

# VOOR DE ZEKERHEID



## Een krant vol eerlijke en persoonlijke verhalen

*Voor u ligt een krant vol eerlijke verhalen en ervaringen van mensen bij u uit de buurt. We kunnen u natuurlijk zelf ook wel vertellen dat we in een persoonlijke benadering geloven, dat we staan voor betrokkenheid en efficiency en dat we, als assurantie-adviesbureau, een unieke plaats in de regio innemen. Maar veel liever laten we onze klanten dat doen.*

In deze krant vertellen 'uw burens' over hun ervaringen met onze dienstverlening om de hoek, over het persoonlijke contact dat we met ze hebben en over hun gevoelens daarbij. Verhalen die u vast en zeker raken.

Neem nou bijvoorbeeld Rina van Westreenen uit Ochten die de dagelijkse taxiriten met chauffeur Pons van Taxi Spaan naar het ziekenhuis in Nijmegen een feestje noemt. Of Marc Swinkels uit Kesteren, die aangenaam verrast was toen hij erachter kwam

dat hij in aanmerking kwam voor wachtlijstbemiddeling en binnen no time met zijn gescheurde knieband bij een privékliniek terecht kon. Jimmy Spelbos uit Lienden vertelt over de efficiency waarmee zijn declaraties worden afgehandeld, waardoor hij meer tijd overhoudt voor belangrijke dingen, zoals zijn gezin. Het zijn maar enkele voorbeelden.

Raakt u geïnspireerd door de verhalen in deze krant en wilt u weten wat wij voor u kunnen betekenen? Kom dan langs op ons

kantoor met een kopie van uw zorgpolis voor een persoonlijk gesprek met één van onze adviseurs.

Graag tot ziens!

*Hans en Kees van Klaarbergen  
Prima voor elkaar*

**PS. Wij komen zaterdag 29 november bij u langs om u uniek voordeel uit de regio aan te bieden!**





## Marc Swinkels

*Toen Marc Swinkels uit Kesteren hoorde dat hij twee weken lang moest wachten voordat er in het ziekenhuis in Tiel een orthopeed naar zijn knie zou kijken, zakte de moed hem in de schoenen. Twee dagen eerder was, na een ongelukkige beweging op het voetbalveld, zijn kruisband afgescheurd. Nu liep hij met krukken, had behoorlijk wat pijn, een opgezwollen gewricht en kon hij even helemaal niks meer.*

Hij en de omstanders op het voetbalveld hoorden zijn knie kraken toen hij zich omdraaide. Marc wist op dat moment dat het goed mis was. De pijn die volgde, was bijna ondraaglijk. 's Avonds ben ik gelijk naar de huisartsenpost in Tiel gegaan. Op de röntgenfoto's was te zien dat er geen sprake was van een botbreuk. Het moest dus bijna wel iets met de pezen of banden te maken hebben. Maar omdat er een wachtlijst bestond, zou ik pas twee weken later bij de orthopeed terecht kunnen.'

---

**'DE VOLGENDE DAG KON IK AL TERECHT IN EEN KLINIEK'**

---

Marc was niet van plan zo lang te wachten. 'Ik wilde weten wat er met mijn knie aan de hand was.' Op maandagmorgen belde hij daarom met adviseur Gerard Valkenburg van Prima voor elkaar. 'Hij begreep mijn frustratie en verwees me door naar de afdeling wachtlijstbemiddeling van Avero-Achmea. De volgende dag kon ik al terecht in een gespecialiseerde kliniek. Alles werd volledig vergoed.' Slechts een paar weken later lag Marc op de operatietafel. Ook zijn revalidatie was uitstekend geregeld.

Marc buigt zijn knie een paar keer en loopt wat heen en weer. 'Hij doet het weer', lacht hij. 'Dat komt mede door de snelle bemiddeling van Prima voor elkaar. Wie weet hoe lang het anders allemaal had geduurd. Prima voor elkaar gaat persoonlijk te werk en dat is fijn. Als ik één van de medewerkers tegenkom in het dorp, wordt me gevraagd hoe het met mijn knie is. Nou, dankzij Prima voor elkaar gaat dat hartstikke goed.'



