

De case

Het heeft Lena Lammers (74) uit Hoogvliet de laatste tijd niet meegezeten. Het begon allemaal in 2005, toen ze plotseling op straat was gevallen. De huisarts stuurde haar voor onderzoek naar de afdeling neurologie, waar ze te horen kreeg dat ze meerdere hersentumoren had. Ze werd hieraan geopereerd, maar kreeg ongewoonlijk veel last van wondvocht. Het medisch personeel nam haar klachten niet serieus. Zeven maanden zou ze op een nieuwe operatie moeten wachten. Te lang, wist ze, want zo lang kon ze de pijn niet verdragen. Ten einde raad belde ze met Achmea Zorgbemiddeling.

KLANT LENA LAMMERS:

‘Dankzij Achmea maakte ik mijn vijftigjarige huwelijk mee’

‘In eerste instantie wilde ik alleen mijn klacht kwijt over het ziekenhuis. Dat ik daadwerkelijk verder zou worden geholpen, had ik niet verwacht. De medewerkster die ik aan de lijn kreeg, was zó aardig, en zei dat ze het allemaal voor me zou regelen. En ja hoor, binnen een uur belde ze terug. Ze had een afspraak voor me gemaakt in een Belgisch ziekenhuis. Ik wist niet wat me overkwam! Niet lang daarna werd ik in België door heel vriendelijke artsen geopereerd. Volgens hen had ik last van wondvocht omdat de eerste operatie erg slordig was uitgevoerd.

Sinds deze positieve ervaring met de afdeling Zorgbemiddeling ben ik een wandelend reclamebord voor ze geworden. Iedereen die ik ken raad ik aan om een zorgverzekering bij Achmea af te sluiten, omdat je daar tenminste vriendelijk en correct wordt

behandeld. De medewerkers lossen niet alleen je problemen op, maar denken ook verder met je mee. Ze wezen mij bijvoorbeeld op de mogelijkheid van een overnachting voor mijn man, op loopafstand van het Belgische ziekenhuis. Dat scheelde hoge hotelkosten.

Om de afdeling te bedanken, heb ik drie appeltaarten gebakken. Samen met mijn man heb ik ze persoonlijk bij het KCC in Leiden langs gebracht. Een tijdje later stuurden ze mij een kaart, vol beterschapswensen. Erg lief van ze. Het mooiste is dat ze me altijd serieus hebben genomen; zij vinden mij geen zeur. Als de afdeling Zorgbemiddeling mij niet zo goed zou hebben geholpen, dan had ik waarschijnlijk het feest voor mijn vijftigjarige huwelijk niet meer mee kunnen maken.’



‘OM DE AFDELING TE BEDANKEN,
HEB IK DRIE APPELTAARTEN
GEBAKKEN.’