



Het mooiste vak van de wereld

Medische - en Reishulpverlening

Elke nacht
maak ik een
wereldreis

Amélie van Ginkel, International Assistance Coordinator
eurocross.nl/amelle



'Nachtdiensten vind ik het leukste om te doen. Alles lijkt rustig en stil, maar niets is minder waar. We beginnen om 23.00 uur en steken meestal direct de oceaan over. Rond die tijd komen de telefoontjes vanuit Noord- en Zuid-Amerika binnen en krijgen we reizigers met een reis- of een medisch probleem aan de lijn. Daarna gaan we door naar Nieuw Zeeland en Australië. En even later komt Azië erbij en wordt het vanzelf weer 07.00 uur. Elke nacht maak ik weer een wereldreis. Maar het allerleukste vind ik mensen helpen. Dat probeer ik zo goed mogelijk te doen. Als ik voor iemand van meerwaarde ben geweest, ga ik met een goed gevoel naar huis. Dat is wat we doen bij Eurocross. Iemand belt op die geholpen moet worden, en dat regelen wij. Hoe dan ook.'

Medische – en Reishulpverlening

Het kan iedereen overkomen in het buitenland: ziek worden of te maken krijgen met een ander probleem waarbij hulp noodzakelijk is. Dagelijks helpen wij honderden mensen in een dergelijke situatie. Zij zijn blij dat ze hun verhaal kwijt kunnen en dat ze zich geen zorgen hoeven te maken over een oplossing. Ze kunnen een beroep doen op Eurocross Medische- en Reishulpverlening.

Onze dienstverlening

Wij helpen de klanten van onze opdrachtgevers bij ziekte of problemen in het buitenland. We bieden advies en ondersteuning bij bijvoorbeeld bezoek aan een arts of verblijf in het ziekenhuis, maar zorgen ook voor praktische zaken als betalingsgaranties en het boeken van een terugreis of hotelovernachting. We helpen bij het vervangen van reisdocumenten of het blokkeren van bankpassen en fungeren als intermediair mocht iemand de taal van het land niet machtig zijn. Mensen zorgen uit handen nemen op het moment dat het er echt toe doet, dat is onze belangrijkste taak. Daarvoor zijn we op ieder moment van de dag bereikbaar, ook 's nachts en in het weekend.

Waarde voor de opdrachtgever

Onze opdrachtgevers vertrouwen ons hun klanten toe op het meest belangrijke moment: als een klant in een nood-situatie een beroep op onze opdrachtgever doet. Dan komt het er op aan om de beste hulpverlening te bieden. Dat begint bij de zekerheid dat we altijd bereikbaar zijn. We investeren veel in business continuity: een uitgebreid pakket aan noodmaatregelen dat ervoor zorgt dat de hulpverlening altijd door kan gaan. Minstens zo belangrijk is ons wereldwijde partnernetwerk. Alles staat of valt met de kwaliteit

die zij aan de klant leveren. Het gaat echter niet om kwaliteit alleen: onze afdeling Provider Relations maakt jaarlijks afspraken met onze partners over kwaliteit én prijs. Zo beperken we de schadelast voor opdrachtgevers. We maken ook gebruik van de netwerken van onze collega alarmcentrales binnen Astrum Assistance Alliance, die op hun eigen thuismarkt goede afspraken hebben. Binnen lopende dossiers houdt ons Cost Control team de kostenontwikkeling in de gaten. Zij kijken bijvoorbeeld of er sprake is van overbehandeling of fraude. Voor het volgen van lopende dossiers kunnen opdrachtgevers realtime meekijken via een web applicatie.

Wij zien het als onze toegevoegde waarde om onze opdrachtgevers vanuit onze dagelijkse praktijk te adviseren zodat zij de dienstverlening aan hun klanten steeds verder kunnen verbeteren. We doen dit aan de hand van onze periodieke managementinformatie, maar ook de resultaten van ons online klanttevredenheidsonderzoek vormen een belangrijke bron van inzicht waar verbetering mogelijk is en waar kansen liggen voor vernieuwing.

Vakmanschap

Zeker bij medische – en reishulpverlening komt het aan op de vaardigheden en de betrokkenheid van onze hulpverleners.

We hebben vaak te maken met stressvolle of emotionele gebeurtenissen. Het gaat dan niet alleen om het bieden van een oplossing, maar vooral om te denken vanuit de persoonlijke situatie van de klant. Dat bedoelen we met 'vakmanschap met hart en ziel'. Daar besteden we bij de Eurocross Assistance Academy – onze eigen vakopleiding – veel aandacht aan. Al onze hulpverleners volgen daar hun opleidingen, trainingen en coaching.

**Alles lijkt rustig en stil,
maar niets is minder waar.**

Een belangrijke afdeling in de hulpverlening is ons Medisch Team van artsen en verpleegkundigen. Zij zijn gespecialiseerd in het beoordelen van medische situaties op afstand en het begeleiden van klanten bij het medische proces ter plaatse en eventuele repatriëring naar Nederland.

FACTS & FIGURES:

37.000

Aantal dossiers per jaar

3.500

Aantal repatriëringen en evacuaties per jaar

29,1%

Marktpositie zorgverzekeraars

24,9%

Marktpositie reisverzekeraars

100.000

Aantal providers wereldwijd

8,2

Klanttevredenheid