

Arbeidsongeschikt, en dan?



Een ongeval tijdens het skiën, een val van uw fiets, een hernia of een ernstige ziekte. Het heeft vaak grote gevolgen. Misschien kunt u hierdoor uw werk voor korte of langere tijd niet meer (volledig) doen. U bent arbeidsongeschikt. Dat brengt zorgen met zich mee. Wie gaat het werk nu doen? Hoe gaat uw inkomen er uit zien? En waarschijnlijk heeft u nog heel veel andere vragen. Met deze toelichting hopen wij u meer duidelijkheid te geven over wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten. Wij doen ons best om u zo goed mogelijk bij te staan tijdens uw arbeidsongeschiktheid!

Uw contactpersoon

Wij begrijpen dat u veel vragen heeft en zich zorgen maakt. Wij willen er graag voor u zijn en samen met u kijken naar uw situatie en mogelijkheden. U heeft bij ons een contact persoon. Dat is de claimadviseur. U kunt hem of haar bellen, mailen of schrijven als u vragen heeft.

Hoe meldt u uw arbeidsongeschiktheid?

De eerste stap is om snel aan ons door te geven dat u arbeidsongeschikt bent. U kunt dit telefonisch, via onze website, per mail, per brief of via uw financieel adviseur doen. Onze contact gegevens vindt u onder aan deze brochure.

U meldt zich, en dan?

Een claimadviseur belt u binnen één werkdag na ontvangst van uw melding. In dit gesprek vraagt hij wat de reden is van uw arbeidsongeschiktheid. Met deze informatie plannen wij een vervolggesprek in.

Het vervolggesprek met de claimadviseur gaat onder andere over:

- Uw verzekering en de spelregels;
- Uw werk;
- Uw mogelijkheden en beperkingen;
- Uw medische behandeling;
- Uw uitkering.

In dit gesprek neemt de claimadviseur met u door wat er in uw polis en in uw voorwaarden staat dat nu voor u van belang is. U kunt daar zelf ook vragen over stellen.

De claimadviseur bespreekt met u hoe u uw werk deed voor u arbeidsongeschikt werd. En hoe u het regelt nu u minder of niet meer werkt. Kunt u daar hulp of advies bij gebruiken? Wij helpen u graag als dat nodig is.

Wanneer krijgt u duidelijkheid over uw uitkering?

De claimadviseur geeft binnen vier weken na ontvangst van uw melding aan hoeveel arbeidsongeschikt u voorlopig wordt geacht. Soms kunnen wij u dit nog niet binnen die vier weken vertellen. De claimadviseur maakt dan aanvullende afspraken met u.

Wat gebeurt er na het eerste gesprek?

Na dit eerste gesprek houdt de claimadviseur regelmatig contact met u om te horen hoe het met u gaat. Hij bespreekt de ontwikkelingen in uw gezondheid en werk met u. Het is belangrijk dat u de claimadviseur op de hoogte houdt. Bijvoorbeeld als u meer of minder gaat werken, als u op vakantie wilt gaan of tijdelijk niet bereikbaar bent. Hij kan daar dan rekening mee houden. Maakt u zich ergens ongerust over? Bel de claimadviseur. Hij helpt u graag.

Welke andere personen kunt u tegen komen tijdens uw arbeidsongeschiktheid?

Naast de claimadviseur kunt u tijdens de behandeling van uw melding nog te maken krijgen met:

De medewerker Besluit

De medewerker Besluit neemt een beslissing over uw uitkering namens Reaal, op advies van de claimadviseur. Als u het niet eens bent met deze beslissing belt of e-mailt u met de medewerker Besluit. U kunt het ook bespreken met uw claimadviseur. Die bespreekt het dan met de medewerker Besluit.

De medisch adviseur

De medisch adviseur beoordeelt uw mogelijkheden en beperkingen met betrekking tot uw medische situatie. Hij doet dit met:

- eigen onderzoek;
- informatie van uw behandelend artsen, na uw toestemming;
- onderzoek door andere artsen.

Hij adviseert de claimadviseur, arbeidsdeskundige en/of re-integratieadviseur vervolgens over uw medische beperkingen. De medisch adviseur is niet bij ons in dienst. Hij werkt bij adviesbureau ZeneZ. De naam ZeneZ komt u dan ook tegen tijdens uw contacten met de medisch adviseur.

De arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige bezoekt u thuis of op uw werk. Hij spreekt met u over uw werk, uw mogelijk heden en uw beperkingen. De arbeidsdeskundige adviseert en begeleidt u om weer (gedeeltelijk) met uw werk te beginnen, als dat kan. Hij kan u ook bezoeken om een beter beeld van uw situatie te krijgen of om uw arbeids-ongeschiktheids percentage vast te stellen.

De re-integratieadviseur

De re-integratieadviseur heeft een arbeidsdeskundige achtergrond. Hij helpt u bij de terugkeer in uw werk. Ook kan hij u van dienst zijn om arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Wij vragen deze adviseur u te helpen in situaties, waarin u intensieve ondersteuning en begeleiding nodig heeft. De re-integratie adviseur bezoekt u ook thuis of op uw werk.

Externe deskundigen / coaches

Om u te begeleiden maken wij ook gebruik van verschillende deskundigen, die niet aan onze organisatie verbonden zijn. De claimadviseur bespreekt met u de inzet van een deskundige of coach. Wij houden ook tijdens dit traject contact met u.

Belangrijk om te weten

Als u zich arbeidsongeschikt heeft gemeld, is het goed om op de hoogte te zijn van de volgende onderwerpen:

Over uw uitkering

Wij berekenen uw uitkering per dag. De uitkering berekenen wij zo: verzekerd bedrag per dag x aantal dagen arbeidsongeschikt per maand x uitkeringspercentage. In de polisvoorwaarden vindt u welk uitkeringspercentage bij welke arbeidsongeschiktheidsklasse hoort. U ontvangt uw uitkering aan het einde van iedere maand. Op uw uitkering houden wij loonheffing en premie zorgverzekeringswet in als voorheffing. Deze inhoudingen betalen wij aan de Belastingdienst. Dat zijn wij wettelijk verplicht. Alleen in bijzondere gevallen hoeven wij dat niet te doen van de Belastingdienst. Vraag dit na bij de claimadviseur als u daar meer over wilt weten.

Over het betalen van de premie

Als u langere tijd arbeidsongeschikt bent is het mogelijk dat u minder of geen premie meer hoeft te betalen. Hoe dit precies geregeld is leest u in uw polisvoorwaarden. De regeling vindt u onder "premiervrijstelling". U kunt dit ook navragen bij de claimadviseur.

Over uw medische gegevens

Uw medische gegevens worden zorgvuldig bewaard in uw medisch

dossier. De medisch adviseur is hiervoor verantwoordelijk. Hij heeft een geheimhoudingsplicht. Het team dat voor hem de medische gegevens verwerkt, heeft ook een geheimhoudingsplicht. Voor verwerking van uw medische gegevens zijn regels opgesteld in:

- de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen
- de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
- de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO).

Wij houden ons aan deze regels. De gedragscode kunt u opvragen bij het Verbond van Verzekeraars via verzekeraars.nl.

Over advies en besluit

De claimadviseur, de arbeidsdeskundige, de re-integratieadviseur en de medisch adviseur werken samen. Zij geven uw medische gegevens niet aan anderen. Zij brengen advies uit aan de medewerker Besluit. Hij neemt de beslissing over uw uitkering. Hij weet niets over uw medische gegevens.

Over Informatie aan uw financieel adviseur

Vraagt uw financieel adviseur om informatie over uw arbeidsongeschiktheidsmelding? Dan geven wij dit alleen als u daarvoor toestemming geeft. Wij geven nooit medische informatie aan uw financieel adviseur.

Heeft u een klacht?

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met een beslissing. Of u vindt dat u niet goed behandeld wordt. Het is goed dit eerst te bespreken met de claimadviseur of de medewerker Besluit. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen. De claimadviseur of de medewerker Besluit neemt met u de procedure door.

Second Opinion

Bent u het niet eens met de uitkomst van een medisch onderzoek? Of met de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid? Dan kunt u om een second opinion onderzoek door een andere medicus of (arbeids-) deskundige vragen. Hiervoor neemt u contact op met de claimadviseur.

Niet arbeidsongeschikt, toch hulp of advies nodig?

Ook als u niet arbeidsongeschikt bent, zijn wij er voor u. Met onze preventieservice Lijfwacht helpen we u om arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan coaching op het gebied van werk, levensstijl, relatie of gezin.

Hoe kunt u ons bereiken?

Telefoon: 020 - 543 67 20

E-mail: arbeidsongeschikt.info@reaal.nl

Postadres: VIVAT schadeverzekering N.V.

Postbus 500

1800 AM Alkmaar