

Directeur DSW:

## 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, waar hij nu de eindverantwoordelijke is. Wie is Aad de Groot, wat is hij met de zorg van plan en gaat hij DSW veranderen?



### 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. DSW is een mooi en goed georganiseerd bedrijf met veel talentvolle, gedreven mensen die het DNA van DSW 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. Bij DSW zorgen wij 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."

### DSW 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 DSW blijft DSW?

"Aan de uitgangspunten van DSW wordt niets veranderd. DSW blijft 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. Dus ja, DSW blijft DSW. 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 [dsw.nl/aanmelden](https://dsw.nl/aanmelden) of bel 010 - 2 466 466
- ➔ Vul uw keuzes en persoonsgegevens in (u heeft uw BSN en bankrekeningnummer nodig)
- ➔ Controleer uw gegevens en verzend uw aanmelding

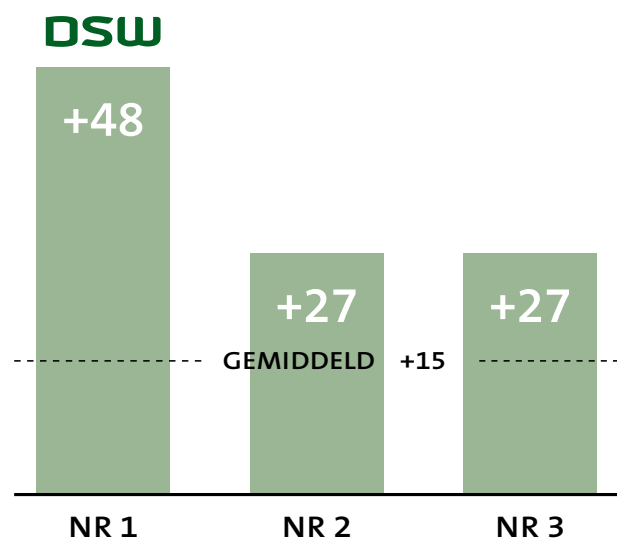


# De klantvriendelijkste verzekeraar van Nederland

DSW is door verzekerden voor het vijfde jaar op rij uitgeroepen tot de beste zorgverzekeraar van Nederland. Daar zijn we trots op! Het is haast moeilijk om bescheiden te blijven, want we staan 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. DSW staat 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!



## DSW 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 eindigt DSW 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 de DSW-verzekerden beantwoordt de vraag of zij DSW zouden aanbevelen met een negen (20%) of een tien (32%). Daarmee komt de NPS van DSW uit op +48.

DSW blinkt vooral in sociaal opzicht uit



## 'DSW: een eerlijke en sociale zorgverzekeraar'

Uit het onderzoeksrapport blijkt tevens dat DSW vooral in sociaal opzicht uitblinkt. Veel meer dan bij andere zorgverzekeraars benoemen DSW-verzekerden dat hun verzekeraar 'naar eer en geweten handelt'. DSW scoort ook aanzienlijk hoger op stellingen als 'DSW 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

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

## Liever de beste dan de grootste

DSW wil 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 DSW 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 social media, aan de telefoon, aan het loket of met een appje is: bij DSW krijg je snel een antwoord op je vragen.





# 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 DSW 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.

## Onze klanten aan het woord

### Marc Kuiper Fysiotherapeut uit Groningen



“Ik hoorde via via hele goede berichten over DSW. Het is geen dure verzekering en je krijgt waar voor je geld. Ik ben ook blij met de vrije keuze, fijn dat mijn verzekeraar niet bepaalt waar ik naar toe kan en mag. Als mensen mopperen over hun zorgverzekering dan adviseer ik hen vaak om bij DSW te kijken. Dan hoor ik altijd: ‘Die ken ik helemaal niet’. En dan zeg ik: ‘Kijk er maar eens naar’. Haha! Daarna hoor ik alleen maar positieve berichten.”



