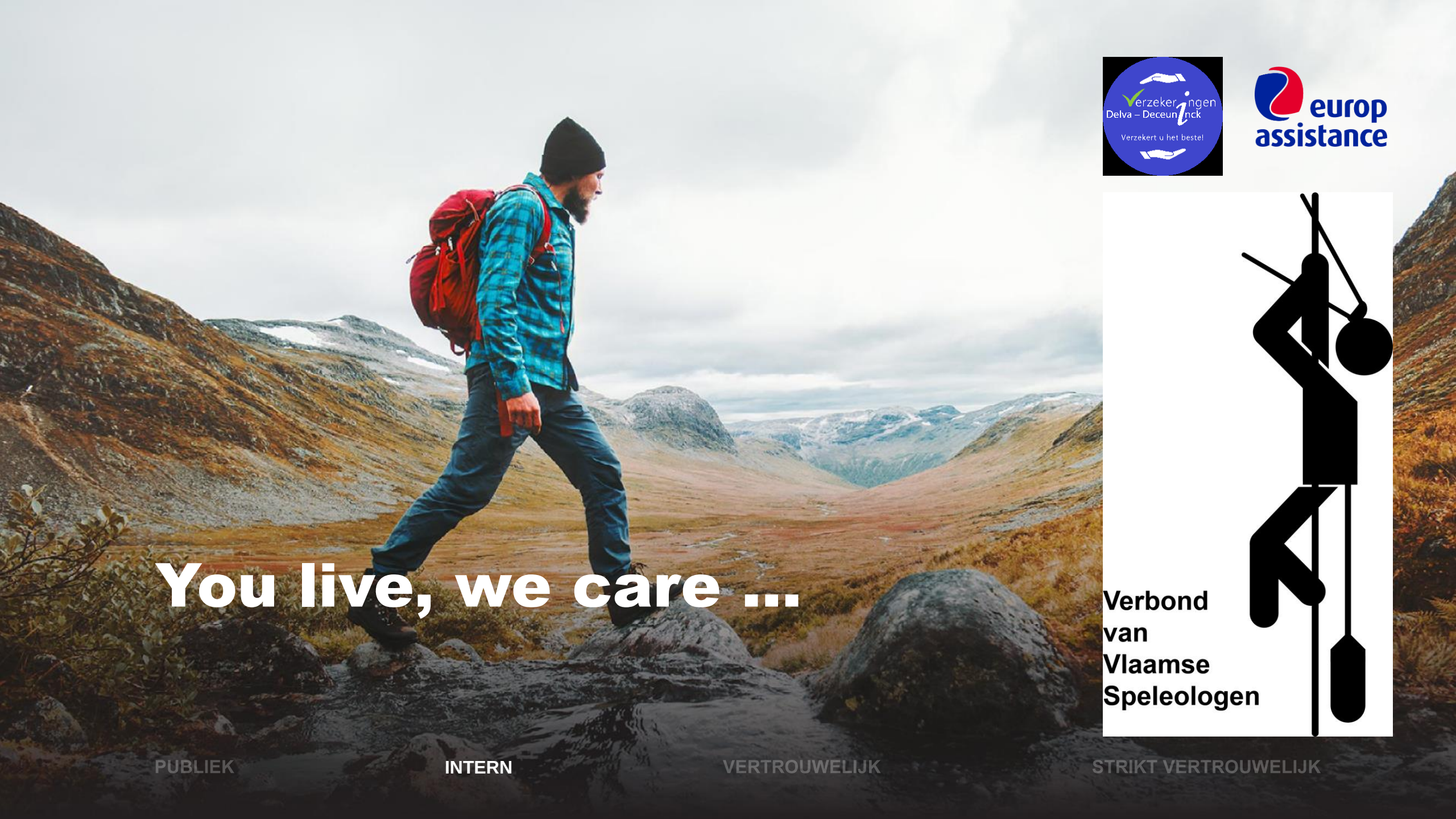
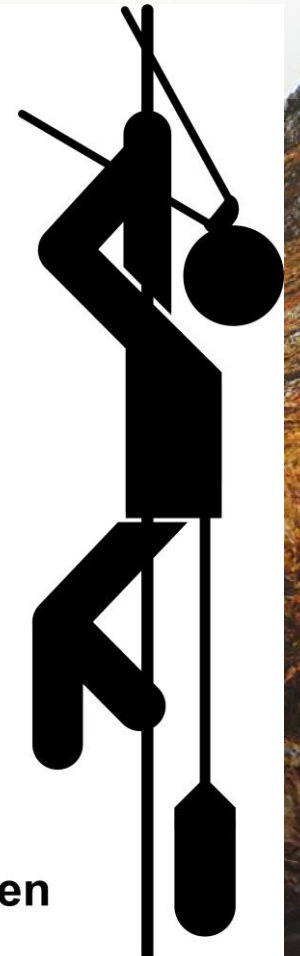




**You live, we care ...**



**Verbond  
van  
Vlaamse  
Speleologen**



PUBLIEK

INTERN

VERTROUWELIJK

STRIKT VERTROUWELIJK



# Agenda

An aerial photograph of a winding asphalt road that curves through a dense forest. The trees are in various shades of green and yellow, indicating autumn. Several cars are visible on the road, including a blue car, a white car, and a red car. The road has white lane markings.

