

*Letselschade,
wat is dat
eigenlijk?*

*Waar vind
ik objectieve
informatie?*

*Hoe schakel ik
een betrouwbare
belangenbehartiger in?*

*Wat mag ik van de
schadeafhandeling
verwachten?*



Grip op uw letselschade

De Letselschade Raad

De Letselschade Raad is een onafhankelijke stichting zonder commercieel oogmerk. Een betrouwbare partner die slachtoffers, op een voor hen onbekend terrein, helpt grip op hun letselschadezaak te houden. Wij werken aan een betere en meer persoonlijke benadering van slachtoffers met letselschade. En aan verbetering van de werkwijzen van professionele dienstverleners in de schaderegeling.

Aan De Letselschade Raad werken mee:



ANWB

FSO (Federatie Slachtoffer Organisaties)

GAV (Vereniging van geneeskundig adviseurs in particuliere verzekeringszaken)

LSA (Vereniging van Letselschade Advocaten)

Ministerie van Veiligheid en Justitie

NIS (Nederlands Instituut van Schaderegelaars)

NIVRE (experts optredend voor slachtoffers of voor verzekeraars)

NLE (Nationale Letselschade Experts)

Slachtofferhulp Nederland

Verbond van Verzekeraars (Rechtsbijstand, WA-verzekeraars)

Letselschade

Wat is dat eigenlijk?

Letselschade is de schade die u heeft opgelopen aan uw gezondheid. Dit kan lichamelijke en/of geestelijke schade zijn. Daarnaast kan er ook andere schade zijn ontstaan. Er zijn bijvoorbeeld goederen kapot gegaan, u maakt extra kosten of u loopt inkomsten mis.

Als slachtoffer heeft u recht op een passende schadevergoeding. Om hier aanspraak op te kunnen maken, dient de verantwoordelijke partij aansprakelijk te worden gesteld. Oorzaken van letselschade kunnen zijn:

- verkeersongeval
- arbeidsongeval
- medische fout
- beroepsziekte

Dé vraagbaak bij letselschade:

DeLetselschadeRaad.nl

Op de site van De Letselschade Raad vindt u antwoord op allerlei vragen die bij letselschade kunnen opkomen. Zowel bij u als slachtoffer als bij degenen die u daarbij begeleiden. Ook voor nabestaanden van een slachtoffer, getuigen of veroorzakers van letselschade biedt de site een onmisbare bron van informatie.

WWW.DELETSELSCHADERAAD.NL/SLACHTOFFERS



Over letselschade is veel informatie te vinden, bijvoorbeeld op het internet. U krijgt als slachtoffer ook veel informatie toegezonden.

U bent niet de enige die op zoek is naar informatie. Ook van u kan informatie gevraagd worden. Dat is met name het geval als u een schadeclaim indient. De verzekeraar heeft gegevens nodig om te berekenen wat een passende schadevergoeding is. Uit de praktijk blijkt dat het voor u als slachtoffer niet altijd direct duidelijk is wat wordt gevraagd, of waarom.

Welke informatie moet ik als slachtoffer aanleveren?

De Letselschade Infowijzer

Hier biedt De Letselschade Infowijzer uitkomst. Dit is een uitgebreide checklist die uitleg geeft over de meest gestelde vragen bij de afhandeling van letselschade. Veel professionele dienstverleners werken met deze informatielijst en sturen u deze via een brief of via een e-mail.

Natuurlijk kunt u deze informatie zelf ook bekijken, als u graag wilt weten waarom aan u vragen worden gesteld.

WWW.DELETSELSCHADERAAD.NL/INFOWIJZER



Hoe schakel ik een betrouwbare en deskundige belangenbehartiger in?

U kunt kiezen uit veel belangenbehartigers. Hoe vindt u een belangenbehartiger die betrouwbaar en deskundig is?

- Heeft u een rechtsbijstandverzekering of bent u aangesloten bij een overkoepelende organisatie, zoals de ANWB of een vakbond, dan kunt u zich tot deze organisaties wenden.
- Via de Stichting Keurmerk Letselschade komt u bij gespecialiseerde letselschadeadvocaten en letselschadebureaus, die u verder kunnen helpen bij het verhalen van uw letselschade.
- Ook kunt u contact opnemen met overkoepelende organisaties van advocaten (LSA en ASP) of van letselschade-experts (NIVRE).

