

Informatiebrochure

Letselschade



Uw letselschade

U heeft letsel opgelopen door een ongeval. Wij weten dat dit een ingrijpende gebeurtenis kan zijn voor u en uw omgeving. Wij wensen u sterkte met uw herstel en de verwerking van de gebeurtenis. Wij gaan u zo goed mogelijk helpen bij het afwikkelen van uw letselschade.

Graag stellen wij ons eerst voor. Wij zijn Baloise, de verzekeraar van degene die bij uw ongeval betrokken was. Wij streven ernaar een vertrouwde partner voor u te zijn, zodat u zich volledig kunt richten op uw herstel.

U kunt van ons verwachten dat wij uw letselschade behandelen volgens onze kernwaarden:

- **Integriteit**
- **Betrouwbaarheid**
- **Benaderbaarheid**
- **Efficiëntie**

Om ons te helpen vragen wij u:

- Ons alle benodigde informatie te verstrekken tijdens de gehele schadebehandeling;
- Uw schade zo beperkt mogelijk te houden en bij twijfel over te maken kosten eerst met ons af te stemmen;
- Actief te werken aan uw herstel, zodat u zo snel mogelijk kunt terugkeren naar de situatie van voor uw ongeval;
- Open en transparant te zijn over het herstel en de schade van uw herstel.

Welke stappen gaan wij zetten?

- 1 Telefonisch contact**
Wij nemen telefonisch contact met u op. Wij bespreken welk letsel u heeft opgelopen, hoe het met u gaat en samen maken wij vervolgspraken.
- 2 U krijgt een contactpersoon toegewezen**
Onze schadebehandelaar is uw directe contactpersoon en begeleidt u door het gehele proces.
- 3 Beoordeling aansprakelijkheid***
Wij verzamelen informatie over het ongeval. Bijvoorbeeld door verklaringen van u en eventuele getuigen en een aanrijdingsformulier. Dit helpt ons om een uitspraak te doen over de aansprakelijkheid van het ongeval.
- 4 Berekening van de schade**
Als onze verzekerde (deels) aansprakelijk is, gaan we de schade in kaart brengen. Uw schade kan uit meerdere schadeposten bestaan. In de tussentijd verstrekken wij een voorschot.
- 5 Uw herstel**
Samen kijken we hoe u weer kunt herstellen van uw ongeval. Soms wordt hiervoor een hersteldeskundige ingeschakeld. Hoe snel u herstelt is erg afhankelijk van uw persoonlijke situatie.
- 6 Uitbetaling van de schadevergoeding**
Nadat wij overeenstemming hebben over uw totale schade, keren wij dit bedrag rechtstreeks aan u uit.

**Als u een schadeverzekering inzittenden (SVI) bij ons heeft, behandelen wij uw schade direct volgens de dekking en de voorwaarden. Aansprakelijkheid is dan niet van belang.*

Op welke schadeposten heeft u recht?

Schadeposten die voor vergoeding in aanmerking kunnen komen zijn bijvoorbeeld:

- **Smartengeld:** vergoeding voor pijn en leed.
- **Medische kosten:** huidige en toekomstige kosten van medische behandelingen.
- **Reiskosten:** voor het vervoer naar bijvoorbeeld het ziekenhuis
- **Huishoudelijke hulp:** voor het uitvoeren van taken die zelf niet meer lukken.
- **Zelfwerkzaamheid:** voor het inschakelen van vakmensen voor bijvoorbeeld regulier woningonderhoud.
- **Verlies van arbeidsvermogen:** omdat u minder kunt werken na het ongeval en hierdoor inkomstenverlies lijdt.

Voor het vaststellen van schadeposten hanteleren wij de richtlijnen van De Letselschade Raad. Kijk voor meer informatie op: www.deletselschaderaad.nl/richtlijnen

Bent u tevreden?

Wij willen graag continu de schadebehandeling verbeteren. U ontvangt daarom na afwikkeling van uw schade een vragenlijst met het verzoek deze in te vullen en aan ons te retourneren. De antwoorden die u geeft over onze dienstverlening helpen ons om onze service te verbeteren.

Indien u bezwaar heeft tegen dit onderzoek of u wilt meer informatie hierover, dan kunt u dat ons laten weten.

Bent u ontevreden?

Soms lukt het niet om aan uw verwachtingen te voldoen. Wij vragen u dit rechtstreeks of via uw belangenbehartiger met ons te bespreken. In de meeste gevallen is dit in goed overleg op te lossen.

Komt u er samen niet uit? U kunt dan uw klacht richten aan: Baloise, t.a.v. Klachtenbureau, Postbus 45, 4153 ZG Beesd of mailen aan: klachten@baloise.nl.

Met wie kunt u te maken krijgen?

Schadebehandelaar

De schadebehandelaar is uw aanspreekpunt bij Baloise en zorgt dat alle stappen doorlopen worden om de schade te regelen.

Schaderegelaar

Soms is het van belang dat wij bij u op bezoek gaan. In dat geval maken wij hiervoor samen een afspraak. De schaderegelaar bespreekt uw herstel en maakt een plan van aanpak om de schade met u te regelen.

Medisch adviseur

Als u zwaarder letsel heeft is het meestal nodig om een arts om medisch advies te vragen. In dat geval hebben we uw toestemming nodig voor het opvragen en beoordelen van uw medische informatie. De arts adviseert de schadebehandelaar, zo zorgen wij voor een zorgvuldige behandeling van uw letselschade. De medische informatie is alleen toegankelijk voor de arts.