1) Europ Assistance

2) Oplossingen

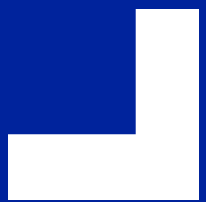
3) Hulpmiddelen

4) VVS





# Europ Assistance





## MISSIE

**From distress  
to relief  
anytime,  
anywhere.**



Al meer dan 50 jaar leveren we verzekering en bijstand aan miljoenen mensen wereldwijd. Onze missie en DNA zijn niet veranderd sinds onze oprichting. We zijn trots op wat we doen; het is een nobel streefdoel.

**Onze missie** is wat we elke dag doen. We bieden zorg, geleverd door mensen. Elke dag maken we het leven van klanten gemakkelijker door verlichting te bieden in stressvolle en moeilijke situaties, en comfort en veiligheid in hun dagelijks leven.



## **VISIE**

**To be the most  
reliable  
care company  
in the world.**



Onze visie is wat we vandaag zijn, en wat we in de toekomst willen blijven. We willen het meest betrouwbare bedrijf ter wereld zijn. Vertrouwen is de kern van onze relatie met onze klanten en is erop gebaseerd dat we altijd en in alle omstandigheden betrouwbaar zijn.

## Een groep die zowel lokaal als globaal is



**7.898**

MEDEWERKERS



**750.000**

GECERTIFICEERDE  
PARTNERS



**35**

BIJSTANDS-  
CENTRA



**200**

LANDEN  
GEDEKT



**400**

MEDISCHE  
PROFESSIONALS

# Een bewezen wereldwijd trackrecord

1.713 M€ geconsolideerde omzet

**11,8**  
MILJOEN INTERVENTIES  
IN 130 LANDEN



## AUTO

6 miljoen interventies



## REIZEN

2,5 miljoen interventies



## GEZONDHEID

1,4 miljoen interventies



## WONEN & FAMILIE

1 miljoen interventies



## OVERIGE BIJSTAND

0,9 miljoen interventies

7.719 vliegen luchtambulance

2 oproepen beantwoord elke seconde

29.225 vliegtickets uitgeschreven

**300**  
MILJOEN  
KLANTEN



# Europ Assistance Belgium

Statistieken 2019

129,9

DUIZEND  
AANVRAGEN



## AUTO

106.599 interventies

Extern kwaliteitsnetwerk van 1.200 takelwagens

Contingent vervangwagens



## REIZEN

13.201 interventies



## GEZONDHEID

9.069 miljoen interventies

10 dokters en verpleegkundigen



## WONEN & FAMILIE

1.042 interventies



27 MIN gem. aankomsttijd takelwagen



90% herstelling ter plaatse

€88

MILJOEN  
GECONSOLIDEERDE  
OMZET

+2

miljoen klanten

92%

tevredenheid

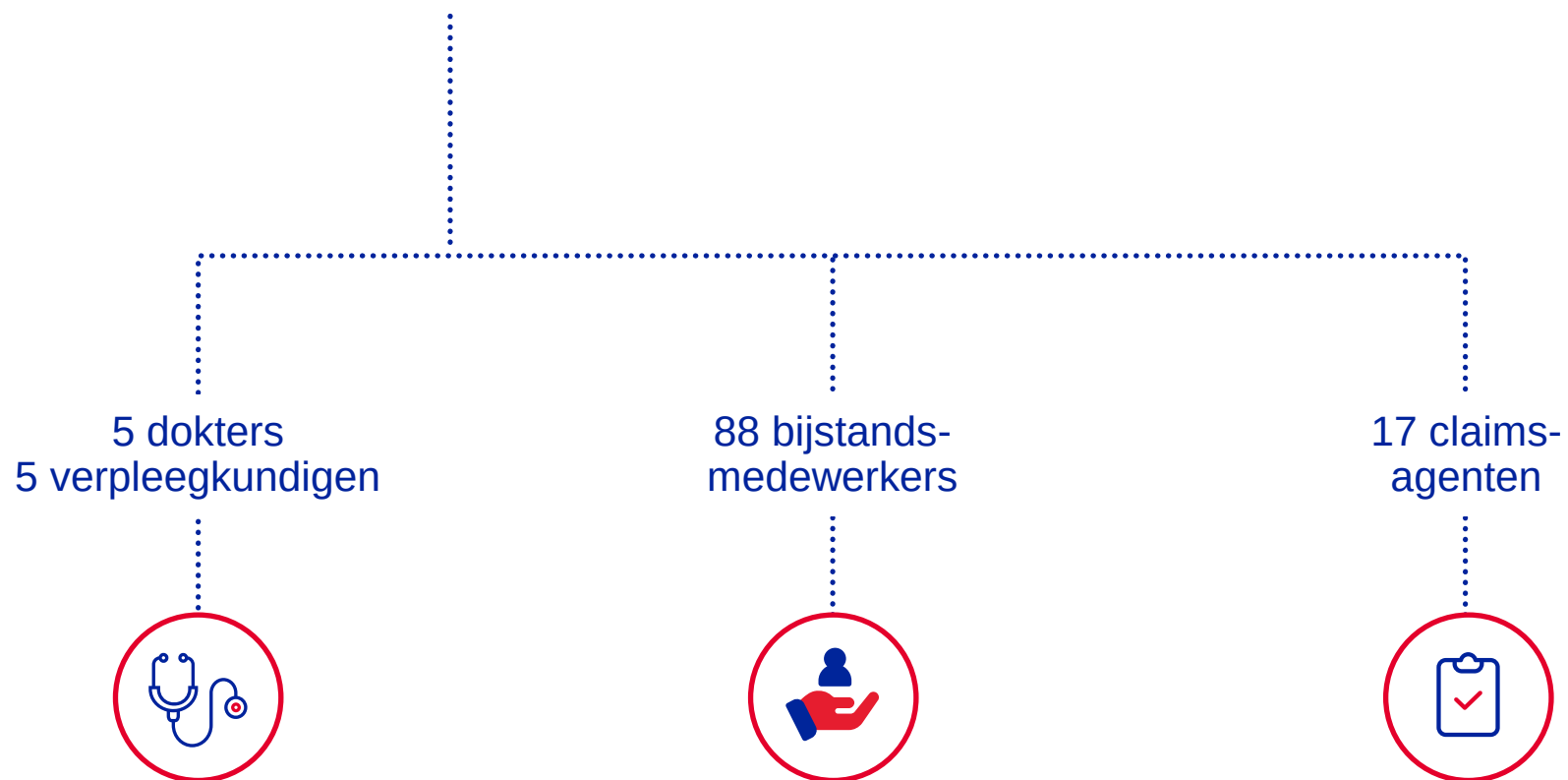
215

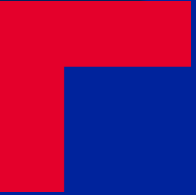
medewerkers



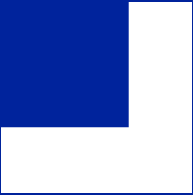


## Operationeel platform van Europ Assistance Belgium





# Onze oplossingen



# Oplossingen voor particulieren van Europ Assistance

## TRAVEL



- Tijdelijke reisverzekering
- Jaarlijkse reisverzekering
- Tijdelijke annulatieverzekering
- Jaarlijkse annulatieverzekering
- Bagageverzekering

## MOBILITY



- Pechbijstand
  - [Bike](#)
  - Motorbike (coming soon)
  - Drive Belgium
  - Drive Belgium Plus
  - Drive Across

