



Uw schadebehandeling
Met zorg voor u geregeld

Snelle en adequate behandeling van uw letselschade

U heeft 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.

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 onduidelijkheden? Dan schrijven wij getuigen aan, kunnen we een politierapport opvragen of schakelen we een ongevallendeskundige in. Omdat niet iedere betrokkene of instantie direct reageert, kost dit enige tijd. Heeft 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 heeft, 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 – Hierbij kunt u denken aan ondersteuning 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 en mate van genezing en de gebruikelijke vergoedingen in Nederland.

Wanneer krijgt u uw schade vergoed?

Heeft u schade door 'licht' letsel en herstelt u voorspoedig? 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. De behandelaar 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 of haar 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 zetten wij 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.



Met wie kunt u te maken krijgen? (vervolg)

Wanneer betaalt u de kosten van een belangenbehartiger?

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

Heeft 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

Wij kunnen uw claim niet in behandeling nemen zonder bepaalde persoonsgegevens, waaronder medische gegevens, te verwerken. De bescherming van uw privacy is voor ons van essentieel belang. Wij houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en op de daarop gebaseerde Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. VvAA heeft een privacy beleid ontwikkeld. De belangrijkste uitgangspunten hebben wij voor u in deze brochure opgenomen. Voor het volledige privacy beleid van VvAA verwijzen wij u graag naar onze website (www.vvaa.nl/over-vvaa/privacybeleid).

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Om uw claim in behandeling te kunnen nemen vragen wij om uw persoonsgegevens, zoals: uw naam, adres, woonplaats, geboortedatum en burgerlijke staat. Maar ook naar de gebeurtenis en omstandigheden, betrokken zorgverlener, aard van uw klachten en eventuele beperkingen (medische informatie). De gegevens die u ons verstrekt worden gebruikt om te beoordelen of u recht heeft op vergoeding van uw schade.

Daarnaast gebruiken we uw gegevens voor andere doeleinden dan claimbehandeling, zoals voor managementinformatie, premievaststelling, statistische doeleinden en het formuleren van beleid om schadeclaims te voorkomen. Medische gegevens gebruiken we echter uitsluitend nadat deze gegevens geanonimiseerd zijn en dus niet meer te herleiden zijn tot een individueel persoon

Bijzondere gegevens

VvAA verwerkt categorieën persoonsgegevens die kwalificeren als 'bijzondere persoonsgegevens' volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Medische gegevens zijn 'bijzondere persoonsgegevens'. Medische informatie wordt, in overeenstemming met de Medische paragraaf van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL), in beginsel verzameld door de medisch adviseurs en gebruikt voor het opstellen van een medisch advies. Dit medisch advies mag ter beschikking gesteld worden aan de bij de schadebehandeling betrokken medewerkers.

Onder voorwaarden is het de medisch adviseur toegestaan om aan het advies ten grondslag liggende originele medische informatie ter beschikking te stellen aan de schadebehandelaar, indien en voor zover dit noodzakelijk is in het kader van de schadeafwikkeling. Op de, bij de schadebehandeling betrokken medewerkers rust in dat geval dezelfde geheimhoudingsplicht als op de medisch adviseur zelf uit hoofde van zijn medisch beroepsgeheim.

U kunt ervoor kiezen om uw (bijzondere) persoonsgegevens spontaan met ons te delen, bijvoorbeeld wanneer u (digitale) foto's of medische gegevens bij uw schademelding voegt. Deze persoonsgegevens gebruiken we alleen voor zover dit wettelijk is toegestaan of anders met uw toestemming. Als u bijzondere persoonsgegevens met ons deelt, stemt u ermee in dat we deze gegevens gebruiken voor de behandeling van uw schadeclaim en andere aangegeven doeleinden. Mochten wij gegevens van uw eigen arts nodig hebben, dan vragen we die pas op in overleg met u en nadat we hiervoor uw toestemming hebben gekregen. U kunt uw toestemming overigens altijd weer intrekken, maar in dat geval zal de dossierbehandeling niet voortgezet kunnen worden.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens gedurende een bewaartermijn van 7 jaar na sluiting van het dossier. Daarna vernietigen wij het dossier.