*'Net als Marc komt ook u in aanmerking voor wachtlijstbemiddeling als dat nodig is. Bij iedere gecontracteerde kliniek kunt u vervolgens terecht. Ook in het buitenland! In privéklinieken zijn de artsen meestal gespecialiseerd. Bovendien hangt er een andere sfeer dan in een ziekenhuis. U hebt er soms eerder het gevoel dat u zich in een hotel bevindt.'*

**Daniëlle** Specialist zorgteam



## Jan Bijl

De persoonlijke aanpak van Prima voor elkaar spreekt Jan Bijl uit Kesteren aan. 'Ze werken met een gigantisch goed team. Ze denken met je mee. Alles is altijd snel en goed geregeld.' Hij noemt enkele voorbeelden.

'Ik heb een keer een auto gekocht', vertelt hij. 'Op 5 mei.' Jan schrok toen hij zich realiseerde dat hij de wagen waarschijnlijk niet zou kunnen verzekeren op Bevrijdingsdag.

**'SERVICE IS BELANGRIJK. DIE KRIJGEN WE BIJ PVE'**

'Toevallig voetbalt mijn zoon in het elftal met de zoon van Hans van Prima voor elkaar. Ik had daarom zijn mobiele nummer. Ik voelde me wat opgelaten om hem op zijn

vrije dag te bellen met mijn vraag, maar heb het toch gedaan.' Hans reageerde vriendelijk. 'Hij vroeg me de meldcode van de auto en zei toen tot mijn verbazing: 'Bij deze is je auto verzekerd.' Hij zou me de volgende dag de polis doormailen. Wat een service.'

Prima voor elkaar stond ook voor Jan klaar toen er onduidelijkheid bestond over de ziektekostenpolis van zijn zoon. 'Hij slikt medicijnen en in maart bleek ineens het budget daarvoor op te zijn. We hadden dat van te voren niet zo in de polisvoorwaarden gelezen. Ik heb gelijk met Prima voor elkaar

gebeld. Zij stelden een goede coulanceregeling op, waardoor de medicijnen de rest van het jaar gedekt zijn.'

Jan is ervan overtuigd dat dergelijke kwesties bij een andere verzekeringsmaatschappij nooit zo efficiënt zouden zijn opgelost. 'Bij Prima voor elkaar krijg je altijd heel snel de juiste persoon aan de lijn, als je ze belt. Zonder dat je eerst een keuzemenu met dertig vragen moet doorworstelen.' Goede service, dat vindt Jan belangrijk. 'En die krijgen we bij Prima voor elkaar.'



*'Let goed op wijzigingen in uw nieuwe polis. Kijk jaarlijks of de dekking nog wel bij u past. Voor advies mag u altijd bij ons binnen wandelen.'*

**Anuschka** Specialist zorgteam

## Teunie Klop

Teunie Klop uit Ochten is dik tevreden over Prima voor elkaar. Haar vakantie in Turkije viel door de ziekte van haar man in het water. 'PVE heeft alles voor ons geregeld, de kosten volledig vergoed en me bovendien gesteund.'

Dat was wel nodig ook. Teunie voelde zich behoorlijk ellendig. 'We waren in een vreemd land, met andere gebruiken en ik sprak de taal niet.' Haar man werd tijdens hun vakantie in Turkije plotseling ziek. 'Hij had het 's nachts ineens vreselijk koud en kreeg een rode plek op zijn been. We zijn eerst naar de hotelarts gegaan. Hij stuurde ons door naar het ziekenhuis. Daar zeiden ze dat het wondroos was, een ernstige infectieziekte.'

Teunie belde vanuit Turkije met het alarmnummer van EuroCross. 'De mevrouw van de SOS-dienst stelde me gerust. Ze legde me duidelijk uit wat ik allemaal moest doen. Dat ik alle bonnen en afschriften goed moest

bewaren bijvoorbeeld. Wat ik ook heel fijn vond was dat ze me een mobiel nummer gaf. Ze zei dat als ik daar een sms'je naartoe zou sturen, ik meteen teruggebeld zou worden. Zo bleven mijn telefoonkosten beperkt.'