## House Assist



### MediCall



### Safe & Connected





# Europ Assistance Particulieren

## Jaarlijkse reisproducten

CHIARA / de blogger



- Vergelijkt steeds
- Op zoek naar beste prijs/kwaliteitsverhouding

LIGHT

JAN / de gewone man



- Op zoek naar uitgebreid product
- Alleen voorzien wat hij nodig heeft

SMART

WILL / de perfecte papa



- Kiest het beste en meest complete
- Beschermst vooral zijn gezin

VIP

TOM / de sportieveling



- Beschermst zijn materiaal
- Volgt sportlessen

SPORT

ROBINSON / de backpacker



- Wil zijn eenmalige droomreis verzekeren

LONG  
TRIP

# Europ Assistance Particulieren

## Structuur van ons aanbod

1

Reisbijstand



Europa of wereld

LIGHT

SMART

VIP

SPORT

2

Reisopties



Optie: annulatieverzekering



Optie: bagageverzekering

3

Mobiliteitsoptie



Mobiliteit Europa incl. fietsbijstand

Uitbreiding vervangwagen  
(Cat. B)

Uitbreiding vervangwagen  
'Plus' (Cat. D)



# Europ Assistance Particulieren

## LIGHT

### Eigenschappen

- Onklopbare prijs
- Basisdiensten
- Occasionele reiziger

### Diensten samengevat

- ✓ Max. 14 opeenvolgende dagen in buitenland
- ✓ Medische kosten: 250.000 €
- ✓ Repatriëring
- ✓ Vervroegde terugkeer
- ⊘ Skiën niet inbegrepen

### Prijs

|                                                                                     | EU   | Wereld |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
|  | 55 € | 100 €  |
|  | 65 € | 120 €  |
|  | 75 € | 130 €  |

vanaf 4,6 € / maand



## Europ Assistance Particulieren

### SMART

#### Eigenschappen

- Scherpe prijs
- Verbetering van jaarcontract & jaarcontract plus (oud gamma)
- Aanpasbaar met opties

#### Diensten samengevat

- ✓ Max. 3 opeenvolgende maanden
- ✓ Medische kosten: 750.000 € (EU)  
1.250.000 € (wereld)
- ✓ Repatriëring en vervroegde terugkeer
- ✓ Diensten = huidige jaarlijkse formule + reisvergoeding

#### Prijs

EU Wereld



80 €

120 €



95 €

155 €



105 €

170 €

vanaf 7 € / maand





# Europ Assistance Particulieren

## SPORT

### Eigenschappen

- Voor sportievelingen
- Combineert reis en bagage
- Uitgebreide dekking

### Diensten samengevat

- ✓ Max. 3 opeenvolgende maanden
- ✓ Medische kosten: reële kosten
- ✓ Repatriëring en vervroegde terugkeer
- ✓ Reisvergoeding
- ✓ Sportuitrusting en sportlessen
- ✓ Onderzoekskosten: 15.000 €

### Prijs

EU Wereld



160 €

190 €



190 €

250 €



220 €

260 €

vanaf 13 € / maand



# Europ Assistance Particulieren

VIP

## Eigenschappen

- Het meest complete product
- Reis, annulatie en bagage
- 0% zorgen, 100% bescherming

## Diensten samengevat

- ✓ Max. 3 opeenvolgende maanden
- ✓ All-in product
- ✓ Medische kosten: reële kosten
- ✓ Reisvergoeding
- ✓ Nieuwe dienst: vrijstelling autoschade

