

M&Z bulletin

ZORG SPECIAL



Een goed gesprek

Twee directeuren met een eigen visie op zorg



Eugène Wammes

Het gezicht van de zorg bij Molenaar & Zwarthoed



De mensen bij Nedasco

Wie krijgt u aan de lijn als u met Amersfoort belt?



Achter de schermen

Hoe de laatste plooiën in detail worden gladgestreken



Molenaar
&
Zwarthoed
Adviseurs

Een goed gesprek

In de financiële wereld is het een ontwikkeling die zich steeds meer manifesteert: grotere financiële dienstverleners zoals Molenaar & Zwarthoed die een deel van het administratieve verkeer met verzekeraars onderbrengen bij een zogenaamde serviceprovider. Op zich een begrijpelijke stap omdat verzekeraars door hun kolossale omvang steeds slechter benaderbaar zijn voor de dienstverlener. In Nedasco vond Kees Tuijp, directeur van Molenaar & Zwarthoed, een partij die voldeed aan zijn hoge kwaliteitseisen. Met Tim Schoonbergen, algemeen directeur van Nedasco, wisselt hij van gedachten over de dagelijkse praktijk en hoe de overstap van Avéro Achmea naar Nedasco verlopen is.

Zaken die vroeger direct met de accountmanager of de vaste contactpersonen van de verzekeraar simpelweg konden worden geregeld, verdwijnen vandaag de dag in het bijna ondoordringbare woud van nieuwe afdelingen, personeelwisselingen, reorganisaties, overleggen en procedures die ook nog eens per verzekeringsmaatschappij verschillen. Zogenaamde automatiseringsslagen in zulke grote organisaties zorgen voor veel administratieve problemen en rompslomp. De juiste persoon of afdeling zoeken om het probleem op te lossen, is tegenwoordig een bijna onmogelijke opgave. 'Een sprekend voorbeeld was de verlenging van de zorgverzekeringen aan het begin van elk jaar door Avéro Achmea,' zegt Kees Tuijp. 'Zij stuurde ons dozen vol gewijzigde polisbladen zonder volgorde, tekst of uitleg. Eens per week volgde er dan een blaadje met de bijbehorende financiële boekingen. Het gebeurde ook regelmatig dat er twee of drie

weken geen boekingen binnenkwamen. Zonder deze boekingen konden wij de polisbladen niet in onze administratie verwerken en verzenden naar de klanten.'

Andere koers

'Bij ons op zolder stalden we die polisbladen op lange tafels uit om vervolgens weken bezig te zijn die te sorteren en vervolgens de juiste stukken bij de juiste boeking te zoeken,' kijkt Kees Tuijp terug. 'En dat in een periode die voor ons traditioneel al heel erg druk is. Onze klanten begrepen het ook niet: als ze soms Avéro Achmea belden waar het polisblad bleef, gaven die doodleuk aan dat ze die al lang en breed naar ons hadden verzonden. Die hele procedure was me een doorn in het oog maar het lukte me niet om door te dringen bij Avéro Achmea dat het anders moest. Kijk, over de voorwaarden van de zorgverzekering op zich waren we meer dan tevreden, echt een van de beste



'Om processen te stroomlijnen, investeert Nedasco veel in kennis en mensen.'

dekkingen die in Nederland te krijgen is. Maar die administratieve afhandeling moest echt anders.'

Na zijn eerste bezoek aan Nedasco was Kees Tuijp meteen om. Dit was precies wat hij met zijn dienstverlening op het gebied van zorg wilde. 'Nedasco heeft zogenaamde volmachten van een heleboel verzekeraars', vertelt Kees Tuijp. 'Dat betekent dat ze namens hen zaken kunnen doen, zoals het opmaken van de polissen en het afwickelen van schades. De administratieve processen zijn veel gestroomlijnder.' Tim Schoonbergen vult aan: 'Om dat waar te maken, investeert Nedasco veel in mensen en kennis. Financiële dienstverleners verliezen veel tijd en geld aan het oplossen van administratieve problemen met verzekeraars. Daardoor komt hun rentabiliteit en dus hun bedrijfsresultaat onder druk te staan. Wij bieden dan uitkomst, niet alleen door hen werk uit handen te nemen maar ook kunnen wij door onze omvang druk op verzekeraars uitoefenen.'

Klantgericht

'Het advies en beheer van zorgverzekeringen is een substantieel onderdeel van de bedrijfsvoering van Molenaar & Zwarthoed,' legt Kees Tuijp uit. 'Het gaat om een groot aantal mensen dat via ons goed verzekerd wil zijn tegen ziektekosten. De voorwaarden van een zorgverzekering zijn complex. Een goed advies over welke dekking passend is in jouw specifieke situatie, is onontbeerlijk. Daarnaast krijgen we per jaar honderden vragen over alles wat met zorgpolissen te maken heeft. Molenaar & Zwarthoed wil het verschil maken, door een uitstekende dienstverlening maar door ook de overige financiële zaken helder op een rij te zetten.'

De gesprekken met Nedasco waren dermate plezierig en vertrouwenwekkend dat Molenaar & Zwarthoed in het najaar van 2014 de overstap maakte. 'Bij Nedasco hebben we natuurlijk de nodige ervaring met dit soort processen,' verwoordt Tim Schoonbergen. 'In het geval van Molenaar & Zwarthoed was de bepalende factor vooral tijd. In een relatief korte periode moesten we zorgen dat alles werd overgezet waarbij we bij elke stap de controle en het overzicht wilden behouden. De meeste data vergen geen extra inspanning om te converteren. Toch hebben we eerst uitgebreid proefgedraaid. Toen die exercitie eenmaal naar tevredenheid van beide partijen was verlopen,



Voorwoord

Voor u ligt de eerste Zorgspecial van het M&Z-bulletin. Wij hebben lang nagedacht over de vorm waarop wij onze klanten willen informeren. Vandaag de dag wordt al snel gedacht aan e-mail nieuwsbrieven, Twitter of Facebook. Een voorwaarde voor ons is echter dat onze kernwaarden zoals persoonlijke aandacht en kwaliteit, ook in onze communicatie tot uiting komen. Volgens mij zijn we hier goed in geslaagd met het bulletin dat voor u ligt.