**'ZE LEGDE ME DUIDELIJK UIT WAT IK ALLEMAAL MOEST DOEN'**

Teunie en haar gezin besloten nog een paar dagen in Turkije te blijven. 'Maar we hebben er niet meer van kunnen genieten. Dagelijks moest ik het been van mijn man

drie keer zwachtelen. Hij lag alleen maar op bed.'

Eenmaal terug in Nederland besloot Teunie langs te gaan bij Prima voor elkaar. 'Het kantoor ligt hier tenslotte om de hoek. Een goede keuze, ze hebben de formulieren helemaal voor me ingevuld. Ik hoefde alleen nog maar mijn handtekening te zetten. Ze maakten kopieën voor me en regelden alles. Ik heb het complete bedrag vergoed gekregen, inclusief telefoonkosten die ik gemaakt had.' Bovendien heeft Prima voor elkaar de vier dagen die Teunie en haar gezin niet hebben kunnen genieten van hun vakantie ook uitgekeerd. 'Wat een goede service.'



*'Houd in het buitenland altijd uw zorgpas bij de hand. Daarop staat het alarmnummer van Eurocross. U kunt het 24 uur per dag bellen met vragen over medische hulp in het buitenland.'*

**Marianne** Specialist zorgteam





## Linda Beaupain

Linda Beaupain vond het maar lastig. Her en der waren zij en haar gezin verzekerd. Bij Prima voor elkaar hadden ze een zorgverzekering afgesloten, terwijl alle andere verzekeringen bij verschillende maatschappijen waren ondergebracht.

'Onoverzichtelijk', reageert Linda. 'Zeker omdat we van bepaalde verzekeraars jaarlijks niet eens meer een nieuwe polis toegestuurd kregen. We raakten het overzicht een beetje kwijt.' Ze nodigde daarom een medewerker van Prima voor elkaar uit om te kijken of dat niet beter kon. 'Hier heb je onze map. Kijk maar wat je voor ons kunt doen', zeiden we tegen hem. Nou, hij heeft het helemaal voor ons uitgezocht. Met alle mogelijkheden op een rijtje en de prijzen overzichtelijk naast elkaar.'

Prima voor elkaar schetste voor Linda en haar gezin een reëel beeld. 'Hij nam de tijd voor ons en keek echt naar de situatie.

Door hem kwamen we erachter dat we op sommige punten onderverzekerd waren. Hij heeft een mooi totaalplaatje voor ons geschetst en toen kregen we ook nog eens pakketkorting. We waren uiteindelijk goedkoper uit dan voorheen.'

**'WE WAREN  
UITEINDELIJK  
GOEDKOPER UIT'**

Linda dacht niet dat ze nog een schadevergoeding zou krijgen voor de voortent die eerder dat jaar was beschadigd door harde

wind. 'Ik had geen aankoopbon en geen bewijs van de schade. 'Maar je weet toch wel het merk en de leeftijd?', vroeg hij aan ons. Hij heeft het helemaal voor ons uitgezocht en we kregen de schade netjes vergoed. Dat noem ik nog eens service.'

Alle verzekeringen van Linda en haar gezin zijn inmiddels ondergebracht bij Prima voor elkaar. 'Dat geeft rust', zegt ze. 'We hebben één map gekregen met daarin keurig alle polissen. Prima voor elkaar heeft het allemaal geregeld. Ze hebben onze andere verzekeringen ook voor ons opgezegd. Zelf hoefden we daar niks voor te doen. Heel prettig.'

*'Iedere situatie is anders en advies op maat is daarom gewenst. Kom gerust eens langs zodat we samen naar uw polis kunnen kijken. Zodat uw dekking klopt en u niet teveel betaalt.'*

**Daniëlle** Specialist zorgteam



## Rinie Peterse

Een kort moment van onoplettendheid en het topje van Rinies middelvinger werd verbrijzeld toen het portier van een auto tegen zijn vinger werd dichtgeslagen. 'In het ziekenhuis ben ik goed verzorgd en mijn verzekeraar keerde uit. Het was de financiële afwikkeling achteraf die problemen gaf.'

