

Hoe wordt bepaald of ik een uitkering krijg?

Op basis van alle beschikbare informatie bepaalt de technisch schadebehandelaar 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 een schriftelijke motivatie indien uw claim (vooralsnog) wordt afgewezen. Indien u het niet eens bent met de afwijzing, kunt u hier schriftelijk bezwaar tegen maken. (Zie ook: Ik heb een klacht over de behandeling van mijn claim. Waar kan ik terecht?)

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

Als u een aanvraag tot uitkering hebt gedaan, zult u regelmatig contact hebben 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 u 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.

Wie krijgt er verder nog informatie over uw arbeidsongeschiktheidspercentage?

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

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. Met ingang van 1 januari 2011 is De Zeeuwse verplicht om op de bruto uitkering als voorheffing op de inkomstenbelasting een loonheffing in te houden, net als de inkomensafhankelijke premie voor de Zorgverzekeringswet. 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 en hoe het in uw geval is geregeld staat in de polisvoorwaarden. Meestal 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 reguliere premie gaan betalen.

Ik heb een klacht over de behandeling van mijn claim.

Waar kan ik terecht?

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 technisch schadebehandelaar van de afdeling AOV uitkeringen. De behandelaar kan u toelichten waarom een bepaald standpunt is ingenomen.

Volgens richtlijnen van het Kifid is degene die de klacht behandelt niet dezelfde persoon als degene die het dossier beheert waarop de klacht betrekking heeft. De medewerker die de klacht behandelt, bevestigt schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en informeert u over de klachtenprocedure. U krijgt binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel 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 zal worden gereageerd.

Als u niet akkoord gaat met het standpunt van de behandelaar van de klacht, dan wijst de behandelaar u op de vervolgprocedure. U kunt dan eventueel een beroep doen op de directie van De Zeeuwse. Wordt de klacht dan nog niet tot uw tevredenheid afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dat is een onafhankelijk loket 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



Arbeidsongeschikt.
En dan?



Houtkaai 11
Postbus 50
4330 AB Middelburg
telefoon (0118) 683 300
fax (0118) 683 399
e-mail info@dezeeuwse.nl
internet www.dezeeuwse.nl

Voor wie is deze brochure bedoeld?

Deze brochure is voor u van belang als u een aanvraag tot uitkering wilt indienen op uw arbeidsongeschiktheidsverzekering bij De Zeeuwse. Als u een aanvraag tot uitkering doet, wordt deze behandeld door een team van deskundigen. In deze brochure leest u alles over wat u dan kunt verwachten.

Ik heb een claim ingediend. Wat gebeurt er nu?

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 verschillende vormen van arbeidsongeschiktheid kunnen voorkomen. Het kan dus zijn dat u volgens de ene voorwaarden wel arbeidsongeschikt bent en volgens de andere niet. Daarom is het belangrijk goed te kijken naar de dekking die u heeft gekozen. Drie verschillende vormen van arbeidsongeschiktheid zijn:

Beroepsarbeidsongeschiktheid

Bij beroepsarbeidsongeschiktheid kijken we of u het 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 soms 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 kan 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 eerder vinden dat u kunt werken.

Met welke mensen van De Zeeuwse krijg ik allemaal te maken als ik arbeidsongeschikt ben?

Om tot een goede beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid te komen, werkt De Zeeuwse met één of meerdere deskundigen:

Technisch schadebehandelaar

De technisch schadebehandelaar is in dienst van De Zeeuwse. Hij of zij onderhoudt, soms via uw tussenpersoon, contact met u. U kunt met vragen bij hem terecht. Ook houdt de technisch schadebehandelaar 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 of zij 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, 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 is in dienst van 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 technisch schadebehandelaar en de arbeidsdeskundige te adviseren. Indien mogelijk vult hij een formulier in waarop uw medische beperkingen en/of belastbaarheid staan.

Arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige beoordeelt op basis van de belastbaarheid welke werkzaamheden u wel en niet meer kunt verrichten. De arbeidsdeskundige is niet in dienst van De Zeeuwse, maar werkt via 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 door middel van aanpassingen. Dat kan bijvoorbeeld door aanpassingen van gereedschap of machines of door een wijziging in de organisatie van het bedrijf. Ook over deze aanpassingen adviseert de arbeidsdeskundige. Soms ontvangt de arbeidsdeskundige informatie over uw beperkingen en belastbaarheid van de medisch adviseur. Het gaat daarbij niet om de volledige informatie uit het medisch dossier, want deze 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. Deze krijgt op die manier een beter inzicht in uw medische situatie en dat stelt hem in staat de arbeidsdeskundige en/of de technisch schadebehandelaar van gerichte adviezen te voorzien.

Welke informatie heeft De Zeeuwse van mij nodig?

Het is belangrijk dat De Zeeuwse zo goed mogelijk kan 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 bij arbeidsongeschiktheid volgens de polisvoorwaarden een uitkering te betalen als u verlies van inkomen heeft als gevolg van arbeidsongeschiktheid. Het is mogelijk dat De Zeeuwse inzage vraagt in uw financiële gegevens. Dit kan gaan om balans, verlies- en winstrekening en/of aangiftebiljetten van de inkomstenbelasting. Deze gegevens kan De Zeeuwse vragen om te onderzoeken of de verzekerde bedragen juist zijn vastgesteld of in welke mate u verlies van inkomen lijdt door arbeidsongeschiktheid.

Krijg ik altijd een medische beoordeling?

Dat hangt er vanaf. Soms is er al bepaald dat er volgens de polisvoorwaarden geen dekking is (zie: Ik heb een claim ingediend. Wat gebeurt er nu?). Een beoordeling is dan niet meer nodig.

Als er wel dekking is volgens de voorwaarden neemt de technisch schadebehandelaar 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 artsen, zodra u daarvoor een machtiging heeft afgegeven. Soms blijkt direct dat u recht heeft op een uitkering. Een beoordeling is dan niet altijd nodig. Als de medisch 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 gezondheidstoestand 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 onafhankelijk arts. Deze beoordeelt of u medische beperkingen heeft.

Word ik vaker medisch beoordeeld?

Het kan zijn dat De Zeeuwse uw mate van arbeidsongeschiktheid na verloop van tijd opnieuw wil beoordelen. Of en hoe vaak u wordt beoordeeld verschilt per situatie en eventuele veranderingen in uw gezondheid. U krijgt schriftelijk bericht waarom en op welke termijn u medisch wordt beoordeeld. Een medische controle is voor rekening van De Zeeuwse.

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. De Zeeuwse draagt er zorg voor dat de medische gegevens op zorgvuldige wijze worden bewaard op een 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 medische adviseur brengt advies uit aan de technisch schadebehandelaar, die hierom heeft gevraagd. Op basis van dit advies dient de behandelaar te komen tot een beslissing bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Medewerkers van De Zeeuwse, die bijzondere gegevens (medische gegevens) verwerken, hebben eveneens 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 Zeeuwse. Zij vallen, ten aanzien van de verwerking van de medische gegevens, 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.