



**Uw schade,
onze zorg**

U bent gewond geraakt
door een ongeval.
Wat nu? **Nh1816 helpt.**

Het is ingrijpend om betrokken te zijn bij een ongeval. Zeker wanneer u daarbij letsel oploopt. Wij noemen dit personenschade. Er komt van alles op u af; wij helpen u graag.

In deze brochure leest u wat u van ons kunt verwachten bij de afwikkeling van uw schade. Ook geven wij u advies over wat u zelf kunt doen.

WAT GAAN WIJ VOOR U DOEN?

Wij vinden het heel vervelend dat u letsel heeft opgelopen. Dat heeft fysiek impact, maar kan ook mentaal sporen achterlaten. Daarom wensen wij u allereerst een voorspoedig herstel toe.

Onze medewerker buigt zich over wat er precies is gebeurd tijdens het ongeval. En welke schade is ontstaan. Hij of zij is uw directe contactpersoon. Bij vragen kunt u altijd contact opnemen: in de begeleidende brief vindt u de naam, het telefoonnummer en e-mailadres van onze medewerker. Samen gaan we aan de slag om uw schade zo goed mogelijk af te wikkelen, waarbij persoonlijke aandacht voorop staat. Onze medewerker houdt zich aan de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL).

STAP 1

WIE IS AANSPRAKELIJK VOOR UW SCHADE?

U heeft recht op een schadevergoeding als onze verzekerde aansprakelijk is voor uw schade. Of als u zelf bij ons verzekerd bent en uw schade op de Schadeverzekering voor Inzittenden (SVI) of Verkeersdeelnemersverzekering is gedekt. Om dit vast te stellen, beoordelen wij de ontvangen schadeformulieren en/of polisdekking. Mogelijk nemen wij contact op met getuigen en/of de politie.

STAP 2

WELKE SCHADE HEEFT U OPGELOPEN?

Van een schaafwond tot gebroken been of zelfs nog ernstiger letsel: welke schade u heeft opgelopen kan heel divers zijn. Wij maken onderscheid tussen materiële schade en immateriële schade. Materiële schade is direct in geld uit te drukken. Denk aan medische kosten of kledingschade. Immateriële schade komt voort uit geleden pijn, verdriet en ongemak. Dit noemen wij smartengeld.

STAP 3

VERGOEDEN VAN UW SCHADE

Als u recht heeft op schadevergoeding, brengen wij de schade zo volledig mogelijk in kaart. Dit proces kan enige tijd duren. Het is mogelijk dat u volgens de wet, de verkeersregels of de polisvoorwaarden zelf (voor een deel) verantwoordelijk bent voor het ontstaan van het ongeval. Dan blijft (een deel van) de schade voor uw eigen rekening. Wij proberen een definitief standpunt in te nemen binnen drie maanden na ontvangst van uw schademelding. Zijn wij het eens over de hoogte van uw schadeposten*, dan betalen wij uw vergoeding binnen veertien dagen na deze beslissing. Lukt dit niet? Dan vertellen wij u wat de reden hiervan is. Meer over de opbouw van uw mogelijke schadevergoeding kunt u vinden op www.nh1816.nl/personenschade.

* WIJ VRAGEN U OM UW KOSTEN BIJ TE HOUDEN

De kosten die u maakt kunnen heel divers zijn. Denk aan reiskosten voor artsenbezoek, hulp in de huishouding en het eigen risico van uw zorgverzekering. Dit noemen wij 'schadeposten'. Bewaar bonnetjes en rekeningen. Dit helpt ons om de hoogte van uw schadevergoeding te bepalen.

LET OP! HEEFT U EEN SCHADEVERZEKERING VOOR INZITTENDEN (SVI) OF VERKEERSDEELNEMERS-VERZEKERING BIJ NH1816 AFGESLOTEN?

Dan is uw schadevergoeding afhankelijk van de dekking en voorwaarden van deze verzekering. In de polisvoorwaarden leest u waar u recht op heeft en wanneer een deel van de schade voor uw eigen rekening blijft. Bijvoorbeeld als er sprake is van (een gedeelte) eigen schuld, zoals het niet dragen van de autogordel.

WIE SPELEN ER VERDER EEN ROL BIJ DE AFWIKKELING VAN UW SCHADE?