Het sponsorbeleid van Prima voor elkaar sprak Rinie Peterse uit Opheusden altijd al aan. Als voorzitter van voetbalvereniging DFS zag hij hoe de regionale verzekeringsmaatschappij vele vrijwilligers steunde. Pas toen hij zelf een claim indiende, maakte hij ook kennis met hun zakelijke betrokkenheid en hun snelle en efficiënte manier van handelen.

In het ziekenhuis was Rinie's trouwring doorgeknipt, net als de mouw van zijn overhemd. Bovendien zat er bloed op zijn jas. De Opheusdenaar was op dat moment nog verzekerd bij een landelijke maatschappij. 'Binnen die organisatie werd ik van het

kastje naar de muur gestuurd. De één zei dat ik de claim voor de schadevergoeding moest indienen bij de verzekeraar van de chauffeur van de auto, de ander zei dat ik bij degene moest zijn die het portier had dichtgegooid. Weer een ander beweerde dat mijn eigen verzekeraar ervoor moest opdraaien.'

Bijna twee jaar verder was Rinie inmiddels en nog steeds was er niets geregeld. Wel had hij al verschillende keren gebeld, formulieren ondertekend en een verklaring van de huisarts geregeld. 'Toen kwam ik Hans van Prima voor elkaar tegen. Ik vertelde hem het hele verhaal. Hij schudde zijn

hoofd en zei dat hij er voor mij in zou duiken.' Hans hield zich aan zijn woord. Binnen drie maanden stond de schadevergoeding op Rinie's bankrekening. Hij twijfelde daarna niet langer en verzekerde zich bij Prima voor elkaar.

**'BINNEN DRIE  
MAANDEN WAS HET  
GEREGELD'**

'Een fijn bedrijf is het', zegt hij. 'Ze hebben me snel en adequaat geholpen. Ik denk dat als Hans er niet was geweest, de zaak nu nog steeds niet afgehandeld zou zijn.'



*'Natuurlijk is het een pre dat we regionale contacten hebben, dat houdt de lijnen kort. Dat we daarbij professioneel ons werk verrichten is de normaalste zaak. De positieve reactie van onze relaties werken daarbij stimulerend.'*

**Anuschka** Specialist zorgteam



# Rina van Westreenen

*'Als je ziek bent, heb je wel wat anders aan je hoofd dan van alles te moeten regelen', zegt Rina van Westreenen. Zij kan het weten. Bij de Ochtense werd in augustus 2012 borstkanker geconstateerd. Haar leven stond plotseling op zijn kop.*

'Toen ik de gezichtsuitdrukking van de huisarts zag, wist ik dat het foute boel was', vertelt Rina. Ruim een week na haar bezoek aan de arts kreeg ze haar eerste chemokuur. 'In het ziekenhuis in Nijmegen. Zelf mocht ik niet rijden, maar gelukkig was er altijd een kennis of familielid die me bracht.'

In mei 2013 werd haar borst geamputeerd. Daarna moest ze vijf weken lang vijf dagen per week naar Nijmegen toe voor bestralingen. 'Ik kon me toch niet iedere dag door een familielid daar naartoe laten brengen? Ik belde Prima voor elkaar, maar zag daar eigenlijk een beetje tegenop. Ik was bang dat zij een taxi-busje zouden regelen dat dagelijks rondjes door de hele regio rijdt om mensen af te halen die naar het ziekenhuis moeten. Ik wilde niet de hele dag kwijt zijn aan zo'n rit. Maar niets bleek gelukkig minder waar.'

Prima voor elkaar adviseerde Rina contact op te nemen met Taxi Spaan. Een paar dagen later kwam er op het afgesproken tijdstip een Mercedes voorgereiden. Chauffeur Pons stelde zich netjes voor, vroeg Rina of ze de radio aan of uit wilde, of ze het niet te warm vond in de auto en bracht haar linea recta naar het ziekenhuis. 'Ik voelde me net de koningin.'

