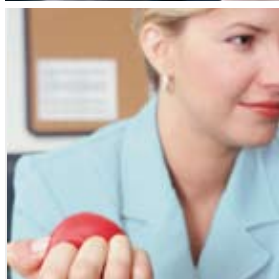
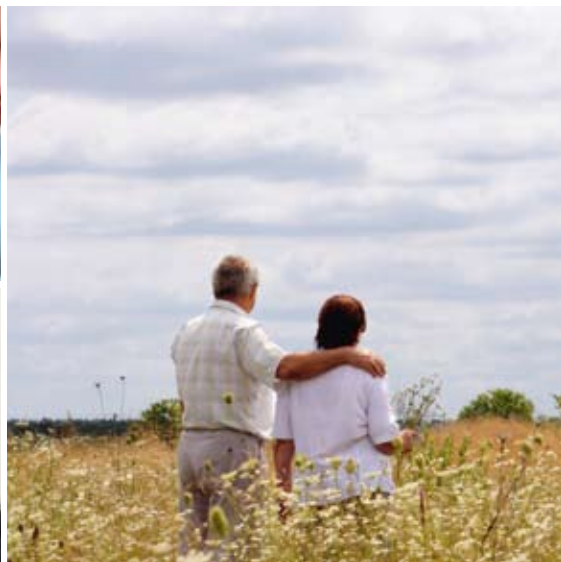


Arbeidsongeslacht



En dan?



Inhoud

Uw melding van arbeidsongeschiktheid	4
Vormen van arbeidsongeschiktheid	5
Verplichtingen bij arbeidsongeschiktheid	7
Medische gegevens	8
Medische beoordeling	10
Vaststelling van uw recht op een uitkering	12
De deskundigen van OHRA	13
Uitkering	17
Re-integratie	19
Klachten	20



Uw melding van arbeidsongeschiktheid

Voor wie is deze brochure bedoeld?

Deze folder is voor u van belang als u een aanvraag tot uitkering wilt indienen op uw arbeidsongeschiktheidsverzekering. Als u een aanvraag tot uitkering doet, wordt deze behandeld door een team van deskundigen. OHRA Inkomensverzekeringen is onderdeel van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Het team van deskundigen bestaat uit medewerkers die in dienst zijn bij Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Of uit deskundigen die in opdracht van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. werken. Als in deze folder OHRA staat, dan kunt u Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. lezen. In deze folder leest u alles over wat u kunt verwachten als u een aanvraag tot uitkering indient.

Ik heb een aanvraag tot uitkering ingediend.

Wat gebeurt er nu?

Als wij uw melding van arbeidsongeschiktheid hebben ontvangen, bekijken wij eerst of er dekking is volgens de polisvoorwaarden. Precieze informatie over uw dekking vindt u op uw polisblad en in de polisvoorwaarden.

Er zijn verschillende manieren om naar arbeidsongeschiktheid te kijken. Bij die verschillende manieren horen verschillende dekkingen en verschillende premies. Het kan dus zijn dat u volgens de ene manier wel arbeidsongeschikt bent en volgens de andere niet. Daarom is het belangrijk goed te kijken naar de dekking die u heeft gekozen.

Vormen van arbeidsongeschiktheid



Bij het bepalen van uw arbeidsongeschiktheid kunnen drie begrippen een rol spelen:

- beroepsarbeidsongeschiktheid
- passende arbeid
- gangbare arbeid

Beroepsarbeidsongeschiktheid

Bij beroepsarbeidsongeschiktheid kijken wij of u uw eigen beroep nog kunt uitvoeren. Misschien heeft u daarvoor een andere werksituatie nodig. U doet bijvoorbeeld niet meer alles wat u vroeger deed, of u doet het nu op een andere manier. U blijft wel in uw eigen beroep werken. Als u door ziekte of ongeval niet meer in uw eigen beroep kunt werken, krijgt u een uitkering. Als u langer dan een jaar arbeidsongeschikt bent, wordt ook gekeken of werkzaamheden aangepast kunnen worden. Ook wordt rekening gehouden met aanpassing van werkomstandigheden en verschuiving van taken binnen uw bedrijf.

