

**delta lloyd**

## Arbeidsongeslacht en dan?



# Van melding tot uitkering en reïntegratie

Een plotseling optredende ziekte, een flink auto ongeval, overspannenheid: ook arbeidsongeschiktheid zit in een klein hoekje. Gelukkig heeft u bij Delta Lloyd een solide arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Dat voorkomt veel financiële pijn. Een verzekering bewijst haar waarde op het moment dat er aanspraak op een uitkering wordt gemaakt.

In dit geval: een uitkering wegens gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. Het is in uw belang dat de schademelding vlot en soepel wordt afgehandeld. U krijgt dan snel zekerheid over de uitkering en hulp om snel weer aan het werk te kunnen.

## **UW ARBEIDSONGESCHIKTHEIDSVZERKERING**

De particuliere arbeidsongeschiktheidsverzekering die u bij Delta Lloyd heeft afgesloten, bestaat uit twee rubrieken. U heeft één of meer rubrieken verzekerd.

### Rubriek A

Deze rubriek bestaat uit een verzekering voor een uitkering voor het eerste jaar van ziekte of arbeidsongeschiktheid. De hoogte van de uitkering die u van Delta Lloyd ontvangt is o.a. afhankelijk van het door u verzekerde bedrag.

### Rubriek B

Dit betreft een verzekering voor een uitkering die ingaat na 52 weken arbeidsongeschiktheid. Voor de schadebehandelingsprocedure maakt het in principe niet uit of u direct of na 52 weken recht heeft op een uitkering.

Om de hoogte van uw uitkering te kunnen bepalen, stelt Delta Lloyd eerst de mate van arbeidsongeschiktheid vast. Bepaald wordt in hoeverre een ziekte of ongeval u beperkt in uw functioneren. Gekeken wordt naar stoornissen die objectief medisch zijn vast te stellen en die u verhinderen de werkzaamheden uit te voeren die in relatie staan tot het verzekerde beroep. Aan dit totale proces besteedt Delta Lloyd veel aandacht.

# De procedure

Alles wordt in het werk gesteld om de mate van arbeidsongeschiktheid en de hoogte van de uitkering zo zorgvuldig mogelijk en tegelijkertijd binnen kort tijdsbestek vast te stellen. In deze brochure zetten we uiteen hoe de procedure verloopt en met wie u te maken kunt krijgen. Ook lichten wij enkele praktische zaken toe.

## DE PROCEDURE

Arbeidsongeschiktheid dient u bij Delta Lloyd aan te melden via een schadeaanvraagformulier.

Uw assurantie-adviseur heeft voor u een exemplaar klaar liggen.

De assurantie-adviseur zorgt er tevens voor dat het door u ingevulde formulier bij ons op de juiste plaats terecht komt.

Om de hoogte van de uitkering te kunnen bepalen, schakelt Delta Lloyd diverse deskundigen in. U krijgt onder meer te maken met een controlearts en eventueel een medisch specialist. Deze geven hun bevindingen door aan onze medisch adviseur.

Daarnaast kan er een arbeidsdeskundig onderzoek plaatsvinden. Zowel de medisch adviseur als de arbeidsdeskundige geven hun bevindingen door aan onze schadebehandelaar. Hij of zij is het aanspreekpunt voor u en uw assurantieadviseur. In het volgende hoofdstuk leest u wat de taken zijn van de hier genoemde deskundigen.

De procedure start op het moment dat onze schadebehandelaar uw schade aangifteformulier ontvangt. De schadebehandelaar neemt vervolgens telefonisch contact met u op of er wordt begonnen met een onderzoek door een controlearts. U ontvangt hiervoor van ons een oproep.

Kunt u om medische redenen geen gehoor geven aan deze oproep, dan dient u ons dit zo snel mogelijk te melden.

De controle-arts kan u dan eventueel thuis bezoeken. Op die manier loopt de behandeling van uw aanvraag geen vertraging op.

# Reïntegratie

Na het onderzoek worden de diverse gegevens geanalyseerd. De aard en de ernst van de ziekte of het ongeval en het percentage arbeidsongeschiktheid worden vastgesteld. Hierover wordt u, via uw tussenpersoon, geïnformeerd door de schadebehandelaar van Delta Lloyd.

Na afloop van de door u gekozen eigen risicoperiode start de maandelijkse betaling van uw uitkering. De uitkering wordt achteraf, per de schadedatum, beschikbaar gesteld. Delta Lloyd keert bruto bedragen uit. Bij uw belastingaangifte dient u hiermee rekening te houden.

## REÏNTEGRATIE

Het kan zijn dat u door oorzaken die niet, of alleen indirect, met uw ziekte samenhangen langer uit het arbeidsproces bent dan nodig.

Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan lange wachttijden voor een behandeling of onderzoek waar u mee te maken heeft.

Of aan klachten die, door aanpassingen in het werk, geen belemmering meer hoeven te vormen om de draad van uw werk weer op te pakken. Soms kunnen problemen thuis of op het werk een drempel vormen waardoor u uw werk niet meer kunt opbrengen.

