

# ***U heeft letsel opgelopen, wat nu?***

## **Belangrijk**

*U heeft als gevolg van een ongeval letsel opgelopen. Hierbij was een verzekerde van De Goudse betrokken en daarom ontvangt u van ons dit document. Hierin leest u wat u van ons kunt verwachten.*

### **Wij zijn...**

*Geert Bouwmeester was pas 22 toen hij in 1924 voor zichzelf begon. Een overloop werd ingericht als kantoorruimte en de eerste polissen werden op de fiets rondgebracht. Sindsdien is ons bedrijf enorm gegroeid en is er veel veranderd. Maar ondanks deze groei zijn wij nog steeds een onafhankelijk familiebedrijf en werken we nog steeds vanuit ons ondernemershart.*

### **Verzekeringen voor ondernemers**

*Wij richten ons vooral op verzekeringen voor ondernemers. Mannen en vrouwen die hard werken aan het succes van hun bedrijf. Die op zoek zijn naar zekerheid en gemak. En naar goede en praktische verzekeringsoplossingen, voor elke fase van hun ondernemerschap.*

### **Onafhankelijke adviseurs**

*Onze samenleving wordt steeds ingewikkelder. Particulieren en ondernemers hebben behoefte aan iemand die hen kent en een advies geeft dat helemaal is afgestemd op hun persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden. Daarom werken wij nauw samen met onafhankelijke adviseurs, die als geen ander in staat zijn om de juiste oplossing samen te stellen.*

# ***Wat vindt u waar***

<b>1</b>	<b><i>Wat gebeurt er nadat u onze verzekerde aansprakelijk heeft gesteld?</i></b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>U staat centraal</i></b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b><i>Regels en gedragscodes</i></b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b><i>Aanvullende informatie</i></b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b><i>Fraude</i></b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b><i>Klacht indienen?</i></b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b><i>Onderzoek naar klanttevredenheid</i></b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b><i>Heeft u vragen?</i></b>	<b>6</b>

# ***U heeft letsel opgelopen, wat nu?***

*U bent door een ongeval in een vervelende situatie beland, die ingrijpt in uw persoonlijke omstandigheden. De belangrijkste vraag is natuurlijk hoe u weer herstelt. De Goudse wil u hierbij graag behulpzaam zijn.*

## **1 *Wat gebeurt er nadat u onze verzekerde aansprakelijk heeft gesteld?***

Uw gezondheid en herstel staan natuurlijk voorop. Wij nemen daarom zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 10 werkdagen) contact op met u of uw belangenbehartiger, bij voorkeur telefonisch. U leest hieronder hoe wij u daarna verder helpen.

### ***Stap 1: Bepalen hoe ernstig het letsel is & controle op aansprakelijkheid***

Wij vragen u hoe ernstig het letsel is en beoordelen aan de hand daarvan hoe we u zo snel mogelijk kunnen helpen en welke deskundigen daarbij noodzakelijk zijn.

Daarnaast beoordelen we of de verzekering die bij ons loopt de schade dekt. Ook bekijken we in hoeverre onze verzekerde aansprakelijk is. Daarna wordt in overleg met u bepaald wat de financiële schade is. Soms zijn deze vragen snel te beantwoorden. Maar als de zaak wat ingewikkelder ligt, kan het even duren voordat er duidelijkheid is.

### ***Stap 2: Inschakelen deskundigen***

Als blijkt dat onze verzekerde aansprakelijk is en hiervoor verzekerd is, schakelen wij, als dat nodig is, deskundigen in die u zo goed mogelijk helpen. Persoonlijk contact speelt daarbij een belangrijke rol. Samen met u overleggen we welke oplossingen tot uw herstel kunnen bijdragen. Per situatie kan dat verschillen. Hieronder ziet u welke deskundigen u kunnen helpen en door ons kunnen worden ingeschakeld.

#### ***Schadebehandelaar***

De schadebehandelaar is uw eerste aanspreekpunt. Hij beoordeelt de aansprakelijkheid en schakelt zo nodig andere deskundigen in die aan hem rapporteren. Hij heeft contact met u, met de verzekerde, eventuele getuigen en de politie (om het politierapport of proces-verbaal op te vragen). Hij houdt u op de hoogte van de acties die hij onderneemt. Zodra we vast kunnen stellen wat de schade is, zorgt hij voor vergoeding van de schade of ontvangt u een voorschot.

#### ***Geneeskundig adviseur***

De geneeskundig adviseur verzamelt gegevens over uw medische toestand. Soms vraagt hij informatie op bij uw huisarts of een medisch specialist. Dit doet hij nooit zonder uw schriftelijke toestemming. Soms wordt u dan uitgenodigd voor een nader onderzoek door een onafhankelijke specialist. Deze brengt dan het verloop van het herstel in kaart en stelt eventuele restklachten of beperkingen vast. Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld. De geneeskundig adviseur informeert de schadebehandelaar en de schaderegelaar (zie hieronder) over uw gezondheid, voor zover dat van belang is voor het behandelen van uw schade.

### *Schaderegelaar*

Op verzoek van de schadebehandelaar belt de schaderegelaar u op om een bezoekspraak te maken. Hij gaat dan na welke schade er is en om welke bedragen het gaat. Hij maakt afspraken met u over de voortgang van de schadebehandeling. Soms krijgt hij de opdracht om ook de toedracht te onderzoeken. Daarnaast kan hij u verwijzen naar hulp- en dienstverlenende instanties.

### *Arbeidsdeskundige*

De arbeidsdeskundige begeleidt u bij de hervatting van uw werk. Hopelijk is uw letsel tijdelijk van aard. Het is echter ook mogelijk dat u gedurende langere tijd geheel of gedeeltelijk niet kunt werken. Als u in loondienst bent, maken u en uw werkgever samen een plan om dit op te lossen. Afhankelijk van de omstandigheden kan de schadebehandelaar aanvullend een arbeidsdeskundige inschakelen die samen met u op zoek gaat naar een oplossing. Vaak zal hij hiervoor contact opnemen met uw werkgever en eventueel ook met uw bedrijfsarts, uiteraard nadat u hiervoor eerst toestemming heeft gegeven. Wanneer u zelfstandige bent, kunt u ook baat hebben bij arbeidsdeskundige hulp. Zo kan er worden nagegaan of en hoe u uw werk kunt hervatten. Mocht blijken dat het voor u niet mogelijk is om in uw 'oude' werk terug te keren, dan begeleidt de arbeidsdeskundige u bij het vinden van ander werk.

### *Belangenbehartiger*

De Goudse streeft ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is echter duidelijk dat er veel op u afkomt. Het staat u daarbij uiteraard vrij een belangenbehartiger in te schakelen. De redelijke kosten van rechtshulp maken onderdeel uit van uw schade en komen voor vergoeding in aanmerking. Bij de eindafhandeling van uw schade ontvangt u van ons bericht over het totaalbedrag dat wij afrekenen met uw belangenbehartiger. Uw schadebehandelaar kan u daarover meer vertellen.

### **Keurmerk**

Graag wijzen wij u op de Stichting Keurmerk Letselschade. Deze stichting ontwikkelt en handhaaft kwaliteitsnormen voor belangenbehartigers die actief zijn in letselschadezaken. Voor meer informatie kunt u terecht op de website [www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl).

### **Stap 3: Schadevergoeding**

Tot slot ontvangt u een schadevergoeding van De Goudse. Het kan gaan om:

- materiële schade;
- reis- en verblijfkosten;
- medische kosten;
- inkomensverlies;
- smartengeld;
- noodzakelijke hulp.

### **Wat is letselschade?**

Onder letselschade vallen alle kosten die het gevolg zijn van de lichamelijke of geestelijke beperking die is ontstaan door het ongeluk. De beperking kan tijdelijk of blijvend zijn. Wanneer u bijvoorbeeld niet meer (goed) kunt werken, sporten of het huishouden doen, heeft u mogelijk financiële schade opgelopen.

***U heeft letsel opgelopen, wat nu?***

*pag 4/6*

De financiële gevolgen zijn soms vrij snel vast te stellen. Maar vaak duurt het ook langer. Bepaalde schade kan pas worden vastgesteld als uw medische situatie stabiel is. Als het langer duurt, kunt u meestal wel alvast een voorschot op uw schadevergoeding ontvangen.