Voordat u een definitieve keuze maakt, is het goed om eerst een (voor u kosteloos) oriëntatiegesprek te hebben met enkele belangenbehartigers.



Waar kan ik naar vragen?

- **Vraag naar de kwaliteitseisen:**

- Voert de belangenbehartiger een onafhankelijk getoetst keurmerk?
- Is de belangenbehartiger lid van een beroepsvereniging met opleidingseisen?

- **Vraag naar de kosten:**

- Wat zijn uw kosten als de aansprakelijkheid niet door de verzekeraar wordt aanvaard?
- Zijn er nog andere bijkomende kosten te verwachten?

- **Vraag naar tijd:**

- Hoe lang gaat het waarschijnlijk duren?
- Zijn er reactietermijnen, waar de belangenbehartiger rekening mee houdt?
- Kan het gebeuren dat uw zaak stil komt te liggen?

- **Vraag naar hoe u betrokken wordt bij de behandeling van uw zaak:**

- Hoe wordt u op de hoogte gehouden van het verloop van uw zaak?
- Kunt u er ook persoonlijk bij betrokken zijn?

- **Vraag naar de aanpak:**

- Hoe stelt de belangenbehartiger voor uw zaak aan te pakken?
- Wat zijn daarvan de voor- en nadelen?

- **Vraag naar uw mogelijkheden als het niet gaat zoals u wenst:**

- Wat zijn uw mogelijkheden als u niet tevreden bent over uw belangenbehartiger?
- Hoe en waar kunt u een klacht indienen?
- Is er een mogelijkheid voor een second opinion?
- Krijgt u uw dossier mee als u besluit naar een andere belangenbehartiger te gaan?

Let op: na een ongeval kunt u ongevraagd benaderd worden door belangenbehartigers die u hun diensten aanbieden. Soms gaat het om grote belangen en om veel geld.

Het is erg belangrijk om voor u zelf de tijd te nemen om de juiste en betrouwbare belangenbehartiger te vinden. Besteed daarom bij het maken van uw keuze dan ook aandacht aan het volgende aspect.

Wees voorzichtig wanneer belangenbehartigers zich bij u melden met financiële regelingen die op het eerste gezicht zeer gunstig voor u lijken, bijvoorbeeld no cure no pay contracten of kostengaranties. Teken dit soort contracten nooit meteen, maar vraag om bedenktijd.

Op de site van De Letselschade Raad treft u meer informatie aan.

WWW.DELETSELSCHADERAAD.NL/BELANGENBEHARTIGER

Zijn er standaard schade vergoedingen?

De Letselschade Richtlijnen

Voor de hoogte van sommige schadeposten bestaan richtlijnen. Zo is er bijvoorbeeld De Letselschade Richtlijn Ziekenhuisdaggeldvergoeding, die een standaardvergoeding geeft voor elke dag dat u in het ziekenhuis moest verblijven. Het voordeel van deze richtlijnen is dat u weet wat u aan vergoeding kunt verwachten op dat gebied. Dat helpt uw belangenbehartiger om zich op de belangrijkste schadeposten te concentreren in het overleg met de verzekeraar. En u kunt zich richten op het herstel van uw gezondheid. Op de website zijn alle richtlijnen en de bijbehorende voorwaarden te raadplegen en te downloaden. WWW.DELETSELSCHADERAAD.NL/RICHTLIJNEN

Wanneer u in het contract met een belangenbehartiger een betalingsconstructie wordt aangeboden waarbij u als slachtoffer financieel risico loopt, zoals een kostengarantie, is het goed te bedenken dat dit soort betalingsconstructies voor het slachtoffer vaak erg ongunstig zijn.

Vraag om offertes bij verschillende belangenbehartigers en om een duidelijke uitleg van de kosten die u moet maken en de risico's die u loopt.

