

# Arbeidsongeschiedt. En dan?



## Voor wie is deze folder bedoeld?

Deze folder is van belang als u een aanvraag tot uitkering en/of een aanvraag tot premievrijstelling doet omdat u arbeidsongeschikt geworden bent. Uw aanvraag wordt behandeld door een team van deskundigen. In deze folder kunt u lezen wat u dan kunt verwachten.

## Ik heb een claim ingediend. Wat gebeurt er nu?

Als wij uw aanvraag hebben ontvangen, bekijken wij eerst of er dekking is volgens de polisvoorwaarden. De voorwaarden kunnen per verzekering verschillen. Er zijn bijvoorbeeld 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 polisvoorwaarden van de ene verzekering wel dekking heeft en volgens de voorwaarden van de andere niet. Daarom is het belangrijk goed te kijken naar de dekking die u heeft gekozen. Deze vindt u in uw polisvoorwaarden. Uw financieel adviseur kan u hierover informeren.

## Drie manieren waarop Legal & General naar arbeidsongeschiktheid kijkt:

- **Beroepsarbeidsongeschiktheid**

Bij beroepsarbeidsongeschiktheid kijken wij 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 beperkingen ten gevolge van ziekte of ongeval niet meer in het eigen beroep kunt werken, krijgt u een uitkering. Bij deze beoordeling worden soms ook taakverschuivingen binnen het eigen bedrijf meegenomen.

- **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. Het maakt daarbij niet uit of u het passende werk daadwerkelijk gaat uitvoeren. Er wordt alleen gekeken wat voor werk u zou kunnen doen.

- **UWV-volgend**

Bij deze methode wordt de mate van de arbeidsongeschiktheid gevolgd, zoals die door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) vastgesteld is ten behoeve van uw uitkering op grond van de wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA).

## 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 zal Legal & General gerichte informatie opvragen over uw gezondheid. Soms blijkt direct dat u recht heeft op een uitkering. Een beoordeling is dan niet altijd nodig. Als de claimbehandelaar niet genoeg heeft aan de informatie zal er waarschijnlijk wel een 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 informatie is nodig om een goede inschatting te kunnen maken van de aard en omvang van de beperkingen voor werk. Als Legal & General over uw gezondheidssituatie extra informatie wil, stuurt de claimbehandelaar u een oproep voor een medische beoordeling. Die wordt gedaan door een onafhankelijk arts. Deze beoordeelt of u medische beperkingen heeft.

## Welke informatie heeft Legal & General van mij nodig?

Het is belangrijk dat Legal & General zo goed mogelijk kan bepalen of en in welke mate u arbeidsongeschikt bent. Daarom kan Legal & General informatie opvragen over bijvoorbeeld uw gezondheid, de behandelingen die u eventueel ondergaat en het werk dat u doet.

## Heeft Legal & General ook financiële informatie van mij nodig?

Bij sommige verzekeringen speelt ook uw inkomen een rol. Bijvoorbeeld omdat het verzekerde bedrag afhankelijk is van de hoogte van uw inkomen. Of omdat de verzekering alleen uitkeert als u door uw arbeidsongeschiktheid minder verdient. Als dit het geval is, zal Legal & General ook uw financiële gegevens opvragen. Legal & General zal u informeren waarom de financiële gegevens nodig zijn.

## Hoe wordt bepaald of ik een uitkering krijg?

Op basis van alle beschikbare informatie bepaalt de claimbehandelaar of u een uitkering krijgt. Ook krijgt u het door Legal & General bepaalde (voorlopige) arbeidsongeschiktheidspercentage te horen. Het kan zijn dat Legal & General u geen uitkering geeft. Voor een afwijzing moet Legal & General u een schriftelijke motivatie geven. Ook moet de claimbehandelaar aangeven hoe u bezwaar kunt maken en uit welke procedures u dan kunt kiezen. Zie daarvoor: Ik heb een klacht over Legal & General. Waar kan ik terecht?

## Word ik vaker medisch beoordeeld?

Het kan zijn dat Legal & General uw mate van arbeidsongeschiktheid na verloop van tijd opnieuw wil beoordelen. Of en hoe vaak Legal & General dat zal doen verschilt per situatie. Vaak wil Legal & General u opnieuw beoordelen, omdat de mogelijkheid bestaat dat er iets veranderd is in uw gezondheid. Legal & General moet altijd goed aangeven waarom u opnieuw beoordeeld moet worden. Als Legal & General u opnieuw wil beoordelen, betaalt Legal & General dat ook. Soms wilt u misschien zelf opnieuw worden beoordeeld. U moet dan aangeven dat er nieuwe informatie is over uw gezondheid. U dient dan een schriftelijk verzoek in bij de medisch adviseur waarin u uw verzoek goed motiveert. U mag ook vragen om een nieuw onderzoek door een andere onafhankelijke arts.

