

Directeur inTwente:

## Goede zorg is geen handel

In mei dit jaar nam hij het roer over van het boegbeeld Chris Oomen. Aad de Groot is van oudsher een echte 'ziekenfondsman'. Hij begon zijn loopbaan bij het Haagse ziekenfonds Azivo, werd vervolgens directeur van het Vlietlandziekenhuis in Schiedam, om uiteindelijk toe te treden tot de directie van DSW, en dus ook van inTwente, waar hij nu de eindverantwoordelijke is. Wie is Aad de Groot en wat is hij met de zorg van plan?



### Hoe is het om Chris Oomen op te volgen?

"Eerlijk is eerlijk, het is niet makkelijk om iemand op te volgen die zo succesvol was. Chris heeft het geweldig gedaan. Maar ik ben zes jaar geleden op uitnodiging van Chris Oomen bij DSW komen werken en heb uitgebreid in de keuken kunnen kijken. Ik heb veel geleerd, zeker ook van Chris zelf. Het is een mooi en goed georganiseerd bedrijf met veel talentvolle, gedreven mensen die het bedrijfs-DNA met zich meedragen. Dat zijn dezelfde mensen op wie Chris altijd kon bouwen. In die zin is het dan ook weer wat makkelijker."

### Je was directeur van een ziekenhuis. Waarom koos je voor deze andere kant van de zorg?

"Er bestaat geen andere kant van de zorg. Als directeur van het ziekenhuis was het mijn belangrijkste verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat iedere patiënt snel en goed wordt geholpen. Wij zorgen ervoor dat onze verzekerden nu en in de toekomst de zorg krijgen die ze nodig hebben. Dat zij hun zorgverlener in vrijheid kunnen blijven kiezen. Samen met de zorgverleners hebben wij dan ook uiteindelijk hetzelfde doel: het bieden van goede zorg aan de patiënt. We moeten meer in overeenkomsten denken en minder in verschillen. Vertrouwen hoort daarbij. Ik vind het belangrijk om af en toe de praktijk van alledag zelf te ervaren. Onlangs heb ik meegelopen op de afdeling neonatologie van het Albert Schweitzerziekenhuis. Het viel me daar op dat er wel heel veel geregistreerd moet worden. Als die administratieve last vermindert, blijft er meer tijd over voor patiëntenzorg. Hier ligt ook een mooie taak voor een zorgverzekeraar."

### inTwente voert de zorgverzekeringswet uit zoals die bedoeld is. Wat betekent dat concreet?

"Voor ons zijn begrippen als solidariteit, goede zorg voor iedereen en vrije artskeuze geen loze kreten. Voor de zorgverzekering betaalt iedereen verplicht premie. Die premie is bedoeld om de kosten te dekken als iemand ziek wordt. Daar moet je altijd op kunnen rekenen. Zonder je af te hoeven vragen of je wel in het juiste ziekenhuis bent beland, en of de rekening wel vergoed wordt. Zorg verzekeren is meer dan premies innen en nota's uitbetalen. Dat is een serieuze zaak. De zorgverzekering mag om die reden geen commercieel product worden waarmee je stunt, met lokkertjes, kortingen of cadeautjes. Het is niet de bedoeling van de zorgverzekeringswet om de ene groep mensen tegen meerprijs beter te bedienen dan de andere groep. Of kortingen te geven waarvoor

anderen dan weer meer premie moeten betalen. Goede zorg en het recht daarop is geen handel. Zorg moet goed, betrouwbaar en beschikbaar zijn, zo vanzelfsprekend als water uit de kraan."

### Dus er verandert niets?

"Aan de uitgangspunten van onze organisatie wordt niets veranderd. Wij blijven die kleine, zelfstandige en eigenzinnige zorgverzekeraar. En het blijft ons streven om de nummer 1 zorgverzekeraar te blijven. Niet de grootste maar wel de beste. Dat betekent ook dat we ons in blijven zetten voor het algemeen belang van de zorg. Ik denk dat goede zorg voor onze ouderen in de toekomst de grootste opgave voor ons allemaal wordt. Daar wil ik me de komende periode nadrukkelijk voor inzetten."