## Prijs

EU Wereld



280 €

350 €



320 €

400 €



340 €

450 €

vanaf **24 €** / maand





# Waarborgen

- **Hoofdstuk B1. Bijstand aan personen in geval van ziekte, lichamelijk ongeval, overlijden en natuurrampen**
- B1.1 Bezoek in het ziekenhuis 9
- B1.2 Terugkeer en begeleiding van de kinderen 9
- B1.3 Vervoer/repatriëring van de zieke of de gewonde 9
- B1.4 Begeleiding van de zieke of de gewonde 9
- B1.5 Terugkeer van de andere verzekerden 9
- B1.6 Plaatsvervangend chauffeur 9
- B1.7 Opsturen van brillen, protheses, geneesmiddelen 10
- B1.8 Vervoer/repatriëring van de huisdieren en van de bagage 10
- B1.9 Doorgeven van dringende boodschappen 10
- B1.10 Ongeval op en buiten de skipistes 10
- B1.11 Terugbetaling van de in het buitenland gemaakte medische kosten 10
- B1.12 Terugbetaling van in België gemaakte medische kosten als gevolg van een ongeval in het buitenland 10
- B1.13 Bijstand bij overlijden 10
- B1.14 Bijstand bij natuurrampen 11



# Waarborgen

- **Hoofdstuk B2. Reisbijstandsprestaties**

- B2.1 Verlies of diefstal van reisdocumenten en vervoerbewijzen
  - in het buitenland 11
- B2.2 Opsturen van een reiskoffer in geval van verlies of diefstal van bagage 11
- B2.3 Vertraging, verlies of diefstal van bagage 11
- B2.4 Opsporings- en reddingskosten 11
- B2.5 Vervroegde terugkeer wegens ziekenhuisopname in België
  - van een familielid 11
- B2.6 Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een familielid 11
- B2.7 Vervroegde terugkeer wegens zware schade aan de woning 11
- B2.8 Terbeschikkingstelling van geld in het buitenland 11
- B2.9 Bijstandsverlening van een tolk 11
- B2.10 Bijstand voor de fiets en de bromfiets (-125 cm<sup>3</sup>) 12
- B2.11 Bijstand bij gerechtelijke vervolgingen in het buitenland 12





## Waarborgen

### ■ Hoofdstuk B2. Reisbijstandsprestaties

- B2.1 Verlies of diefstal van reisdocumenten en vervoerbewijzen
- in het buitenland 11
- B2.2 Opsturen van een reiskoffer in geval van verlies of diefstal van bagage 11
- B2.3 Vertraging, verlies of diefstal van bagage 11
- B2.4 Opsporings- en reddingskosten 11
- B2.5 Vervroegde terugkeer wegens ziekenhuisopname in België
- van een familielid 11
- B2.6 Vervroegde terugkeer wegens overlijden van een familielid 11
- B2.7 Vervroegde terugkeer wegens zware schade aan de woning 11
- B2.8 Terbeschikkingstelling van geld in het buitenland 11
- B2.9 Bijstandsverlening van een tolk 11
- B2.10 Bijstand voor de fiets en de bromfiets (-125 cm<sup>3</sup>) 12
- B2.11 Bijstand bij gerechtelijke vervolgingen in het buitenland 12



## Opsporings- en reddingskosten (B/E)

Indien u zoek bent tijdens uw reis waardoor de officiële hulpdiensten moeten tussenkomen om u te vinden, nemen we de opsporings- en reddingskosten die worden aangegaan om uw leven of fysieke integriteit veilig te stellen,

ten laste tot een bedrag van 15.000 EUR,  
op voorwaarde dat de redding resulteert uit een beslissing van de bevoegde plaatselijke overheid of van de officiële hulpdiensten.

Op zee is de terugbetaling van opsporings- en reddingskosten enkel van toepassing binnen de territoriale wateren.

Deze terugbetaling kan niet gecumuleerd worden met de waarborg voorzien voor een ongeval op of buiten de skipiste (zie B1.10).



## Bagage

### ■ C1.3 Gewaarborgde bedragen

- Volgens het type contract dat werd onderschreven (zie A1.1) en rekening houdend met
- de bepalingen en beperkingen in het toepassingsgebied van de waarborg (zie C1.2),
- betalen wij volgende sommen terug (met uitsluiting van het materiaal, de uitrusting en de
- specifieke kledij die exclusief bestemd zijn voor de beoefening van een sport):
  - - In de individuele formule dekken wij maximaal 1.250 EUR per reis.
  - - In de formule koppel dekken wij maximaal 2.500 EUR per reis.
  - - In de formule familie dekken wij maximaal 3.750 EUR per reis.
- Voor het materiaal, de uitrusting en de specifieke kledij die exclusief bestemd zijn voor de beoefening van een sport, wordt de terugbetalingswaarde voor elk voorwerp afzonderlijk gedekt tot maximum 2.500 EUR per reis, en een maximum van 12.500 EUR voor alle verzekerden samen per onderschrijvingsjaar van het jaarlijks contract Sport.



## **Hoofdstuk B5. De uitsluitingen van de reisbijstand van het jaarlijks contract “Europe Sport” en World Sport”**

### **Zijn o.a. uitgesloten uit de waarborg reisbijstand:**

3) bijzonder gevaarlijke sportactiviteiten (extreme sporten) die de beoefenaar ervan kunnen blootstellen aan ernstige kwetsuren of aan de dood indien er fouten optreden in hun beoefening. Deze activiteiten kenmerken zich in de meeste gevallen door het nemen van risico's die te wijten zijn aan de snelheid, de hoogte of de diepte, en/of de fysieke inspanning van de beoefenaar ervan, en vereisen een specifieke uitrusting. Deze activiteiten zijn echter gedekt wanneer ze beoefend worden of begeleid worden door een persoon die een professionele opleiding heeft genoten waardoor zijn kennis en goede beoefening van deze activiteiten gestaafd worden evenals zijn engagement ten opzichte van het respect van de regels en de veiligheid. Er zal hem een kopie van het officiële attest worden gevraagd.;

