

Wegwijs bij arbeidsongeschiktheid

Arbeids- ongeschikt, en dan?



univé daar plukt ú
de vruchten van

Voor wie is deze folder bedoeld?



U heeft een Univé zvp flexibele inkomensverzekering bij ziekte en ongevallen en u wilt een uitkering aanvragen. In deze brochure leggen we uit wat u kunt verwachten: hoe behandelen wij uw aanvraag, welke informatie hebben we nodig, hoe stellen we uw uitkering vast en met wie krijgt u mogelijk te maken.

Als u niet kunt werken brengt dat zorgen met zich mee. Over uw gezondheid maar mogelijk ook over uw bedrijf en uw inkomen. We doen ons best om zo snel mogelijk te bepalen of u een uitkering van ons krijgt en hoe hoog deze is. Ook helpen we u om zo mogelijk weer aan de slag te gaan.

Ons team: met wie krijgt u te maken?

Om zo goed en zo snel mogelijk uw arbeidsgeschiktheid te kunnen beoordelen, werken we met een team van deskundigen.

Schadebehandelaar

De schadebehandelaar is in dienst van Univé. Hij onderhoudt contact met u. Met vragen kunt u allereerst bij hem terecht.



U kunt zich ziek melden via de website of neem contact op via telefoonnummer 0592 348760.

Hij onderhoudt ook contact met de andere deskundigen die betrokken zijn bij de beoordeling van uw arbeidsongeschiktheid. De schadebehandelaar verzamelt alle informatie en neemt beslissingen over de hoogte van uw uitkering en de onkosten die wij vergoeden. De schadebehandelaar heeft geen inzicht in uw medisch dossier maar krijgt een advies van het medisch team. Hij krijgt alleen medische gegevens die nodig zijn om uw schade te kunnen bepalen.

Medisch team

Medisch secretariaat

Het medisch secretariaat valt onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur en kan in opdracht van deze adviseur medische informatie over u opvragen. Dit kan pas als u daar toestemming voor heeft gegeven.

Medisch adviseur

De medisch adviseur is een arts die op verzoek van Univé uw gezondheidstoestand en beperkingen onderzoekt. Dit onderzoek wordt vaak ook gedaan door onafhankelijke artsen of specialisten. Daarom kunt u te maken krijgen met andere artsen dan uw eigen artsen. De medisch adviseur verzamelt alle medische informatie en beoordeelt deze. Op basis hiervan geeft hij advies aan de schadebehandelaar en de arbeidsdeskundige.

Beoordelend arts

Een beoordelend arts is een onafhankelijke bedrijfs- of verzekeringsarts. Hij werkt meestal bij een medisch keuringsbureau. Hij onderzoekt u op verzoek van de medisch adviseur en brengt hierover verslag uit aan de medisch adviseur.

Medisch specialist

Een medisch specialist is een onafhankelijke specialist. Ook hij verricht op verzoek van de medisch adviseur onderzoek en brengt hierover verslag uit. Hiermee krijgt de medisch adviseur meer inzicht in uw gezondheidstoestand.

Arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige is meestal in dienst van Univé, maar wij werken ook samen met arbeidsdeskundige bureaus. De arbeidsdeskundige begeleidt u en beoordeelt mede uw arbeidsongeschiktheid.

De arbeidsdeskundige bezoekt u, als het kan op uw werk, en analyseert uw bedrijf en uw werkzaamheden. Zo krijgt hij een goed beeld van uw arbeidsbelasting: wat wordt er lichamelijk en geestelijk op uw werk van u gevraagd? Vervolgens ontvangt hij informatie van de medisch adviseur over uw belastbaarheid. Wat kunt u wel en wat niet? De arbeidsdeskundige beoordeelt op basis van uw belastbaarheid welke werkzaamheden u wel en niet meer kunt verrichten.

De arbeidsdeskundige adviseert ook hoe uw werk en de omstandigheden in uw bedrijf eventueel aangepast kunnen worden. Zodat u uw werk (deels) kunt blijven doen.

