



Letselschadespecialisten

Flyct gedragscode

Dit is onze gedragscode

Uit onze gedragscode blijkt waar wij voor staan en geeft aan wat wij wel en niet doen. De gedragscode omvat onze kernprincipes en wat ze in de praktijk betekenen. Deze kernprincipes komen voort uit onze missie en visie.

Dit zijn onze kernprincipes

Het belang van het slachtoffer
Partnership
Rechtvaardige schadevergoeding
Excellente service

Waarom onze gedragscode belangrijk is

Eén standaard

Zo nemen we de juiste beslissingen en blijkt waar wij voor staan.

Een betrouwbare partner

De gedragscode toont onze cliënten en samenwerkingspartners dat ze erop kunnen rekenen dat wij het juiste doen.

Reputatie op de markt

De gedragscode ondersteunt onze reputatie op de markt en de gemeenschappen waarin we werken, als bedrijf en als werkgever.

Inhoudsopgave

1. Dit zijn wij

- a. Missie
- b. Visie
- c. Kernprincipes
- d. Partnership
- e. Rechtvaardige schadevergoeding
- f. Excellente service

2. Onze waarden

3. Hoe we ons gedragen

- a. Wat is de gedragscode
- b. Voor wie is de gedragscode
- c. Wat wordt er van ons verwacht
- d. Wat als de gedragscode wordt geschonden

4. Hoe we samenwerken

- a. Respect voor de diversiteit van onze medewerkers
- b. Lastigvallen en intimidatie tolereren we niet
- c. We beschermen informatie en respecteren privacy
- d. Gezondheid en veiligheid
- e. Bescherming en correct gebruik van bedrijfsbezittingen

5. Hoe we omgaan met externe partijen

- a. Klanten, leveranciers en concurrenten
- b. Internationale betrekkingen
- c. Omgaan met de media
- d. Fraude

6. Conflicterende belangen

- a. Vermijden van belangenverstremgeling
- b. Melding van kwesties betreffende gedragscode en andere ethische kwesties
- c. Cadeaus en giften

7. Financiële huishouding

8. Vragen

1. Dit zijn wij

a. Missie

Onze dienstverlening is een positieve ervaring na een ongeluk!

b. Visie

Elk slachtoffer heeft het recht op een deskundige belangenbehartiger. Altijd, overal en voor iedereen is Flyct toegankelijk.

Wij als Flyct geloven dat:

1. wij overal en voor iedereen de juiste schade claimen
2. wij ons professioneel gedragen, tot in alle details
3. wij richtinggevend zijn bij behandeling van claims door hierin de regie te nemen
4. wij werken vanuit bezieling voor zowel onze klanten als ons vak
5. wij onconventioneel zijn door voorop te lopen bij het implementeren van de laatste maatschappelijke-, wettelijke- en technische ontwikkelingen
6. wij actief bijdragen aan de ontwikkeling van de branche
7. de tevredenheid van klanten ons handelen bepaalt. Dit uit zich in een klanttevredenheid van 9,1

c. Kernprincipes

Het belang van het slachtoffer

“Hoe gaat het met u?” dat is de eerste vraag die wij stellen als wij bellen met een cliënt. Alle medewerkers van Flyct zijn betrokken. Natuurlijk is het verhalen van een schadevergoeding belangrijk. Dat is wat we doen. Maar we zijn ook geïnteresseerd in hoe het écht met onze cliënt gaat. Je hebt iemand nodig die naar je luistert en voor je opkomt. De medewerkers van Flyct doen dat.

d. Partnership

Medewerkers van Flyct staan altijd klaar. Met de cliënt en de samenwerkingspartners gaan we een partnership aan. Dit gaat verder dan alleen het behartigen van de belangen en ontzorgen. We knokken voor een schadevergoeding, maar ook voor een snelle afronding van de claim. Dan kan de cliënt ook zo spoedig mogelijk dit vervelende hoofdstuk sluiten. En dat is waar we samen voor gaan!