**MediCall**

**Een geschenk voor onze jaarlijkse klanten...**

**Medisch teleadvies  
en organisatie van  
diensten thuis  
(in België)**

**MediCall**

**Gratis  
Aangeboden voor  
3 maanden**





# Gezondheid is essentieel geworden

MediCall steunt op 3 verschillende pijlers



## THUISDIENST

Organisatie van diensten die aan uw noden beantwoorden



## MEDISCH TELEADVIES

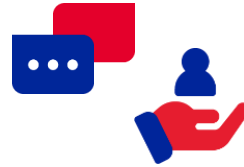
Mogelijkheid om contact op te nemen met gezondheidswerkers voor advies en preventie



## CARE MANAGER

Eén uniek en betrouwbaar aanspreekpunt

# Gezondheid is essentieel geworden



## CARE MANAGER & THUISDIENSTEN

Na een ziekenhuisopname of ziekte neemt de Care Manager contact op met de verzekerde of bezoekt hij hem/haar. Hij analyseert de situatie en organiseert indien nodig en op verzoek de volgende diensten:

- Medisch vervoer naar een arts of medisch centrum
- Vervoer voor de verzorging van de kinderen of kleinkinderen
- Bijstand voor huisdieren (vervoer of verzorging)
- Huishoudelijke hulp
- Thuislevering van maaltijden
- Levering van eerste levensbehoeften aan het ziekenhuis
- Bezoek aan de gehospitaliseerde persoon
- Boodschappendienst
- Thuisbezorging van medicijnen
- Thuislevering van medische apparatuur
- Psychologische hulp
- Computer, visueel of hoor hulp
- Organisatie van thuisdiensten
- Contact met professionelen



# Een tussenpersoon die zich ontfermt over u en uw naasten

MediCall

## Praktische gevallen

**Alleenstaande moeder met 2 jaar oude baby** ondergaat een operatie en zoekt iemand die haar baby naar haar zus brengt.

**Oude man, bezorgd over de huidige gezondheidssituatie;** hij wil niemand lastigvallen maar heeft advies nodig over symptomen die hij recent had.

**Hij woont op 80 km van zijn vader, die alleen woont.** Hij zou opgelucht zijn te weten dat zijn oude vader in goede handen is.

## Maatschappelijke evoluties

- Mensen zijn bezorgd over de huidige gezondheidssituatie en de evolutie ervan
- Meer nood aan bijstand en advies omdat ziekenhuizen en huisdokters overbevraagd zijn
- Meer mensen wonen alleen
- Mensen willen geen last zijn voor hun familie en naaste vrienden
- Kinderen zijn bezorgd om hun (groot)ouders

## Hoe differentiëren wij ons?

### Teleadvies

- Mogelijkheid om professionele zorgverleners te contacteren voor advies en preventie

### Zorgmanager (Care Manager)

- Eén contactpersoon die allerlei diensten voor u regelt

### Bijstand thuis

Bij hospitalisatie of ziekte:

- Medisch transport naar het ziekenhuis, medisch centrum, ...
- Bijstand thuis
- Bezorging van maaltijden
- Boodschappendienst
- Levering van geneesmiddelen

## Prijsstelling



49 €

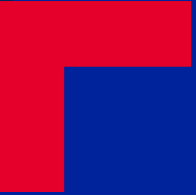


69 €



99 €



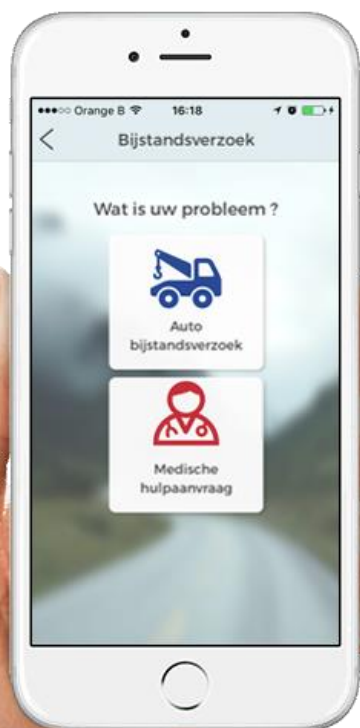


# Onze hulpmiddelen



Slide 39

# EUROP ASSISTANCE APP



## SNELHEID

DRSA-dossiers worden automatisch en sneller behandeld



## EFFICIËNTIE

Bij een vraag tot bijstand wordt de locatie van de klant gecapteerd door de app en wordt de dichtstbijzijnde dienstverlener meteen ter plaatse gestuurd. Vermindert het risico op foute plaatsbepaling!