Passende arbeid

Bij passende arbeid kijken wij of u nog werk kunt doen dat bij u past. Wij kijken dan naar uw opleiding en werkervaring. Soms kijkt een verzekeraar ook naar het eerdere inkomen. Het maakt daarbij niet uit of u het passende werk daadwerkelijk gaat uitvoeren. Wij kijken alleen wat voor werk u zou kunnen doen en bepalen zo of u arbeidsongeschikt bent voor passende arbeid en recht op een uitkering heeft.

Gangbare arbeid

Bij gangbare arbeid kijken wij alleen of u nog werk kunt doen. Het maakt niet uit wat voor werk. De verzekeraar let niet op uw oude beroep, eerdere inkomen of werkervaring. Het maakt niet uit of u een baan kunt vinden. Daardoor zullen wij eerder vinden dat u kunt werken en geen recht op een uitkering heeft.

Het kan dus zijn dat u volgens de ene manier wel arbeidsongeschikt bent en volgens de andere manier niet. Daarom is het belangrijk dat u goed kijkt naar de dekking die u heeft gekozen.

Verplichtingen bij arbeidsongeschiktheid



Wat moet ik doen bij arbeidsongeschiktheid?

Wordt u arbeidsongeschikt? Dan heeft u een aantal verplichtingen, zoals:

- Meld uw arbeidsongeschiktheid zo snel mogelijk bij OHRA. Dat moet u in elk geval doen binnen de termijn die in uw polisvoorwaarden staat. U moet uw arbeidsongeschiktheid schriftelijk melden, met het schadeaangifteformulier 'aanmelding van arbeidsongeschiktheid'.
- Laat u direct door een arts behandelen. Al uw verplichtingen bij arbeidsongeschiktheid vindt u in de polisvoorwaarden.

Welke informatie moet ik OHRA geven?

Wij hebben heldere informatie van u nodig over uw situatie. Alleen daarmee kunnen we zo goed mogelijk bepalen of u arbeidsongeschikt bent en voor welk percentage. Wij hebben hiervoor gegevens nodig over uw bedrijf, uw werkzaamheden en uw medische situatie. De schadebehandelaar wil meestal meer weten over het werk dat u uitvoert en over uw bedrijf. Bij langer durende arbeidsongeschiktheid of ingewikkelder situaties beoordeelt een arbeidsdeskundige of een andere deskundige uw situatie. Daarnaast kan onze medisch adviseur informatie opvragen over bijvoorbeeld uw gezondheid en eventuele behandelingen die u ondergaat.

Verandert er tijdens uw arbeidsongeschiktheid iets in uw situatie? Dan moet u dat doorgeven aan de schadebehandelaar.



Medische gegevens

Hoe gaat OHRA om met mijn medische gegevens?

Uw medische gegevens komen in uw medisch dossier. Dat zijn bijvoorbeeld de gezondheidsverklaring en rapporten van een keurend arts of specialistisch onderzoek. Ook informatie van de artsen die u behandelen bewaren we daarin. De medisch adviseur is verantwoordelijk voor uw medisch dossier.

OHRA zorgt ervoor dat uw medische gegevens zorgvuldig worden bewaard. Dat betekent dat u er zeker van kunt zijn dat de inhoud medisch geheim wordt gehouden. We houden ons daarbij aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). U kunt de gedragscode opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, via **www.verzekeraars.nl**.

De medisch adviseur en het medisch team mogen de medische gegevens van verzekerden niet aan derden doorgeven. Dat staat in de Wet inzake de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

De medisch medewerker verwerkt medische gegevens. Ook hij heeft een geheimhoudingsplicht, op basis van de Wbp. Voor de verwerking van de medische gegevens valt de medisch medewerker onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. De medisch adviseur mag uw medische gegevens alleen maar opvragen als u daarvoor eerst schriftelijke toestemming heeft gegeven. U geeft daarvoor dan een machtiging af. Daarin moet staan:

- welke informatie de medisch adviseur wil opvragen
- bij wie de medisch adviseur de informatie gaat opvragen
- waarom de informatie wordt opgevraagd

De medisch adviseur brengt advies uit aan de schadebehandelaar. Op basis van dit advies neemt de schadebehandelaar een besluit over uw uitkering.



