



Letselschade

Dit kunt u van Klaverblad
verwachten



Klaverblad
verzekeringen

Wie zijn wij?

Klaverblad Verzekeringen is een middelgrote, zelfstandige en landelijk opererende verzekeringsmaatschappij, gevestigd in Zoetermeer. Al meer dan 160 jaar varen wij onze eigen koers. Wij zijn trots op ons imago van solide maatschappij. Wilt u meer over ons weten, bezoek dan onze website www.klaverblad.nl.

Als u slachtoffer bent van letselschade

U heeft letsel opgelopen bij een ongeval waarbij een van onze verzekerden betrokken was. Dit vinden wij erg vervelend voor u en wij wensen u een voorspoedig herstel toe.

Wij begrijpen dat er veel op u afkomt als u slachtoffer bent van een ongeval. U wilt natuurlijk snel herstellen en ook de afwikkeling van uw schade moet geregeld worden. Omdat er bij een schade-regeling veel komt kijken, leggen wij u in deze brochure stapsgewijs uit hoe dit bij ons werkt en welke mensen daar bij komen kijken. Zo weet u in grote lijnen wat u van Klaverblad kunt verwachten.

Gedragsregels

Wij willen de schadebehandeling zo snel en voorspoedig mogelijk afhandelen voor u. De Gedragscode Behandeling Letselschade is er om dit proces probleemloos te laten verlopen. Daarom houdt Klaverblad zich aan de regels van deze Gedragscode. Bovendien volgen wij ook de richtlijnen van De Letselschade Raad. U leest hier meer informatie over op www.deletselschaderaad.nl.

De gedragscodes van De Letselschade Raad dragen bij aan een soepel, respectvol en transparant verloop van de schaderegeling. Onnodige belasting van het slachtoffer wordt hierdoor voorkomen.

Stap 1: We checken of uw letselschade wordt gedekt door de verzekering

Na het ontvangen van uw schademelding beoordelen wij of het ongeval gedekt wordt door de verzekering. Dat betekent dat wij onderzoeken of er een verzekering bij ons is afgesloten die dekking biedt voor het ongeval.

Stap 2: We stellen vast wie er aansprakelijk is

Om vast te stellen wie er aansprakelijk is voor het ongeval, onderzoeken we wie er bij het ongeval betrokken was en wat er precies is gebeurd. We hebben, naast een schadeaangifteformulier van de verzekerde en alle andere betrokken partijen, soms meer informatie nodig. Informatie die ons helpt om de aansprakelijkheid goed te beoordelen is bijvoorbeeld:

- Een getuigenverklaring;
- Een proces-verbaal van de politie;
- Een nader onderzoek naar de toedracht van het ongeval.

Soms duurt het lang voordat wij alle benodigde informatie hebben ontvangen. Ons standpunt over wie er aansprakelijk is voor uw letselschade laten wij u binnen drie maanden weten. Als het niet mogelijk is om binnen drie maanden de aansprakelijkheid te beoordelen, dan laten we u weten waarom dat nog niet kan en op welke informatie we nog wachten.

Stap 3: We bepalen de hoogte van uw schadevergoeding

Als we de aansprakelijkheid hebben erkend, vergoeden we de schade die u als gevolg van het ongeval lijdt of heeft geleden. Als u en onze verzekerde allebei voor een deel aansprakelijk zijn voor het ongeval, dan vergoeden wij een deel van uw schade.

Schadeposten die wij vergoeden zijn bijvoorbeeld:

- Medische kosten die niet door de eigen zorgverzekeraar worden vergoed.
- Reiskosten die gemaakt zijn in verband met het letsel.
- Kosten voor extra huishoudelijke hulp die nodig is als gevolg van het ongeval.
- Schade door verlies van arbeidsvermogen als u door het ongeval niet of minder kan werken.
- Smartengeld als vergoeding voor de geleden pijn en het ongemak dat een ongeval met zich meebrengt. De hoogte van de vergoeding hangt onder andere af van hoe ernstig de klachten en beperkingen zijn en hoe lang deze duren.

