

ARBEIDSONGESCHIKTHEIDSVERZEKERING
Informatie voor de ondernemer


de Zeeuwse
verzekeringen

Arbeidsongeschikt

Hoe nu verder?





Arbeidsongeschikt

Hoe nu verder?

Deze brochure is voor u van belang als u een beroep wilt doen op uw arbeidsongeschiktheidsverzekering bij De Zeeuwse. In deze brochure leest u alles over het aanvragen van een uitkering en wat u dan kunt verwachten.

Wat is de procedure? 5

Met wie krijg ik te maken? 7

Hoe werkt de medische beoordeling? 11

Waar kan ik terecht met klachten? 17

Informatie

Welke informatie heeft De Zeeuwse van mij nodig?

Het is belangrijk dat wij zo goed mogelijk kunnen bepalen of en in welke mate u arbeidsongeschikt bent. Daarom kan De Zeeuwse informatie opvragen over bijvoorbeeld uw gezondheid, de behandelingen die u eventueel ondergaat en het werk dat u uitvoert.

Heeft De Zeeuwse ook financiële informatie van mij nodig?

Het doel van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering is om u bij arbeidsongeschiktheid volgens de polisvoorwaarden een uitkering te betalen. Hierbij zijn twee situaties mogelijk:

1. Als u de Ondernemers-AOV heeft dan wordt er bij arbeidsongeschiktheid niet gekeken of er sprake is van inkomensverlies. We vragen om die reden geen financiële stukken op.
2. Bij alle andere arbeidsongeschiktheidsverzekeringen van De Zeeuwse geldt inkomensverlies als criterium voor het krijgen van een uitkering. Daarom vragen wij mogelijk inzage in uw financiële gegevens. Dit kan gaan om balans, verlies- en winstrekeningen en/of aangiftebiljetten van de inkomstenbelasting. Wij kunnen deze gegevens opvragen om te onderzoeken of de verzekerde bedragen juist zijn vastgesteld en in welke mate u verlies van inkomen lijdt door arbeidsongeschiktheid.

Wat is de procedure?

Als wij de arbeidsongeschiktheidsmelding hebben ontvangen, bekijken we eerst of er dekking is volgens de polisvoorwaarden en eventuele clausules op uw polis. De polisvoorwaarden verschillen per verzekeringsproduct, waarbij er verschillende vormen van arbeidsongeschiktheid kunnen voorkomen. Het kan dus zijn dat u volgens sommige voorwaarden wel arbeidsongeschikt bent en volgens andere niet. Daarom is het belangrijk goed te kijken naar de dekking die u heeft gekozen. Op de volgende bladzijde leest u welke drie verschillende vormen van arbeidsongeschiktheid er zijn.

Beroepsarbeidsongeschiktheid

Bij beroepsarbeidsongeschiktheid kijken we of u uw eigen beroep nog kunt uitoefenen. Het kan zijn dat daarvoor een andere werksituatie nodig is. U doet bijvoorbeeld niet meer alles wat u vroeger deed, of u doet het op een andere manier. U blijft wel in het eigen beroep werken. Als u door ziekte of ongeval niet meer (gedeeltelijk) in het eigen beroep kunt werken, krijgt u een uitkering vanuit uw arbeidsongeschiktheidsverzekering. Bij deze beoordeling worden vanaf het tweede jaar van arbeidsongeschiktheid ook taakverschuivingen binnen het eigen bedrijf meegenomen.

Passende arbeid

Bij passende arbeid kijken we of u nog werk kunt doen dat bij u past. We kijken dan naar uw opleiding, werkervaring en eerdere inkomen. Het maakt daarbij niet uit of u het passende werk daadwerkelijk gaat uitvoeren of werk hierin kunt vinden. We kijken alleen wat voor werk u zou kunnen doen.

Gangbare arbeid

Bij gangbare arbeid kijken we alleen óf u nog werk kunt doen. Het maakt niet uit wat voor werk en of u een baan kunt vinden. Anders dan bij passende arbeid wordt er bij gangbare arbeid geen rekening gehouden met uw oude beroep, inkomen of werkervaring. Daardoor zal De Zeeuwse bij gangbare arbeid eerder vinden dat u kunt werken.

Met wie krijg ik te maken?