Medische beoordeling

Krijg ik altijd een medische beoordeling?

Of u een medische beoordeling krijgt, hangt vooral af van uw polisvoorwaarden en uw dekking. Nadat wij uw schadeaanvraagformulier hebben ontvangen is soms meteen duidelijk dat u recht heeft op een uitkering. Maar vaak heeft de schadebehandelaar wel meer informatie nodig. Hij kan dan telefonisch contact met u opnemen. Daarna is er vaak nog een medische beoordeling nodig. De medisch adviseur van OHRA kan daarvoor bij uw arts gerichte informatie over uw gezondheid opvragen, maar alleen als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Soms is er volgens de polisvoorwaarden geen dekking voor de arbeidsongeschiktheid. Dan is er geen beoordeling meer nodig.

Wat houdt een medische beoordeling in?

Om een goed beeld te krijgen van uw klachten en beperkingen, verzamelt onze medisch adviseur informatie over uw gezondheid. Die informatie kan de medisch adviseur ook gebruiken om te adviseren over uw mogelijkheden om te re-integreren. Als de medisch adviseur van OHRA extra informatie over uw gezondheid nodig heeft, zijn er verschillende mogelijkheden:

- hij vraagt u rechtstreeks om medische informatie. U kunt die per telefoon, post of e-mail aan de medisch adviseur geven;
- hij vraagt informatie op bij uw huisarts of specialist, altijd pas nadat u daarvoor toestemming heeft gegeven;
- er is een medische keuring door een arts nodig. Een onafhankelijke arts doet dan die keuring. Hij beoordeelt onder andere of u medische beperkingen heeft;



- een medisch specialist doet een uitgebreid onderzoek. Alleen onze medische dienst verzamelt informatie over uw gezondheid. Die dienst bestaat uit een medisch adviseur en medisch medewerkers.

Word ik vaker medisch beoordeeld?

Soms moet uw gezondheidssituatie meer keren worden beoordeeld. Of en hoe vaak dat nodig is, verschilt per situatie. Als de medisch adviseur aangeeft dat er iets veranderd kan zijn in uw gezondheidssituatie, zal hij u opnieuw willen beoordelen. Hiervoor kan een medische keuring nodig zijn. Na de beoordeling geeft de medisch adviseur een advies aan de schadebehandelaar. De schadebehandelaar kan besluiten uw percentage van arbeidsongeschiktheid te veranderen. Wij zullen u altijd uitleggen waarom een nieuwe beoordeling nodig is. Wij betalen de kosten van de nieuwe beoordeling.

Soms wilt u misschien zelf opnieuw worden beoordeeld. U moet dan aangeven dat er nieuwe informatie is over uw gezondheid. Wilt u een nieuwe beoordeling of een beoordeling door een andere onafhankelijke arts, geef dit dan door aan de schadebehandelaar. Hij geeft dit verzoek door aan de medische dienst. In uw brief moet u duidelijk aangeven waarom u een nieuwe beoordeling nodig vindt. Wat is er bijvoorbeeld precies veranderd in uw (gezondheids) situatie? Welke gevolgen heeft die verandering voor uw arbeidsgeschiktheid? Regelt u zelf een nieuwe beoordeling, dan moet u de kosten daarvan meestal zelf betalen.



Vaststelling van uw recht op een uitkering

Heeft OHRA ook financiële informatie van mij nodig?

Bij sommige verzekeringen speelt uw inkomen een rol. Bijvoorbeeld omdat het verzekerde bedrag afhankelijk is van de hoogte van uw inkomen. Of omdat u volgens de polisvoorwaarden van de verzekering alleen recht heeft op een uitkering als u door uw arbeidsongeschiktheid minder verdient. Als uw inkomen meetelt, vraagt OHRA ook uw financiële gegevens op. We vertellen u helder waarom wij uw financiële gegevens nodig hebben.