Het advies en beheer van zorgverzekeringen is een substantieel onderdeel van onze bedrijfsvoering. Sinds 2006 hadden wij een nauwe samenwerking met Avéro Achmea. Deze samenwerking was ingegeven door de hoge kwaliteit van de voorwaarden van de zorgverzekering en de aanvullende dekkingen. Vorig jaar hebben we na vele jaren van samenwerking besloten de verzekeringen via Nedasco te laten lopen. Nu we bijna een jaar verder zijn, is het tijd voor een terugblik. Samen met de algemeen directeur van Nedasco bespreek ik nogmaals de achtergrond en motivatie van de overstap. Het feit dat wij regelmatig met de algemeen directeur aan tafel zitten, geeft al wel aan hoe kort de lijnen met Nedasco zijn.

Binnen ons kantoor is Eugène Wammes het aanspreekpunt en de specialist op het gebied van zorg. Hij is vaak beter op de hoogte van procedures en voorwaarden dan menig werknemer bij de verzekeraar zelf. Hoog tijd dus om wat nader kennis met hem te maken en te ontdekken wat hem drijft. Mocht u toch rechtstreeks contact opnemen met Nedasco, dan is het uiteraard prettig om een beeld te hebben bij de stem aan de andere kant. Daarom stellen we in het bulletin ook alle medewerkers op het gebied van zorg aan u voor.

Als Molenaar & Zwarthoed streven wij doorlopend naar verbetering van dienstverlening en processen. Niet alleen bij onszelf maar ook bij de partners waar wij mee samenwerken. In het laatste stuk brengen Fiolijn van Dijk en Moniek de Voogd u op de hoogte van de veranderingen die wij samen met Nedasco al hebben doorgevoerd. Daarnaast zijn er ook nog procedures en zaken die nog niet lopen zoals wij dat graag zouden willen. Hierover blijven we periodiek in gesprek met Nedasco.



hebben we de afwijkende gevallen handmatig aangepast. Het moest een soepele operatie zijn waar de klanten uiteindelijk geen hinder van mochten ondervinden. En in het gunstigste geval zelfs niets van zouden merken. Ik denk dat we in die opzet in samenspraak met Molenaar & Zwarthoed zijn geslaagd. Uiteraard zijn er altijd hobbeltjes die genomen moeten worden, maar daar wordt achter de schermen door onze mensen keihard aan gewerkt.'

Vruchtbare samenwerking

Het partnership tussen Molenaar & Zwarthoed en Nedasco is nu bijna een jaar oud. Tijd voor een tussenbalans? 'Molenaar & Zwarthoed behoort tot de grotere kantoren in Nederland,' stelt Tim Schoonbergen vast. 'Ze zijn bijzonder kritisch in alles wat ze doen, zeker met de zorgverzekeringen zitten ze er bovenop. Dat doen ze met hart en ziel, ook door continu punten voor verbetering aan te dragen. Dat houdt ons bij Nedasco scherp en zo hoort het ook te gaan. Het is onze taak de mensen van Molenaar & Zwarthoed te ontzorgen waardoor zij meer tijd en energie in hun klanten kunnen steken.'

Kees Tuijp neemt over: 'In de moderne bedrijfsvoering van een financieel dienstverlener die Molenaar & Zwarthoed op het gebied van verzekeringen pur sang is, willen we zo min mogelijk tijd spenderen aan administratieve processen. Deze zijn niet ingewikkeld, maar vragen wel veel van onze aandacht. Dat kan frictie opleveren met onze core business: dienstverlening. Om die reden hebben we besloten de overstap naar Nedasco te maken. Onze klanten hebben we geïnformeerd dat alles zoveel mogelijk bij het oude blijft. Er staat misschien een andere naam op de polis

maar in de kern zijn de mensen nog steeds verzekerd bij Avéro Achmea en hebben ze een van de beste verzekeringsproducten.'

