ZLM helpt u bij letselschade

Informatie voor slachtoffers van een ongeval

zlm. verzekeringen

u tevreden,
wij tevreden

Contact helpt

Een ongeval is voor alle betrokken partijen heel vervelend. Het kan helpen om in gesprek te gaan met de ander. Vindt u het moeilijk om contact te leggen met de andere partij of twijfelt u? Kijk dan eens op de website: www.contacthelpt.nl.

ZLM helpt u bij letselschade

U heeft een ongeluk gehad. Daarbij raakte u gewond. Wij begrijpen dat u al uw aandacht nodig heeft om te herstellen en om het ongeval emotioneel te verwerken. ZLM regelt uw letselschade.

Wat doen wij voor u?

Omdat onze verzekerde bij het ongeval betrokken was, krijgt u met ZLM te maken. Samen met u zoeken we naar oplossingen. We doen ons best om uw schade zo snel en goed mogelijk te regelen. We hebben regelmatig contact met u en houden u op de hoogte.

We stellen vast wie aansprakelijk is

Wat is de oorzaak van het ongeval? Dat onderzoeken wij. Zo bepalen we wie aansprakelijk is. Als we dat weten, informeren we u en hoort u wat dat betekent voor uw vergoeding.

Wat betalen wij?

Samen met u stellen we vast welke schade u heeft door het ongeval.
Die schade betalen wij. We houden hierbij rekening met de aansprakelijkheid.

Kosten door het ongeval

Welke kosten ontstaan door een ongeval is voor iedereen anders. Voorbeelden zijn reiskosten, kosten voor huishoudelijke hulp, ziektekosten waarvoor u niet verzekerd bent, vergoeding voor het niet of minder kunnen werken of extra kosten omdat u bijvoorbeeld het onderhoud van uw huis of tuin niet meer goed kunt doen.

Wij betalen de afgesproken bedragen

We houden ons aan de afspraken die in de letselschadebranche zijn afgesproken over de hoogte van verschillende schadeposten. Zo zijn er bijvoorbeeld richtlijnen waarin staat hoeveel u ontvangt voor reiskosten of huishoudelijke hulp. Meer over deze afspraken leest u op www.deletselschaderaad.nl/richtlijnen.

U ontvangt een voorschot

Wij betalen u alvast een bedrag als we weten dat onze verzekerde aansprakelijk is en u al kosten heeft door het ongeval. Als we nog niet precies weten wat uw schade is, ontvangt u van ons een voorschot.

U ontvangt smartengeld

Naast vergoeding van overige kosten door het ongeval, heeft u ook recht op een vergoeding voor schade die uzelf opliep. Zoals pijn, ongemak en voor het niet kunnen leven zoals u gewend was. Hoeveel smartengeld u krijgt, hangt af van uw persoonlijke omstandigheden, zoals:

- De verwondingen die u had en hoe ernstig die waren;
- De invloed van uw letsel op uw werk, studie, relaties en vrijetijdsbesteding;
- Eventuele ziekenhuisopname;
- De genezingstijd;
- En of u helemaal hersteld bent of niet.

Praktische hulp kunnen wij regelen

Als u door het ongeval tijdelijk niet voor uzelf of uw gezin kunt zorgen, kunt u via ZLM ondersteuning krijgen. Een professionele, landelijke organisatie levert u de hulp. Bijvoorbeeld bij schoonmaken, eten koken of het vervoer van kinderen van en naar school. Binnen 48 uur na de intake kunnen zij al voor u aan de slag.

Met wie krijgt u te maken?

U kunt te maken krijgen met verschillende mensen. Wie doet wat?

De personenschadebehandelaar is uw aanspreekpunt

De personenschadebehandelaar van ZLM houdt contact met u. Bij hem of haar kunt u terecht als u vragen heeft of als er iets verandert in uw situatie. Uw contactpersoon vraagt naar uw herstel. Ook vertelt hij of zij u hoe de afhandeling van uw schade gaat en bespreekt de hoogte van de schade met u.

De personenschade-expert komt bij u langs

Afhankelijk van uw letsel en omstandigheden komt onze personenschade-expert bij u thuis. Hij of zij maakt hiervoor met u een afspraak. De personenschade-expert bespreekt met u de schade en beantwoordt uw vragen. Hij of zij informeert u hoe de schaderegeling verder gaat. Na het gesprek ontvangt u een verslag van het bezoek.