e. Rechtvaardige schadevergoeding

Iedereen binnen Flyct strijdt voor een rechtvaardige schadevergoeding. Dat klinkt logisch, maar dat is het niet. Als het dossier ingewikkeld wordt, dan bijten we ons daar in vast. Dit doen we altijd eerlijk. Letsel of ongemakken die niet bij dit ongeval horen sluiten we uit. De hoogte van de schadevergoedingen zijn altijd terecht. We gaan niet voor teveel, en nemen geen genoegen met minder. We gaan voor waar de cliënt recht op heeft.

f. Excellente service

Letsel is al erg genoeg. Er is geen ruimte voor extra zorgen. Met onze excellente service nemen we zorgen weg. Bij Flyct maken we duidelijke afspraken en komen die na. Dit doen we met cliënten, maar ook met onze partners. Excellente service is wat iedereen van Flyct kan verwachten.

2. Onze waarden

Wij geven het voorbeeld - door ons op een manier te gedragen die laat zien wat wij van elkaar en van onze klanten verwachten.

Wij werken samen - door elkaar te stimuleren en een sterke en succesvolle werkrelatie op te bouwen.

Wij respecteren elkaar - door mensen te respecteren om wie zij zijn en om hun kennis, vaardigheden en ervaring.

Wij zijn open en eerlijk in onze communicatie - door informatie, inzichten en advies uit te wisselen en moeilijke situaties openhartig aan te pakken.

Wij zijn betrokken bij de maatschappij - door middenin de samenleving werkzaam te zijn en onze vaardigheden, ervaring en standpunten door middel van ons werk in de samenleving te delen.

Maar vóór alles stellen wij het belang van het slachtoffer centraal – door geïnteresseerd te zijn in hoe het écht gaat met onze cliënt en te verhalen waarop de cliënt recht heeft.

3. Hoe we ons gedragen

a. Wat is de gedragscode?

De gedragscode definieert hoe wij ons iedere dag aan onze kernprincipes houden. Of je nu voor of met Flyct werkt, dit zijn de verantwoordelijkheden en het gedrag dat wij van jou verwachten. Het is een gedeelde standaard waar wij allemaal trots op mogen zijn en een onmisbaar onderdeel van onze regels en procedures.

b. Voor wie is de gedragscode?

Iedereen die voor of namens Flyct werkt moet de Gedragscode naleven.

c. Wat wordt er van ons verwacht?

Wij moeten de gedragscode en de voorschriften allemaal begrijpen en weten hoe we ons op basis daarvan gedragen. Hoewel sommige onderdelen van de gedragscode mogelijk eenvoudig op je specifieke rol toepasbaar zijn, is het belangrijk dat je vragen stelt als

iets niet helemaal duidelijk is. Als je geen duidelijke oplossing voor een probleem kunt vinden, bespreek je dit met jouw manager. De manager geeft het goede voorbeeld. Help je team begrijpen hoe en waarom ze onze principes moeten naleven en stel ze verantwoordelijk voor hun gedrag.

d. Wat als de gedragscode wordt geschonden?

Wanneer iemand zich niet aan de gedragscode houdt, kan dit leiden tot disciplinaire maatregelen, mogelijk zelfs tot ontslag. Als je ziet dat de gedragscode wordt geschonden moet je dit op tijd aankaarten bij de persoon in kwestie of je manager.

4. Hoe we samenwerken

a. Respect voor de diversiteit van onze medewerkers

Flyct ondersteunt de fundamentele rechten van alle mensen. We tolereren geen enkele vorm van discriminatie. Als gevolg daarvan kan elke medewerker een eerlijke behandeling en gelijke arbeidskansen verwachten, ongeacht ras, etniciteit, religie, geslacht, handicap, leeftijd of seksuele voorkeur.

b. Lastigvallen en intimidatie tolereren we niet

Alle medewerkers van Flyct hebben recht op een werkomgeving waar geen ongewenst gedrag vertoond wordt. Daaronder valt -maar is niet alleen beperkt tot - intimidatie, discriminatie of misbruik, seksueel, raciaal of in welke vorm dan ook, of het gebruik van fysiek geweld of daarmee dreigen.