Om tot een goede beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid te komen, werkt De Zeeuwse met één of meerdere deskundigen. Met welke deskundigen u te maken krijgt, hangt af van de situatie waarin u zich als arbeidsongeschikte ondernemer bevindt. Hieronder beschrijven we de rol van elke deskundige met wie u te maken kunt krijgen.

Claimbehandelaar

De claimbehandelaar is in dienst van De Zeeuwse. Hij of zij onderhoudt, soms via uw verzekeringsadviseur, contact met u. U kunt met vragen bij hem of haar terecht. Ook houdt de claimbehandelaar contact met de deskundigen die betrokken zijn bij de beoordeling van (de aanvraag voor) een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Medewerker medische dienst

De medewerker medische dienst is ook in dienst van De Zeeuwse. Hij maakt deel uit van de medische dienst, die onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur valt. De medewerker medische dienst vraagt gegevens over uw gezondheid op en verzamelt en verwerkt deze zodat de medisch adviseur een advies kan uitbrengen. Ook zorgt de medewerker medische dienst ervoor dat u een oproep ontvangt voor een medisch onderzoek.

Medisch adviseur

Voor de beoordeling van uw gezondheidstoestand en de invloed daarvan op uw werk maakt De Zeeuwse gebruik van

een medisch adviseur. De medisch adviseur werkt voor De Zeeuwse en maakt ook deel uit van de medische dienst. De medisch adviseur is zelf arts, maar besteedt het onderzoek naar uw gezondheid meestal uit aan onafhankelijke controlerend artsen. Voor het medisch onderzoek (of onderzoeken) heeft u dus te maken met andere artsen dan uw eigen arts(en). De medisch adviseur verzamelt medische informatie en beoordeelt deze. Hij doet dat om de claimbehandelaar en de arbeidsdeskundige te adviseren. Als de medisch adviseur alle informatie heeft, geeft hij een advies over beperkingen en/of belastbaarheid.

Arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige beoordeelt welke werkzaamheden u wel en niet meer kunt verrichten. De arbeidsdeskundige is in dienst van De Zeeuwse, maar soms werken we ook met een onafhankelijk arbeidsdeskundig bureau. Om uw mate van arbeidsongeschiktheid goed te kunnen beoordelen, vraagt de arbeidsdeskundige vaak aanvullende informatie over uw bedrijf op. Het kan bijvoorbeeld gaan om informatie over machines en werkroutine of financiële informatie. De arbeidsdeskundige kijkt allereerst of u het werk geheel of gedeeltelijk kunt voortzetten na aanpassingen. Het kan bijvoorbeeld gaan om aanpassingen van gereedschap of machines of een wijziging in de organisatie van het bedrijf. Ook over deze aanpassingen adviseert de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige ontvangt informatie over uw beperkingen en belastbaarheid van de medisch adviseur. Het gaat daarbij niet om de volledige informatie uit het medisch dossier, want die informatie blijft in handen van de medisch adviseur.

Controlerend arts

Een controlerend arts is een huisarts (niet uw eigen huisarts) of een arts werkzaam bij een arbodienst. Deze arts doet op verzoek van De Zeeuwse een medisch onderzoek en brengt daarover verslag uit aan de medisch adviseur.

Medisch specialist

Een medisch specialist is een onafhankelijk specialist. Deze medisch deskundige verricht op verzoek van De Zeeuwse een uitgebreid medisch onderzoek en brengt daarover verslag uit aan de medisch adviseur. Die krijgt zo een beter inzicht in uw medische situatie en dat stelt hem in staat de arbeidsdeskundige en/of de claimbehandelaar van gerichte adviezen te voorzien.



Hoe werkt de medische beoordeling?

Krijg ik altijd een medische beoordeling?

Dat hangt er vanaf. Soms is er al bepaald dat er volgens de polisvoorwaarden geen dekking is (zie pagina 5 en 6). Een beoordeling is dan niet meer nodig. Als er wel dekking is neemt de claimbehandelaar of de medewerker medische dienst mogelijk telefonisch contact met u op om na te gaan of u bijvoorbeeld in behandeling bent bij een arts en welke beperkingen u in uw werk heeft. De medische dienst vraagt zo nodig gerichte informatie op over uw gezondheid bij uw behandelend arts, zodra u daarvoor een machtiging heeft afgegeven. Soms blijkt direct dat u recht heeft op een uitkering. Een medische beoordeling is dan niet altijd nodig. Als de medische dienst niet genoeg heeft aan de informatie kan er wel een medische beoordeling nodig zijn. Soms wordt u (ook) beoordeeld door een andere deskundige, zoals een arbeidsdeskundige.