### Adriaan Rodenburg uit Haringhuizen

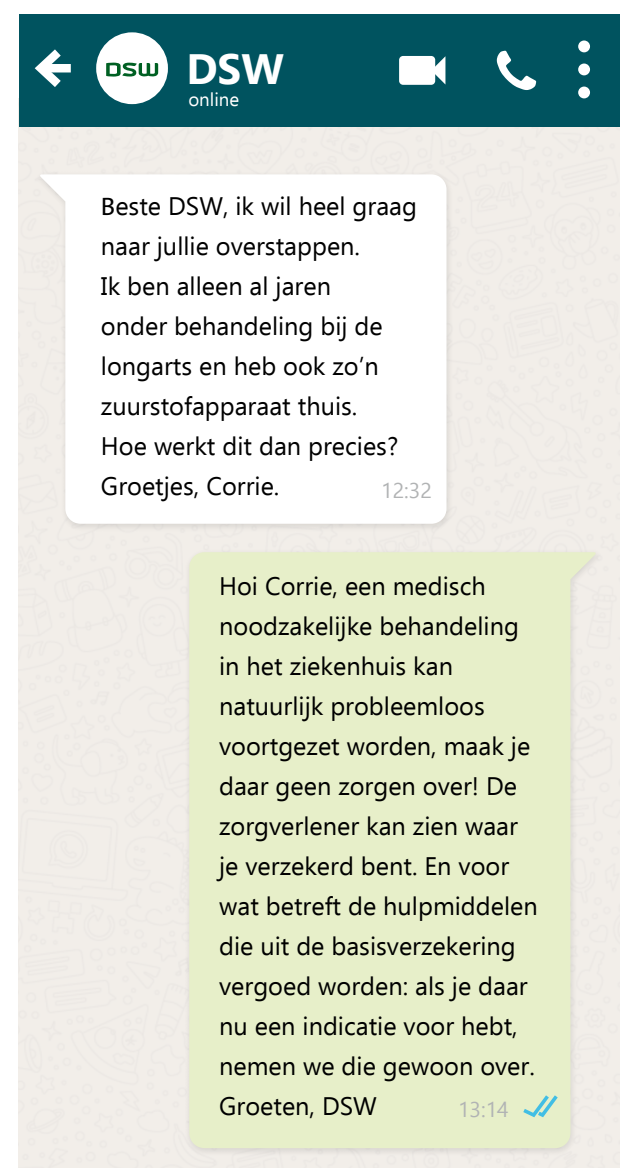
“Ik heb nog weleens tandartsnota’s die ik even door moet sturen, nou, zelfs ’s avonds krijg ik tien minuten na het indienen al de melding: de nota is ontvangen en verwerkt, dat gaat misschien automatisch, dat weet ik niet, maar ik heb vaak de volgende dag mijn geld al! Maar wat me het meest aanspreekt, is vooral de filosofie die achter deze zorgverzekeraar zit.”