## Overstappen is eenvoudig

Doe het uiterlijk 31 december

Wij zeggen uw oude verzekering op. U hoeft verder niets te doen.

- ➔ Ga naar [www.intwente.nl/aanmelden](http://www.intwente.nl/aanmelden) of bel 053 - 5 748 348
- ➔ Vul uw keuzes en persoonsgegevens in (u heeft uw BSN en rekeningnummer nodig)
- ➔ Controleer uw gegevens en verzend uw aanmelding

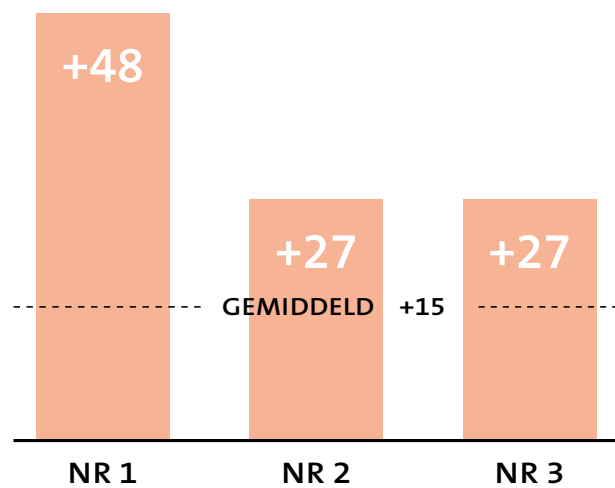


# De klantvriendelijkste verzekeraar van Nederland

inTwente is onderdeel van DSW Zorgverzekeraar. Door voor inTwente te kiezen, kunt u dus rekenen op alle voordelen en de topservice die DSW biedt. Verzekerden hebben ons voor het vijfde jaar op rij uitgeroepen tot de beste zorgverzekeraar van Nederland. Daar zijn we trots op! Daarnaast staan we ook nog in de top 10 van het 'Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland'. Dat is een verzekeraar nog nooit eerder gelukt!

## Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland

Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland is de grootste onafhankelijke publieksprijs voor klantvriendelijkheid. Wij staan dit jaar op de zesde plaats. Nog nooit eerder stond er een verzekeraar in de top 10. We staan tussen bedrijven als De Efteling, Rituals en Coolblue. Daar zijn we erg blij mee!



## Voor het vijfde jaar op rij op nummer één

Het onderzoeksbureau SAMR heeft ook in 2019 onderzoek gedaan naar de loyaliteit en tevredenheid van verzekerden over hun zorgverzekeraar. Voor het vijfde jaar op rij eindigen wij op nummer één met een NPS score van +48. De NPS (Net Promotor Score) geeft aan in hoeverre klanten bereid zijn hun zorgverzekeraar aan te bevelen. Het verschil in punten met de nummer twee was al groot, maar is nu ten opzichte van vorig jaar zelfs verdubbeld! De hogere score komt vooral door een forse stijging in het percentage promotors. Meer dan de helft van onze verzekerden beantwoordt de vraag of zij ons zouden aanbevelen met een negen (20%) of een tien (32%). Daarmee komt onze NPS uit op +48.

inTwente blinkt vooral  
in sociaal opzicht uit



## 'een eerlijke en sociale zorgverzekeraar'

Uit het onderzoeksrapport blijkt tevens dat wij vooral in sociaal opzicht uitblinken. Veel meer dan bij andere zorgverzekeraars benoemen onze verzekerden dat hun verzekeraar 'naar eer en geweten handelt'. Ook scoren wij aanzienlijk hoger op stellingen als 'laat zien oog te hebben voor mens en maatschappij' en 'draagt actief bij aan de verbetering van de kwaliteit van de Nederlandse gezondheidszorg'.

