

Stefan van Spengen heeft een medicijn nodig voor zijn insulineallergie, maar zijn zorgverzekeraar vergoedt het niet. Als je lid bent, kun je in zulke gevallen terecht bij Diabetesvereniging Nederland.

TEKST EVA RENSMAN



## DVN helpt bij individuele zaken "Wij komen sneller op de goede plek"

Heb je als lid een vraag of een probleem waar je hulp bij nodig hebt? Dan kom je eerst bij het Klantcontactcentrum van DVN terecht. Zij hebben veel vragen al eerder gehoord en kunnen je vaak al verder helpen. Is een probleem ingewikkelder, dan kom je bij één van de drie belangenbehartigers terecht. Zoals Carin Koning: "Veel mensen zijn opgelucht dat er eindelijk naar hen wordt geluisterd."

### Lastig uitleggen

Wat ook helpt: duidelijk maken waardoor de problemen zijn ontstaan. "Bij het CBR is het bijvoorbeeld al een tijd een chaos, er zijn

lange wachttijden. Het scheelt een beetje als je dat kunt uitleggen. Als we vaker dezelfde klacht horen, trekken we aan de bel bij de organisatie." Soms zijn regels lastig uit te leggen. "Flash Glucose Monitoring wordt vergoed voor onder andere volwassenen met type 1 die een hoog HbA1c hebben (hoger dan 64). Maar wat als je daar net onder zit? Of als je om een andere reden er baat bij zou hebben, bijvoorbeeld vanwege je beroep? Over dit soort onderwerpen hebben we regelmatig overleg met betrokken partijen. Over de regels en over een bredere vergoeding waar we ons hard voor

maken, maar ook over individuele zaken." Overigens heeft niet iedereen altijd begrip, nuanceert ze. Het niet krijgen van vergoedingen van de zorgverzekeraar maakt sommige mensen boos. "Dat begrijp ik heel goed. Maar wat wel eens wordt vergeten is dat je geen "recht" hebt op vergoeding, je kunt er aanspraak op maken. En daarvoor gelden voorwaarden."

### In gesprek

Klopt er iets niet, dan gaat Carin of een van haar collega's aan de slag. Bijvoorbeeld voor Stefan van Spengen, die diabetes type 1 heeft

en ernstige insulineallergie. De dermatoloog/allergoloog stelde voor pods met insuline te gebruiken en die voor een derde te vullen met hydrocortison tegen de allergie. Dat betekende dat hij 45 pods per drie maanden nodig had in plaats van 30. En dat wilde de zorgverzekeraar niet vergoeden. Van Spengen: "Mijn diabetesverpleegkundige heeft nog geprobeerd te onderhandelen, maar dat hielp niet. Toen is DVN erin gedoken. En het is hen gelukkig wel gelukt." Helaas hielpen de pods onvoldoende, de allergie wordt steeds erger en Van Spengen heeft opnieuw hulp van DVN inge-

roepen vanwege een vergoeding. "Mijn arts wil een medicijn proberen dat onder andere wordt gebruikt bij psoriasis. En nu heb ik weer hetzelfde probleem: dit medicijn wordt wel vergoed voor psoriasis, maar niet voor diabetes." DVN ging opnieuw in gesprek met de verzekeraar. Carin: "Heel schrijnend, omdat hij er precies tussen valt door de eisen van de verzekering. Maar ik heb goede hoop dat we een oplossing gaan vinden."

### Voor elkaar

Waarom had DVN wel succes? "Als je zelf contact opneemt, kom je bij een klantenservice uit. Het is dan

moeilijker om je verhaal te doen. Wij komen door onze contacten op een andere plek in de organisatie binnen."

Hoe groter onze achterban, hoe meer succes. "Als DVN veel leden vertegenwoordigt, nemen politici en verzekeraars ons serieus, de grootte van de groep maakt indruk. Ook dat is een belangrijke reden om lid te zijn. Je doet het voor elkaar." ◀

Op [dvn.nl/verhalen](http://dvn.nl/verhalen) lees je het uitgebreide verhaal van Stefan. "Als er niets verandert, ga ik eerder dood"