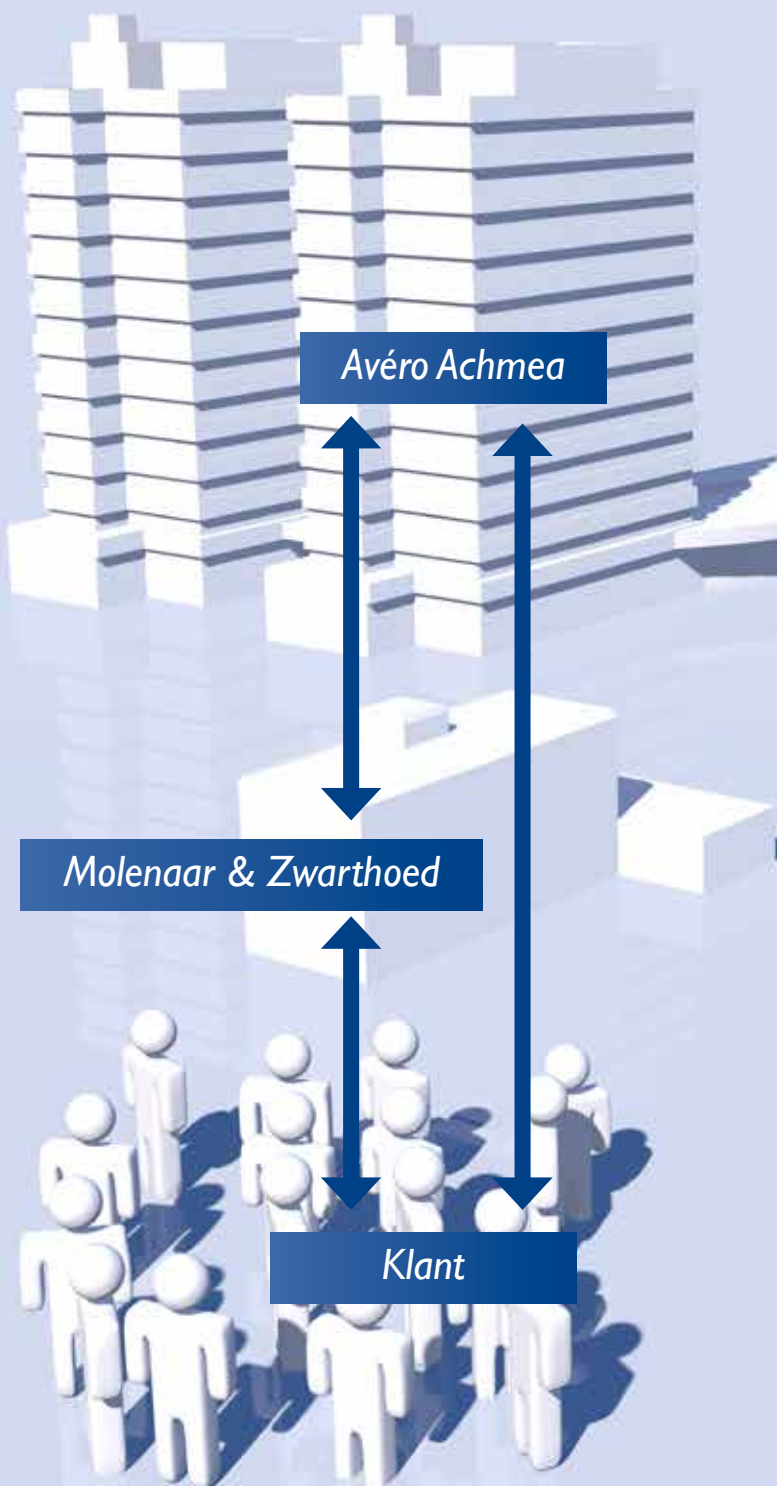
Kees Tuijp en Tim Schoonbergen zijn het er over eens: de samenwerking tot nu toe stemt beide partijen tot tevredenheid. Maar dat is geen vrijbrief om rustig achterover te leunen. 'Er is een hoop werk verzet, maar we zijn er nog niet helemaal,' sluit Kees Tuijp af. 'Maar ik heb er alle vertrouwen in dat Nedasco ook de laatste puntjes professioneel op de i zet.' ■



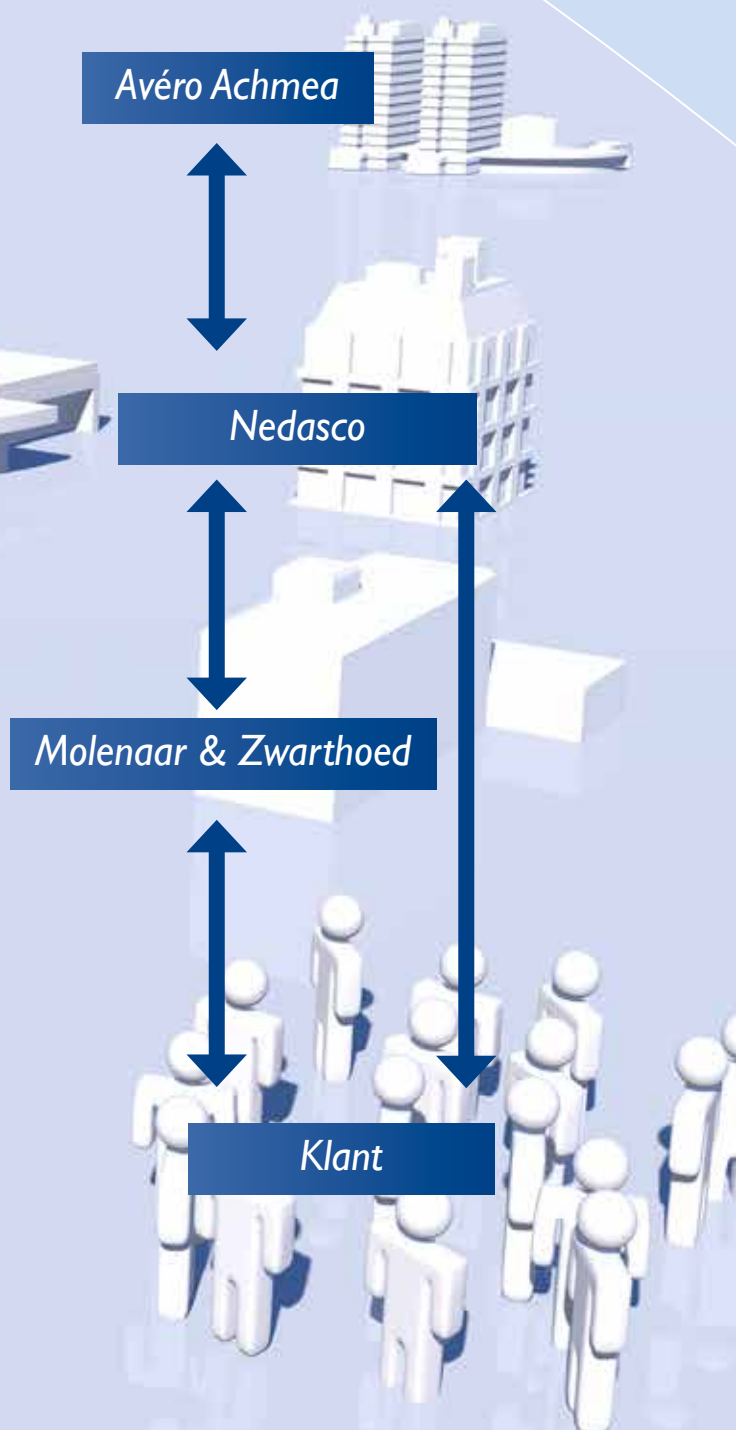
Tim Schoonbergen, algemeen directeur Nedasco sinds 2011

De positie van Nedasco in de nieuwe situatie. Rechtstreeks contact met de verzekeraar is niet langer nodig. Klanten doen dat voortaan via Nedasco of van oudsher via Molenaar & Zwarthoed.

oude situatie



nieuwe situatie



Antwoorden op veel gestelde vragen

Wat dekt een basisverzekering?