De medisch adviseur is verantwoordelijk voor uw medische dossier

De medisch adviseur informeert en adviseert de personenschadebehandelaar over wat de (medische) gevolgen zijn van het ongeval. Met uw toestemming informeert hij bij de artsen, die u behandelen. Ook regelt hij een specialistisch onderzoek als hij dat nodig vindt om blijvende gevolgen vast te stellen.

De arbeidsdeskundige zoekt met u naar oplossingen

Een arbeidsdeskundige kan helpen als u door het ongeval niet alles kunt doen zoals u gewend was. Bijvoorbeeld op uw werk, opleiding of thuis. Hij of zij werkt er samen met u aan om terug te kunnen naar uw oude situatie. Of, als dat niet haalbaar is te zoeken naar een andere situatie, die wel mogelijk of passend is voor u.

Wat verwachten wij van u?

Helpt u ons om uw schade zo goed mogelijk te regelen? Dat doet u zo:

- U denkt actief mee.
- U informeert ons als er iets verandert.
- U houdt bij welke kosten u heeft door het ongeval.
- U zorgt dat de schade niet groter wordt. Dat betekent dat u meewerkt om de schade vast te stellen en te zorgen dat de schade zo beperkt mogelijk blijft. Het doel is om terug te keren naar de situatie van voor ongeval als dat mogelijk is.
- Vindt u dat wij uw schade niet goed regelen? Of dat wij afspraken niet goed nakomen? Dan vinden wij het fijn als u ons dat laat weten.

Zoekt u extra hulp?

Het afhandelen van schade na een ongeluk kan lastiger zijn dan u denkt of langer duren. Wij regelen uw schade zo goed mogelijk. Als u behoefte heeft aan advies of wilt overleggen, neemt u dan contact op met uw personenschadebehandelaar. Samen met u zoeken wij naar een oplossing. U mag ook zelf een deskundige raadplegen, die verstand heeft van letselschade.

Zoek iemand met verstand van letselschade

Heeft u een rechtsbijstandverzekering? Dan helpen zij u als belangenbehartiger. Heeft u geen rechtsbijstandverzekering? Dan kunt u kiezen voor een letselschadebureau of een letselschadeadvocaat. Wilt u weten welke deskundigen bij u in de buurt zitten? Kijk dan op www.letselschaderaad.nl/nkl/. De belangenbehartigers die op deze website vermeld staan worden getoetst op hun kwaliteit, kennis en expertise.

Uw belangenbehartiger onderhoudt de contacten voor u

Schakelt u een belangenbehartiger in? Dan heeft u geen direct contact meer met ons. Uw belangenbehartiger heeft contact met u en met ons.

U betaalt de kosten van de belangenbehartiger

Maak duidelijke afspraken met uw belangenbehartiger over zijn of haar kosten. Dat voorkomt verrassingen. Wij betalen de kosten van uw belangenbehartiger als ze redelijk zijn. Wij informeren u over wat wij redelijk vinden en betalen. Heeft u een rechtsbijstandverzekering afgesloten? Dan bent u voor de kosten voor die hulp verzekerd.

Wij gaan zorgvuldig om met uw informatie

Wij bewaren uw medische informatie apart

Onze medisch adviseur is verantwoordelijk voor het bewaren en beheren van uw medische gegevens. De personenschadebehandelaar en de personenschade-expert ontvangen alleen de gegevens van de medisch adviseur die zij nodig hebben om hun werk goed te doen.

Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

Als u schade claimt, wordt dat vastgelegd in de CIS databank. Deze vastlegging wordt gedaan als u, of iemand anders, een schade meldt waarbij dekking op de verzekering is gevraagd. Dit geldt ook als er uiteindelijk geen uitkering volgt of als u besluit om de schade zelf te betalen.

Het maakt voor de registratie niet uit wie er aansprakelijk is voor de schade, of deze binnen uw polisvoorwaarden valt of onder uw eigen risico blijft. Verzekeraars gebruiken de informatie uit de CIS databank bij het beoordelen van een aanvraag voor een verzekering en bij het behandelen van de schadeclaim.