Hoe gaat een medische beoordeling in z'n werk?

Het doel van de medische beoordeling is het verzamelen van informatie over uw gezondheid die nodig is om een goede inschatting te kunnen maken van de mate van arbeidsongeschiktheid. Als de medische dienst van De Zeeuwse over uw gezondheidssituatie extra informatie wil, ontvangt u een oproep voor een medische beoordeling. Die wordt gedaan door een onafhankelijke arts. Deze beoordeelt of u medische beperkingen heeft.

Word ik vaker medisch beoordeeld?

Het kan zijn dat wij uw mate van arbeidsongeschiktheid na verloop van tijd opnieuw willen beoordelen. Of en hoe vaak u wordt beoordeeld verschilt per situatie en hangt af van eventuele veranderingen in uw gezondheid. U krijgt schriftelijk bericht waarom en op welke termijn u medisch wordt beoordeeld. De kosten van een medische controle zijn voor onze rekening. Soms wilt u misschien zelf opnieuw worden beoordeeld. U moet dan aangeven dat er nieuwe informatie is over uw gezondheid en dient een schriftelijk verzoek in bij de medisch adviseur waarin u uw verzoek goed motiveert. U mag ook een andere onafhankelijke arts vragen om een nieuw medisch onderzoek. Als u zelf opnieuw beoordeeld wilt worden, moet u dat meestal zelf betalen.

Hoe gaat De Zeeuwse om met mijn medische gegevens?

Rapporten van een controlerend arts, een gezondheidsverklaring, maar ook informatie uit de behandelende sector worden opgenomen in het medisch dossier dat onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur wordt bewaard. Wij zorgen ervoor dat de medische gegevens op zorgvuldige wijze worden bewaard op zo'n manier dat geheimhouding van de inhoud daarvan is verzekerd. Uw gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De gedragscode is op te vragen bij het Verbond van Verzekeraars via www.verzekeraars.nl.

De medisch adviseur en de medewerker medische dienst mogen medische gegevens van verzekerden niet aan derden doorgeven op basis van de Wet inzake de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. De medisch adviseur brengt advies uit aan de claimbehandelaar, die hierom heeft gevraagd. Op basis van dit advies neemt de claimbehandelaar een beslissing bij de uitvoering van de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Medewerkers van De Zeeuwse die bijzondere (medische) gegevens verwerken, hebben ook een geheimhoudingsplicht op basis van de Wbp. De medische dienst is de groep van personen die op directe wijze is betrokken bij het tot stand komen van het advies aan de claimbehandelaar of eventueel aan de arbeidsdeskundige. Wat de verwerking van de medische gegevens betreft, valt de medische dienst onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. Overigens mogen medische gegevens alleen maar bij derden worden opgevraagd als u daarvoor van tevoren schriftelijke toestemming heeft gegeven. U geeft daarvoor dan een machtiging af. Uit de machtiging moet blijken dat De Zeeuwse u heeft geïnformeerd over de aard van de op te vragen medische informatie en het doel daarvan.

Hoe wordt bepaald of ik een uitkering krijg?

Op basis van alle beschikbare informatie bepaalt de claimbehandelaar van De Zeeuwse of u een uitkering krijgt en in welke arbeidsongeschiktheidsklasse u (voorlopig) bent ingedeeld. Het kan ook zijn dat u (nog) geen uitkering ontvangt. U ontvangt dan een schriftelijke motivatie.

Premie

Hoe gaat de Belastingdienst om met mijn arbeidsongeschiktheidsverzekering?

De premie voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering is over het algemeen aftrekbaar voor de inkomstenbelasting. In dat geval wordt de uitkering belast. Voor elke maand dat u een uitkering ontvangt, krijgt u een bruto/netto afrekeningspecificatie.

Ik krijg een uitkering vanuit mijn arbeidsongeschiktheidsverzekering. Moet ik dan nog premie blijven betalen?

Dit verschilt per product. Hoe het in uw geval is geregeld staat in de polisvoorwaarden. Bij de Ondernemers-AOV is premievrijstelling altijd meeverzekerd als u de verzekering op of na 4 mei 2016 heeft afgesloten. Is uw Ondernemers-AOV eerder afgesloten, dan is premievrijstelling alleen meeverzekerd als u hiervoor heeft gekozen.