De basisverzekering vergoedt de noodzakelijke medische zorg en bestaat uit een wettelijk bepaald basispakket. In het basispakket van de zorgverzekering vergoeden zorgverzekeraars veelgebruikte geneeskundige zorg zoals zorg door een huisarts.

Worden alternatieve geneeswijzen vergoed?

- Het gebruik van alternatieve geneeswijzen wordt steeds populairder. Het is mogelijk daarvoor een aanvullende verzekering af te sluiten. Per zorgverzekeraar en per zorgverzekering kan de vergoeding verschillen. Let dus vooral op de speciale voorwaarden die zorgverzekeraars stellen.
- Onder alternatieve geneeswijzen vallen onder meer homeopathie, acupunctuur, osteopathie, haptonomie, antroposofische geneeskunde en chiropractie. Kosten die voor deze zorg worden gemaakt, worden niet vergoed door de basisverzekering. Maar wel door de aanvullende verzekering.

Wat is het eigen risico?

Het eigen risico is het bedrag dat u zelf betaalt voor medische zorg. Het verplicht eigen risico bij de zorgverzekering in 2016 bedraagt € 385,-.

Wat vergoedt een aanvullende verzekering?

De basisverzekering vergoedt niet alles. Voor extra zorg kunt u een aanvullende verzekering afsluiten. Dit is niet verplicht en is een eigen keuze. Het is verstandig als u hoge zorgkosten hebt of deze in de toekomst verwacht. U kunt zich bijvoorbeeld extra verzekeren voor tandartszorg, brillen en verschillende soorten therapieën. Ga voor uzelf na of u een aanvullende verzekering nodig hebt, wat het gaat kosten en bij welke zorgverzekeraar u terecht kunt. Zorgverzekeraars zijn overigens niet verplicht om u te accepteren voor de aanvullende verzekering.

Worden alle medicijnen vergoed binnen het basispakket?

- Medicijnen die door de overheid in de Regeling Zorgverzekering zijn opgenomen, worden vergoed via uw basisverzekering. Vrijwel alle medicijnen die u voorgeschreven krijgt van een arts, worden geheel of gedeeltelijk vergoed.
- Kosten die uw apotheker bij een verzekeraar in rekening brengt, vallen onder uw eigen risico. Het eigen risico is alleen van toepassing op de zorg die vanuit de basisverzekering wordt vergoed.
- Voor sommige medicijnen geldt een eigen bijdrage. Hierbij kunt u onder meer denken aan medicijnen voor ADHD. Voor een vergoeding van de eigen bijdrage dient u een aanvullende verzekering af te sluiten.

Wat is een eigen bijdrage?

Voor bepaalde medische kosten uit de basisverzekering betaalt u een eigen bijdrage. Wanneer er voor medische kosten een eigen bijdrage geldt, dan betaalt u die eerst. Blijft er daarnaast nog een bedrag over, dan valt dit onder uw overgebleven eigen risico. Hoe hoog de eigen bijdrage is die u moet betalen, wordt bepaald door de overheid en is voor iedereen hetzelfde.

Ben ik ook verzekerd als ik op vakantie ben in het buitenland?

- Als u op vakantie gaat naar het buitenland, blijft u verzekerd voor zorg. Welke medische zorg u kunt krijgen, hangt af van het land waar u op vakantie bent.
- Ook de vergoeding van zorgkosten hangt daarvan af. Soms dekt uw zorgverzekering sommige kosten niet of niet helemaal. Misschien heeft u een aanvullende verzekering of reisverzekering nodig.

Begeleidingsgesprek bij nieuw geneesmiddel, hoe zit dat?

- Bij nieuwe of gewijzigde medicijnen heeft u altijd een begeleidingsgesprek bij uw apotheek. U heeft recht op een begeleidingsgesprek als:
 - u een nieuw medicijn krijgt;
 - u een medicijn krijgt dat u langer dan twaalf maanden niet heeft opgehaald bij uw apotheek;
 - u een vervangend medicijn krijgt met bijvoorbeeld een andere werkzame stof of een andere sterkte.
- Bij elk medicijn heeft de apotheek:
 - gecontroleerd dat recept, dosering en duur van behandeling juist zijn;
 - gekeken of het medicijn geschikt is voor u;
 - nagegaan of u andere medicijnen gebruikt;
 - beoordeeld of u het medicijn veilig kunt (blijven) gebruiken in combinatie met uw andere medicijnen;
 - zo nodig contact opgenomen met uw arts;
 - uw gegevens, het gebruik en eventuele waarschuwingen op het etiket gezet;
- de schriftelijke uitleg van het medicijn meegeven: de bijsluiter.

Wat is preferentiebeleid?

Een aantal zorgverzekeraars voert een preferentiebeleid. Dit heeft als doel de zorg in Nederland voor iedereen toegankelijk en betaalbaar te houden. Door van veel medicijnen alleen de goedkoopste variant te vergoeden. U krijgt dan wel een medicijn met dezelfde werkzame stof maar van een ander merk. Hierdoor blijft de zorg betaalbaar en stijgen de kosten van farmaceutische zorg minder.