## Beste dienstverlening

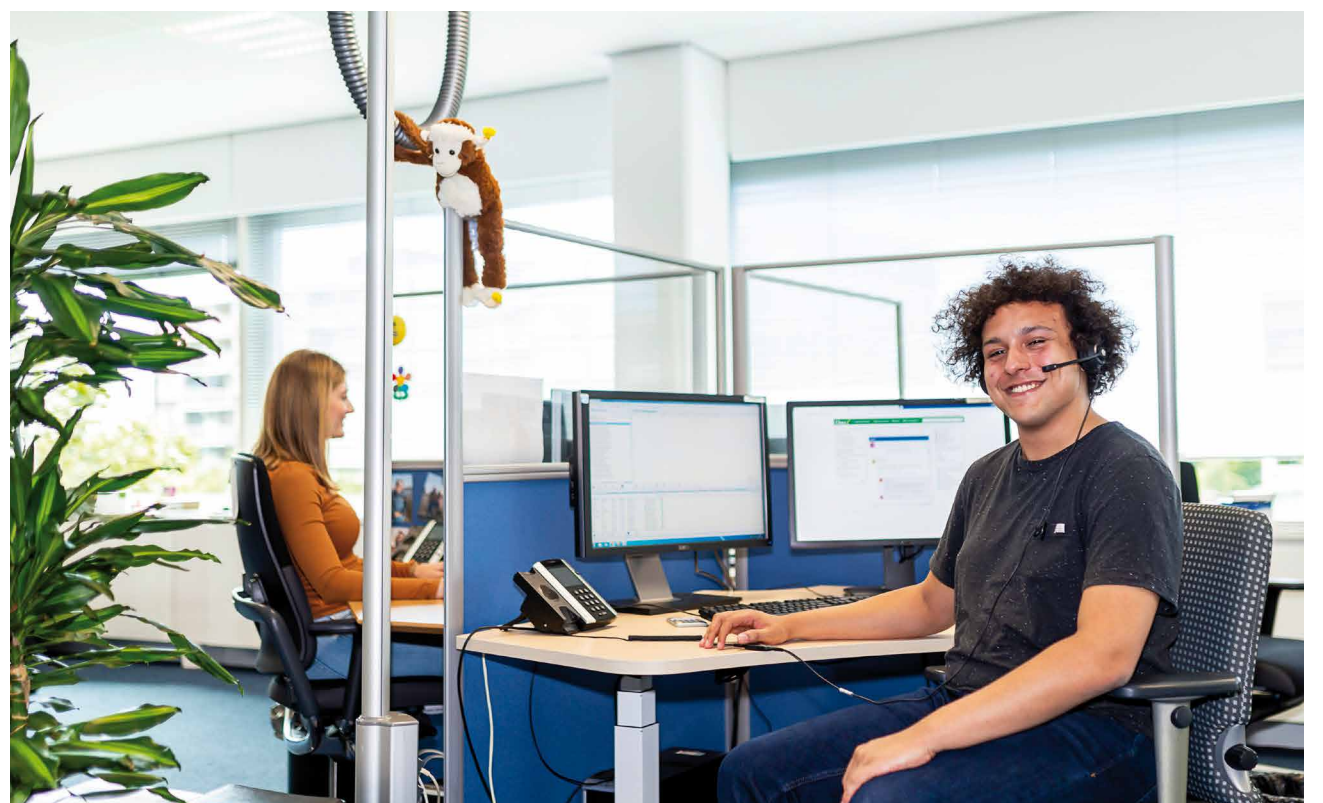
Met een 8,5 scoren we veruit het hoogste rapportcijfer voor de dienstverlening. Verzekerden beoordelen met name het indienen en afhandelen van declaraties (8,7), de beveiligde omgeving (8,5) en de app (8,6) bijzonder hoog. Volgens het rapport zijn onze verzekerden een stuk positiever over de app dan verzekerden van andere zorgverzekeraars.

## Liever de beste dan de grootste

Wij willen alle verzekerden bedanken voor de mooie beoordeling. Wij hebben het gevierd met een gebakje en zijn toen weer snel aan het werk gegaan om ervoor te zorgen dat we volgend jaar weer de beste zijn!

## Echte mensen aan de telefoon

Als je 'keuzemenu' zegt, gaan al onze haren overeind staan. Keuzemenu's vinden we leuk in een restaurant, niet aan de telefoon. Daar horen echte mensen te zitten. Mensen die niet bij een callcenter maar bij inTwente werken. Mensen die jouw vraag begrijpen, je meteen helpen en eerlijke informatie geven. Met korte lijntjes zit je zó bij de juiste persoon. Want als het met zorg te maken heeft, is een luisterend oor wel het minste dat we kunnen bieden. Of dat nu via de mail, social media of de telefoon is: bij inTwente krijg je snel een antwoord op je vragen.