In het algemeen geldt dat, wanneer de aansprakelijkheid erkend is, de redelijke kosten die u maakt voor uw eigen belangenbehartiger worden betaald door de verzekeraar van de tegenpartij. In dat geval zijn no cure no pay contracten voor u als slachtoffer vaak erg ongunstig.



Hoe houd ik grip op de zaak?

Gedragscodes: afspraak is afspraak

De Letselschade Raad heeft in samenwerking met de Nederlandse letselschadepraktijk, wetenschappers en maatschappelijke organisaties Gedragscodes voor de letselschadepraktijk opgesteld. Dit zijn spelregels voor professionele dienstverleners met voorbeeldomschrijvingen van goede praktijken.

Gedragscodes zijn er ook voor u. Hiermee zorgen we ervoor dat u precies weet wat u mag verwachten, wie er allemaal betrokken kunnen zijn bij uw letselschadezaak en hoeveel tijd het kan gaan kosten voordat uw zaak wordt afgerond.

GBL

De Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) beschrijft hoe u, uw belangenhartigers en de verzekeraar goed met elkaar om behoren te gaan tijdens het regelen van uw schade. De gedragscode reikt voor de schaderegeling een aantal 'spelregels' aan. Bijvoorbeeld over de manier waarop de onderlinge communicatie verloopt en hoe lang de schadebehandeling **maximaal** zou mogen duren. Dat kan verhelderend werken.

WWW.DELETSELSCHADERAAD.NL/GBL

GOMA

De Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) is voor patiënten die van mening zijn dat ze te maken hebben met een medische fout. De GOMA beschrijft wat u mag verwachten bij de communicatie rondom het incident en de afwikkeling van de gevolgen van deze fout.

WWW.DELETSELSCHADERAAD.NL/GOMA



GBL

(Gedragscode Behandeling Letselschade)

Wat alle betrokkenen van elkaar
mogen verwachten:

- 1 U als slachtoffer staat centraal.
- 2 Partijen gaan respectvol met u en met elkaar om.
- 3 De schadebehandeling is inzichtelijk.
- 4 De schadebehandeling is oplossingsgericht.
- 5 Overleggen gaat in harmonie.
- 6 Alle partijen houden een goed tempo aan.
- 7 Problemen lossen partijen samen op.

GOMA

(Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid)

De aanbevelingen samengevat:

- 1 U als patiënt ontvangt informatie over de behandeling en over het incident.
- 2 Partijen verzamelen en wisselen de benodigde, medische informatie uit.
- 3 Alle partijen werken mee aan het beperken van de schade.
- 4 In voorkomende gevallen worden fouten erkend.
- 5 U als patiënt wordt door de zorginstelling geïnformeerd over (mogelijke) procedures.
- 6 U wordt op de hoogte gehouden van het opstellen van de aansprakelijkstelling.
- 7 U wordt op de hoogte gehouden van de standpuntbepaling door de aansprakelijkheidsverzekeraar.

Wat kan ik als slachtoffer met de gedragscodes?

De gedragscodes helpen u zicht te houden op het verloop van uw eigen zaak. Maar wat als u merkt dat het anders gaat dan beschreven in de gedragscodes? Dan kunt u aan de betreffende partij(en) vragen waarom zij de code niet volgen. Daar kan een goede reden voor zijn, bijvoorbeeld als er wordt gewacht op het herstel van uw gezondheid. Maar als die goede reden er niet is, heeft u recht op uitleg.

Vraag, klacht of geschil?

Bemiddelingsloket

Het is heel vervelend als uw schadeafhandeling niet loopt zoals u had verwacht. Wanneer u niet goed wordt geïnformeerd, bijvoorbeeld omdat brieven blijven liggen. Wanneer u het gevoel heeft dat de professionele dienstverleners wel óver u praten, maar niet mét u. Of als de afwikkeling vertraging oploopt.

Voor dergelijke omstandigheden kunt u terecht bij het Bemiddelingsloket van De Letselschade Raad. Medewerkers met verstand van zaken onderzoeken daar bij alle betrokken partijen wat er aan de hand is en proberen de zaak weer vlot te trekken.

WWW.DELETSELSCHADERAAD.NL/BEMIDDELINGSLOKET