Naast uw eigen contactpersoon en eventueel uw (huis)arts kunt u te maken krijgen met:

Schaderegelaar

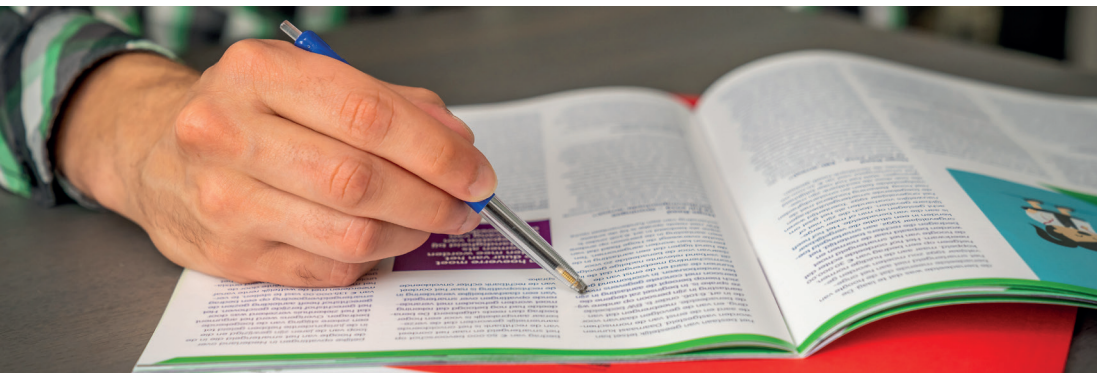
Soms is het gewenst dat er iemand bij u thuis komt om persoonlijk het gesprek met u aan te gaan. Uw contactpersoon schakelt dan een schaderegelaar in.

Medisch adviseur

Soms neemt het herstelproces helaas een langere tijd in beslag. Dan schakelen wij de hulp in van een medisch adviseur. Hij vraagt informatie op bij uw artsen en/of therapeuten, nadat u hiervoor toestemming heeft gegeven.

Arbeidsdeskundige

Misschien kunt u door uw letsel niet meer werken. Of niet meer hetzelfde werk doen dat u voor het ongeval deed. Dan kijkt een arbeidsdeskundige samen met u hoe u toch weer aan het werk kunt. In uw bestaande functie, of in een andere baan.



WAT KUNT U ZELF DOEN VOOR EEN GOEDE SCHADEAFWIKKELING?

- **Houd uw schade zoveel mogelijk beperkt.**
- **Denk aan voldoende rust houden.**

Vraag waar mogelijk hulp aan familie, vrienden en/of bureu.

- **Deel informatie met ons.**

Wij vragen altijd om toestemming als wij persoonsgegevens nodig hebben.

- **Denk aan het bijhouden van uw kosten.**

- **Schakel desgewenst een eigen belangenbehartiger in.**

Heeft u behoefte aan onafhankelijk advies? Of is bij u sprake van ernstig letsel of een langdurig herstel van meer dan zes maanden? Vraag hulp aan uw rechtsbijstandsverzekeraar of neem contact op met een in het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) ingeschreven letselschadebureau of advocaat. Zij kunnen dan namens u optreden en contact met ons onderhouden. U leest hier meer over op www.deletelschaderaad.nl/nkl/, onderdeel 'Belangenbehartigers'.



UW PERSOONSGEGEVENS, ONZE ZORG!

Om uw schade zo goed mogelijk af te wikkelen, hebben wij uw persoonsgegevens nodig. Daarbij gaat het soms om gevoelige (gezondheids)informatie. Wij verwerken uw gegevens uitsluitend voor gerechtvaardigde doeleinden en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Op nh1816.nl vindt u onze privacyverklaring. Op www.nh1816.nl/personenschade leest u meer over uw recht op inzage en bezwaar.

WAAR KUNT U TERECHT MET VRAGEN OF KLACHTEN?

Deze brochure is bedoeld om u een algemene indruk te geven van de behandeling van uw letselschade door Nh1816 Verzekeringen. Heeft u vragen of bent u niet tevreden? Neem dan contact op met uw contactpersoon bij Nh1816. Wij helpen u graag.

TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Is uw schadetraject afgerond? Dan nemen wij graag contact met u op voor een tevredenheidsonderzoek. Uw mening is waardevol om ons werk nóg beter te kunnen doen.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer weten? Kijk op:

- www.nh1816.nl/personenschade
- www.deletselschaderaad.nl
- www.smartengeld.nl
- www.slachtofferhulp.nl
- www.verzekeraars.nl
- www.contacthelpt.nl



Onze klanttevredenheid

9,1

**SCHADE
AFHANDELING**

9,2

**AFSLUITEN
VERZEKERING**

Dorpsstraat 818, 1724 NT Oudkarspel
Postbus 1, 1724 ZG Oudkarspel
T. (0226) 33 18 16
info@nh1816.nl
www.nh1816.nl