Flyct tolereert geen fysieke of verbale onheuse bejegening. Dit is vanzelfsprekend van toepassing op alle mensen waar wij mee omgaan (incl. cliënten en relaties).

c. We beschermen informatie en respecteren privacy

Flyct respecteert vanzelfsprekend de privacy van medewerkers en anderen, waaronder cliënten en leveranciers. Medewerkers van Flyct beschermen het intellectuele eigendom van Flyct en vertrouwelijke informatie (persoonlijke informatie, contracten, prijsinformatie, marketingplannen etc.).

Alle medewerkers van Flyct die vertrouwelijke informatie onder ogen krijgen, moeten zich houden aan bestaande wetgeving en de interne regels en richtlijnen van Flyct.

Wij verwachten van onze medewerkers dat zij voorkomen dat vertrouwelijke informatie uitlekt door onvoorzichtigheid, slordigheid of indiscreet gedrag. Wees dus voorzichtig. Laat je mobiele telefoon, laptop of documenten nooit onbeheerd achter. Ook wanneer je je werkplek op kantoor of thuis verlaat, verwachten we een 'clean desk'. Dit betekent dat, zodra je je werkplek verlaat, alle vertrouwelijke informatie is opgeborgen en je scherm is gelocked.

d. Gezondheid en veiligheid

Flyct streeft ernaar een veilige en gezonde werkomgeving te creëren voor alle medewerkers, klanten, bezoekers en leveranciers. Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker om het beleid en de procedures van het bedrijf betreffende gezondheid en veiligheid na te leven.

e. Bescherming en correct gebruik van bedrijfsbezittingen

De technische middelen van Flyct, waaronder computers en toegang tot e-mail en het internet, dienen voor zakelijke doeleinden te worden gebruikt. Medewerkers van Flyct mogen technische communicatiemiddelen privé gebruiken, zowel intern als extern, als dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en als hierbij voldaan wordt aan de verdere richtlijnen van deze gedragscode.

5. Hoe we omgaan met externe partijen

a. Klanten, leveranciers en concurrenten

In de omgang met leveranciers, klanten en concurrenten zal Flyct:

- krachtig en met integriteit concurreren.
- alle klanten en leveranciers eerlijk en objectief behandelen.
- geen oneerlijke of misleidende activiteiten uitvoeren.
- aan alle leveranciers duidelijk maken dat we verwachten dat zij de principes van onze gedragscode onderschrijven.

b. Internationale betrekkingen

We zijn ons bewust van onze verplichting om te handelen naar de legitieme belangen van de landen waarin we actief zijn. Wij houden ons aan alle wet- en regelgeving en respecteren de gewoonten van deze landen.

a. Omgaan met de media

Tenzij je uitdrukkelijk gemachtigd bent om Flyct te vertegenwoordigen tijdens een vraaggesprek met de media, ben je niet bevoegd om namens ons te communiceren met de media. Ontvang je een mediaverzoek? Stuur deze dan direct door naar de afdeling Communicatie. De afdeling Communicatie legt het verzoek voor aan de algemeen directeur. De algemeen directeur besluit of zij of een van de andere directieleden als woordvoerder zal optreden. De woordvoerder houdt de overige directieleden op de hoogte van de voortgang. De directieleden ontvangen een afschrift van de gevoerde correspondentie (e/o een cc van verstuurde mails).