Hoe wordt bepaald of ik een uitkering krijg?

Of u een uitkering krijgt, bepaalt de schadebehandelaar van OHRA. Hij doet dat op basis van alle informatie die hij heeft verzameld. Daarnaast hoort u van ons voor hoeveel procent u (voorlopig) arbeidsongeschikt bent verklaard.

Het kan ook zijn dat OHRA u geen uitkering geeft. We vertellen u dan per brief waarom we dat niet doen. Als u het daar niet mee eens bent, dan staat in de brief hoe u bezwaar kunt maken en welke procedures u dan kunt volgen. Aan het eind van deze brochure leest u ook wat u dan kunt doen.



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

We willen graag zo goed mogelijk bepalen voor hoeveel procent u arbeidsongeschikt bent. Daarom werken wij met verschillende deskundigen, bijvoorbeeld een:

- schadebehandelaar
- re-integratiemedewerker
- medisch medewerker
- medisch adviseur
- arbeidsdeskundige
- keurend arts
- medisch specialist

De schadebehandelaar

De schadebehandelaar is in dienst van OHRA. Hij onderhoudt contact met u. Heeft u bijvoorbeeld vragen over hoe wij uw uitkering vaststellen, dan kunt u daarmee bij hem terecht. Ook houdt de schadebehandelaar contact met de deskundigen die betrokken zijn bij de beoordeling van uw aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De schadebehandelaar zorgt er bijvoorbeeld voor dat u een oproep krijgt voor een gesprek met een arbeidsdeskundige. Hij heeft geen inzicht in uw medisch dossier; hij ontvangt een advies vanuit het medisch team. Verder krijgt hij alleen de medische gegevens die strikt noodzakelijk zijn om de schade te kunnen behandelen.



De re-integratiemedewerker

De re-integratiemedewerker is in dienst van OHRA. Hij kan u helpen om uw arbeidsongeschiktheid zo veel mogelijk te beperken waardoor u weer zo snel mogelijk aan het werk kunt. Ook geeft hij u advies om te voorkomen dat u moet stoppen met uw werk vanwege ziekte. Daarvoor kan hij een advies van de medisch adviseur gebruiken. Hij heeft namelijk geen inzicht in uw medisch dossier. De re-integratiemedewerker krijgt alleen de medische gegevens die strikt noodzakelijk zijn om uw aanvraag te kunnen behandelen.

De medisch medewerker

De medisch medewerker is in dienst van OHRA. Hij maakt deel uit van het medisch team. De verwerking van medische gegevens door de medisch medewerkers valt onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. De medisch medewerker vraagt gegevens over uw gezondheid op. Hij verzamelt en verwerkt die informatie, zodat de medisch adviseur een advies kan uitbrengen. Ook zorgt de medisch medewerker ervoor dat u een oproep ontvangt voor een medische keuring.

De medisch adviseur

De medisch adviseur maakt deel uit van het medisch team. Hij is zelf arts, maar meestal doen artsen die niet voor OHRA werken het onderzoek naar uw gezondheid. Omdat het medisch onderzoek onafhankelijk moet zijn, krijgt u te maken met andere artsen dan uw eigen arts en/of specialist. De medisch adviseur en de medisch medewerkers verzamelen medische informatie en beoordelen die. Op basis daarvan adviseert de medisch adviseur de schadebehandelaar, de re-integratiemedewerker en de arbeidsdeskundige. Als het nodig is, kan de medisch adviseur een formulier invullen waarop uw medische beperkingen en/of belastbaarheid staan.

De arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige ontvangt informatie over uw beperkingen en uw belastbaarheid van de schadebehandelaar. Inzicht in uw medisch dossier krijgt hij niet; dat heeft alleen de medisch adviseur. De arbeidsdeskundige beoordeelt op basis van uw belastbaarheid welke werkzaamheden u wel en niet meer kunt verrichten. OHRA schakelt een arbeidsdeskundige in die in dienst is bij OHRA of die bij een arbeidsdeskundig bureau werkt.