## Met welke mensen van Legal & General krijg ik allemaal te maken als ik arbeidsongeschikt ben?

Om tot een goede beoordeling te komen van uw mate van arbeidsongeschiktheid, werkt Legal & General met meerdere deskundigen. De meest voorkomende deskundigen worden hieronder kort omschreven:

- **Claimbehandelaar**

De claimbehandelaar is in dienst van Legal & General. De claimbehandelaar onderhoudt contact met u, meestal via uw financieel adviseur. U kunt uw vragen stellen aan deze claimbehandelaar. Ook zorgt de claimbehandelaar ervoor dat u een oproep ontvangt voor bijvoorbeeld een medisch onderzoek of een gesprek met een arbeidsdeskundige.

- **Medewerker medisch advies**

De Medewerker medisch advies is in dienst van Legal & General en maakt deel uit van het team medisch advies. Dat is de groep personen die onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur valt. De Medewerker medisch advies

vraagt gegevens omtrent uw gezondheid op, verzamelt en verwerkt deze zodat de medisch adviseur een advies kan uitbrengen.

- **Medisch adviseur**

Voor de beoordeling van uw gezondheidstoestand en de invloed daarvan op uw werk maakt Legal & General gebruik van een medisch adviseur. De medisch adviseur is zelf arts en wordt ondersteund door het onder zijn verantwoordelijkheid werkend team medisch advies. De medisch adviseur besteedt het onderzoek naar uw gezondheid meestal uit aan onafhankelijke controlerend artsen of medisch specialisten. Voor medisch onderzoek heeft u dus te maken met andere artsen dan uw eigen arts(en). De medisch adviseur verzamelt medische informatie en beoordeelt deze. De medisch adviseur doet dat om de claimbehandelaar en de arbeidsdeskundige te adviseren. Indien mogelijk vult de medisch adviseur een formulier in waarop uw medische beperkingen en/of belastbaarheid staan.

- **Arbeidsdeskundige**

De arbeidsdeskundige ontvangt informatie over uw beperkingen en belastbaarheid van de medisch adviseur. Het gaat daarbij om een beperkt deel van de informatie uit het medisch dossier. Dit beperkte deel van de informatie heeft de arbeidsdeskundige nodig om zijn werkzaamheden te verrichten. Het medisch dossier blijft in handen van de medisch adviseur. De arbeidsdeskundige beoordeelt op basis van de belastbaarheid welke werkzaamheden u wel en niet meer kunt verrichten. De arbeidsdeskundige is niet in dienst van Legal & General. De kosten voor deze arbeidsdeskundige worden wel betaald door Legal & General. 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.

- **Controlerend arts**

Een controlerend arts is een onafhankelijke arts (niet uw eigen arts). Dit kan een huisarts zijn, een verzekeringsarts, een vrijgevestigd medisch adviseur of een arts die in dienst is bij bijvoorbeeld een Arbo-dienst of een keuringsinstantie. Deze arts verricht op verzoek van de medisch adviseur een 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 arbeids-

deskundige en/of de claimbehandelaar van gerichte adviezen te voorzien.

- **Medisch specialist**

Een medisch specialist is een onafhankelijke arts (niet uw eigen arts). Deze arts verricht op verzoek van de medisch adviseur een 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 claimbehandelaar van gerichte adviezen te voorzien.

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

Vanaf het moment dat u verzocht heeft om premievrijstelling en/of uitkering van arbeidsongeschiktheidsrente, zult u regelmatig contact hebben met Legal & General. Het meeste contact zal zijn met de claimbehandelaar.

Legal & General zal u op de hoogte houden van de stand van zaken. Als Legal & General informatie van u nodig heeft, zal duidelijk aangegeven worden wat er nodig is en waarom. Als alle informatie verzameld is die nodig is om de mate van arbeidsongeschiktheid te bepalen, zal Legal & General u binnen twee weken laten weten welk arbeidsongeschiktheidspercentage is vastgesteld. Mocht dat niet lukken, dan zal Legal & General dat tijdig laten weten en zal er een nieuwe termijn genoemd worden, waarbinnen u wel een definitieve uitslag krijgt.

Concrete afspraken en officiële standpunten worden altijd schriftelijk bevestigd.

## Wie krijgt er verder nog informatie over uw arbeidsongeschiktheidspercentage?

Legal & General zal regelmatig informatie verstrekken aan uw financieel adviseur via wie u uw verzekering heeft afgesloten. Uw financieel adviseur krijgt overigens geen medisch-inhoudelijke informatie over u.