Als er vragen worden gesteld over zaken die bij Flyct in behandeling zijn of in het verleden in behandeling zijn geweest, verstrekt Flyct geen informatie totdat toestemming is verkregen van de cliënt (voor zover van toepassing) of van de huidige belangenbehartiger.

b. Fraude

Onder fraude verstaan we het met opzet misbruik maken van procedures, systemen, bezittingen, producten of diensten door iemand die hiermee beoogt zichzelf of anderen onrechtmatig te verrijken. Fraude kan worden gepleegd door medewerkers van Flyct, maar ook door een cliënt of wederpartij. Verdenk je een collega van fraude, meldt dit dan direct bij je leidinggevende of bij Risk & Compliance. In het geval van een verdenking van fraude in een dossier door de cliënt of wederpartij, dien je dit altijd voor te leggen aan de fraudecoördinator of je manager. Meer informatie over hoe te handelen bij fraude lees je in de 'Werkinstructie fraude'.

6. Conflicterende belangen

Flyct behartigt de belangen van slachtoffers en hun werkgevers. We werken niet voor verzekeraars. Doordat Flyct onderdeel uitmaakt van Van Ameyde, die namens verzekeraars schadeclaims behandelt, kan het voorkomen dat er een situatie van conflicterende belangen ontstaat. Hiervoor hebben wij een specifiek protocol 'Conflicterende Belangen'.

Medewerkers van Flyct zorgen ervoor dat acties namens ons bedrijf nooit worden beïnvloed, of lijken te worden beïnvloed, door hun eigen persoonlijke belangen of die van hun familie.

a. Vermijden van belangenverstrengeling

Als je merkt dat je in een positie bevindt waarbij je persoonlijke en zakelijke belangen mogelijk met elkaar verstrengeld raken, is het je plicht om dit te melden, goedkeuring te verkrijgen en te registreren.

b. Wat gebeurt er als ik iets meld waar ik me zorgen over maak?

Heb je ooit wel eens iets meegemaakt wat je een raar gevoel gaf en waarvan je instinctief wist dat het niet in de haak was? Heb je ooit gezien of vermoed dat de gedragscode werd overtreden? Maak je je zorgen over onethisch gedrag?

Als het antwoord op één van deze vragen 'ja' is, aarzel dan niet om je bezorgdheid te bespreken met je manager of de manager van je manager. Als je liever met een onafhankelijke vertegenwoordiger praat, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon van Flyct. Jouw melding wordt uiterst vertrouwelijk behandeld. Je wordt niet bestraft voor het melden van overtredingen van de gedragscode.

Heeft u als klant van Flyct het gevoel of vermoeden dat onze gedragscode wordt overtreden? Neemt u dan contact op met de manager van de betreffende afdeling of de directie van Flyct.

c. Cadeaus en giften

Het standpunt van Flyct is glashelder: We vragen niet om cadeaus en giften en we doen een dringend beroep op alle medewerkers van Flyct om geen cadeaus of giften aan te nemen van, of aan te bieden aan zakenpartners of externe partijen. Onder geschenken wordt verstaan cadeaus, uitnodigingen voor evenementen en andere mogelijke financiële voordelen. In het geval van een cadeau moet de commerciële waarde beperkt blijven tot

maximaal vijftig euro. Bij cadeaus met een hogere waarde is de medewerker verplicht dit te melden bij de direct leidinggevende. Het is van het grootste belang dat alle cadeaus of giften voor medewerkers van Flyct geen enkele invloed hebben op de zakelijke besluitvorming of dat andere partijen zulke cadeaus en giften zien als een middel om te beïnvloeden.

7. Financiële huishouding

Flyct beschikt over een Stichting Beheer Derdengelden ten behoeve van betalingen van schadevergoedingen aan het slachtoffer.

8. Vragen

Deze gedragscode wordt tenminste eens per twee jaar herzien door de afdeling Risk & Compliance en Communicatie. Eventuele wijzigingen worden toegevoegd aan de volgende versie van de gedragscode en gecommuniceerd naar alle medewerkers van Flyct. Daarnaast staat de gedragscode op de website van Flyct.

Heb je vragen over de gedragscode?

Neem contact op met de manager Risk & Compliance via Pieter.Koks@flyct.nl of met Jolanda.Daeter@flyct.nl.