## 2 *U staat centraal*

Bij de schaderegeling draait het om u. Als u dat wilt, wordt u actief betrokken bij de schadeafhandeling, door zowel uw belangenbehartiger als ons. Daardoor weet u steeds hoe het ervoor staat. Wilt u niet betrokken worden, of minder actief? Dat kan natuurlijk ook. Het uitgangspunt is en blijft dat u, als belanghebbende, centraal staat.

## 3 *Regels en gedragscodes*

Wij werken volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en de Gedragscode Openheid medische incidenten, betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA). Deze gedragscodes zijn opgesteld door vrijwel alle partijen die bij de behandeling van letselschade betrokken zijn en geven aan hoe u, uw belangenbehartiger en de verzekeraar goed met elkaar kunnen omgaan tijdens het regelen van uw schade. U vindt er bijvoorbeeld 'spelregels' voor de schaderegeling. Bijvoorbeeld over de manier waarop de onderlinge communicatie verloopt en hoe lang de schadebehandeling maximaal zou mogen duren. Hierdoor weet u van tevoren wat u mag verwachten en kunt u zich voorbereiden. Tot slot leest u er wat u zelf kunt doen om alles zo soepel mogelijk te laten verlopen.

De Goudse volgt ook de regels van de Letselschaderaad. Deze regels zorgen ervoor dat de behandeling van uw claim duidelijk, voorspelbaar en helder is. Deze regels bepalen ook dat De Goudse u in bepaalde gevallen een vast bedrag vergoedt.

Meer informatie over de beide gedragscodes en de regels van de Letselschaderaad vindt u op [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl).

De Goudse houdt zich ook aan de Nederlandse regels op het gebied van privacy. U leest meer over ons privacybeleid op [www.goudse.nl](http://www.goudse.nl).

## 4 *Aanvullende informatie*

Voor aanvullende informatie kunt u ook altijd contact opnemen met:  
Verbond van Verzekeraars Informatiecentrum  
Postbus 93450  
2509 AL Den Haag  
telefoon (070) 333 87 77  
[www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)

***U heeft letsel opgelopen, wat nu?***

*pag 5/6*

## 5 *Fraude*

De Goudse heeft een actief fraudebeleid. Onder fraude verstaan wij het doelbewust benadelen van De Goudse om er zelf financieel beter van te worden. Als hiervan sprake is nemen we maatregelen die tot het volgende kunnen leiden:

- geen vergoeding van de schade en registratie van de fraudeur in interne registers;
- registratie in de signaleringssystemen van de verzekeraars;
- aangifte bij de politie.

## 6 *Klacht indienen?*

Onze medewerkers doen hun uiterste best om u correct te behandelen. Maar iedereen kan fouten maken. Als u vindt dat hiervan sprake is, neemt u dan contact met ons op. U kunt een klacht telefonisch, schriftelijk of via e-mail bij ons indienen. Vaak kan dat bij het betreffende team. Heeft u daarvan de gegevens niet? Dan kunt u ook bellen naar ons algemene nummer (0182) 544 544, mailen naar ons algemene adres [info@goudse.com](mailto:info@goudse.com) of een brief sturen naar: De Goudse, Postbus 9, 2800 MA Gouda.

## 7 *Onderzoek naar klanttevredenheid*

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Hiervoor is het van groot belang dat wij uw ervaringen en wensen kennen. Daarom is het mogelijk dat u tijdens of na de schaderegeling wordt benaderd met een aantal vragen. Dit helpt ons om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Dit onderzoek wordt gedaan door een extern bureau: Q-Consult. Het onderzoek is vrijblijvend, maar niet anoniem, want wij ondernemen zo nodig specifieke acties om u verder te helpen. Met uw medewerking aan dit onderzoek helpt u ons enorm.

## 8 *Heeft u vragen?*

Als u vragen heeft, aarzel dan niet om contact met uw schadebehandelaar op te nemen. Persoonlijk contact is immers de beste basis voor een goede oplossing!