## Hoe gaat de Belastingdienst om met mijn arbeidsongeschiktheidsverzekering?

Indien u een uitkering krijgt uit een arbeidsongeschiktheidsrente is de uitkering belast. Met ingang van 1 januari 2011 is Legal & General verplicht om op de bruto uitkering een loonheffing in te houden, als voorheffing op de inkomstenbelasting. Ook moet Legal & General de inkomensafhankelijke premie voor de

Zorgverzekeringswet inhouden. Uiteraard krijgt u een bruto-netto specificatie.

## Hoe gaat Legal & General 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. Legal & General zorgt ervoor dat de medische gegevens op zorgvuldige wijze worden bewaard op zo'n manier dat geheimhouding van de inhoud daarvan is verzekerd.

Uw gegevens worden verwerkt overeenkomstig de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen alsmede de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De gedragscode is op te vragen bij het Verbond van Verzekeraars via [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). De medisch adviseur en zijn team medisch advies 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 claimbehandelaar van Legal & General, die hierom heeft gevraagd en op basis van dit advies dient de claimbehandelaar te komen tot een beslissing bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst.

De medewerker van Legal & General, die bijzondere gegevens (medische gegevens) verwerkt, heeft eveneens een geheimhoudingsplicht op basis van de Wbp. Het team medisch advies is de groep van personen die op directe wijze is betrokken bij het tot stand komen van het advies aan Legal & General. 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 Legal & General u heeft geïnformeerd over de aard van de op te vragen medische informatie en het doel daarvan.

## **Ik krijg een arbeidsongeschiktheidsuitkering van Legal & General. Moet ik dan nog gewoon premie blijven betalen?**

Dit verschilt per product en hoe het in uw geval is geregeld, staat in de polisvoorwaarden. Meestal hoeft u geen premie te betalen als u na de wachttijd van 12 of 24 maanden 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.

## **Ik heb een klacht over Legal & General. Waar kan ik terecht?**

Gaat het over het standpunt van Legal & General over de uitkering, dan kunt u zich in eerste instantie het beste met klachten melden bij de claimbehandelaar. Deze kan toelichten waarom een bepaald standpunt is ingenomen. U kunt zich ook wenden tot Legal & General, Postbus 4 1200 AA Hilversum t.a.v. klachtenbehandeling of t.a.v. de directie.

Legal & General informeert u over de klachtenprocedure. Volgens richtlijnen van het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) is degene die de klacht behandelt niet dezelfde persoon als degene die het dossier beheert waarop de klacht betrekking heeft. De medewerker van Legal & General die de klacht behandelt, bevestigt schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen. U krijgt binnen zes weken een schriftelijke reactie van Legal & General. 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 Legal & General u op de vervolgpcedure.

Als u het niet eens bent met de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid, dan kunt u vragen om een (hernieuwd) medisch onderzoek. U kunt ook met Legal & General overeenkomen een derde te vragen voor een bindende oplossing van het geschil.

Als de klacht niet tot uw tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u zich wenden tot het Kifid. Dat is een onafhankelijk loket voor het oplossen 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](http://www.kifid.nl)

## Wie is Legal & General

Legal & General Nederland (1984) maakt deel uit van de Legal & General Group Plc., een wereldwijd, beursgenoteerd concern op het gebied van financiële producten, opgericht in 1836. Wij richten ons op mensen met hogere inkomens. Omdat wij gespecialiseerd zijn in levensverzekeringen en bancaire producten kunnen wij slagvaardig en zeer concurrerend opereren.

## Een goede keuze

U wordt geholpen door een professionele adviseur die aan strenge kwaliteitseisen voldoet. Deze biedt u oplossingen aan, afgestemd op uw persoonlijke behoeften, die concurrerend zijn met betrekking tot premie en dekking. Vervolgens staat er achter elk product dezelfde efficiënte en betrokken organisatie; vragen en opdrachten worden altijd snel behandeld.

En tenslotte: een beveiligde internetverbinding zorgt ervoor dat u op elke gewenst van de dag uw eigen polisgegevens kunt inkijken.

## Disclaimer

Hoewel Legal & General de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht heeft genomen bij de samenstelling van deze brochure, kan Legal & General niet garanderen dat de in deze brochure vervatte informatie altijd volledig juist, compleet en actueel is. Legal & General aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor enige schade welke ontstaat door gebruikmaking van, het vertrouwen op of handelingen verricht naar aanleiding van de in deze brochure verstrekte informatie. Legal & General actualiseert de brochures regelmatig. De nieuwe brochures komen in dat geval in plaats van de oude brochures. Legal & General is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam.