

# Algemene informatie na een ongeluk



## 1. INLEIDING

U bent door een ongeluk helaas gewond geraakt. Allereerst willen wij u een snel en volledig herstel toewensen. Wij begrijpen dat u misschien op dit moment veel vragen heeft. Daarom hebben wij deze folder voor u samengesteld. Hierin staat omschreven op welke manier de behandeling van uw schade verloopt en met wie u mogelijk te maken krijgt. Verder treft u algemene informatie aan en noemen wij enkele nuttige sites.

## 2. LETSEL – EEN GOEDE REGELING

Vast moeten komen te staan wie aansprakelijk is voor de gevolgen van het ongeval. Om dit te beoordelen hebben wij een schademelding van onze verzekerde nodig en uw informatie over het ontstaan van het ongeval. Soms is het nodig dat getuigen worden aangeschreven en het politierapport wordt opgevraagd. Dit neemt enige tijd in beslag. Wanneer blijkt dat u zelf ook gedeeltelijk schuldig bent, kan een deel van de schade, of zelfs de hele schade voor uw eigen rekening blijven.

Voor het inventariseren van uw verwondingen en schade (bijvoorbeeld: medische kosten, reiskosten, verlies van inkomen en smartengeld) nemen wij telefonisch contact met u op. In dit contact wordt aangegeven welke informatie van u nodig is.

Als de aansprakelijkheid vast staat en u (binnen korte tijd) bent hersteld, bespreken wij tijdens dit contact samen met u een passende schadevergoeding.

Wanneer door de aard en ernst van uw verwondingen op korte termijn geen (volledig) herstel wordt verwacht, verstrekken wij een voorschot voor kosten die nog niet exact kunnen worden vastgesteld. Wij zullen, zodra de mogelijkheid bestaat, met u in overleg treden over een definitieve afwikkeling.

## 3. FORMULIEREN – FOLDER ‘GRIP OP UW LETSELSCHADE’

Om een juist beeld te krijgen van uw situatie en de aard en ernst van het letsel, is het mogelijk dat wij u een letselvragenformulier sturen. Dit formulier ontvangen wij dan graag ingevuld en ondertekend van u retour.

Van ons ontvangt u ook de folder ‘[Grip op uw letselschade](#)’. Wij adviseren u deze folder goed door te lezen. Wanneer u overweegt om iemand in te schakelen voor het behartigen van uw belangen, leest u in deze folder waarop u moet letten bij uw keuze. Als u een belangenbehartiger inschakelt, verlopen alle contacten rechtstreeks tussen Ansva en de door u ingeschakelde belangenbehartiger.

#### **4. PARTIJEN BIJ DE SCHADEREGELING**

De schadebehandelaar van Ansvar behandelt uw schade. Regelmatig wordt contact met u opgenomen. Dit doen wij bij voorkeur telefonisch of per e-mail. Er wordt geïnformeerd naar uw herstel en hoe de schadebehandeling verloopt. Voor vragen kunt u altijd contact opnemen met de schadebehandelaar.

Het is mogelijk dat gezien uw schade het wenselijk is dat een schaderegelaar na afspraak bij u op bezoek komt. Ansvar heeft hiervoor afspraken met een externe partij. De schaderegelaar bespreekt dan met u het herstel, hoe de schadebehandeling verloopt en of bijvoorbeeld een voorschot wenselijk is. U kunt de schaderegelaar al uw vragen stellen.

Het kan nodig zijn dat onze medisch adviseur informatie inwint bij de artsen die u behandelen. Dit kan alleen nadat u ons hiervoor een machtiging heeft verstrekt. Uiteraard is uw privacy beschermd en wordt alleen informatie ingewonnen die relevant is voor de regeling van uw schade.

Soms schakelen wij in overleg met u een arbeidsdeskundige in. Dit doen wij wanneer het u niet lukt om zelfstandig weer aan het werk te komen. De arbeidsdeskundige kijkt samen met u naar de mogelijkheden om weer te re-integreren in uw werk.

#### **5. GEDRAGSREGELS**

Ansvar werkt volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade. Deze gedragscode beschrijft welke morele waarden en verantwoordelijkheden centraal staan en geldt voor zware letselschadeclaims. De normen zijn als gedragsregels voor alle partijen geformuleerd. Onder andere is afgesproken dat respectvol en eerlijk met elkaar wordt omgegaan en dat de schadebehandeling begrijpelijk is. Voor de hele tekst van deze gedragscode verwijzen wij u graag naar de website van 'De Letselschaderaad' ([www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)).

Het is niet verplicht om deze gedragscode toe te passen. In iedere zaak kunnen de betrokken partijen samen anders besluiten.

#### **6. TEVREDENHEIDSONDERZOEK**

Wij 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 uitnodiging voor een tevredenheidsonderzoek.

Het doel is dat wij onze dienstverlening verder willen verbeteren, voor u en voor andere letselschadeslachtoffers. Uw ervaringen zijn voor ons heel waardevol!

Het tevredenheidsonderzoek wordt georganiseerd door een uitvoerend onafhankelijk onderzoeksbureau (Q-Consult). Deze partij heeft geen inzicht in uw dossier. Alleen uw adresgegevens worden aan Q-Consult verstrekt, zodat u benaderd kunt worden voor dit onderzoek.

Mocht u bezwaar hebben tegen dit onderzoek of wilt u meer informatie, laat dit dan gerust weten aan de schadebehandelaar van Ansvar.

## **7. PRIVACY EN FRAUDE**

Ansvar neemt uw persoonsgegevens op in haar administratie. Deze gegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming en andere Europese wet- en regelgeving. Voor personen of organisaties die Ansvar inschakelt, gelden dezelfde eisen van bescherming van uw privacy. Daarnaast is Ansvar gebonden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële instellingen. Uw persoonsgegevens worden ook opgenomen in het Centraal Informatiesysteem van verzekeringsmaatschappijen.

## **8. KLACHTEN**

Ansvar hecht waarde aan een goede dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de dienstverlening van Ansvar. Dan kunt u een klacht indienen. Voor onze klachtregeling verwijzen wij u graag naar onze website: [www.ansvar-idea.nl](http://www.ansvar-idea.nl)

## **9. HANDIGE WEBSITES**

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

U vindt op deze site alles over de Gedragscode Behandeling Letselschade en de richtlijnen voor de hoogte van een aantal schadecomponenten.

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

Een apart onderdeel op de site is gewijd aan alles wat te maken heeft met een verkeersongeval.