Hersteldeskundige

Samen kijken wij hoe u weer kunt herstellen van uw ongeval. Soms wordt hiervoor een deskundige ingeschakeld, zoals een arbeidsdeskundige, herstelcoach of psycholoog. Het inschakelen van zo'n deskundige gaat altijd in overleg met u of uw belangenbehartiger.

Contact met de veroorzaker helpt

Misschien heeft u behoefte aan persoonlijk contact met de veroorzaker van het ongeval. Dit kan helpen om emotioneel te herstellen van het ongeval. Op www.contacthelpt.nl vindt u podcasts van gesprekken met betrokkenen bij ongevallen. Ook vindt u praktische informatie als u contact wil leggen, twijfelt of hier hulp bij zoekt. De organisatie Perspectief Herstelbemiddeling helpen bij het leggen van contact. Zie daarvoor: www.perspectiefherstelbemiddeling.nl

Hoe gaan we om met privacy?

Wij hechten veel waarde aan uw privacy en behandelen uw gegevens vertrouwelijk volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoe we dat doen, kunt u lezen in onze privacy statement op www.baloise.nl/privacy-statement

De Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars waar wij ons aan houden kunt u vinden op www.verzekeraars.nl

Wij verzoeken u geen stukken aan ons op te sturen waarop een Burgerservicenummer (BSN) leesbaar is.

Wij registreren schademeldingen en verzekeringsgegevens in de CIS-databank. Verzekeraars raadplegen het register voor een verantwoord acceptatie- en schadebeleid. Het doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Meer informatie vindt u op www.stichtingcis.nl

Wat doen we met fraude?

Wij willen niet dat onze klanten de dupe worden van fraude en dat zij via hun premie meebetalen aan fraudegedrag. Daarom doen wij er alles aan om fraude te voorkomen en tegen te gaan. Lees meer over fraude op www.baloise.nl/fraude

Sanctiewetgeving

De Nederlandse Sanctiewet verbiedt het om financiële diensten te leveren aan personen of organisaties die van overheidswege gesanctioneerd zijn.

Wij controleren dan ook of u op een sanctielijst staat om te voorkomen dat geld terecht komt bij personen of bedrijven die terrorisme financieren.

Heeft u juridische hulp nodig?

Een letselschade kan complex en soms overweldigend zijn. Daarom wijzen wij u erop dat u altijd de mogelijkheid heeft om een belangenbehartiger in te schakelen. Die communiceert dan namens u met ons.

Waar moet u op letten als u een belangenbehartiger kiest?

- Als wij (deels) aansprakelijk zijn betalen wij de redelijke kosten van uw belangenbehartiger. De juridische bijstand is onderdeel van uw schade. U hoeft dan zelf geen kosten te dragen. Sommige belangenbehartigers brengen alsnog kosten bij u in rekening. Let hier goed op voordat u een opdrachtbevestiging tekent.
- Belangenbehartigers die ingeschreven staan in het Nationaal Keurmerk Letselschade laten zich toetsen op kwaliteit en deskundigheid. Kijk voor ingeschreven kantoren op: www.deletselschade-raad.nl/nkl
- Twijfelt u alsnog? Dan kunt u gebruik maken van de keuzewijzer van Slachtofferhulp Nederland. Ga hiervoor naar: www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/verkeersongeval/rechts-hulpverlener-kiezen

Over Baloise

Baloise is onderdeel van de Zwitserse Baloise Group. In Nederland zijn we sinds 1993 actief als onderdeel van het Belgische Baloise Belgium NV in de automotive sector. Baloise wil meer zijn dan alleen een verzekeraar. We bouwen aan een veilige, gezonde en aangename wereld vanuit de missie: Simply safe

Onze letselschadebehandelaars bieden effectieve en efficiënte ondersteuning aan benadeelden van letselschade. We creëren een veilige en ondersteunende omgeving door integriteit en persoonlijke aandacht te waarborgen, zodat benadeelden zich altijd gesteund en gehoord voelen tijdens het gehele behandel- proces. Dit doen we vanuit onze kernwaarden: integriteit, betrouwbaarheid, benaderbaarheid en efficiëntie.

Wat is de gedragscode Behandeling Letselschade (GBL)?

De behandeling van letselschade kan ingewikkeld zijn en kost vaak veel tijd, terwijl u uw aandacht vooral nodig heeft voor lichamenlijk herstel en emotionele verwerking. Daarom werken wij volgens de GBL, waarin gedragsregels zijn opgenomen over de behandeling van letselschade. In het kort betekent dit:

- U ontvangt duidelijke, tijdige en eerlijke informatie over het schadeproces en uw rechten;
- Uw letselschade wordt zo snel mogelijk in behandeling genomen en binnen redelijke termijnen afgehandeld;
- De stappen die wij zetten in de behandeling van uw letselschade en het vaststellen van de vergoeding zijn begrijpelijk en inzichtelijk;
- Wij werken in harmonie en respect samen met u en uw belangenbehartiger;
- Mochten er toch problemen ontstaan, dan overleggen wij hoe wij deze kunnen oplossen.

Kijk voor meer informatie op <https://deletselschaderaad.nl/stichting-letselschade-raad/-gedragscodes/gbl>



Baloise
Industrieweg 20
4153 BW Beesd
Postbus 45
4153 ZG Beesd
letselschade@baloise.nl
baloise.nl