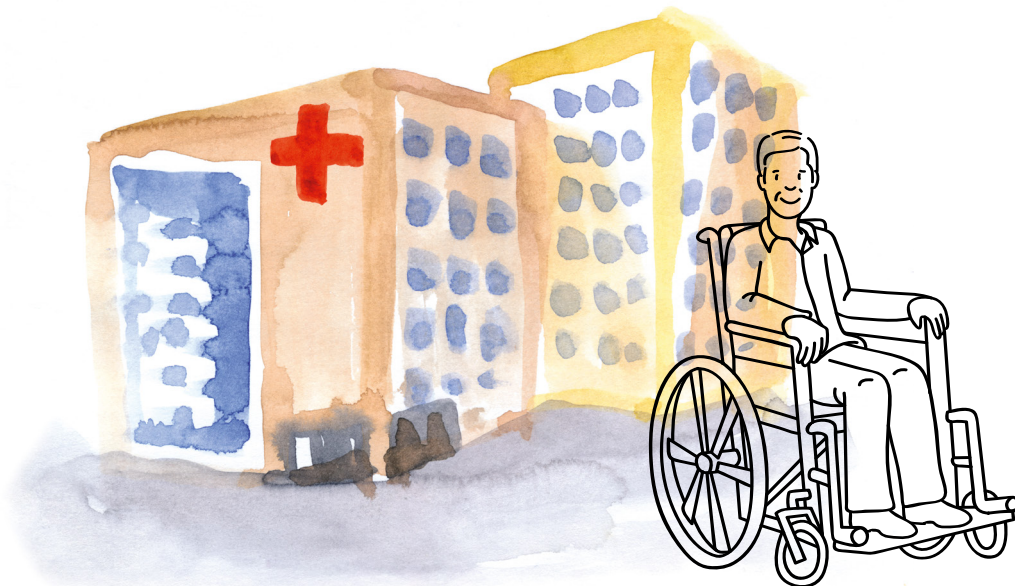




**Uw letsel  
is ook  
onze zorg**



**nationale  
nederlanden**



**U heeft een ongeval gehad en daarbij letsel opgelopen. Dat vinden we erg vervelend voor u. We wensen u op de eerste plaats een spoedig herstel. Een verzekerde van Nationale-Nederlanden is ook bij dit ongeval betrokken. We kunnen ons voorstellen dat het proces van een schadeclaim onbekend voor u is. Daarom kunt u in deze folder lezen hoe we uw schade behandelen.**

#### **Een zorgvuldig en snel proces**

Wat gaat er gebeuren, met wie krijgt u te maken en hoe wordt uw schade geregeld? Nationale-Nederlanden wil zoveel mogelijk zorg voor u uit handen nemen. We proberen samen met u de schade zo snel mogelijk te behandelen. Wij onderschrijven de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). Deze gedragscode geeft richtlijnen voor een zorgvuldige en snelle schadeafwikkeling. Nationale-Nederlanden is aangesloten bij het NKL (Nationaal Keurmerk Letselschade) en volgt ook de richtlijnen van de Letselschade Raad. Deze regels zorgen ervoor dat de behandeling van uw claim duidelijk en helder is en onze manier van werken getoetst wordt.

#### **Wat mag u van ons verwachten?**

U mag verwachten dat Nationale-Nederlanden:

- binnen 10 werkdagen na melding van de schade
- (telefonisch) contact met u opneemt;
- beoordeelt of het ongeval en de gevolgen hiervan onder de verzekering gedekt zijn;
- onderzoekt wie er aansprakelijk is voor het ongeval;
- regelmatig contact met u zoekt om de vervolgstappen met u te bespreken en duidelijke afspraken te maken;
- indien nodig deskundigen inschakelt om u te helpen en de omvang van uw schade vast te stellen;
- de schade definitief afhandelt zodra dit mogelijk is.

Hierna lichten we verschillende stappen kort toe.

#### **We beoordelen de schademelding**

We beoordelen eerst of de oorzaak van het ongeval en de gevolgen hiervan verzekerd zijn. Is onze verzekerde aansprakelijk? Dan nemen we de schade in behandeling. Soms duurt het enige tijd voordat we de aansprakelijkheid kunnen vaststellen. Dit komt bijvoorbeeld doordat we afhankelijk zijn van politie en getuigen.

#### **Uitspraak binnen drie maanden**

We proberen u binnen drie maanden te vertellen of we uw schade vergoeden. In enkele gevallen duurt dit langer dan drie maanden. In dat geval leggen we u uit waarom het langer duurt.

