



# Letsel?

Dan gaan we  
u helpen!



# We zijn er voor u

U heeft letsel opgelopen en contact met ons opgenomen. In een eerste gesprek hebben wij u uitleg gegeven over onze dienstverlening. Omdat het om veel nieuwe informatie gaat, hebben wij een en ander in deze folder overzichtelijk voor u op een rij gezet.

## Wat mag u van ons verwachten?

Wij helpen mensen met letsel dat is ontstaan door toedoen van iemand anders. We leggen contact met de persoon of organisatie die verantwoordelijk is voor uw letsel en stellen deze namens u aansprakelijk. Als er een discussie over de aansprakelijkheid ontstaat, zullen wij die voor u voeren.

---

Als het nodig is, verzamelen we informatie over uw letsel bij uw artsen. Omdat artsen deze informatie niet zonder meer aan ons mogen geven, hebben we een machtiging van u nodig. Deze medische machtiging heeft u inmiddels in uw bezit. Als u haar voor ons ondertekent, kunnen we voor u aan de slag.

---

Uiteraard gaan wij vertrouwelijk om met de informatie. Uw gegevens worden voor zover nodig beoordeeld door onze medisch adviseur. Deze kijkt wat u precies heeft en of uw klachten en beperkingen door het ongeval komen. Ook maakt de medisch adviseur een inschatting van de herstelperiode.

## Opdrachtbevestiging

Om aan andere partijen duidelijk te kunnen maken dat we namens u optreden, heeft u van ons ook een opdrachtbevestiging ontvangen. We verzoeken u vriendelijk deze te ondertekenen en aan ons terug te sturen. Daarmee geeft u ons toestemming om namens u te mogen optreden.

## Bezoek

Afhankelijk van uw letsel en de situatie krijgt u mogelijk bezoek van een van onze letselschade-experts. Tijdens dit bezoek stelt hij of zij u vragen over onder meer de toedracht van uw ongeval, uw medische situatie, de gegevens van uw behandelend arts en uw werksituatie. Ook zal de expert u vragen naar bijvoorbeeld uw ziektekostenverzekeraar, andere lopende verzekeringen, uw arbeidsverleden en uw opleidingen.

## Onze hulp kost u niets

De kosten die wij maken dienen wij in bij de verzekeraar van de aansprakelijke partij. Als de verzekeraar onze kosten niet wil vergoeden, is dat ons risico. We beloven u dat u nooit een rekening van ons krijgt. Wij werken niet volgens het no cure no pay-systeem. Als u de hoogte van onze kosten wilt weten, kunt u kijken op **[www.stichtingpiv.nl](http://www.stichtingpiv.nl)**. Wij kunnen u ook een overzicht sturen.

## Rechtsbijstandsverzekeraar

Het kan zijn dat wij door uw rechtsbijstandsverzekeraar zijn ingeschakeld. In dat geval heeft u daar bericht over ontvangen. Onze werkwijze blijft dan overigens hetzelfde. Het enige wat verandert is dat wij niet alleen aan u, maar ook aan uw verzekeraar rapporteren. Dit betekent dat deze informatie krijgt over het verloop van uw letselschade. Alle rechten die uw rechtsbijstandspolis u geeft, blijven uiteraard volledig van kracht.

## Klachten

Uiteraard doen wij ons uiterste best u zo goed mogelijk te helpen. We hopen dan ook dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u toch een klacht wilt indienen, dan verzoeken wij u dit te doen bij de directie van Flyct. U ontvangt dan binnen één week een reactie. Als de klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost, kunt u zich melden bij het Register Letselschade.

## Algemene informatie

Wij zijn aangesloten bij het Register Letselschade en mogen het keurmerk voeren.



---

Ook onderschrijven wij de Gedragscode Behandeling Letselschade. Deze code reikt een aantal spelregels aan om ervoor te zorgen dat de behandeling van uw letselschade zo soepel mogelijk verloopt. Als u wilt weten wat de Gedragscode Behandeling Letselschade inhoudt, dan kunnen onze medewerkers u daar meer over vertellen. Uitgebreide informatie vindt u ook op [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

---

# Klanttevredenheid

We zijn zeer geïnteresseerd in uw mening over onze dienstverlening. Daarom sturen we u na het afwikkelen van uw letselschade een onderzoek toe met drie korte vragen. We stellen het zeer op prijs als u aan het onderzoek deelneemt. Zo kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

Voor meer algemene informatie over letselschade verwijzen we u graag naar de volgende sites:

---

[www.NIVRE.nl](http://www.NIVRE.nl)

---

[www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

---

[www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)

---

Stationsplein 14  
Postbus 299  
2900 AG Capelle a/d IJssel

**E** hulp@flyct.nl

**T** 088 100 4300

---

**flyct.nl**