Als premievrijstelling is verzekerd hoeft u (gedeeltelijk) geen premie te betalen als u na één jaar nog minimaal voor 25% arbeidsongeschikt bent. U krijgt dan premievrijstelling voor hetzelfde percentage als waarvoor u een uitkering ontvangt. Als u geen recht meer heeft op een uitkering, moet u ook weer de volledige premie gaan betalen.

Als u het niet eens bent met de afwijzing, kunt u hier schriftelijk bezwaar tegen maken. (Zie ook pagina 17 en 18).

Hoe lang duurt het voordat ik weet of ik een uitkering krijg?

Als u een uitkering heeft aangevraagd, heeft u regelmatig contact met de behandelaars van uw claim. Wij houden u steeds op de hoogte van de stand van zaken. Als wij informatie van u nodig hebben, geven wij duidelijk aan wat er nodig is en waarom. Als alle informatie verzameld is die nodig is om uw mate van arbeidsongeschiktheid te bepalen, laten we u binnen twee weken weten welk arbeidsongeschiktheidspercentage is vastgesteld. Mocht dat toch niet lukken, dan laten we dat tijdig weten en ontvangt u een nieuwe termijn waarbinnen u wel een definitieve uitslag kunt verwachten. Concrete afspraken en officiële standpunten worden altijd schriftelijk bevestigd.

Bent u het niet eens met de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid?

Dan kunt u op onze kosten een nieuw (medisch of arbeidsdeskundig) onderzoek laten doen door een andere deskundige. Neem wel eerst contact op met ons, want niet alle soorten kosten worden altijd vergoed. De uitkomst van deze herbeoordeling is dan voor u en voor ons bindend.

Wie krijgt er verder nog informatie over uw arbeidsongeschiktheidspercentage?

Wij verstrekken regelmatig informatie aan de verzekeringsadviseur bij wie u de verzekering heeft afgesloten. Uw verzekeringsadviseur krijgt geen medisch inhoudelijke informatie over u.



Waar kan ik terecht met klachten?

Bent u het niet eens met een standpunt over de uitkering, dan kunt u zich in eerste instantie het beste met klachten melden bij de claimbehandelaar. Die kan u uitleggen waarom een bepaald standpunt is ingenomen. Bent u het daarna nog steeds niet eens met het standpunt dan kunt u een klacht indienen. De medewerker die de klacht behandelt, bevestigt schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en informeert u over de klachtenprocedure.

U krijgt binnen tien werkdagen (bij eenvoudige klachten) of binnen drie maanden (bij complexe klachten) een schriftelijke reactie van De Zeeuwse. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan krijgt u hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel wordt gereageerd.

Klachtenregeling

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de directie van De Zeeuwse. Als het mogelijk is, lossen wij de klacht meteen voor u op. Als dat niet direct kan, ontvangt u een ontvangstbevestiging. Daarin leest u wie uw klacht behandelt en wanneer u uiterlijk onze reactie kunt verwachten.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wordt de klacht dan nog niet tot uw tevredenheid afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dat is een onafhankelijke instantie voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. U kunt de klacht ook altijd voorleggen aan de rechter.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
postadres: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
bezoekadres: Kifid, Bordewijklaan 38, 2591 XR Den Haag
telefoon (070) 333 89 99, www.kifid.nl.



De Zeeuwse verzekeringen is een handelsnaam van Goudse Schadeverzekeringen N.V. De Zeeuwse is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

De Zeeuwse is gevestigd in Middelburg aan Park Veldzigt 57. Het postadres is Postbus 50, 4330 AB Middelburg.

De oplossing dichtbij

De Zeeuwse is uw regionale verzekeringsmaatschappij. Vanuit ons kantoor in Middelburg werken wij uitsluitend samen met onafhankelijke verzekeringsadviseurs, omdat die u het beste advies kunnen geven. Wij bieden verzekeringen voor zowel ondernemers als particulieren, waaronder speciale oplossingen voor agrarische bedrijven.

Door samenwerking met regionale partners kunnen wij de risico's en de verzekeringswensen van onze klanten goed inschatten. En dat merkt u aan de kwaliteit en het maatwerk van onze producten.

Uw adviseur