# Wij komen naar u toe

Ook dit jaar bezoeken wij weer verschillende plaatsen in de regio. Hieronder vindt u het overzicht van de standplaatsen.

## vrijdag 27-12

**Hengelo** Winkelcentrum Groote Driene, zijde cafetaria 13.00 - 15.00 uur

**Hengelo** Winkelcentrum Hasselo, zijde Hans Vonkstraat 15.30 - 17.30 uur

## zaterdag 28-12

**Hengelo** Enschedesestraat aan de overkant van de Lambertusbasiliek 11.30 - 16.00 uur

## zondag 29-12

**Almelo** Koornmarkt 13.30 - 16.00 uur

## maandag 30-12

**Enschede** Van Heekplein 13.30 - 16.00 uur

## Gezondheid!

‘Ik ben alleen maar aan het betalen voor iets dat ik niet gebruik’.

Als u dat kunt zeggen, bent u écht een geluksvogel.

Gezondheid is voor veel mensen het grootste goed, en voor veel (chronisch) zieke mensen hun grootste wens. Je realiseert het je niet altijd, maar gezondheid is heel wat waard!

De gezondheidszorg is voor ons allemaal beschikbaar. Iemand die nu gezond is, kan morgen zijn been breken. Dan moet je kunnen rekenen op goede zorg. Door samen de lasten te dragen, houden we de zorg bereikbaar voor iedereen.

Bij inTwente is het eigen risico met een symbolisch bedrag van € 10,- verlaagd naar € 375,-. Daarmee willen we een duidelijk signaal afgeven: de gezondheidszorg is van ons allemaal. Dus laten we dan ook de kosten eerlijk delen.

## Geen patiëntenstop bij inTwente

Niemand vindt het leuk om voor een gesloten deur te staan, laat staan als dit de noodzakelijke zorg vanwege uw gezondheid betreft. Toch lezen we de laatste tijd steeds vaker dat zorgverleners zich genoodzaakt voelen een patiëntenstop in te voeren voor verzekerden van bepaalde zorgverzekeraars. Reden hiervoor is dat het budget wat de zorgverzekeraar met de zorgverlener heeft afgesproken niet toereikend blijkt te zijn.

inTwente heeft met alle ziekenhuizen in de regio een overeenkomst

Bij inTwente vinden wij dat onze verzekerden niet in deze situatie terecht mogen komen. Als zorgverzekeraar zien wij het als onze taak om ervoor te zorgen dat u de zorg die u nodig heeft ook kunt krijgen. Wij sluiten daarom met zoveel mogelijk zorgverleners overeenkomsten, waarbij wij tevens afspreken hoe de zorg voor onze verzekerden voortgezet wordt als het afgesproken budget bereikt is. Dat is eerlijker voor onze verzekerden, maar ook voor de zorgverleners.







Inmiddels heeft inTwente met alle ziekenhuizen in de regio, tot wederzijdse tevredenheid, overeenkomsten voor 2020 gesloten. U kunt nu dus al gerust zijn dat u ook volgend jaar bij inTwente niet geconfronteerd zult worden met een patiëntenstop.

## Fraude in de zorg

inTwente staat landelijk bekend als de zorgverzekeraar die aan zorgfraude veel aandacht besteedt. Misdaad mag niet lonen, vinden wij. Het gaat immers om het premiegeld van onze verzekerden dat bedoeld is om zorgkosten te betalen en onder geen voorwaarde in de zakken van malafide zorgverleners mag verdwijnen.

Bij inTwente is daarom een gespecialiseerd team actief dat fraude vaak succesvol opspoot en stopt. Regelmatig komen wij dankzij een tip van een verzekerde of zorgverlener fraude op het spoor. Meldingen worden altijd nagetrokken.