Uw privacyrechten

Op grond van de AVG heeft u de volgende privacyrechten:

- Recht van inzage
- Recht op rectificatie
- Recht om gegevens te laten verwijderen
- Recht van bezwaar
- Recht om niet te worden onderworpen aan uitsluitend geautomatiseerde verwerking
- Recht op overdraagbaarheid of dataportabiliteit

Als u gebruik wilt maken van deze door de wet aan u gegeven privacyrechten, neemt u dan contact op met VvAA Ledenservice via www.vvaa.nl/service of via **030 247 47 89**. Als u wat wilt vragen over uw privacyrechten, neemt u dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van VvAA via privacy@vvaa.nl. U vindt de volledige informatie over de privacyrechten in het VvAA Privacybeleid (www.vvaa.nl/over-vvaa/privacybeleid).

Waar kunt u terecht met uw klachten?

Hebt u een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens dan kun u dit melden aan onze Functionaris Gegevensbescherming (FG) Postbus 8153, 3503 RD Utrecht

Komt u er met VvAA niet uit, dan kunt u uw klacht ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Autoriteit Persoonsgegevens

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Mocht u nog vragen hebben over deze privacyverklaring dan kunt u uw vraag stellen door een e-mail te sturen naar privacy@vvaa.nl

Tevredenheidsonderzoek

We horen graag uw mening over de door ons behandelde schade. Uw mening mag u natuurlijk altijd geven, maar in het bijzonder vragen wij u dit na afwikkeling van de schade te doen. Daarvoor sturen wij u een tevredenheidsonderzoek. Mocht u bezwaar hebben tegen dit onderzoek of wilt u meer informatie hierover, laat dat gerust weten bij uw contactpersoon.

Conform de Algemene verordening gegevensbescherming wijzen wij u op uw privacy rechten. Meer informatie over onze visie op privacy vindt u op

www.vvaa.nl/over-vvaa/privacybeleid

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;
- voor aanvullende informatie kunt u terecht op de website van De Letselschade Raad:
deletselschaderaad.nl.

Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL)

Het NKL maakt kwaliteit van dienstverlening herkenbaar voor benadeelden van letselschade en is hét kwaliteitskeurmerk voor dienstverleners die een bijdrage leveren aan de afwikkeling van letselschades in Nederland. Het keurmerk is een belangrijk argument voor benadeelden en inkoopende organisaties om gebruik te maken van de diensten van een keurmerk houdende organisatie. Door te kiezen voor een keurmerk houdende dienstverlener, zijn benadeelden verzekerd van hoogwaardige en klantgerichte dienstverlening. VvAA conformeert zich aan dit keurmerk. Er vinden periodiek externe audits plaats om de kwaliteit te waarborgen.

Voor aanvullende informatie kunt u terecht op de website van De Letselschade Raad: deletselschaderaad.nl/nkl



VvAA met stem en steun

Als collectief is VvAA de stem en steun van zorgverleners in Nederland. In 1924 gestart door drie artsen die vonden dat ze samen sterker stonden, is de organisatie inmiddels uitgegroeid tot een collectief van ruim 130.000 leden. Gezamenlijk laten we onze stem horen op zorgbrede onderwerpen als bezieling in de zorg, vrije artskenkeuze en vermindering van bureaucratie.

Hiernaast ondersteunt VvAA individuele leden en hun zorgondernemingen in de vorm van kennisdeling, advies, ontwikkeling, verzekeringen en andere beroepsspecifieke dienstverlening. Afgestemd op hun situatie en mede ontwikkeld door en voor zorgverleners. Kijk op vva.nl voor meer informatie.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, e-mail of op andere wijze dan ook, zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van VvAA N.V.
© VvAA N.V., Utrecht, juni 2023

VvAA Groep B.V. | Orteliuslaan 750 | 3528 BB Utrecht | 030 247 47 89 | www.vvaa.nl