Onze reïntegratiemedewerkers zijn er speciaal op gericht om samen met u uw ziekteverzuim of arbeidsongeschiktheid zoveel mogelijk te beperken.

U kunt er terecht voor al uw vragen op het gebied van verzuimbegeleiding en reïntegratie.

De reïntegratiemedewerker beschikt niet alleen over gespecialiseerde kennis op dit gebied, maar ook over een netwerk van zorgaanbieders en dienstverleners op dit terrein.

# Welke kosten zijn hieraan verbonden?

## De reïntegratiemedewerker staat voor u klaar en regelt onder meer:

- Wachtlijstbemiddeling, waardoor een snellere behandeling vaak mogelijk is.
- Een snelle en effectieve behandeling van rug- en aanverwante klachten, gericht op een spoedige en verantwoorde terugkeer in het arbeidsproces.
- Een snelle en effectieve behandeling van psychische klachten ten gevolge van stress, overspannenheid of burn-out.
- Optimaal gebruik van subsidiemogelijkheden.
- Preventiecurssussen zoals stoppen met roken, verantwoorde voeding, stresspreventie en fitness.
- Bemiddeling bij vervoers- en taxidiensten bij tijdelijke immobiliteit.

Het inschakelen van onze reïntegratiemedewerkers is gratis gekoppeld aan uw arbeidsongeschiktheidsverzekering. Aan de adviezen en bemiddeling die door de reïntegratiemedewerker worden gegeven zijn dan ook geen kosten verbonden.

Echter, de kosten die gemaakt worden in de vervolgtrajecten, bijvoorbeeld bij het inschakelen van gespecialiseerde zorgverleners, zijn niet inbegrepen. Pas na uw akkoord zullen deze worden ingezet.

## SNEL CONTACT

Het is goed om zo snel mogelijk contact op te nemen.

Want hoe eerder u wordt geholpen, des te meer effect de behandelingen hebben. U kunt onze reïntegratiemedewerkers bereiken via:

Telefoon: (020) 594 40 11

Telefax: (020) 594 43 51

E-mail: [aov\\_schade@deltalloyd.nl](mailto:aov_schade@deltalloyd.nl)

## DE DESKUNDIGEN

In het schadebehandelingsproces kunt u met diverse personen te maken krijgen.

Onderstaand leggen wij kort uit wat hun specifieke taken zijn.

## SCHADEBEHANDELAAR

Onze schadebehandelaar onderhoudt, via uw assurantie-adviseur, contact met u. Het contact kan na instemming van uw assurantie-adviseur ook direct met u plaatsvinden. Daarnaast is de schadebehandelaar het centrale aanspreekpunt voor de deskundigen die betrokken zijn bij de beoordeling van uw aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Van de schadebehandelaar ontvangt u een oproep voor een medisch onderzoek of een gesprek met een arbeidsdeskundige. Heeft u vragen of opmerkingen, dan kunt u direct of via uw assurantie-adviseur in contact treden met de schadebehandelaar.

## MEDISCH ADVISEUR

Delta Lloyd heeft diverse medisch adviseurs in dienst. De medisch adviseur - zelf arts - beoordeelt uw gezondheidstoestand en de invloed daarvan op uw werk. De medisch adviseur besteedt het specifieke onderzoek (of onderzoeken) naar uw gezondheidstoestand vaak uit aan één of meer onafhankelijke controle-artsen of medisch specialisten.

Onafhankelijk houdt in: niet gebonden aan Delta Lloyd en niet gebonden aan u (dus niet uw eigen huisarts). De medisch adviseur verzamelt alle informatie. De medisch adviseur kan ook bij uw eigen arts(en) navraag doen. Dat laatste mag uitsluitend als u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Na alle onderzoeksresultaten te hebben beoordeeld en informatie te hebben gewogen, neemt de medisch adviseur een beslissing. De medisch adviseur brengt vervolgens aan de schadebehandelaar een advies uit over uw arbeidsongeschiktheid of over uw beperkingen voor het verrichten van arbeid.

## CONTROLE-ARTS

De controle-arts is meestal een arts die bij u in de buurt praktijk houdt of werkzaam is. Nadat u onderzocht bent, rapporteert de controle-arts over uw gezondheidstoestand aan de medisch adviseur. Bij langdurige arbeidsongeschiktheid kunt u van onze medisch adviseur vaker een oproep voor een onderzoek verwachten.



## SPECIALIST

Onze medisch adviseur kan een onderzoek door een medisch specialist noodzakelijk achten. Bij langdurige arbeidsongeschiktheid is zo'n onderzoek zelfs gebruikelijk. In dat geval wordt voor u een afspraak gemaakt bij een arts die gespecialiseerd is op het terrein van uw klachten.

## ARBEIDSDESKUNDIGE

Afhankelijk van de aard en de te verwachten duur van uw gezondheidsklachten, kunt u ook bezocht worden door een arbeidsdeskundige. Deze inventariseert uw werkzaamheden en zoekt samen met u naar mogelijkheden om u weer - eventueel in aangepaste vorm - aan het arbeidsproces te kunnen laten deelnemen.