Vergelijk ons gerust met uw huidige verzekering

						
<b>Basis</b>	combinatie	natura	natura	combinatie	natura	natura
<b>Vrije artskeuze</b>	✓	✗	✗	✓	✗	✗
<b>Pemie</b>	€ 118,-	€ 125,45	€ 123,-	€ 118,-	€ 125,45	€ 123,-
<b>Aanvulling</b>	AV-Standaard	twee sterren + één ster tandheelkunde	ExtraVerzorgd 2 + TandVerzorgd 250	AV-Top	twee sterren + twee sterren tandheelkunde	ExtraVerzorgd 2 + TandVerzorgd 500
<b>Premie</b>	€ 22,25	€ 35,20 *	€ 33,-	€ 38,50	€ 41,90 *	€ 40,45
<b>Fysiotherapie</b>	12 beh.	12 beh.	18 beh.	27 beh.	12 beh.	18 beh.
<b>Tandheelkunde</b>	meest voorkomende behandelingen, geen kronen en bruggen	75%/100%, max. € 250,-	80%, max. € 250,-	meest voorkomende behandelingen	75%/100%, max. € 500,-	80%, max. € 500,-
<b>Orthodontie</b>	75%, max. € 685,-	geen	geen	Tot 18 jaar: 75%, max. € 2.000,- Vanaf 18 jaar: 75%, max. € 1.000,-	geen	geen
<b>Totaalpremie</b>	<b>€ 140,25</b>	<b>€ 160,65</b>	<b>€ 156,-</b>	<b>€ 156,50</b>	<b>€ 167,35</b>	<b>€ 163,45</b>

\* Deze premie geldt voor verzekerden vanaf 30 jaar

# Win een Fitbit! Zorgverlener in het zonnetje



inTwente is betrokken bij de zorg en begaan met wat er speelt. Maar de echte helden, dat zijn de mensen die dag in, dag uit aan het bed of de behandeltafel staan. De (huis)artsen, de verpleegkundigen of verzorgenden, de mantelzorgers, de fysiotherapeuten en de tandartsen.

Welke zorgverlener ben jij dankbaar? Wie wil jij in het zonnetje zetten?

Laat het ons weten en misschien win jij wel een Fitbit voor jou én voor jouw zorgheld! Meedoen kan ook op onze Facebookpagina (inTwente Zorgverzekeraar).

Stuur uw reactie naar:  
inTwente Zorgverzekeraar  
O.v.v. Win een Fitbit  
Postbus 1070  
7500 BB Enschede