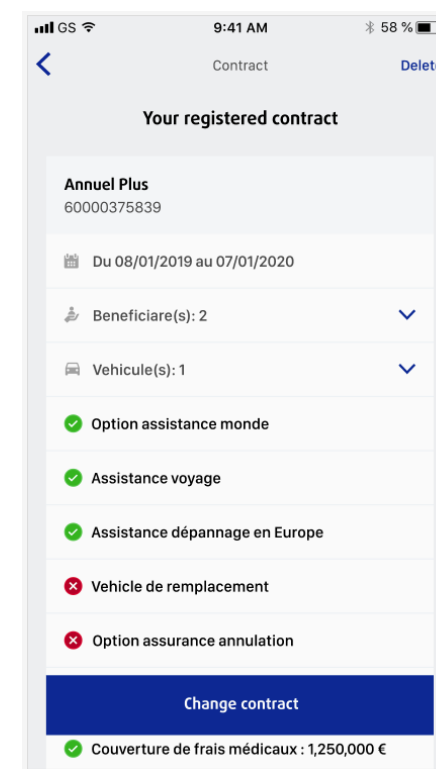
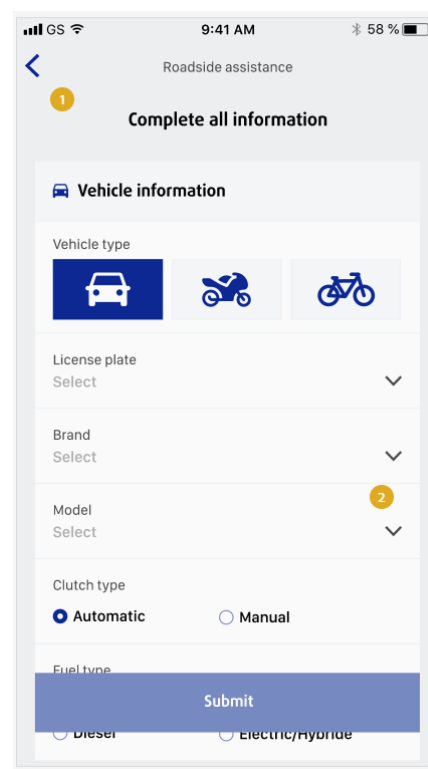
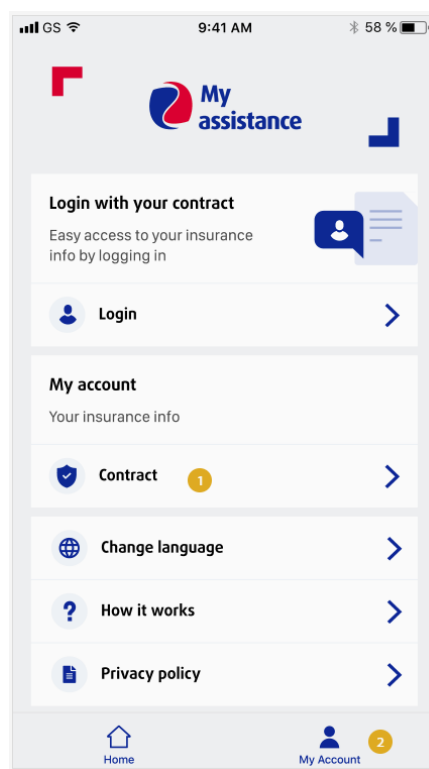
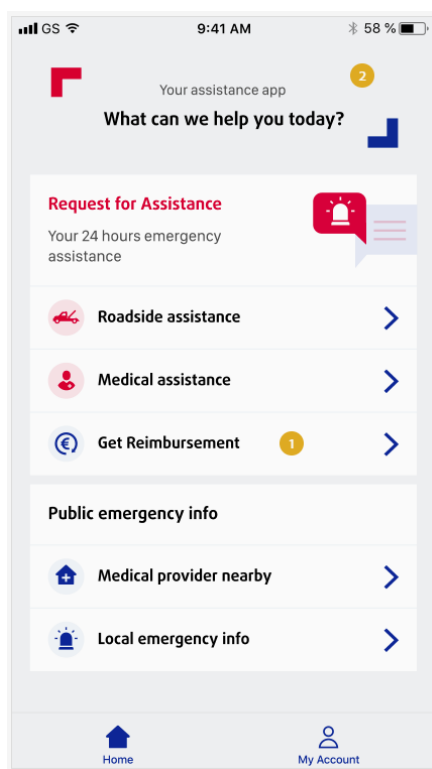


## GEBRUIKSGEMAK

De klant volgt alle stappen op zijn smartphone of tablet

# App-verbeteringen

## ten voordele van klanten en partners



## Welkom op het voordelenplatform van Europ Assistance!

Hier vindt u als klant interessante kortingen en krijgt u voordelen bij onze partners.



### Samsonite

#### SAMSONITE

Shop Samsonite koffers en tassen met 15% korting!

[Meer info](#)

#### 123 AUTOSERVICE

Zorg ervoor dat u veilig op de baan gaat. Als klant van Europ Assistance krijgt u één gratis check-up en telkens 10% korting tijdens een onderhoud van uw wagen.

[Meer info](#)

#### AJUSTO

Werkzaamheden aan uw huis? 10% korting op al uw binnen- en buitenwerkzaamheden: verwarming, loodgieterij, elektriciteit en andere gekwalificeerde werkzaamheden.

[Meer info](#)

#### AXIAL BELGIUM CARROSSERIE

Blijfschade aan uw wagen? Klanten van Europ Assistance krijgen 10% korting, op niet verzekerde schade, op een herstelling van hun carrosserie in het hele Axial netwerk in België.

[Meer info](#)

#### AMERICAN TOURISTER

Vakantieproof met 15% korting op kleurrijke American Tourister koffers!

[Meer info](#)

#### FCM TRAVEL SOLUTIONS

Zin in een onvergetelijke reis? Klanten van Europ Assistance krijgen 25% korting op hun volledige reis.

[Meer info](#)

#### MISTER GENIUS

Een probleem met uw smartphone of computer? Mister Genius lost alle problemen op van alle merken! Op vertoon van uw Europ Assistance lidkaart krijgt u 10% korting.