Ben ik verplicht een zorgverzekering af te sluiten?

Iedereen die in Nederland woont of werkt, moet een basisverzekering afsluiten. De basisverzekering dekt de standaardkosten van bijvoorbeeld de huisarts, het ziekenhuis of de apotheek. Een aanvullende zorgverzekering is niet verplicht.

- Uw apotheker zorgt ervoor dat u het medicijn op de goede manier gebruikt en dat u voldoende kennis heeft van het medicijn. Als u het medicijn verkeerd gebruikt of bijwerkingen niet herkent, dan kan dat namelijk vervelende gevolgen voor u hebben.
- Voor het begeleidingsgesprek wordt een kleine vergoeding gerekend: de kosten hiervan tellen mee voor uw eigen risico. Dat is niet nieuw: u heeft deze kosten altijd al betaald, alleen stonden ze nooit apart vermeld op uw rekening.

Apotheekkosten in 2016

- De aparte kosten voor het begeleidingsgesprek dat apothekers voeren met klanten worden vanaf 2016 weer samengevoegd met de medicijnkosten op de rekening. Vanaf volgend jaar staat op de nota of er een terhandstelling met begeleidingsgesprek of een standaard terhandstelling in rekening wordt gebracht. Zodat de patiënt nog steeds kan controleren of de nota klopt en of het gesprek daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Het gezicht van de zorg




Toen Eugène Wammes op zijn 17e een technische opleiding afrondde, kon hij niet vermoeden dat een ongeval op de eerste dag van zijn vakantiebaantje bepalend zou zijn voor zijn toekomst in zorgverzekeringen. Na een langdurige revalidatie bleek al snel dat een carrière in de bouwwereld onhaalbaar was en kwam hij via het toenmalige arbeidsbureau terecht op een werkervaringsplek bij PWZ. Hij zou er vijftien jaar blijven werken. Er volgden twee jaar bij het Centrum voor Reïntegratie en Nazorg Het Anker voordat Eugène de overstap maakte naar Steur Verzekeringen dat later in een fusie opging in Molenaar & Zwarthoed. Een kennismaking met de specialist die evenveel van zorgverzekeringen weet als de verzekeraar.

'Mijn schoonvader had dat baantje in de houtverwerking voor me geregeld. Op de werkvloer stond een grote scheidingswand opgebouwd uit pallets. Toen die zonder merkbare oorzaak opeens omviel, was ik de enige die niet op tijd wist weg te komen,' herinnert Eugène Wammes zich. Na de klap kwam het besef dat de wereld er anders uit zou zien. De breuken in zijn heup en bekken zouden op termijn weliswaar genezen maar werken op een ladder of steiger was uit den boze.

De revalidatie duurde uiteindelijk drie jaar en de vraag drong zich op: Wat nu?

Materie eigen maken

Het arbeidsbureau in zijn woonplaats Hoorn wees Eugène op een werkervaringsplek bij PWZ, een lokaal ziekenfonds dat later zou opgaan in Het Zilveren Kruis. 'Het was in eerste instantie bedoeld om weer ritme op te doen om zo te wennen aan een regelmatig bestaan met een baan,' legt Eugène



uit. 'Vooral het werken met mensen vond ik meteen erg leuk. Ik putte veel energie uit de waardering die ik kreeg, klanten hadden het gevoel dat ik aandacht voor ze had en dat ik hen echt hielp. Doordat het werk me interesseerde, maakte ik me de materie in de praktijk ook snel eigen. Ik kon eigenlijk al meteen als volwaardig teamlid meedraaien.' Drie maanden later kwam de erkenning voor zijn inspanningen: de tijdelijke werkervaringsplek werd omgezet in een vast contract. Ook de aard van de werkzaamheden veranderde, de verantwoordelijkheden werden groter. Na het behalen van het diploma Assurantie B volgde promotie tot universeel baliemedewerker.

Met de bus op pad

Om de afstand naar de vaste klanten te verkleinen, ontstond bij PWZ het idee om een met een rijdend kantoor de regio in te gaan. Dat kantoor werd een touringcar waarvoor een groot rijbewijs vereist was. Eugène Wammes had er wel oren naar: 'Samen met vier collega's heb ik toen het benodigde papiertje gehaald,' vertelt Eugène. 'Het was een mooie tijd met veel vrijheid maar ook een prachtige manier om een persoonlijke relatie met onze verzekerden op te bouwen. En je leerde de collega's die de kantoren bemanden ook steeds beter kennen. We kwamen overal in de regio Zaanstreek-Waterland. Vooral de contacten in Volendam vond ik erg plezierig. Ik denk dat toen al de gedachte bij mij postvatte dat ik in die omgeving mijn carrière wilde voortzetten.'

Een geluk bij een ongeluk

Die mogelijkheid deed zich voor toen iemand Eugène eind 2002 wees op een vacature bij het Centrum voor Reïntegratie en Nazorg Het Anker voor een ondersteunende functie. 'Het ging om hulp bij de meest simpele zaken die opeens voor iemand een groot probleem kunnen worden,' zegt Eugène. 'Slachtoffers van de Nieuwjaarsbrand die in het kader van hun revalidatie wilden sporten, kwamen in aanmerking voor een tegemoetkoming in de kosten van een abonnement bij een sportschool. Ik zorgde er dan voor dat die tegemoetkoming betaald werd. Dat is maar een klein voorbeeld van wat ik heb kunnen betekenen. Daarnaast heb ik mijn steentje bijgedragen aan de opzet en invulling van een administratief systeem waarmee de getroffen van de Nieuwjaarsbrand geïnformeerd konden worden en hield ik mij bezig met de sociale zekerheidswetgeving waarmee de getroffen werden geconfronteerd.'