Voorschot

Soms duurt het herstel van uw letsel wat langer. Het kan zijn dat u in de tussentijd kosten moet maken. Als de aansprakelijkheid vaststaat en duidelijk is dat de gemaakte kosten een gevolg zijn van het ongeval, dan maken wij een voorschot over. Het voorschot verrekenen we vervolgens bij de eindafwikkeling van de schade.

Met welke mensen krijgt u te maken?

Tijdens de schadebehandeling krijgt u te maken met verschillende mensen. Hieronder geven wij een overzicht van de verschillende personen die meewerken om de schadebehandeling zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen.

De schadebehandelaar

Uw schade wordt behandeld door een vaste letselschadebehandelaar van Klaverblad. De schadebehandelaar is uw aanspreekpunt. We zorgen er dus zo goed mogelijk voor dat u of uw belangenbehartiger altijd met hem of haar contact heeft. Omdat wij persoonlijk contact erg belangrijk vinden, neemt de letselschadebehandelaar het liefst samen met u of uw belangenbehartiger de situatie door. Zo ontstaat vaak een duidelijker beeld van hoe het letsel ontstaan is, van het verloop van uw herstel en de verwachtingen voor de toekomst.

Wilt u contact opnemen met uw schadebehandelaar? U vindt zijn of haar nummer in de correspondentiebrief of in de e-mail.

De schaderegelaar

De schaderegelaar is de persoon die voor Klaverblad huisbezoeken doet. Voor u kan het prettig én nuttig zijn om uw letselschade tijdens zo'n huisbezoek te bespreken. U kunt dan ook gezamenlijk overleggen over de vervolgstappen. U kunt dit huisbezoek zelf of via uw belangenbehartiger voorstellen. Ook kan het zijn dat de schadebehandelaar aan de schaderegelaar vraagt om een huisbezoek met u of uw belangenbehartiger af te spreken. De schaderegelaar maakt een rapport van wat er

besproken is tijdens het bezoek en stuurt dit naar de schadebehandelaar. U en uw belangenhartiger ontvangen hier een kopie van. De schadebehandelaar blijft nog steeds uw aanspreekpunt.

De medisch adviseur

Om de medische gevolgen van het ongeval te beoordelen, hebben wij medisch advies nodig. Dat is vaak zo als het herstel van het letsel niet binnen zes maanden van het ongeval wordt verwacht. Wij maken dan gebruik van de diensten van 1medisch adviseur om dit voor u en voor ons te doen. 1medisch adviseur biedt een onpartijdig advies waarbij de medisch adviseur contact met u opneemt om u verhaal te vertellen. U behoudt de regie over het medisch traject, bijvoorbeeld doordat u uw medische informatie en adviezen mag inzien en u hierop kunt reageren. Zo wordt er niet over u maar mét u gepraat.

Wij vinden uw privacy erg belangrijk. Daarom kunnen alleen u zelf, uw belangenbehartiger en de medisch adviseur uw medische gegevens inzien. Bovendien kan de medisch adviseur deze informatie alleen opvragen met uw schriftelijke toestemming. Hierbij vraagt de medisch adviseur zich steeds af of en welke medische informatie nodig is voor de beoordeling van uw letselschade.

De medische adviseur kan bij blijvende klachten een medische keuring voorstellen. Dit vindt natuurlijk altijd in overleg met u en/of uw belangenbehartiger plaats. Een medische keuring wordt altijd gedaan door een onafhankelijke arts die niet aan ons verbonden is.

De belangenbehartiger

De behandeling van letselschade vraagt soms om speciale deskundigheid, vooral bij zwaarder letsel. Dat is bijvoorbeeld zo als de verwachting is dat u niet binnen enkele maanden helemaal hersteld bent. U kunt er zelf voor kiezen om bij te worden gestaan door een belangenbehartiger. Hij of zij is bijvoorbeeld een advocaat of jurist van een rechtsbijstandsverzekeraar, vakbond of letselschadebureau. Als u een belangenbehartiger zoekt, dan raden wij u aan om een deskundige op het gebied van personenschade te kiezen die zich verbonden heeft aan de Gedragscode Behandeling Letselschade. Op de site van de letselschaderaad vindt u een register met belangenbehartigers die volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade werken.