### Hennie Klomp Coach in opleiding uit Surhuisterveen

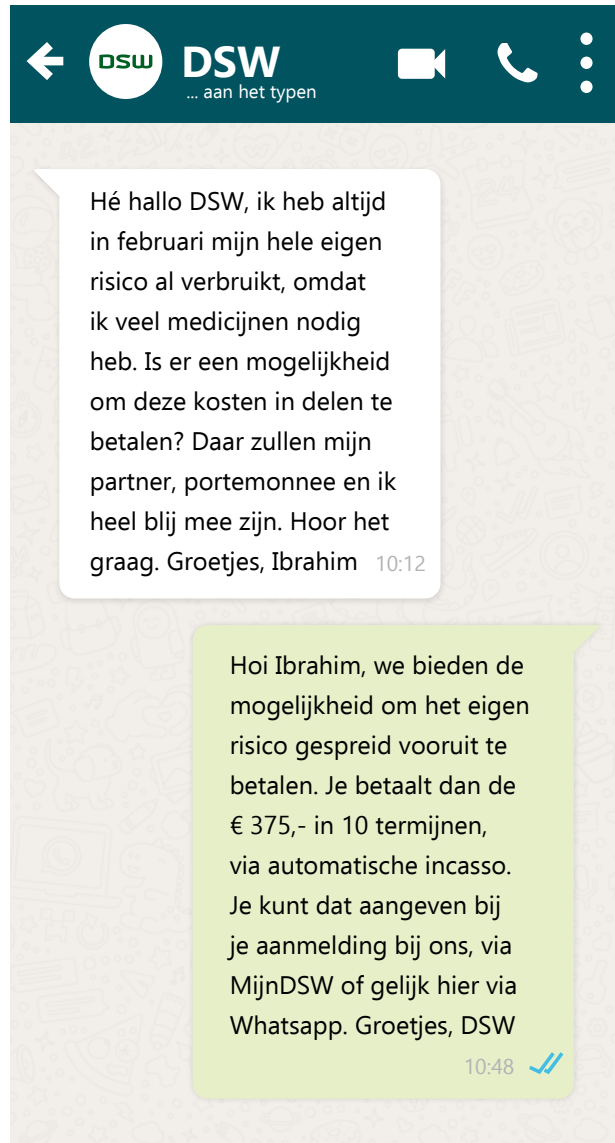


“Ik las natuurlijk wel dat het een menselijke verzekering was, maar in eerste instantie ga je toch zelf kijken naar prijs en de vergoedingen. Toen kwam DSW goed uit de bus. Niet duur en toch veel vergoedingen. Bij DSW merk je dat er een mens achter de verzekering zit, die met je meedenkt. Dat meen ik oprecht.”

## Whatsappen met DSW



06 22 38 39 06



# Fraude in de zorg

DSW 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 DSW 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.

## Onze klanten aan het woord

### Alex Esmeijer uit Westwoud

“Het viel op dat DSW nergens in vergelijkingssites naar voren kwam, ze betalen niet voor een vergelijking, dus dat komt ten goede aan de premie. Ik ben op de site van DSW zelf gegevens gaan invullen en toen bleek DSW goedkoper dan mijn collectieve verzekering.”



### Annemarieke Daniëls Zorgverlener uit Nieuwerkerk aan den IJssel

“DSW is een kleinschalige zorgverzekeraar, waar je geen nummer bent. Als ik bel voor cliënten krijg ik altijd iemand aan de telefoon. Je kunt mailtjes sturen waar meteen op wordt geantwoord, dat vind ik fijn.”



## Win een Fitbit! Zorgverlener in het zonnetje

DSW 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 (DSW Zorgverzekeraar) of op Instagram (DSW\_Zorg).

Stuur uw reactie naar:  
DSW Zorgverzekeraar  
O.v.v. Win een Fitbit  
's-Gravelandseweg 555  
3119 XT Schiedam

Mijn zorgheld is

omdat

Uw gegevens

Naam

Woonplaats

Telefoonnummer

De winnaars worden op woensdag 15 januari 2020 geïnformeerd

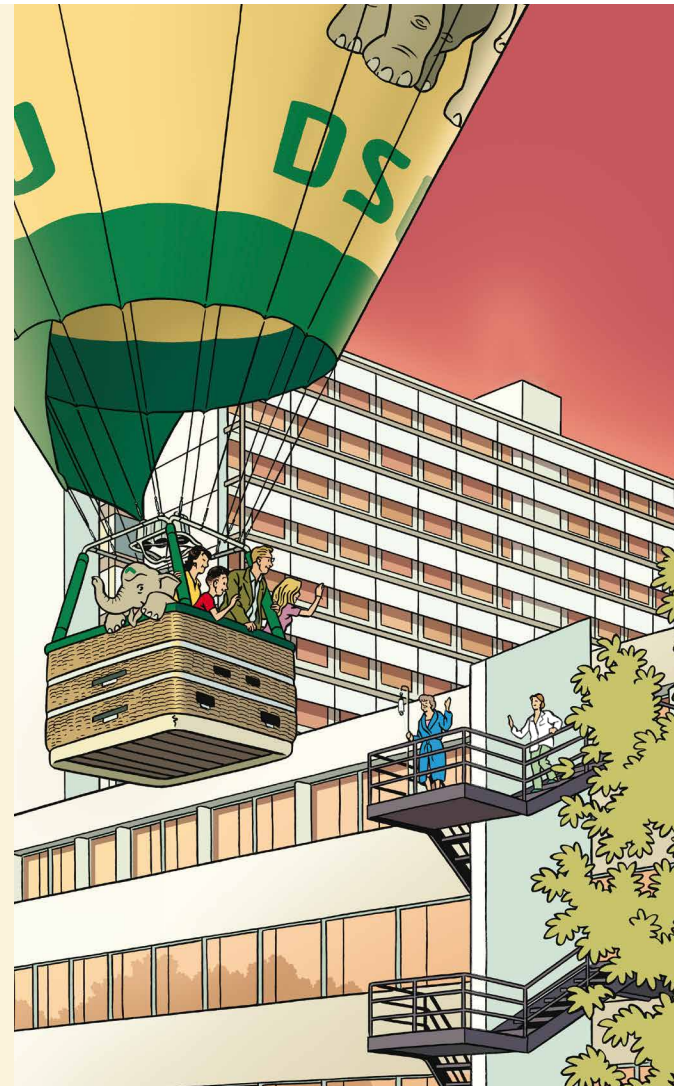
# Hoelang mag u uw zorgverlener nog zelf kiezen?