## 'IK HOEFDE NERGENS OVER IN TE ZITTEN'

Rina denkt met veel plezier terug aan de taxiriten. 'Misschien raar om te zeggen, want ik was natuurlijk erg ziek, maar het voelde vaak als een feestje. Zo fijn dat alles goed geregeld was. Ook tijdens de vervolgekuren heeft Pons me steeds naar het ziekenhuis gereden. Ik hoefde nergens over in te zitten. Echt een hele zorg minder.'

Inmiddels zijn alle tumoren uit Rina's lichaam verdwenen. Ze is ervan overtuigd dat haar behandeling een stuk minder prettig zou zijn verlopen als ze bij een andere verzekeringsmaatschappij aangesloten was geweest. 'De betrokkenheid vanuit Prima voor elkaar was erg groot. Ze leefden met me mee en hebben me gegeven wat ik op dat moment nodig had.'



*'We hebben Taxi Spaan aan ons rijtje van regionale dienstverleners toegevoegd. Dit omdat ze een goede service bieden. We hebben van klanten veel positieve reacties over het bedrijf gekregen en daarom werken we graag met hen samen.'*

**Marianne** Specialist zorgteam





## Anky van Eldik

*Nog steeds heeft Anky van Eldik uit Opheusden contact met kraamverzorgende Arjanne van Kraamzorg Betuwe & Gelderse Vallei. Ondanks dat Roos inmiddels ruim vier weken oud is, mailt ze nog steeds foto's door en houdt ze haar op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. 'Het klikte gewoon hartstikke goed.'*

Anky weet dat het ook anders kan gaan. Roos is haar derde kind. 'Bij de oudste kwamen er wel drie verschillende kraamverzorgenden bij me thuis over de vloer. De eerste werd ziek en de tweede werd om een andere reden ineens vervangen. Dat was niet prettig.' Anky moest haar verhaal steeds opnieuw vertellen. Dat beviel haar niet. De eerste hectische week na de bevalling van haar eerste kind had ze zich heel anders voorgesteld.

### 'HET KLIKTE HARTSTIKKE GOED MET DE KRAAMVERZORGENDE'

'Ik heb een basisverzekering bij Prima voor elkaar', vertelt Anky. Een deel van de kraamzorg wordt daarin vergoed. 'Ik heb er bewust voor gekozen me op die manier te verzekeren. Ik had natuurlijk ook voor een ander pakket kunnen gaan, waar kraamzorg helemaal onder valt. Maar dit voelde goed.' Anky koos er zelf voor contact op te nemen met het kraamcentrum uit Kesteren. 'Ik kende hen al van de kraamtijd van ons tweede kind en ik was tevreden over ze.'

Anky heeft geen spijt gekregen van haar beslissing. 'Arjanne had veel ervaring, dat kon je wel merken. Ze wist alles en gaf goede adviezen. Wat ik erg leuk vond aan haar was dat ze onze andere kinderen erbij betrok. Op een hele rustige en fijne manier. Als Roos in badje ging, mocht de één bijvoorbeeld helpen met afdrogen, terwijl de ander schone kleertjes uitzocht.' Ook nam Arjanne een aantal huishoudelijke taken op zich. 'Ik heb me de hele week nergens druk om hoeven maken en kon rustig in bed blijven liggen. Ik heb het echt getroffen met zo'n fijne kraamverzorgende.'



*'Een aanvullende dekking vergoedt kraamzorg en een kraampakket. Bent u in verwachting, of heeft u een kinderwens, houd daar dan rekening mee. Stap gerust eens binnen voor persoonlijk advies.'*

**Anuschka** Specialist zorgteam



# Jimmy Spelbos

Zorgdeclaraties indienen; daar weet Jimmy Spelbos uit Lienden alles van. 'Ik heb nogal wat rugklachten. Meerdere operaties heb ik inmiddels ondergaan. Mijn verzekeraar Prima voor elkaar krijgt daarom wel een paar keer per maand een declaratie van me.'

Jimmy houdt van efficiency, ook als het op declareren aankomt. 'Bij Prima voor elkaar is dat gelukkig uitstekend geregeld. Als ik een factuur binnenkrijg, pak ik mijn telefoon, maak een foto en mail die door naar mijn verzekeraar. Prima voor elkaar regelt de rest. Een handtekening zetten is niet nodig. Als je het over efficiency hebt, dan valt dit daar zeker onder.'