De kosten voor een belangenbehartiger noemen wij buitengerechtelijke kosten. Deze kosten krijgt u van ons vergoed als de verzekerde van Klaverblad Verzekeringen aansprakelijk is en zolang de kosten redelijk zijn. Als u en onze verzekerde allebei aansprakelijk zijn, dan vergoeden we een deel van de buitengerechtelijke kosten.

Andere hulppersonen

Soms is het nodig om een deskundige in te schakelen om u te helpen bij uw herstel of bij het hervatten van uw werk. Bijvoorbeeld een herstelcoach of een arbeidsdeskundige. Het inschakelen van zo'n deskundige gaat altijd in overleg met u of uw belangenbehartiger. Samen stellen we de opdracht en doelstelling vast, voordat de deskundige met u aan het werk gaat.

Persoonlijk contact

Wij hebben ervaren dat moeilijke kwesties van een schadebehandeling makkelijker en sneller worden opgelost met persoonlijk contact. Daarom komen wij graag bij u of uw belangenhartiger op bezoek om uw zaak te bespreken. Ook kunt u gemakkelijk en snel contact met ons opnemen door te bellen naar 079 – 3 204 415 of te mailen naar sch.letsel@klaverblad.nl. Wij helpen u graag.

Privacy

Klaverblad Verzekeringen vindt uw privacy belangrijk en wil daarom goed met uw persoonsgegevens omgaan. Voor het verwerken van uw persoonsgegevens houden wij ons aan de regels die staan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG. Wij houden ons ook aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars die het Verbond van Verzekeraars heeft opgesteld.

Hoe helpt u ons?

Uw belang staat bij ons altijd voorop en we doen er alles aan om de behandeling van uw letselschade zo snel en soepel mogelijk te laten verlopen. Daar heeft u zelf ook een rol in. U kunt ons en uzelf helpen door alle informatie over uw herstel en over schadeposten met de schadebehandelaar of de schaderegelaar te delen. Wijzigt er iets in uw situatie en is er bijvoorbeeld een belangrijke ontwikkeling in uw herstel, gaat u uw werk hervatten of schakelt u een belangenbehartiger in? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten, zodat wij de juiste stappen ondernemen en vertraging van de schadebehandeling voorkomen.

Fraude

Omdat onze klanten uiteindelijk de dupe zijn van fraude, zijn wij er als verzekeringsmaatschappij extra scherp op om fraude te herkennen. Als wij het een concreet vermoeden van fraude hebben, dan zijn wij op grond van de richtlijnen van het Verbond Verzekeraars bevoegd om een schadeclaim nader te onderzoeken. Hierbij houden wij ons uiteraard aan de voorschriften van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

Klachten

Wij doen ons best om uw letselschade zo goed mogelijk te behandelen. Als u niet tevreden bent met de gang van zaken, dan kunt u dit melden bij uw schadebehandelaar. Ook kunt u online via www.klaverblad.nl/klachten.htm uw klacht indienen bij ons Klachtenbureau. Wij zoeken dan graag met u naar een passende oplossing. Als u het toch niet eens bent met deze oplossing, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) via www.kifid.nl.

Uw mening telt

Klaverblad hoort graag uw mening over de behandeling van uw schade. Uw mening mag u natuurlijk op elk moment geven, maar in het bijzonder vragen wij u dit ná afwikkeling van de schade te doen. Daarom sturen wij u na afwikkeling van uw letselschade een tevredenheidsonderzoek. Het doel is dat wij onze dienstverlening verder willen verbeteren. Voor u en ook voor andere letselschadeslachtoffers. Uw ervaringen zijn voor ons heel waardevol.

Het tevredenheidsonderzoek wordt onafhankelijk georganiseerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau (Q-consult). Deze partij heeft geen inzicht in uw inhoudelijke dossier. Wij verstrekken alleen uw (e-mail)adresgegevens aan het onderzoeksbureau, zodat u benaderd kan worden voor dit onderzoek. Alle regels worden nageleefd zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voorschrijft.

Heeft u bezwaar tegen dit onderzoek of wilt u hier meer informatie over weten? We horen het graag van u.