

november 2016

- ▶ Samenwerking met winkeliers in de regio
- ▶ Stappen zetten met de gemeente Neder-Betuwe
- ▶ Vluchtelingen voelen zich thuis
- ▶ Trots op nieuwe partner Nationale Nederlanden
- ▶ Uit de schadepraktijk
- ▶ Wijzigingen in de zorgpolis per 1 januari 2017
- ▶ Het fundament van onze dienstverlening
- ▶ Bereikbaarheid buiten kantooruren



Geachte relatie,

Dit jaar is onze Nieuwsbrief voor het eerst niet alleen op papier maar ook online te lezen. Nu bent u van ons persoonlijke aandacht gewend en daar hoort volgens sommigen papier bij. Papier kun je vastpakken, even snel doorneuzen en bewust op een zichtbare plaats wegleggen voor 'later'. Maar aan papier kleven ook nadelen, zoals milieuaspecten en een relatief hoge kostprijs. De afgelopen jaren bereikte ons steeds vaker de vraag of we niet iets meer online zouden kunnen gaan. Aan dit verzoek geven we graag gehoor.

Natuurlijk houden we vast aan onze kernwaarden. U blijft bij ons verzekerd van persoonlijke aandacht, van betrokken mensen die er voor u zijn. Wat ons betreft is er geen verschil tussen papieren contact en online contact.

In deze Nieuwsbrief leest u waar wij – voor u en namens u – mee bezig zijn. Een aantal artikelen gaat over vormen van samenwerking. Daarnaast zijn er de eerste gegevens over de zorgverzekering in het komende jaar. Met een nieuwe online declaratiemogelijkheid binnen het collectieve zorgcontract spelen we in op de vraag naar digitalisering.

Tot slot zoomen we in op wat wij het 'fundament' van onze organisatie noemen: u leert een aantal van onze medewerkers kennen die misschien wat minder zichtbaar, maar daarom niet minder belangrijk zijn. Met elkaar vormen wij het team van Prima voor elkaar, een team dat klaarstaat voor u.



Heeft u na het lezen van deze uitgave vragen of opmerkingen, dan kunt u ons bereiken op 0344-647070 of via hans@primavoorelkaar.com.

Met een hartelijke groet uit Ochten,

Kees en Hans van Klarbergen,
directie

Samenwerking met winkeliers in de regio

Dat wij op vele vlakken de samenwerking zoeken met onze omgeving is u waarschijnlijk wel bekend. Een van onze speerpunten is het ondersteunen en faciliteren van vrijwilligers. Juist deze groep mensen maakt veel mogelijk binnen onze gemeente.

Daarnaast werkt Prima voor elkaar al jaren nauw samen met de winkeliers in de Neder-Betuwe en in Lienden. Jaarlijks nodigen wij hen uit om gezamenlijk plannen te maken. Dit jaar mochten wij ruim vijfenzeventig ondernemers begroeten in het mooie en gezellige eetcafé Het Wapen van Lienden. Na een inleiding door de adviseurs van Prima voor elkaar was er een gezellige barbecue, en de avond werd afgesloten door een gloedvol optreden van de Belgische inspirator Guido Thys.

De ondernemersavonden zijn inmiddels uitgegroeid tot een traditie. Het is een bindmiddel voor winkeliers die de kracht van samenwerken hebben ontdekt. Een mooie ontwikkeling waar iedereen van profiteert omdat winkeliers en inwoners elkaar veel te bieden hebben.



Stappen zetten met de gemeente Neder-Betuwe

Als regionale dienstverlener komen wij de gemeente geregeld tegen. Samen met de gemeente zoeken we naar wat goed is voor de inwoners. Daar waar de gemeente haar taken uitvoert op het gebied van bijvoorbeeld de WMO, proberen wij in te spelen op bepaalde leemtes in de wet. Ook kijken we samen met de gemeente waar wij binnen onze collectieve zorgverzekering maatwerk kunnen bieden voor bijvoorbeeld mensen met een minimuminkomen.