Mijn zorgheld is

omdat

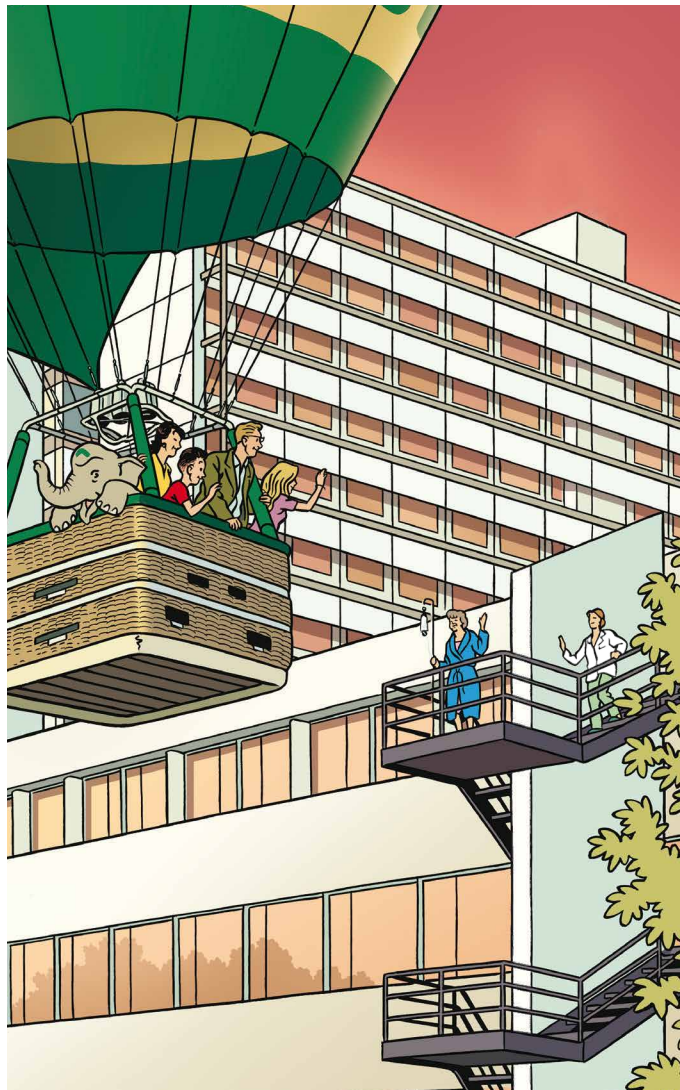
**Uw gegevens**

Naam

Woonplaats

Telefoonnummer

De winnaars worden op woensdag 15 januari 2020 geïnformeerd



## Hoelang mag u uw zorgverlener nog zelf kiezen?

De vrijheid om uw zorgverlener zelf te kunnen kiezen, is een belangrijk recht. De overheid wilde die keuzevrijheid in 2015 ter discussie stellen. Wij hebben ons destijds als enige zorgverzekeraar in woord en daad fel tegen de dreigende beperking van de vrije artskeuze verzet. Nu de discussie over het behoud van de vrije artskeuze opnieuw oplaait, kunt u erop rekenen dat wij ons hiervoor zullen blijven inzetten.

### Keuzevrijheid zonder financiële drempels

Het ministerie van VWS heeft het plan niet-gecontracteerde zorgverleners te ontmoedigen door nog maar 50% van het tarief te vergoeden. Zo zouden dubieuze zorgverleners gemakkelijker buiten de deur gehouden kunnen worden. Wij vinden dat een slecht plan, omdat dit het recht van de patiënt om zelf zijn zorgverlener te kiezen aantast. Als de zorgverzekeraar nog maar de helft hoeft te betalen, is de andere helft voor rekening van de patiënt. Dat betekent dat keuzevrijheid

er dan alleen nog is voor de mensen die het kunnen betalen. Zo ver willen wij het nooit laten komen, want wij zien de vrije artskeuze als een fundamenteel element van ons zorgstelsel. Als een zorgverlener zijn werk goed doet, dan moet de vergoeding ook goed zijn. Het opwerpen van een financiële drempel is daarom niet redelijk. Overigens vinden wij dat een dubieuze zorgverlener helemaal niets betaald zou moeten krijgen, dus ook geen 50%.

## Kies voor de complete verzekeringen van inTwente

In 2020 bedraagt de premie van onze basisverzekering € 118,- per maand. Iedereen heeft bij ons dezelfde polis: een combinatiepolis. U heeft hiermee het beste van twee werelden, namelijk het gemak van gecontracteerde zorg én vrije zorgverlenerskeuze.

Niet alle zorg is opgenomen in de basisverzekering. Als u bijvoorbeeld regelmatig naar de tandarts gaat of onder behandeling bent bij een fysiotherapeut, kan een aanvullende verzekering een uitkomst zijn.

Bij inTwente houden we het simpel. Overzichtelijke, complete pakketten voor een redelijke prijs.

Zo hebben wij de AV-Standaard, met dekking voor onder andere fysiotherapie, tandheelkunde en kosten in het buitenland voor € 22,25. Of kies ons meest gekozen pakket, de AV-Top met een uitgebreidere dekking voor € 38,50 per maand.

Wilt u liever geen tandheelkunde meeverzekeren? Kijk dan eens naar de AV-Compact.

bekijk alle  
vergoedingen en premies  
op [www.intwente.nl/av](http://www.intwente.nl/av)



## inTwente heeft één polis met één premie

Wij bieden iedereen dezelfde polis voor hetzelfde geld. Kortingen voor bepaalde groepen of collectieven? Daar doen wij niet aan, want uiteindelijk worden die kortingen door de overige verzekerden betaald. Om korting te kunnen geven en toch uit te komen met de kosten, wordt bij veel verzekeraars de basispremie hoger vastgesteld. Wij houden het liever solidair en overzichtelijk.