Mijn ervaring uit mijn PWZ-periode kwam daarbij goed van pas. Ik kreeg zaken makkelijker voor elkaar omdat ik de ingangen en de juiste mensen kende.'

Aanspreekpunt in teamverband

Ruim twee jaar later werd Eugène Wammes benaderd door Nico Klouwer van Steur Verzekeringen. Omdat zijn werkzaamheden voor Het Anker geleidelijk afliepen, was dat een welkom telefoontje.

Bij Steur richtte Eugène zich volledig op zorgverzekeringen met Volendam als werkgebied. 'Het was de tijd dat het systeem van particuliere en

ziekenfondsverzekeringen werd vervangen door een zorgpolis voor iedereen,' vertelt Eugène. 'Het was ook de tijd van de grote fusies van verzekeringsmaatschappijen: kleine ziekenfondsen met lokale kantoortjes verdwenen. Dat betekende dat we als tussenpersoon op pad moesten om bedrijven nieuwe, goede collectieve regelingen aan te bieden. Maar ondertussen moesten we ook onze onderscheidende service blijven verlenen voor de individuele verzekerden. Bij Steur hield ik me bezig met het hele scala aan werkzaamheden, na de fusie met Molenaar & Zwarthoed kreeg ik langzamerhand vooral een adviserende rol en houd ik me minder direct bezig met de administratieve taken.'

In de dagelijkse praktijk betekent dit dat klanten met al hun vragen meteen bij Eugène terecht kunnen. De overgang naar Nedasco verandert daar niets aan. 'Nog niet alles loopt op rolletjes, maar we doen er alles aan om alle plooiën glad te strijken,' sluit Eugène af. 'Dat doe ik natuurlijk niet alleen, daar staat bij Molenaar en Zwarthoed een heel team voor klaar dat alle zorgpolissen voortdurend monitort. Maar als mensen vragen hebben, kunnen ze altijd contact met mij opnemen. Direct met de specialist, dat werkt gewoon beter.' ■

'Ik put veel energie uit de waardering die ik van klanten krijg.'

De mensen bij Nedasco

Wie krijgt u aan de lijn als u met Amersfoort belt?

Voor de meeste vragen die u over uw zorgpolis heeft, kunt u het beste contact opnemen met Eugène Wammes en zijn team in Volendam. Zij zijn de zorgspecialisten van Molenaar & Zwarthoed: zij weten niet alleen alles van uw polis maar kennen u vaak persoonlijk of zijn op de hoogte van uw situatie thuis. Toch kan het voorkomen dat u rechtstreeks contact met de verzekeraar nodig acht en dat u het prettiger vindt iemand van Nedasco direct te spreken. Natuurlijk staat het u altijd vrij die weg te bewandelen. In dat geval kunt u rekenen op een aantal vaste aanspreekpunten die allemaal specifieke kennis in huis hebben over uw zorgpolis. De meeste medewerkers van Nedasco zitten al jaren in het vak en combineren deskundigheid met betrouwbaarheid. Ze hebben een praktische instelling die gericht is op het oplossen van uw problemen. Wie kunt u aan de telefoon verwachten als u Nedasco belt?

We maken een kort voorstelrondje.



Mariët Bouwmeester

Ik ben Mariët, 45 jaar, getrouwd en moeder van twee dochters van 12 en 14 jaar. Al jaren ben ik werkzaam in de financiële dienstverlening en assurantiebranche en sinds oktober 2014 in dienst bij Nedasco als acceptant Zorg. Naast het diploma Wft*-zorg heb ik ook alle andere Wft-PE**-opleidingen succesvol afgerond. In mijn vrije tijd tennis ik graag en begeleid ik het hockeyteam van mijn jongste dochter als trainer/coach. Daarnaast experimenteer ik veel in de keuken en kook ik allerlei gerechten. Ik ben zeer kwaliteitsgericht en integer en denk graag met u mee in oplossingen.

*Wft-zorg = Wet op financieel toezicht

**Wft-PE = Wet op financieel toezicht Permanente Educatie

Frank Post

Ik ben Frank Post, 29 jaar en sinds december 2014 bij Nedasco werkzaam als medewerker Zorg. Net als andere collega's volg ik de brancheopleiding Wft-Zorg die ik binnenkort succesvol hoop af te ronden. Een van mijn beste eigenschappen: ik zoek graag tot de bodem uit hoe zaken in elkaar zitten. Als iets niet duidelijk is, geef ik niet op tot ik het begrijp. Daarnaast probeer ik me altijd te verplaatsen in onze klanten door bij problemen mee te denken vanuit hun situatie. In mijn vrije tijd die ik nog niet deel met een partner, hou ik me bezig met korfbal, lezen en pianospelen. Ik raak steeds meer vertrouwd in de veranderende wereld van de zorgverzekeringen. Daarom sta ik u graag te woord en denk altijd met u mee.





*Goedemorgen
u spreekt met Nedasco,
wat kan ik voor u
betekenen?*



Moniek de Voogd

Mijn naam is Moniek de Voogd, 29 jaar en ik ben unitleider Zorg. Ik heb drie jaar ervaring in de wereld van zorgverzekeringen. Inmiddels heb ik bovendien de benodigde opleidingen gevolgd, zoals Wft-Zorg. In mijn vrije tijd lees ik graag een boek, leef ik mij uit in de sportschool en vind ik het leuk om wat lekkers te bakken. Ik heb ervaring opgedaan bij grote bedrijven als Ditzo en De Amersfoortse en ben sinds 2½ jaar werkzaam bij Nedasco.