Ook met partijen als de Gelderse Sport Federatie hebben wij via de gemeente geregeld constructief contact. We luisteren naar wat er speelt, ontdekken waar zich problemen

voordoen om vervolgens gezamenlijk te zoeken naar oplossingen. Prima voor elkaar kan daarbij als sponsor van bepaalde activiteiten optreden.

Maar ook bieden wij rond sportevenementen gunstige verzekeringstechnische regelingen waardoor de lasten eerlijk verdeeld kunnen worden. Het feit dat de gemeente steeds vaker direct naar ons doorverwijst is een blijk van vertrouwen. Daar profiteert ook u van!



gemeente
Neder-Betuwe

Vluchtelingen voelen zich thuis

Al jaren heeft Prima voor elkaar een samenwerkingsverband met Vluchtelingenwerk Nederland, iets waar we trots op zijn. Vluchtelingenwerk wordt voornamelijk verricht door betrokken vrijwilligers, die dag en nacht klaarstaan voor medemensen die hebben moeten vluchten.

Vluchtelingen en hun eventuele gezinnen die een verblijfsstatus hebben verkregen, moeten net als iedereen een zorgverzekering afsluiten. Om deze procedure vlot te laten verlopen, bestaan er nauwe contacten tussen Vluchtelingenwerk en het zorgteam van Prima voor elkaar. De vrijwilligers weten ons te vinden, waarna onze specialisten zorgdragen voor een juiste verzekering. In het traject daarna worden zij nog vaak benaderd. Nederland is immers een land vol regels die, zeker als je de taal nog niet beheerst, nauwelijks te begrijpen zijn.

Ook als er bemiddeling nodig is rond zorgaangelegenheden, staat ons team paraat.

Voor deze bijzonder kwetsbare groep mensen proberen wij h et aanspreekpunt te zijn als het om verzekeren gaat. Daarbij willen wij een enorme pluim geven aan iedereen die zich belangeloos inzet voor onze naasten.



Trots op nieuwe partner Nationale Nederlanden

In 2015 informeerden wij u over de be indiging van de samenwerking met Av ero Schadeverzekeringen, nadat Av ero had aangedrongen op een (forse) verhoging van alle premies binnen het Prima voor elkaar-pakket. Wij konden hiermee niet akkoord gaan, gezien de afspraak dat 'de resultaten van de groep inwoners van de Neder Betuwe en Lienden bepalend zijn voor premies en voorwaarden' en gezien het feit dat u als collectief minder schade claimt dan de gemiddelde Nederlander. Omdat de overgebleven twee schadeverzekeraars (Allianz/Londen en Europeesche Verzekeringen) een te smalle basis vormden, zijn we op zoek gegaan naar een nieuwe partner.

Met trots kunnen we melden dat we in Nationale Nederlanden een betrouwbare nieuwe verzekeraar hebben gevonden. Nationale Nederlanden ondertekent vanaf 1 januari 2017 mee op alle schadeverzekeringen. Dit houdt in dat de totale premie-inkomsten en de schadelasten verdeeld worden door genoemde drie verzekeraars. Het feit dat Prima voor elkaar daarbij het heft in handen houdt en namens de totale groep verzekerden kan blijven onderhandelen, maakt dat we met veel vertrouwen de toekomst tegemoet gaan.



Uit de schadepraktijk

Rutger, Mechteld en Jolanda verwerken op de schadeafdeling jaarlijks duizenden schadeclaims. Van een simpele ruitschade tot ingewikkelde gevallen in het buitenland. Vaak is het duidelijk, een telefoontje is dan voldoende om een schadedossier aan te leggen. Soms zijn er echter situaties die 'onredelijk' aanvoelen. Bijvoorbeeld: iemand voelt zich aansprakelijk ten opzichte van een derde maar is het juridisch niet – en is dus ook niet verzekerd.