De arbeidsdeskundige ontvangt informatie over uw gezondheidstoestand van onze medisch adviseur. Het gaat hierbij niet om de volledige informatie uit het medische dossier; deze blijft in handen van de medisch adviseur.

Op grond van de aangereikte informatie stelt de arbeidsdeskundige vast welke invloed uw verminderde gezondheid heeft op uw arbeidscapaciteit. De arbeidsdeskundige heeft vaak aanvullende informatie over uw bedrijf nodig. Bijvoorbeeld over machines en werkprocedures, over uw personeel en over financiële zaken. Vaak zal de arbeidsdeskundige ook uw bedrijf willen zien. Soms kunnen aanpassingen aan bijvoorbeeld gereedschap of machines, of wijzigingen in de organisatie leiden tot gehele of gedeeltelijke voortzetting van de werkzaamheden. Ook over dergelijke aanpassingen adviseert de arbeidsdeskundige. In voorkomende gevallen kan de arbeidsdeskundige eveneens hulp bieden bij het realiseren van die aanpassingen.

## VOORGENOMEN BEDRIJFSBEËINDIGING

Bedrijfsbeëindiging kan consequenties hebben voor uw uitkeringsrechten. Het is daarom van het grootste belang Delta Lloyd in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren als u overweegt uw bedrijf te beëindigen of als u dit ziet aankomen.

# Uw privacy

In goed overleg met u kunnen wij dan naar een geschikte oplossing zoeken. De eventuele consequenties voor uw uitkering kunt u dan bij uw overwegingen meenemen.

## UW PRIVACY

Delta Lloyd zal alle gegevens die u ons verstrekt vertrouwelijk behandelen. Dit uitgangspunt geldt niet alleen voor bedrijfsgegevens die u aan de schadebehandelaar of aan de arbeidsdeskundige verstrekt, maar zeker ook voor medische gegevens.

De medische gegevens vallen onder het beroepsgeheim van onze medisch adviseur. Uitsluitend de gegevens die belangrijk zijn voor de behandeling van uw claim, zal de medisch adviseur aan de schadebehandelaar, arbeidsdeskundige of andere specialisten doorspelen. Deze hebben een afgeleide geheimhoudingsplicht.

Onze medisch adviseur zal nóóit medische gegevens aan derden verstrekken, zonder dat u daarvoor vooraf toestemming heeft verleend.

## DE BEMIDDELAARS

Delta Lloyd stelt alles in het werk uw claim zo goed, snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen. Toch kan de situatie zich voordoen dat u het niet eens bent met een door ons ingenomen standpunt. In geval van een geschil kunt u zich tot verschillende mensen en instanties wenden.

U kunt te allen tijde de hulp van uw assurantie-adviseur inroepen. De assurantie-adviseur kan u helpen uw argumenten op schrift te zetten. Deze kunt u vervolgens aan ons voorleggen. In dat geval zullen wij uw claim opnieuw beoordelen.

Gaat het om een geschil met een medische achtergrond, dan kan uw huisarts of uw specialist hulp bieden. Zij kunnen onze medisch adviseur vragen een toelichting te geven op het standpunt van Delta Lloyd. Verder kunnen zij bijvoorbeeld medische uitspraken verduidelijken. Het is mogelijk dat een verschil van mening niet uit de wereld wordt geholpen.

Wanneer het oordeel van de maatschappij voor u niet bevredigend is, kunt u zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Bij deze stichting werkt de Ombudsmannen Financiële Dienstverlening. Hij probeert door bemiddeling de klacht op te lossen. Daarnaast is er een Geschillencommissie die een bindend advies kan geven.

Adres: KiFiD, Postbus 93257,  
2509 AG Den Haag. ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl))

Wie geen gebruik wilt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheden binnen de bedrijfstak, of de behandeling door het klachteninstituut niet bevredigend vindt, kan het geschil voorleggen aan de rechter.

## UW ASSURANTIE-ADVISEUR

Wij hebben de procedure rond arbeidsongeschiktheid zo helder en volledig mogelijk in deze brochure beschreven. Desondanks kunnen wij ons voorstellen dat u één of meer vragen heeft over dit onderwerp, of dat u hulp nodig heeft tijdens de procedure zelf. Aarzel in dat geval niet contact op te nemen met uw assurantie-adviseur.

Uw assurantie-adviseur staat u vanzelfsprekend ook graag met raad en daad terzijde wanneer u aanspraak op de verzekering maakt.

Delta Lloyd Verzekeringen NV  
Postbus 1000  
1000 BA Amsterdam

uw assurantie-adviseur:

O 01.7.01-1107

### **Contact**

Wij hebben de procedure rond arbeidsongeschiktheid zo helder en volledig mogelijk in deze brochure beschreven.

Desondanks kunnen wij ons voorstellen dat u één of meer vragen heeft over dit onderwerp, of dat u hulp nodig heeft tijdens de procedure zelf. Aarzel in dat geval niet contact op te nemen met uw assurantie-adviseur.

Hij staat u vanzelfsprekend ook graag met raad en daad terzijde wanneer u aanspraak op de verzekering maakt.