De vrijheid om uw zorgverlener zelf te kunnen kiezen, is een belangrijk recht. De overheid wilde die keuzevrijheid in 2015 ter discussie stellen. DSW heeft zich 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 DSW zich hiervoor zal 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. DSW vindt 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 wil DSW 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 vindt DSW dat een dubieuze zorgverlener helemaal niets betaald zou moeten krijgen, dus ook geen 50%.



# Kies voor de complete verzekeringen van DSW

In 2020 bedraagt de premie van onze basisverzekering € 118,- per maand. Bij DSW heeft iedereen 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 DSW 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 [dsw.nl/av](https://dsw.nl/av)



# DSW populair bij overstappers

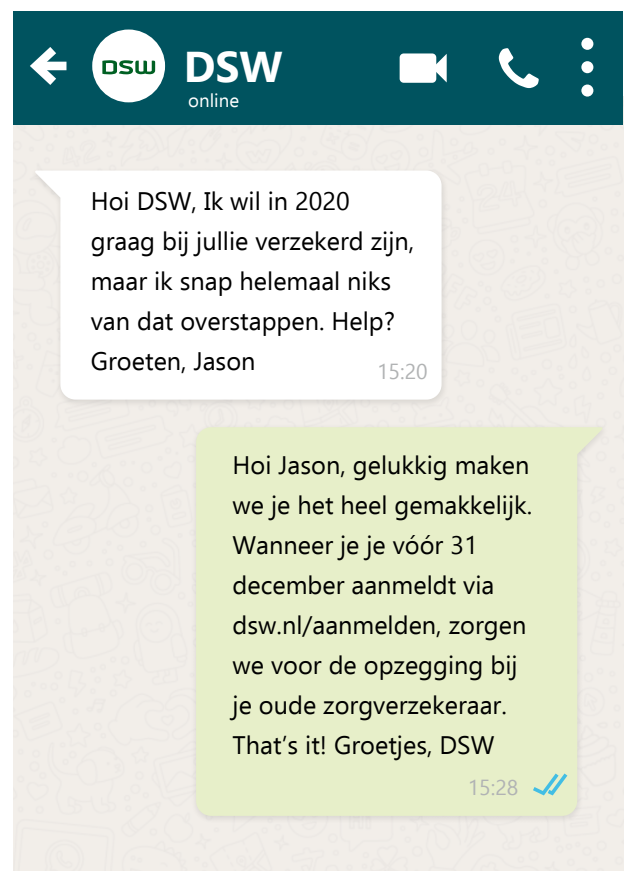
Elk jaar tussen kerst en oud en nieuw worden we er weer mee geconfronteerd: overstappen van zorgverzekeraar. Dat kan nog tot en met 31 december.

Sommige mensen kijken daarbij vooral naar de premie. Bij DSW merken we juist dat veel mensen voor ons kiezen omdat ze een ander geluid waarderen. Daardoor hebben wij in de afgelopen jaren het vertrouwen van veel nieuwe verzekerden gekregen.

## Ook toe aan een verzekeraar die het anders doet?

Ons advies: vergelijk DSW eens met uw eigen zorgverzekeraar. Als u zich nu bij de beste aansluit, kunt u volgend jaar rond deze tijd rustig van de feestdagen genieten.

# Whatsappen met DSW



Hoi DSW, Ik wil in 2020 graag bij jullie verzekerd zijn, maar ik snap helemaal niks van dat overstappen. Help? Groeten, Jason 15:20

Hoi Jason, gelukkig maken we je het heel gemakkelijk. Wanneer je je vóór 31 december aanmeldt via [dsw.nl/aanmelden](https://dsw.nl/aanmelden), zorgen we voor de opzegging bij je oude zorgverzekeraar. That's it! Groetjes, DSW 15:28

# DSW

zorgverzekeraar