



# Flyct Gedragscode

---

## Introductie

### Dit is onze Gedragscode

Uit onze Gedragscode blijkt waar wij voor staan en geeft aan wat wij wel en niet doen. De code 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 Code toont onze cliënten en samenwerkingspartners dat ze erop kunnen rekenen dat wij het juiste doen.

### *Reputatie op de markt*

De Code 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

## 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 Code 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

## 6. Conflicterende belangen

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

## 7. Financiële huishouding

- a. Algemene financiële huishouding
- b. Wijze van honorering

## 1. Dit zijn wij

### *a. Missie*

Flyct claimt schade met lef!

### *b. Visie*

Flycten is op een eigentijdse, eigenwijze en transparante manier een rechtvaardige schadevergoeding realiseren.

Flycters geloven dat schade claimen met lef betekent dat:

1. wij overal en voor iedereen de juiste schade claimen
2. wij ons professionaliteit 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 bij dragen 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.

#### *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!

#### *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.

#### *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 Code 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 die 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 Code naleven.

#### *c. Wat wordt er van ons verwacht?*

Wij moeten de Code en de voorschriften allemaal begrijpen en weten hoe we ons op basis daarvan gedragen. Hoewel sommige onderdelen van de Code 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, gebruik je je gezond verstand en bespreek je dit, indien nodig, 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 Code wordt geschonden?*

Wanneer iemand zich niet aan de Code houdt, kan dit leiden tot disciplinaire maatregelen. Mogelijk zelfs ontslag. Als je ziet dat de Code 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 medewerker 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.

### *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 incidenteel en kortstondig 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 wat we van hen verwachten en dat zij de principes van onze Gedragscode onderschrijven.

### *b. Internationale betrekkingen*

We zijn ons bewust van onze verplichting 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.



## 6. Conflicterende belangen

Flyct behartigt de belangen van slachtoffers en hun werkgevers. We werken niet voor verzekeraars. Doordat Flyct onderdeel uitmaakt van De Groep 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. Om je te helpen beslissen of er in jouw geval sprake is van belangenverstrengeling, moet je jezelf voorstellen dat je wat je doet uitlegt aan een vriend, een collega of de media, en je afvragen of je je daar bij op je gemak zou voelen.

### *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 of soortgelijke 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 zal uiterst vertrouwelijk worden behandeld. Je zult niet worden bestraft voor het melden van overtredingen van de Gedragscode.

Hebt u als klant van Flyct het gevoel of vermoeden dat onze Gedragscode werd 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. We erkennen echter wel dat het sporadisch aannemen of aanbieden van bescheiden cadeaus, giften en evenementen een legitieme bijdrage kan leveren aan het opbouwen of onderhouden van goede zakelijke relaties. In zulke gevallen moeten deze cadeaus beperkt blijven tot giften met een beperkte commerciële waarde (maximaal 50 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 invloedsmiddel.

## 7. Financiële huishouding

### *a. Algemene financiële huishouding*

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

### *b. Wijze van honorering*

De kosten van Flyct in de dossiers worden volledig doorgerekend aan de aansprakelijke verzekeraar op basis van de PIV-overeenkomst of aan de hand van facturen op basis van uren x tarief. Slachtoffers ontvangen geen nota van Flyct.

In buitenland zaken informeert Flyct het slachtoffer over de financiële aspecten en eventuele alternatieven.