Ellis Kaspers

Ik ben Ellis Kaspers, 54 jaar, getrouwd en heb drie volwassen kinderen. Ik ben sinds 2010 werkzaam bij Nedasco als medewerker Zorg. Hiervoor heb ik ruim 25 jaar bij Meeùs gewerkt als medewerker commerciële binnendienst op de afdeling particuliere verzekeringen. Ik heb diverse commerciële opleidingen gedaan en hoop dit jaar mijn Wft-Zorg af te ronden. Volgens mijn collega's zijn mijn beste eigenschappen sociaal, behulpzaam en optimistisch. Ik werk graag in teamverband en vind de zorgverzekering interessante en afwisselende materie. Mijn hobby's zijn wandelen, breien en koken. Als u de zorgafdeling belt, is de kans groot dat u mij aan de lijn krijgt. Ik denk graag met u mee om een passende oplossing te vinden.



Annemiek Beckers

Ik ben Annemiek Beckers, 24 jaar oud en sinds 1 juli 2014 werkzaam bij Nedasco. Dit jaar ben ik gestart met mijn Wft-Zorg en hoop deze brancheopleiding in 2015 af te ronden. Ik vind het werk in verzekeringen uitdagend en interessant. Hiervoor heb ik in de horeca- en entertainmentbranche gewerkt. Daar heb ik geleerd om mensen te helpen met een lach en ze zo goed mogelijk van dienst te zijn. Familie en vrienden vinden mijn beste eigenschappen mijn optimisme en vrolijkheid. In mijn vrije tijd hockey, sport en kook ik graag en luister ik het liefst naar Nederlandstalige muziek. Ook houd ik van leuke uitstapjes maken. Ik ben een enthousiaste medewerkster die al uw vragen op het gebied van zorg graag beantwoordt.



Sebastiaan Teunissen

Ik ben Sebastiaan Teunissen, 36 jaar en sinds 2009 werkzaam bij Nedasco als medewerker Zorg. Vanaf 1999 ben ik al actief in de zorgverzekeringsbranche, onder meer bij Trias/VGZ. De opleiding Wft-zorg heb ik met succes voltooid. In mijn vrije tijd ben ik graag bezig met voetballen en in de winter met skiën. In mijn werk is mijn beste eigenschap dat ik de kwaliteit van ons werk voorop stel. Met mijn uitgebreide ervaring van inmiddels zestien jaar ben ik u graag van dienst.



Michiel Kuiper

Ik ben Michiel, 24 jaar en sinds 2010 ben ik als medewerker Zorg werkzaam bij Nedasco. Dat doe ik één dag per week en fulltime in vakantieperiodes. Maar het merendeel van mijn tijd besteed ik aan mijn studie Bestuurskunde aan de Universiteit Utrecht. De vrije momenten die dan nog overblijven, ben ik te vinden op de tennisbaan. Dit jaar hoop ik mijn studie af te ronden maar tot ik werk gevonden heb dat past bij mijn opleiding, blijf ik zeker bij Nedasco. Ze kunnen mijn opgewekte humeur vast niet missen.



Marianne Happé

Mijn naam is Marianne en sinds 2011 werkzaam bij Nedasco op de afdeling Zorg waar ik mij hoofdzakelijk bezighoud met acceptatiezaken. Verder ben ik het aanspreekpunt voor alle voorkomende vragen. Hiervoor heb ik al ruime ervaring opgedaan in de zorgverzekeringsbranche. Ik ben in het bezit van het diploma Wft-Zorg en ben momenteel druk bezig met andere PE-plus-opleidingen. In mijn vrije tijd ben ik actief bezig met hardlopen, wandelen en fitness. Mijn beste eigenschap volgens mijn collega's is erg belangrijk bij alles wat we bij Nedasco doen: het nakomen van afspraken.

Silvia van den Bosch

Ik ben Silvia, 48 jaar en moeder van twee zoons. Ik ben al 19 jaar werkzaam als adviseur Zorgverzekeringen. Mijn uitgebreide praktijkkennis heb ik intussen aangevuld met alle Wft-diploma's. In mijn vrije tijd houd ik van lekker lezen en uit eten gaan. Reizen en andere culturen leren kennen vind ik ook interessant. Mijn behulpzaamheid is een eigenschap die mijn collega's erg waarderen en waar ik ook de verzekerden mee van dienst wil zijn. Wat ik belangrijk vind? Een goede service komt bij mij op de eerste plaats!



Rosita Hagelen

Ik ben Rosita Hagelen, 48 jaar en moeder van twee volwassen kinderen waarvan er nog één thuis woont. Sinds maart 2013 ben ik werkzaam bij Nedasco als acceptant op de afdeling Zorg. Daarvoor heb ik ervaring opgedaan bij Fa-Med op het callcenter en bij De Amerfoortse op het klantcontactcenter. Ik ben zeer klantvriendelijk ingesteld en wat belangrijk is voor onze klanten is dat ik goed kan luisteren. Naast twee kinderen en een partner heb ik thuis ook nog twee honden en drie katten. In mijn vrije tijd mag ik graag breien, sporten, lezen en ben ik als vrijwilliger actief bij Stichting Laconias die zwerfhonden in Griekenland opvangt en adoptiegezinnen zoekt.

Achter de schermen van Nedasco



Bij de overgang van Avéro Achmea naar serviceprovider Nedasco komt uiteraard wel het een en ander kijken. Het lijkt zo op het oog een eenvoudige klus in deze tijd van verregaande automatiseringen. In grote lijnen is dat ook het geval. Digitale bestanden worden overgeheveld, de vertrouwde zorgverzekeraar met het uitstekende product blijft dezelfde en alleen het polisblad ziet er misschien iets anders uit.



'Als het beter kan, dan moeten we daarvoor zorgen.'

Molenaar & Zwarthoed en Nedasco werken, buiten het zicht van de verzekerden, samen hard om de zaken beter op orde te krijgen. In dat proces houdt Eugène Wammes van Molenaar & Zwarthoed een lijst met punten bij die nog voor verbetering vatbaar zijn. Bij Nedasco hebben Fiolijn van Dijk, consultant Zorg, en Moniek de Voogd, unitleider Zorg, de taak op zich genomen om deze verbeterpunten verder uit te werken en uiteindelijk op te lossen.