Mechteld verteld: 'laatst had de zoon van een verzekerde de auto van zijn schoonvader geleend. Met die auto was hij tegen een betonnen paaltje gereden. De schade: ruim tweeduizend euro. De auto was alleen WA verzekerd. De zoon voelde zich natuurlijk aansprakelijk voor de schade en dacht dat deze dus wel gedekt zou zijn door de Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP) die in het Prima voor elkaar-pakket is opgenomen.



Mechteld Smit

Helaas moest ik hem vertellen dat dat niet zo was. Alle Nederlandse AVP's sluiten namelijk 'schade veroorzaakt als bestuurder met of aan een motorrijtuig' uit. Autoschade moet door de eigenaar verzekerd worden onder een CASCO (allrisk) dekking. Wie dat niet doet, zoals de schoonvader, neemt een behoorlijk financieel risico, dat bleek hier wel. Daarom is mijn advies: maak in dit soort gevallen vooraf duidelijke afspraken over de eventuele schadekosten. Als u wilt, helpen we u daarbij.'

Wijzigingen in de zorgpolis per 1 januari 2017

Jaarlijks komt er in de periode na Prinsjesdag duidelijkheid over de inhoud van de verplichte Basisverzekering, die wordt bepaald door de overheid. Deze keer vinden er in het Basispakket geen noemenswaardige veranderingen plaats en het eigen risico blijft ongewijzigd: € 385,- per volwassene per jaar.

Voor u als pakketrelatie verandert er wel iets ten aanzien van de betaling van het eigen risico. Deze betaling kan namelijk voortaan desgewenst per automatische incasso plaatsvinden. Een telefoontje naar ons kantoor is voldoende. Ook een betalingsregeling in termijnen behoort tot de mogelijkheden. Ons team staat u graag te woord om dit voor u te regelen.

Het is altijd mogelijk om de Basisverzekering uit te breiden door middel van aanvullende verzekeringen. Deze aanvullende verzekeringen zijn per verzekeraar verschillend.

Binnen onze collectieve zorgverzekering voor inwoners van de Neder Betuwe en Lienden hebben wij met onze zorgpartner Achmea een unieke set voorwaarden opgesteld die tot de beste in de markt behoren. Medio november ontvangt u hierover gedetailleerde informatie.

Zorgnota's online declareren? Dat kan voortaan! Samen met Aevitae, onze partner bij het verwerken van declaraties, hebben de dames van ons zorgteam ervoor gezorgd dat u vanaf 1 januari 2017 uw nota's digitaal kunt declareren via het e-mailadres declaratiedigitaal@aevitae.com. Bij uw nieuwe zorgpolis ontvangt u aanvullende informatie over deze manier van declareren.

Het fundament van onze dienstverlening

U kent ze ongetwijfeld in uw eigen omgeving, het verenigingsleven of binnen uw familie: mensen die belangrijk werk verrichten, verantwoordelijkheid nemen, maar daarbij het liefst op de achtergrond blijven. Ook binnen ons team is er een aantal van dit soort dragende krachten. Met hen hebt u minder vaak contact dan met ons adviesteam (Wendy, Tanja, Kevin, Gerard, Wijco, Daniëlle en Jan), de dames van de afdeling zorg (Daniëlle, Marianne, Anuschka en Simone) en ons schadeteam (Jolanda, Mechteld en Rutger). Juist daarom nemen wij u in deze Nieuwsbrief even mee voor een kijkje achter de schermen. Ook Prima voor elkaar kan immers niet bestaan zonder dit stevige fundament: de collega's van de afdelingen financiën, polisadministratie en P&O.