#### **Regelmatig contact**

In de periode waarin wij uw schade behandelen, nemen we regelmatig contact met u op. U kunt dan de volgende vragen van ons verwachten:

- Welk letsel heeft u?
- Kunt u werken?
- Hoe verloopt uw herstel?
- Maakt u kosten door het ongeval?
- Kunt u voor uzelf of uw gezin zorgen?

#### **Meer informatie**

Informatie over de Gedragscode Behandeling Letselschade, het Nationaal Keurmerk Letselschade en de regels van De Letselschade Raad vindt u op: [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

We doen dit om snel te weten welk letsel u heeft opgelopen en welke schade u heeft geleden. Meestal bellen we u of sturen we u hiervoor een brief. Soms komt een van onze schaderegelaars bij u op bezoek. Uiteraard kunt u zelf ook altijd contact met ons opnemen.

### Met wie krijgt u te maken?

Bij de behandeling van uw schade kunt u te maken krijgen met verschillende deskundigen.

#### Schadebehandelaar

De schadebehandelaar is uw eerste aanspreekpunt bij Nationale-Nederlanden. Hij heeft regelmatig contact met u over uw letsel, het verloop van uw herstel, de schade behandeling en de hoogte van uw schade.

#### Schaderegelaar

Onze schaderegelaar komt in bepaalde gevallen - afhankelijk van uw letsel - bij u thuis voor een gesprek. Deze schaderegelaar beoordeelt uw situatie, inventariseert uw schade, handelt, als het mogelijk is, uw schade af of maakt eventueel afspraken met u over het vervolgtraject.

#### Medisch adviseur

In sommige gevallen hebben we medische informatie nodig om een beter beeld te krijgen van uw verwondingen en de gevolgen hiervan voor u. Als dat nodig is, vraagt de medisch adviseur relevante medische informatie op en beoordeelt deze. Hij vraagt deze informatie altijd op met uw schriftelijke toestemming. Wij behandelen uw medische informatie overigens strikt vertrouwelijk. De informatie zit in een apart medisch dossier, dat alleen de medisch adviseur kan inzien.

#### Arbeidsdeskundige

Bent u door het ongeval arbeidsongeschikt geraakt, dan vinden wij het belangrijk dat u zo snel mogelijk kan terugkeren naar uw werk. Mogelijk begeleidt een arbeidsdeskundige u bij re-integratie naar werk. Nationale-Nederlanden betaalt de kosten voor de externe deskundigen die door ons of in overleg met ons worden ingeschakeld.

### Definitieve afhandeling van uw schade

Wij handelen uw schade definitief af zodra de aansprakelijkheid van onze verzekerde vast staat en uw medische situatie duidelijk is.

We bepalen dan in overleg met u de vergoeding. Het kan onder andere gaan om:

- Schade aan zaken;
- Reis- en verblijfkosten;
- Medische kosten;
- Schade door arbeidsongeschiktheid (verlies van arbeidsvermogen);
- Smartengeld;
- Kosten voor noodzakelijke hulp.

Is onze verzekerde aansprakelijk, maar heeft u ook eigen schuld aan de schade dan vergoeden we alleen het deel van uw schade waarvoor onze verzekerde aansprakelijk is.

### Voorschot op onkosten

Heeft u voor of tijdens de schadebehandeling al kosten gemaakt? Dan kunnen wij u een voorschot verstrekken. Als u wilt weten welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen, neem dan vooral contact met ons op of met uw belangenbehartiger.

### Wat verwachten we van u?

Wij doen er alles aan om de schade snel, soepel en zorgvuldig te behandelen. Daarbij staat uw belang steeds voorop. Om u goed en vlot te kunnen helpen, hebben wij uw medewerking nodig. Wij vragen u dan ook om:

- tijdens de gehele schadebehandeling alle benodigde informatie te verstrekken
- de schade zo beperkt mogelijk te houden en bij twijfel met ons af te stemmen
- actief bij te dragen aan uw herstel, zodat u zo snel mogelijk kunt terugkeren naar de situatie van voor uw ongeval.

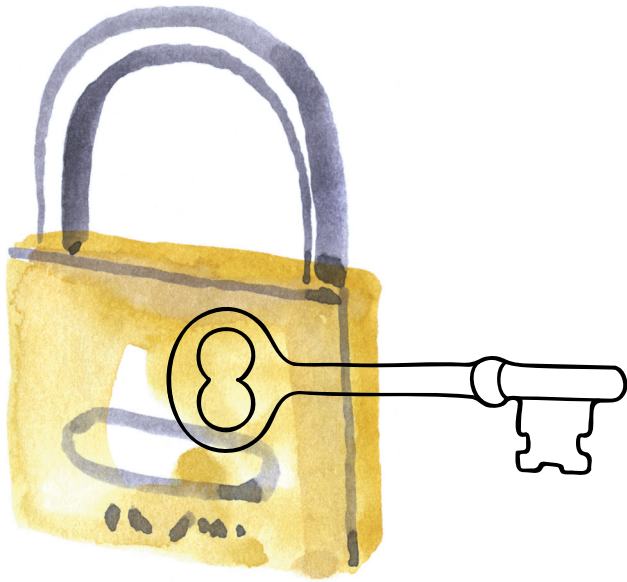
### Inschakelen van een belangenbehartiger