[Meer info](#)

#### EUROP ASSISTANCE APP

Gratis gebruik van de Europ Assistance app voor pechverhelping en medische bijstand voor klanten van Europ Assistance.

[Meer info](#)

#### BEEGO

Problemen met uw computer of een vraag i.v.m. installatie? Klanten van Europ Assistance krijgen een half uur gratis advies bij een afspraak van minstens één uur.

[Meer info](#)

## Nieuwe Voordelen voor Europ Assistance klanten

■ 15+ Europ Assistance partners

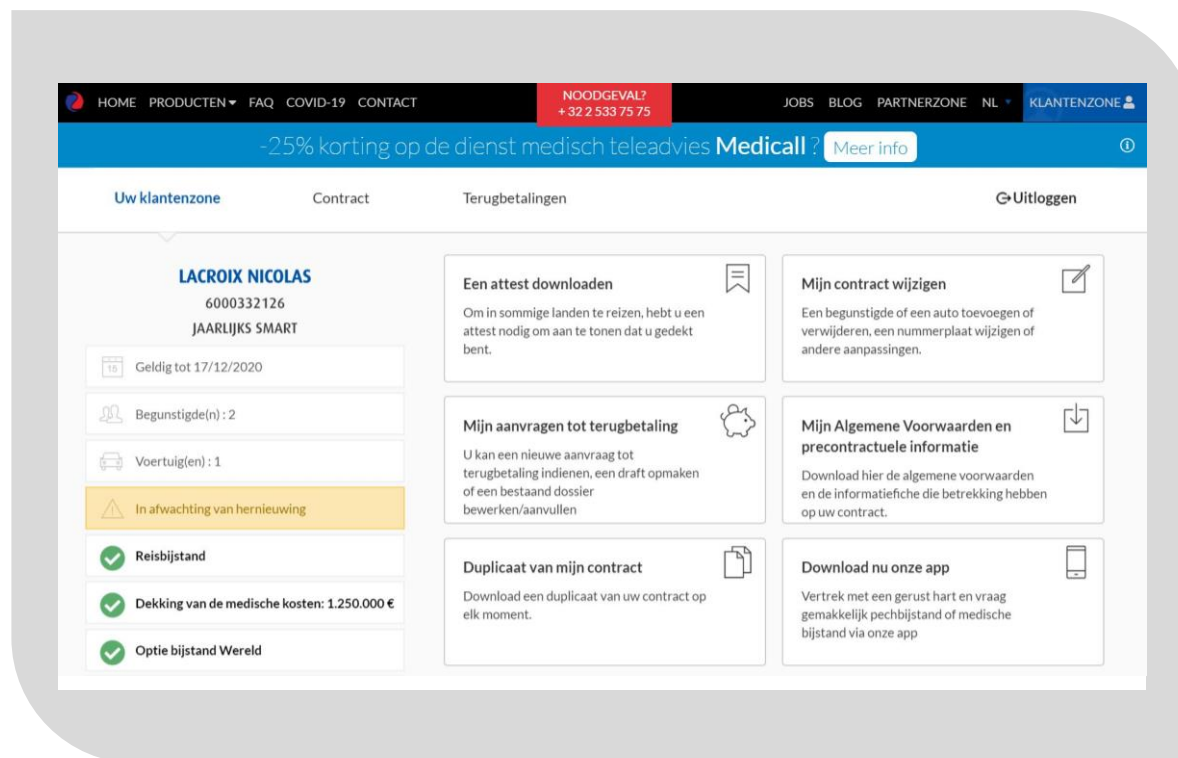
■ Tot 15% extra korting

■ Nieuwe deals elke 3 maand

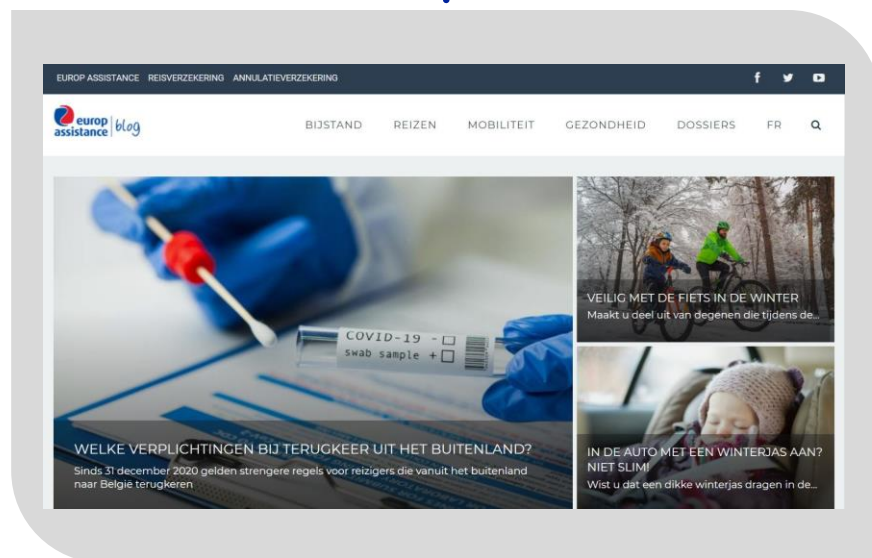


# E-claims

Snellere registratie en terugbetaling!