Om te beoordelen voor welk percentage u arbeidsongeschikt bent, vraagt de arbeidsdeskundige vaak aanvullende informatie over uw bedrijf op. Dat kan informatie over machines en werkrou tine zijn, of financiële informatie. De arbeidsdeskundige kijkt allereerst of u met aanpassingen het werk helemaal of gedeeltelijk kunt blijven doen. Dat kunnen aanpassingen zijn van uw werkplek, gereedschap of machines of veranderingen in de organisatie van het bedrijf. De arbeidsdeskundige adviseert over deze aanpassingen.

De keurend arts

Een keurend arts is een huisarts of een arts die bij een medisch onderzoeksbureau werkt. Het is nooit uw eigen huisarts. De keurend arts doet op verzoek van OHRA een medisch onderzoek. Hij brengt daarover verslag uit aan de medisch adviseur.

De medisch specialist

Een medisch specialist is een onafhankelijke specialist. Hij kan u uitgebreid onderzoeken, als onze medisch adviseur daarom vraagt. Hij maakt een verslag van de resultaten en stuurt dat naar de medisch adviseur. Die krijgt daardoor meer inzicht in uw medische situatie. Zo kan de medisch adviseur gericht advies geven aan de schadebehandelaar of de re-integratiemedewerker.



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

U hoort binnen twee weken nadat wij alle informatie verzameld hebben voor welk percentage u arbeidsongeschikt wordt verklaard. Lukt ons dat niet, dan hoort u dat snel van ons. Wij geven u dan een nieuwe termijn waarbinnen u naar verwachting wel een uitslag van ons krijgt.

Als u een uitkering heeft aangevraagd, zult u regelmatig contact met ons hebben. Wij houden u steeds op de hoogte van de stand van zaken. En als wij informatie van u nodig hebben, geven wij duidelijk aan wat wij nodig hebben en waarom. Gemaakte afspraken en officiële standpunten ontvangt u altijd ook per brief van ons. Zo weet u zo precies mogelijk waar u aan toe bent.

Wie krijgt er verder informatie over mijn arbeidsongeschiktheidspercentage?

OHRA geeft geen medische gegevens of informatie over uw arbeidsongeschiktheidspercentage aan anderen zonder dat u daar uitdrukkelijke toestemming voor heeft gegeven.

Hoe gaat de Belastingdienst om met mijn arbeidsongeschiktheidsverzekering?

De premie voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering is over het algemeen aftrekbaar voor de inkomstenbelasting. De uitkering zelf wordt dan wel belast. Dat betekent dat wij loonheffing inhouden op de bruto-uitkering die u van ons krijgt. Die dragen we af aan de Belastingdienst. Wij zijn verplicht om dit zo te doen. De loonheffing is een voorheffing op de inkomstenbelasting en de inkomensafhankelijke premie voor de Zorgverzekeringswet. Uiteraard krijgt u een overzicht van uw bruto en netto uitkering.

Ik krijg een uitkering van mijn arbeidsongeschiktheidsverzekeraar.

Moet ik dan nog gewoon premie blijven betalen?

Of u premie blijft betalen als u een uitkering krijgt, verschilt per product. In uw polisvoorwaarden staat hoe dit voor u geregeld is. Meestal hoeft u geen premie te betalen als u na één jaar nog volledig arbeidsongeschikt bent. Als u voor een gedeelte arbeidsongeschikt bent, dan hoeft u voor dat gedeelte soms geen premie meer te betalen. Als u geen recht meer heeft op een uitkering, moet u ook weer de reguliere premie gaan betalen.



Wat kan OHRA voor mij doen rond re-integratie?

