij bieden ruim 117.000 zorgprofessionals verzekeringen, financiële diensten, juridisch- en belastingadvies, opleidingen en reizen. VvAA is gevestigd in Utrecht en heeft regiokantoren in het hele land.

Orteliuslaan 750 | 3528 BB Utrecht
Postbus 8153 | 3503 RD Utrecht

+31 (0)30 247 47 89
www.vvaa.nl

Gedragscode Behandeling Letselschade

Wij streven ernaar om uw schade zo vlot mogelijk en foutloos te behandelen. Daarom werkt VvAA volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade. Deze gedragscode geldt voor ongevallen met zwaardere letselschade. Er is sprake van zwaardere letselschade wanneer het ernaar uitziet dat u binnen een half jaar na het ongeval met beperkingen hersteld bent. De gedragscode geeft een aantal spelregels dat ervoor zorgt dat uw belangenbehartiger en wij goed met elkaar en met u omgaan. Dat houdt in dat:

- u in het gehele proces centraal staat;
- uw belangenbehartiger en VvAA respectvol en eerlijk met elkaar en met u omgaan;
- de schadebehandeling begrijpelijk en inzichtelijk voor u is. Uw belangenbehartiger en VvAA kunnen samen met u een plan van aanpak opstellen, waardoor u het proces goed kunt volgen;
- het regelen van een schade in goede harmonie verloopt, ook als er onverhoopt meningsverschillen zijn;
- u, uw belangenbehartiger en VvAA ernaar streven de schade zo adequaat en snel mogelijk te behandelen en de zaak in ieder geval binnen twee jaar af te ronden;
- u, uw belangenbehartiger en VvAA problemen samen oplossen. Leidt onderling overleg niet tot oplossingen? Dan spreken de partijen af welke stappen worden genomen;
- u voor aanvullende informatie terecht kunt bij de website van De Letselschade Raad: www.verkeersongeval.nl.

U en/of uw belangenbehartiger zijn niet verplicht de gedragscode te volgen. Conform de Gedragscode Behandeling Letselschade 2012 heeft VvAA deze verplichting wel. De meeste slachtofferorganisaties en verzekeraars werken bij voorkeur gezamenlijk volgens de gedragscode. De code is ook ondertekend door een aantal belangenbehartigers. Brengt uw belangenbehartiger de gedragscode niet ter sprake? Dan kunt u zelf voorstellen om de spelregels van de gedragscode te volgen.

VvAA neemt deel aan het tevredenheidsonderzoek van het Personenschade Instituut Verzekeraars (PIV). Na afwikkeling van uw letselschade ontvangt u een vragenlijst. Met de antwoorden stelt u ons in staat onze processen te verbeteren.