# Blog



221.829 bezoekers



448.052 pagina's bezocht



50 seconden



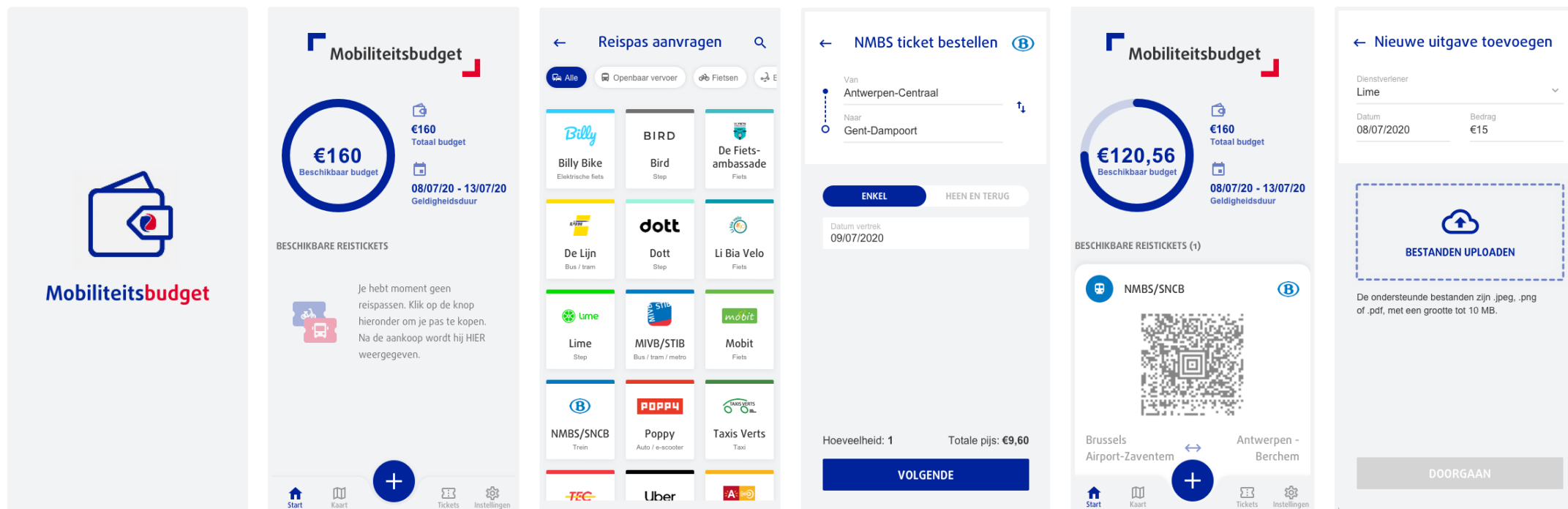
49,4% vrouwen / 50,6% mannen



25% 25-34 jr  
21% 35-44 jr  
13% 55-64 jr

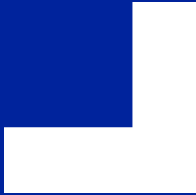
# MovEAsy

## Mobiliteitsportefeuille en standalone-app in BE en INTL





# VVS





## MENU

- > **Grotten in België**
- > **Speleologie ontdekken**
- > **Opleiding Speleologie**
- > **Het VVS, clubs en diensten**
- > **Jongeren**
- > **Redactieraad**
- > **Werkgroepen VVS**
- > **FAQ**
- > **Club nieuws**
- > **Europese Speleo Federatie**

## DOWNLOADS



Overzicht



Zoek



Boven

- Bijstandsverzekering ▾

### Categorie: Bijstandsverzekering

Volgorde bestanden door:

Standaard | Naam ▲ | Auteur | Datum | Hits



Europe Assistance - algemene Voorwaarden

★★★★★  
(0 stemmen)

Download

Bijstandsverzekering van Europe Assistance, de formule sport

De meer risicovolle sporten, zoals speleologie, zijn ook gedekt indien u voldoende geoefend bent in de sport (zie Algemene Voorwaarden p.19)

Leden die interesse hebben, kunnen mij telefonisch contacteren op het nummer 051/570686 of per email op [stephanie@kantoordelva-deceuninck.be](mailto:stephanie@kantoordelva-deceuninck.be) of [info@kantoordelva-deceuninck.be](mailto:info@kantoordelva-deceuninck.be) voor meer informatie en/of vrijblijvende offerte.

Indien u vragen heeft of verdere inlichtingen wenst, geef gerust een seintje.

## CORONA VIRUS INFORMATIE

Volg de evolutie van de Corona maatregelen hier.

## INTERNATIONAAL JAAR VAN GROTTEN EN KARST 2021



Heb je suggesties voor activiteiten in het kader van het internationaal jaar van grotten en karst, laat het ons dan weten via [info@speleovvs.be](mailto:info@speleovvs.be).

**De reisbijstand  
op jouw maat**

**Sluit nu af >**



Bereken uw jaarlijkse reisbijstand



# Dankuwel!



- Account Manager
- Rutger Rasquin
- [rutger.rasquin@europ-assistance.be](mailto:rutger.rasquin@europ-assistance.be)
- +32 479 68 68 03
- [www.europ-assistance.be](http://www.europ-assistance.be)



# Waarom kiezen voor EA



- Betrouwbaar , onafhankelijk verzekeringsbedrijf
- Wereldspeler , lokaal verankerd
- Hulp bij stressvolle situaties + comfort + veiligheid
- Bewezen “trackrecord”
- 92% klantentevredenheid
- Bedrijfscultuur gericht op klantenbeleving (DNA)
- Kwalitatief netwerk van dienstverleners
- Merkbekendheid (wereldwijd)
- Extra voordelen (App, E-claims, Voordelenplatform)
- Aanbod van oplossingen ( mobiliteit – reizen – woning – welzijn )
- Persoonlijk advies en opvolging van de makelaar