De re-integratiemedewerker van OHRA kan samen met u uw arbeidsongeschiktheid zo veel mogelijk proberen te beperken. Hij is daarvoor speciaal opgeleid. Hij helpt u bijvoorbeeld bij wachtlijstbemiddeling en helpt om gespecialiseerde centra voor rug- en aanverwante klachten of voor psychische klachten in te schakelen. Verder adviseert hij u over hoe u subsidiemogelijkheden optimaal kunt gebruiken. De re-integratiemedewerker kent bovendien veel andere dienst- en hulpverleners met een bepaalde deskundigheid. Ook zij kunnen u helpen om zo snel mogelijk te re-integreren. Ook kan hij arbeids- of organisatiedeskundige begeleiding of arbeidsbemiddeling voor u inzetten. Wilt u hulp van de re-integratiemedewerker, neemt u dan direct contact met ons op.

De hulp van de re-integratiemedewerker en zijn adviezen kosten u niets. Gespecialiseerde zorgverleners inschakelen kost wel iets, maar deze zetten we alleen in als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Vaak neemt OHRA een deel van de kosten voor haar rekening.



Klachten

Ik heb een klacht over OHRA. Waar kan ik terecht?

Heeft u een klacht over het standpunt van OHRA over de uitkering, dan kunt u uw klacht het beste eerst bij de schadebehandelaar indienen. Deze kan toelichten waarom wij een bepaald standpunt innemen. U kunt ook contact opnemen met ons klachtenbureau en anders met de directie.

U kunt altijd een kopie van de medische rapporten en arbeidsdeskundige rapporten opvragen via de schadebehandelaar. Wilt u een kopie van een medisch rapport? Dan geeft de schadebehandelaar uw verzoek door aan de medische dienst.

In de polisvoorwaarden staat de klachtenprocedure. De medewerker bij OHRA die uw klacht behandelt, is altijd iemand anders dan uw schadebehandelaar. Dat is een van de richtlijnen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kijk voor meer informatie op **www.kifid.nl**.

De medewerker die de klacht behandelt, laat u schriftelijk weten dat hij de klacht in behandeling heeft genomen. Bij eenvoudige klachten krijgt u binnen zes weken een schriftelijke reactie van OHRA. Bij ingewikkelder klachten gebeurt dat binnen drie maanden. Is deze termijn niet haalbaar, dan ontvangt u hierover op tijd een brief van ons. Daarin staat waarom het ons niet lukt om op tijd te reageren en binnen welke termijn u van ons hoort. Heeft u vervolgens ons standpunt rond uw klacht ontvangen en bent u het daar niet mee eens? Dan vertellen we u welke stappen u verder kunt zetten.

Bent u het niet eens met het vastgestelde percentage van arbeidsongeschiktheid? Geef dit dan door aan de schadebehandelaar en vertel waarom u het hier niet mee eens bent. De schadebehandelaar kan uw opmerkingen voorleggen aan de medisch adviseur of de arbeidsdeskundige. Is er nieuwe medische informatie dan kunt u dit sturen aan onze medisch adviseur. In overleg kan mogelijk een nieuw medisch onderzoek plaatsvinden. U kunt ook met OHRA overeenkomen dat een derde het geschil beoordeelt als bindend advies. Aan de uitkomst van deze beoordeling moeten wij en u ons verplicht houden. Die oplossing is bindend.

Als de klacht niet tot uw tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (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:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Bezoekadres:

Kifid

Bordewijklaan 38

2591 XR Den Haag

Telefoon 070 – 333 89 99

www.kifid.nl

Heeft u nog vragen?

OHRA Inkomensverzekeringen is onderdeel van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Als in deze folder OHRA staat, kunt u Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. lezen.

Uw arbeidsongeschiktheidsmelding wordt behandeld door medewerkers van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brochure of over de schadebehandeling? Neem dan gerust contact op met de schadebehandelaar van Claimbehandeling Individueel Amsterdam. U kunt de schadebehandelaar bellen via 020 594 40 11 of een e-mail sturen naar

aov_schade@deltalloyd.nl

Adresgegevens:

Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.

Postbus 1000

1000 BA Amsterdam

Handelsregister Kamer van Koophandel Amsterdam

nummer 33052073