v.l.n.r. Anuschka, Peter, Annemieke en Arianne

Peter Beer, Annemieke van Esseveldt, Arianne van den Hoofdakker en Anuschka Rozenbrand voeren samen de financiële administratie van Prima voor elkaar: alle binnenkomende en uitgaande betalingen worden hier verwerkt. En dat zijn er nogal wat! Het is secuur werk, waarbij wij als Gevolmachtigd Agent indirect onder streng toezicht staan van de Nederlandse Bank. Aan de hand van schadedossiers worden betalingsopdrachten aan de bank

gegeven om schadevergoedingen uit te keren aan relaties en/of betrokkenen. Verder maakt deze afdeling bijvoorbeeld ook alle nota's en bankmachtigingen klaar, waarmee u uw premies betaalt. Gelukkig zijn de lijnen binnen Prima voor elkaar bijzonder kort. Daardoor kunnen we snel op elkaar inspelen. En dat merkt u meteen op uw bankrekening!

Peter vertelt dat er binnenkort nieuwe mogelijkheden komen rond het digitaal ontvangen van nota's. Annemieke besluit: 'Wij werken dan wel op de achtergrond maar hebben dezelfde drive als onze collega's om u een onbezorgd gevoel te geven. Uw zaken zijn bij ons in vertrouwde en deskundige handen!'

Ageeth Feenstra, John van Meeteren en Ottolien Hoog Antink vormen onze polisadministratie. Zij maken alle schadepolissen op en zorgen voor de aan- en afmelding van kentekens bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. 'Ja, wij zijn echte perfectionisten. Wij hebben een ontzettende hekel aan fouten. Dat komt goed uit in ons werk. Want bij het opmaken van polissen en het doorvoeren van wijzigingen is elk foutje er één teveel. Daarom hebben we hier het motto: "in één keer goed!" Niet voor niets controleren we elkaars werk altijd, voordat we de polissen verzenden.'



v.l.n.r. Ageeth, John en Ottolien

'Wij maken ook graag het verschil. Zo hadden we eens aan het eind van de middag een relatie aan de lijn die 's avonds laat met zijn gezin wilde afreizen naar Zuid-Frankrijk. Probleem was dat hij nog geen groene kaart had voor zijn nieuwe auto. Wij hebben die groene kaart direct in orde gemaakt waarna John deze persoonlijk bij de familie heeft afgegeven zodat ze 's nachts met een gerust gevoel op weg konden gaan. Dat is volgens ons ook de charme van Prima voor elkaar'

Een afdeling waar u ogenschijnlijk niets mee te maken heeft is P&O. Maar schijn bedriegt. Marianne Metz maakt al meer dan twintig jaar deel uit van het team. 'Eigenlijk zorg ik voor ons belangrijkste kapitaal: onze medewerkers.

Met een helder HR-beleid ben ik het aanspreekpunt op het gebied van personeelszaken. Samen met Hans en Kees creëer ik een werkklimaat waarin medewerkers met plezier werken en hun talenten benutten. Waarin klantgericht en proactief wordt gewerkt, met een juiste mix tussen vrijheid en verantwoordelijkheid. Wat dit oplevert? Tevreden klanten, betrokken medewerkers en een laag ziekteverzuim. En bovendien verbondenheid met elkaar, onze relaties en de mensen met wie wij samenwerken. Juist die combinatie maakt dat ik met heel veel plezier werk binnen dit fijne team.'



Marianne Metz

Bereikbaarheid buiten kantooruren

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.00 uur tot 17.00 uur. Maar ook buiten deze uren blijven wij gewoon bereikbaar. Als u belt met 0344-647070, kunt u uw boodschap inspreken. Vergeet daarbij niet uw naam en telefoonnummer duidelijk te vermelden. Een van onze adviseurs belt dan op korte termijn terug.

Aanmelden nieuwe auto

Voor het aanmelden van een nieuwe auto is het inspreken van uw naam, telefoonnummer en het nieuwe kenteken + meldcode voldoende. Uw auto is dan direct verzekerd! Ook een kort bericht via e-mail is toereikend. De meldingen via info@primavoorelkaar.com worden dagelijks bijgehouden.