Hoe wij omgaan met persoonsgegevens kunt u lezen in onze privacyverklaring op www.zlm.nl/privacy. Heeft u hierover vragen, neem dan contact op met uw schadebehandelaar.

Vertrouwen

Bij het behandelen van letselschade is het wederzijdse vertrouwen het uitgangspunt. Wij zijn open en eerlijk bij de behandeling van uw schadevergoeding. Wij vertrouwen erop dat u dit ook bent als het gaat over uw letsel, uw schade en uw herstel.
Als wij vermoeden dat u niet eerlijk bent, dan kunnen wij een persoonlijk onderzoek opstarten. Daarbij kunnen wij informatie opvragen bij derden of u volgen bij uw dagelijkse bezigheden al dan niet met het gebruik van (verborgen) camera's.
Deze informatie gebruiken wij bij de schadebehandeling, in juridische procedures en/of bij het doen van aangifte van een strafbaar feit. Een persoonlijk onderzoek starten mag natuurlijk niet zomaar, dit is gelukkig ook hoogstzelden nodig. We houden ons daarbij aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Deze gedragscode vindt u ook op www.verzekeraars.nl. Fraude leggen wij vast in het Incidentenregister van ZLM en geven wij door aan het Verbond van Verzekeraars en aan stichting CIS.

Wilt u meer informatie?

Heeft u vragen over uw schadebehandeling? Neemt u dan gerust contact op met uw personenschadebehandelaar bij ZLM Verzekeringen.

Contactgegevens van uw personenschadebehandelaar

Op de brief, die u van ons ontvangt, staan de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van uw personenschadebehandelaar bij ZLM. Wij helpen u graag.
Het algemene telefoonnummer van ZLM Verzekeringen is 0113 - 238 000.

Meer informatie vindt u hier

Graag wijzen wij u op de volgende informatiesites:

- www.deletselschaderaad.nl
  Deze website is dé vraagbaak bij letselschade. U vindt hier antwoorden op allerlei vragen die bij letselschade kunnen opkomen. Ook vindt u er informatie over belangenbehartigers bij u in de buurt en de afspraken die verzekeraars maakten over vergoeding van verschillende schadeposten.

- www.deletselschaderaad.nl/gbl
  De Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) beschrijft hoe u, uw belangenbehartiger en de verzekeraar goed met elkaar om kunnen gaan tijdens het regelen van uw schade. Er staan 'goede manieren' en 'spelregels' in beschreven.

Hoe tevreden u bent, vinden wij belangrijk

U ontvangt een tevredenheidsonderzoek

Als uw schade is afgehandeld, ontvangt u een vragenlijst via e-mail of per post. Wij horen graag wat u vond van de schadeafhandeling. Welke verbeterpunten heeft u? Waarover bent u tevreden? Uw mening vinden wij belangrijk. Het helpt ons om ons werk nog beter te doen. Als u meer informatie wilt over het onderzoek, neemt u dan gerust contact op met uw contactpersoon bij ZLM. Heeft u bezwaar tegen dit onderzoek, geeft u dit dan aan ons door per e-mail via personenschade@zlm.nl of telefonisch via nummer 0113 - 238 862.

Bent u niet tevreden?

Wij doen ons uiterste best om uw schade goed te regelen. Bent u niet tevreden? Dan horen wij dat graag. Uw reactie mag u sturen naar uw personenschade-behandelaar bij ZLM.

Komen wij er samen niet uit?

Dan kunt u uw klacht sturen aan de directie van ZLM Verzekeringen. Ons adres is: Postbus 70, 4460 BA Goes. Mailen kan naar: klachtenbehandeling@zlm.nl

Als ZLM uw klacht niet naar tevredenheid afhandelt, dan kunt u zich richten tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), postbus 93257, 2509 AG Den Haag (www.kifid.nl)

sch.form. 81-07-w

Contact

Kantooradres
Cereshof 2
4463 XH GOES

Postadres
Postbus 70
4460 BA GOES

Telefoon
0113 - 238 000

E-mail
personenschade@zlm.nl

www.zlm.nl

zlm. verzekeringen

u tevreden,
wij tevreden