Eenduidige communicatie

'Een goed voorbeeld van een verbetering die Eugène heeft aangegeven en inmiddels is doorgevoerd, is het consequente gebruik van logo's op alles wat we aan verzekerden sturen,' legt Moniek uit. 'Het is natuurlijk voor de mensen vreemd als op een voorblad wel een bedrijfslogo staat en op de achterliggende specificatie niet. Datzelfde geldt ook voor doorlopende paginanummers op uitkeringsspecificaties die nu nog ontbreken. Graag zouden we dat met één druk op de knop veranderen, maar we moeten daarbij ook de partij inschakelen die verantwoordelijk is voor de declaratieafhandeling, want ook daar dient het logo goed gebruikt te worden. De eenduidigheid gaat dus op voor al onze correspondentie:

brieven, declaratieformulieren, incassonota's en vergoedingsspecificaties. Het moet allemaal kloppen.'

Machtigingsprocedure

Volgens Moniek en Fiolijn kijkt Eugène met de blik van een klant naar deze zaken. 'Als het beter kan, dan moeten we daar voor zorgen,' vindt Fiolijn. 'Zo hebben we inmiddels op de uitkeringsspecificatie het aantal redenen waarom een declaratie niet of gedeeltelijk vergoed wordt, uitgebreid met gerichtere informatie. Op die manier kunnen we verzekerden duidelijker uitleggen wat er aan de hand is zodat mensen begrijpen wat we doen. Daarnaast zijn we ook druk bezig de machtigingsprocedure weer zodanig te organiseren dat het eenvoudiger wordt voor verzekerden om het vervoer te regelen waar ze conform hun voorwaarden recht op hebben. In de oude situatie konden mensen de vervoerslijn van Avéro Achmea bellen en dan werd het geregeld. 'Nu moet er vooraf door een arts een indicatie worden afgegeven voordat de machtiging wordt verstrekt. We zijn bezig dit proces klantvriendelijker te maken. Dat de verwijzing bijvoorbeeld na een eerste afspraak bij een arts verstuurd mag worden. Daarnaast is er voortdurend overleg met Avéro Achmea hoe we dit proces kunnen verbeteren. Nogmaals, dat gaat niet met een druk op de knop. Maar het gaat de goede kant op, we komen er zeker uit.'

Herkenbare korting

De zorgverzekering die Molenaar & Zwarthoed bij Avéro Achmea heeft afgesloten is een collectieve verzekering die door het grote volume voorziet in een aantrekkelijke korting op de premie. Voor

Zorgverzekering 2016

veel verzekerden is het onduidelijk wat die korting precies inhoudt. Op het polisblad ontbreekt die informatie momenteel. 'Ook dat aspect heeft Eugène onder onze aandacht gebracht,' melden Moniek en Fiolijn. 'Het is onze bedoeling om verzekerden duidelijk te laten zien hoe de jaarlijkse premie is opgebouwd en waarop men korting krijgt als gevolg van de collectieve regeling. Daarnaast zijn we bezig met het actualiseren van het zorgpasje zodat duidelijker wordt wie de verzekeraar is. Dat maakt de administratieve afhandeling van de hulpverlening ook weer eenvoudiger en geeft minder gedoe voor de verzekerden. Sinds Molenaar & Zwarthoed de overstap naar Nedasco heeft gemaakt hebben we samen al veel verbeterd, ook veel zaken die de eindklant niet direct ziet. Aanpassingen vergen nu eenmaal tijd en die maken we er bij Nedasco graag voor vrij. Verzekerden komen bij ons op de eerste plaats, daar doen we het voor.' ■



*'Mensen moet kunnen begrijpen
wat we doen.'*

Tijdens Prinsjesdag zijn veel veranderingen voor 2016 aangekondigd, dus ook voor de zorg. Een aantal punten op een rijtje:

Premie

De premie voor de basisverzekering wordt verhoogd. Het kabinet heeft de jaarlijkse rekenpremie berekend met als uitkomst een stijging van 92 euro in 2016, ofwel ruim 7 euro per maand. Dit wordt de nominale rekenpremie genoemd en dient slechts als indicatie voor de zorgverzekeraars die de uiteindelijke zorgpremie gaan bepalen.

Eigen Risico

Het eigen risico zal worden verhoogd naar € 385 per jaar.

Eigen Bijdrage gehoor toestellen

Kinderen tot en met 18 jaar hoeven vanaf 2016 geen eigen bijdrage meer te betalen voor gehoor toestellen (of tinnitusmaskeerder voor kinderen tot 18 jaar). Voor volwassenen blijft de eigen bijdrage (25%) wel gewoon gelden. Sommige ouders zagen af van aanschaf van een gehoor toestel voor hun kind omdat zij de eigen bijdrage van 25% niet konden betalen.

Sportarts

De sportarts zal per 1 januari 2016 vallen onder de dekking van de basisverzekering omdat deze arts wordt erkend als specialist. Een verwijsbrief van de huisarts is wel vereist.

Vergoeding prenatale testen

U hebt recht op invasieve diagnostiek als uit de NIPT blijkt dat u een aanmerkelijke kans hebt op een kind met een chromosoomafwijking.

Wij zetten uw zaken op een rijtje



**Molenaar
Zwarthoed
&
Adviseurs**

Registermakelaars in Assurantiën
Financiële dienstverlening

Noordeinde 108
1131 GE Volendam
Postadres: Postbus 74
1130 AB Volendam

Telefoon 0299 399030
Fax 0299 399031
info@molenaarenzwarthoed.nl
www.molenaarenzwarthoed.nl