1. Ik heb een aanvraag tot uitkering ingediend, wat gebeurt er nu?

Allereerst beoordelen we of u recht heeft op een uitkering. We kijken naar de dekking die u heeft afgesloten en naar uw polisvoorwaarden.

2. Wat vraagt Univé van mij?

Als u arbeidsongeschikt wordt en u wilt een uitkering aanvragen, heeft u een aantal plichten. U moet uw arbeidsongeschiktheid binnen 14 dagen bij ons melden en u moet zich zo snel mogelijk laten behandelen bij een arts. Ook vragen we uw medewerking bij het verkrijgen van medische informatie en bij medisch onderzoek als dat nodig is. Als er iets in uw situatie verandert moet u dit ook altijd direct aan ons doorgeven. In de polisvoorwaarden en algemene voorwaarden van Univé staan al uw verplichtingen op een rij.



3. Welke informatie heeft Univé van mij nodig?

Heeft u volgens uw polis en polisvoorwaarden recht op een uitkering? Dan hebben we duidelijke informatie nodig over uw situatie en uw gezondheid. Zodat we kunnen beoordelen of u arbeidsongeschikt bent en in welke mate. We vragen informatie over uw bedrijf, uw werkzaamheden en uw gezondheid.

Medische beoordeling

Soms blijkt direct dat u recht heeft op een uitkering. Een medische beoordeling is dan niet nodig. Als we meer informatie nodig hebben om uw uitkering te bepalen, is een medische beoordeling en/of een beoordeling door een arbeidsdeskundige vaak wel nodig. Als we medische informatie willen opvragen doen we dat pas nadat u hier toestemming voor heeft gegeven. U ontvangt hiervoor een machtigingsformulier waarop staat welke informatie we nodig hebben en waarom.

Hoe gaat een medische beoordeling?

Onze medisch adviseur wil een goed beeld krijgen van uw gezondheid, zodat hij een goede inschatting kan maken van uw beperkingen in uw werk. Zo kunnen we u helpen bij eventuele re-integratie of het doen van aanpassingen in en op uw werk. De medisch adviseur zal:

- u zelf om informatie vragen;
- eventueel informatie opvragen bij uw huisarts of specialist (alleen na uw toestemming);
- eventueel een onafhankelijk arts of specialist vragen om een onderzoek te verrichten.

Al uw medische informatie wordt verzameld door ons medisch team. Meer informatie over uw privacy en hoe wij omgaan met uw medische gegevens leest u in het kader.

Hoe gaat Univé om met mijn medische informatie?

Al uw medische gegevens komen in uw medisch dossier. Dit zijn bijvoorbeeld rapporten van artsen en informatie van uw behandelaars die wij hebben opgevraagd. De medisch adviseur is verantwoordelijk voor uw medisch dossier. Alleen de medisch adviseur en het medisch secretariaat hebben toegang tot uw medisch dossier.

Geheimhouding van uw dossier is verzekerd. We houden ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). U kunt de gedragscode opvragen bij het Verbond van Verzekeraars via [verzekeraars.nl](https://www.verzekeraars.nl). Zowel de medisch adviseur als de medisch medewerker die medische informatie verwerkt, zijn gebonden aan de geheimhoudingsplicht op basis van de WBP.

De medisch adviseur en zijn team mogen uw medische gegevens niet aan derden doorgeven, op basis van de Wet inzake de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

De medisch adviseur verwerkt uw medische gegevens en geeft advies aan de schadebehandelaar als hij daarom vraagt. Op basis van dit advies bepaalt de schadebehandelaar de hoogte van uw uitkering.

Word ik vaker medisch beoordeeld?

Het kan voorkomen dat we uw arbeidsongeschiktheid opnieuw beoordelen. Bijvoorbeeld als er iets verandert in uw situatie of gezondheid. Wij betalen deze nieuwe beoordeling.

U kunt ook zelf een nieuwe beoordeling aanvragen door onze medisch adviseur of door een andere onafhankelijke arts. Univé betaalt meestal de kosten, maar alleen als wij vooraf toestemming geven voor het onderzoek. Schakelt u een onafhankelijke deskundige in en Univé gaat daarmee akkoord, dan houden zowel u als onze medisch adviseur zich aan de uitkomst van deze onafhankelijke deskundige.

4. Hoe bepaalt Univé of ik een uitkering krijg?

Op basis van alle beschikbare informatie bepaalt uw schadebehandelaar of u een uitkering krijgt. Hij informeert u over het (voorlopig) vastgestelde percentage arbeidsongeschiktheid en de hoogte van uw uitkering. Het kan ook voorkomen dat u geen uitkering krijgt. Wij lichten altijd toe waarom wij niet betalen. Bent u het niet eens met onze beslissing? In 8. leggen we uit hoe u bezwaar kunt maken of een klacht in kunt dienen.

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

We doen ons best om u zo snel mogelijk duidelijkheid te geven of u een uitkering krijgt en hoeveel wij betalen. De tijd die hiervoor nodig is hangt af van de informatie die wij nodig hebben van u en van eventuele anderen. Wij houden u steeds op de hoogte van de voortgang en van de termijn waarop u bericht kunt verwachten.

6. Wie krijgt verder informatie over mijn arbeidsongeschiktheid?

Tijdens uw arbeidsongeschiktheid heeft u rechtstreeks contact met uw schadebehandelaar. Uiteraard ontvangt hij geen medisch-inhoudelijke informatie over uw situatie.

7. Hoe gaat de Belastingdienst om met arbeidsongeschiktheid en mijn uitkering?

De premie voor de Univé zzp flexibele inkomensverzekering bij ziekte en ongevallen is over het algemeen aftrekbaar voor de inkomstenbelasting. Over de uitkering moet u belasting betalen. Wij zijn verplicht loonheffing in te houden op uw bruto-uitkering. De loonheffing is een voorheffing op de inkomstenbelasting en de inkomensafhankelijke premie voor de Zorgverzekeringswet. U krijgt van ons een overzicht van uw bruto- en netto-uitkering.

8. Ik heb een klacht, waar kan ik terecht?

Heeft u een klacht over de beoordeling van uw arbeidsongeschiktheid en de hoogte van uw uitkering? Dan kunt u het beste eerst bezwaar maken bij uw schadebehandelaar. Hij kan de beoordeling toelichten.

Als u het niet eens met de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid bieden we u de mogelijkheid van een second opinion door een andere onafhankelijke deskundige. Univé betaalt de kosten hiervan, als dit redelijke kosten zijn en als we van te voren de keuze van de deskundige met elkaar afstemmen.

U kunt ook contact opnemen met ons klachtenbureau:

N.V. Univé Schade
t.a.v. Klachtenbureau
Postbus 15
9400 AA Assen

Volgens richtlijnen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) is degene die de klacht behandelt niet dezelfde persoon als degene die het dossier beheert waarover uw klacht gaat. U ontvangt een schriftelijke bevestiging dat uw klacht in behandeling is genomen. U krijgt binnen vier weken (bij eenvoudige klachten) of binnen drie maanden (bij complexe klachten) een schriftelijke reactie van Univé. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan sturen we u hierover op tijd een brief waarin we uitleggen waarom onze reactie langer duurt en binnen welke termijn wij wel reageren. Als u niet akkoord gaat met het standpunt van de behandelaar van de klacht, dan informeren wij u over wat u vervolgens kunt doen.

Als de klacht niet tot uw tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u terecht bij het KiFiD. Dat is een onafhankelijk loket voor het oplossen van meningsverschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. U kunt de klacht ook altijd voorleggen aan de rechter.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postadres:

Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Bezoekadres:

Bordewijklaan 38
2591 XR Den Haag
Telefoon 070 333 89 99
kifid.nl

Tot slot

Heeft u vragen over uw Univé zzp flexibele inkomensverzekering bij ziekte en ongevallen? Dan kunt u contact opnemen via telefoonnummer 0592 348 656.