Voorals uw letsel ernstig is, kan het verstandig zijn een belangenbehartiger in te schakelen. Dat is een deskundige op het gebied van personenschade. Als onze verzekerde aansprakelijk is voor het ongeval, dan betalen wij de kosten van uw belangenbehartiger voor zover die redelijk zijn.

Wij vinden het belangrijk dat letselschadeslachtoffers worden bijgestaan door een belangenbehartiger die voldoet aan kwaliteitseisen. Meer informatie over en adressen van belangenbehartigers die beschikken over het Nationaal Keurmerk Letselschade vindt u op de site van De Letselschade Raad onder: Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) ([deletselschaderaad.nl](http://deletselschaderaad.nl)). De werkwijze van deze belangenbehartigers wordt getoetst door De Letselschade Raad. Wij wijzen erop dat het beroep van belangenbehartiger of letselschade-expert geen beschermd beroep is. Iedereen mag zich zo noemen. Als een belangenbehartiger niet is aangesloten bij een beroepsorganisatie, is er geen controle op kennis, kwaliteit en op de naleving van gedragsregels.

### Contact met veroorzaker van het ongeval

Misschien heeft u behoefte aan persoonlijk contact met de veroorzaker van het ongeval en heeft dat contact nog niet plaats gevonden. Wij willen u graag wijzen op de website [Contact Helpt – Platform voor betrokkenen bij verkeersongevallen](#), waarop u informatie kunt vinden over het leggen van contact en de mogelijkheden om hierbij eventueel hulp te krijgen.



### **Uw privacy is gewaarborgd**

Nationale-Nederlanden neemt uw persoonsgegevens op in haar administratie en gaat hier zorgvuldig mee om. Nationale-Nederlanden gebruikt deze gegevens alleen voor schadebehandeling en verplichte rapportages aan toezichthouders. Op onze administratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing. Personen of organisaties die Nationale-Nederlanden inschakelt houden zich hier ook aan.

Wij verzoeken u geen stukken aan ons te sturen waarop een BSN (burgerservicenummer) leesbaar is. Ons privacy statement vindt u op [www.nn.nl/privacy](http://www.nn.nl/privacy).

Als verzekeraar is Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. ook gebonden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Deze code staat op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

Nationale-Nederlanden registreert schademeldingen en verzekeringsgegevens in de CIS databank. Stichting CIS bewaart deze gegevens voor verzekeringsmaatschappijen die in Nederland actief zijn. Zo kunnen verzekeraars, politie, justitie en andere door de Stichting CIS erkende instellingen onderling informatie uitwisselen. Daarmee kunnen ze risico's beheersen en fraude tegengaan. Meer informatie vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

### **Persoonlijk onderzoek**

Geeft het ingestelde onderzoek onvoldoende duidelijkheid om een besluit te kunnen nemen over de dekking, de aansprakelijkheid of de schadebehandeling? Dan kunnen we een persoonlijk onderzoek instellen. Dit kan bijvoorbeeld door het instellen van een buurtonderzoek of het doen van observaties.

Dit is geregeld in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

### **Helpt u onze dienstverlening verbeteren?**

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.

Wij willen daarmee onze dienstverlening verder verbeteren, voor u en voor andere letselschadeslachtoffers. Uw ervaringen zijn voor ons heel waardevol. Het tevredenheidsonderzoek wordt georganiseerd door een extern onafhankelijk onderzoeksbureau, Q-Consult. Deze partij heeft geen inzicht in uw inhoudelijke dossier. Alleen e-mail- of adresgegevens worden aan hen verstrekt zodat u benaderd kan worden voor dit onderzoek. Alle regels worden nageleefd zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming voorschrijft.

Mocht u bezwaar hebben tegen dit onderzoek of wilt u meer informatie hierover, laat dat gerust weten aan uw contactpersoon.

### **Vragen of klachten?**

Heeft u vragen over de behandeling van uw schadeclaim? Of bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Neem dan contact op met de schadebehandelaar.

Komt u samen niet tot een oplossing dan kunt u uw klacht sturen aan:

📧 [letsel.klachten@nn.nl](mailto:letsel.klachten@nn.nl)

📧 Nationale-Nederlanden Klachtendesk  
Antwoordnummer 21  
2509 VB Den Haag