Jimmy weet dat het ook anders kan gaan. 'Met twee kleine kinderen in huis, gaat er wel eens iets kapot', vertelt hij. 'Een radio bijvoorbeeld. Ik belde het verzekeringskantoor waar ik een verzekering had afgesloten en kreeg een schadeformulier per post opgestuurd. Dat het niet gewoon gemaïld

werd, vond ik al jammer, maar toen ik de volgende dag zag dat het formulier blanco was, was ik er helemaal klaar mee. Ze weten bij de verzekeraar mijn naam en gegevens toch wel? Die hadden ze dan alvast in kunnen vullen. Vervolgens werd me ook nog gevraagd of ik de radio naar ze wilde toesturen, zodat ze de schade konden bekijken. Ongelooflijk inefficiënt.'

Dat zo'n situatie bij Prima voor elkaar niet gauw voorkomt, daar is Jimmy van overtuigd. 'Het team is enthousiast en behandelt klanten persoonlijk. Je bent bij hen geen nummer. Als ik de meiden van de zorgafdeling een vraag stel, dan zoeken ze het antwoord gelijk voor me op.'

'IK PAK MIJN TELEFOON, MAAK EEN FOTO EN MAIL HEM DOOR NAAR PVE'

Jimmy heeft een drukke baan en heeft buiten zijn werk bovendien genoeg te doen. 'Maar dat is niet eens zozeer de reden dat ik mijn verzekeringszaken graag efficiënt geregeld zie. Ik zit gewoon veel liever thuis op de bank met mijn gezin dan dat ik tijd kwijt ben aan het invullen van overbodige formulieren. Prima voor elkaar begrijpt dat gelukkig.'



'Als u geen tijd heeft om bij ons langs te komen met uw vragen of declaraties, dan mag u uiteraard een mailtje sturen. We nemen dan dezelfde dag nog contact met u op. Bellen met een vraag is ook prima.'

**Daniëlle** Specialist zorgteam



# Merel Willemsen

Merel Willemsen (11) uit Kesteren draagt sinds kort een beugel. Dat vindt ze helemaal niet zo erg. Bovendien is het een goede investering in de toekomst. 'Een mooi, recht gebit krijg ik er uiteindelijk voor terug. Ik denk dat ik daar de rest van mijn leven plezier van zal hebben.'

Merels ondertanden staan scheef. Bovendien sluiten haar kiezen niet mooi op elkaar. Maar daar wordt nu iets aan gedaan. 'Ik denk dat ik mijn beugel maar een half jaar hoeft te dragen', zegt ze. 'Ik ben benieuwd hoe mijn tanden er dan uitzien. Ik denk veel mooier.'

'DE REST VAN MIJN LEVEN PLEZIER VAN MIJN BEUGEL'

Ze heeft geluk. Haar moeder heeft haar verzekering drie jaar geleden al aangepast. Merel: 'Ik ben al de derde in ons gezin die

een beugel heeft gekregen. Mijn twee zussen gingen me voor. Ik ben blij dat mijn moeder op tijd naar de dekking van mijn verzekering heeft gekeken. Anders had het ons vast veel geld gekost. Een beugel is echt niet goedkoop. Nu wordt het tenminste vergoed.'

Orthodontie wordt voor een groot deel gedekt in de aanvullende ziektekostenverzekering van Prima voor elkaar. Merels moeder raadt daarom iedereen aan jaarlijks te bekijken of de dekking nog voldoet aan ieders eigen situatie. De adviseurs staan klaar om klanten te adviseren over de mogelijkheden.

'Veel kinderen van twaalf jaar en ouder krijgen een beugel. Als u kinderen in die leeftijd heeft, denk er dan aan dat u op tijd naar de dekking van uw verzekering kijkt, zodat hoge kosten worden vergoed. Kom gerust eens langs voor advies.'

**Marianne** Specialist zorgteam



# Hoe belangrijk vindt u uw zorgverzekering?

