



Informatiedocument over het onderzoek naar de Gedragscode Klachtbehandeling

Stichting toetsing verzekeraars

In april 2025 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Gedragscode Klachtbehandeling. Met dit informatiedocument ontvangt u de relevante informatie voor dit onderzoek. U ontvangt tevens een kort vragenformulier om ons vooraf meer inzicht te geven en de onderzoeksdag beter naar uw situatie in te richten.

Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van de Gedragscode Klachtbehandeling toetsen. Voor het onderzoek gaan we uit van de definitie van een klacht, zoals vastgelegd in de Gedragscode Klachtbehandeling: *Onder klacht verstaan wij elke uiting van onvrede tussen de klant en de verzekeraar.* We onderzoeken het klachtbehandelingsproces voor consumenten en klein zakelijke partijen met evenveel kennis als consumenten. In een eerdere toetsing in 2022 hebben we alle onderdelen van de gedragscode getoetst. Dat zullen wij in deze toetsing opnieuw doen. We brengen in deze toetsing meer diepgang aan dan in de vorige toetsing zodat we beter zicht krijgen op de naleving van de gedragscode. De toetspunten staan in het bijgevoegde beoordelingsformulier. De gedragscode vindt u [hier](#).

Informatie-uitvraag onderzoek klachtbehandeling

Om de onderzoeksdag beter te kunnen inrichten, gelet op uw organisatie, verzoeken we u om vooraf enkele vragen te beantwoorden. Deze vragen staan in de bijlage 2. Wilt u de informatie **uiterlijk op 15 maart 2025** naar ons mailen (info@toetsingverzekeraars.nl)? Op basis van de antwoorden zullen we met u in contact treden en mogelijk aanpassingen doen in de aan te leveren documenten of in de opzet van de onderzoeksdag. Zo richten we ons in het onderzoek meer op uw specifieke situatie.

Beoordeling toetspunten

In dit onderzoek zullen we een score toekennen van 0, 1 of 2 punten, afhankelijk van de mate waarin de verzekeraar het toetspunt heeft geïmplementeerd. Een score van 0 op een essentieel punt zorgt voor een negatieve uitkomst. Een score van 1 is voldoende voor een positieve uitkomst. Er zijn bij dit onderzoek enkele toetspunten als niet essentieel aangemerkt, waarbij een score van 0 niet leidt tot een onvoldoende uitkomst van het totale onderzoek. De overige toetspunten zijn gearceerd weergegeven in het toetskader. Dat betekent dat een 0-score bij een gearceerd toetspunt leidt tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek en dus ook tot een verplicht vervolgonderzoek. Uiteraard zijn de bevindingen van de overige punten ook onderdelen waar u mee aan de slag moet, maar wij monitoren dat niet.

Kerncode Plus Onderzoek

Het Kerncode Plus Onderzoek is een vrijwillige uitbreiding van onze kerncode onderzoeken. Waar de kerncode onderzoeken zich vooral richten op minimale vereisten, gaat het Kerncode Plus Onderzoek een stap verder. We kijken naar wat u als verzekeraar zou willen en kunnen doen vanuit uw visie, beleid en in lijn met maatschappelijke actualiteiten. Met het Kerncode Plus Onderzoek bieden we u de mogelijkheid om het maximale uit onze expertise te halen zonder extra tijdsinvestering van uw kant. In bijlage 3 geven we u uitleg wat dit onderzoek inhoudt bij deze kerncode. U kunt in de vragenlijst aangeven of u wel of niet wilt

deelnemen aan het Kerncode Plus Onderzoek. Als uw organisatie interesse heeft in de Gouden Oor erkenning dan kunnen we die audit combineren met het onderzoek naar de naleving van de Gedragscode Klachtbehandeling. Neem daarvoor contact met ons op.

Plannen onderzoeksdag

Wij maken gebruik van een beveiligde omgeving (Audis) voor het versturen van de benodigde documenten en voor de rapportages. U vindt de portal [hier](#) en zo kunt u ook zelf een onderzoeksdag plannen. De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf april 2025 tot november 2025.

Wat moet u aanleveren en wanneer?

Hieronder staan de documenten die wij vooraf willen ontvangen. Zoals aangegeven, kan dit nog wijzigen afhankelijk van de antwoorden in het vragenformulier.

Als u bepaalde documenten niet heeft, bijvoorbeeld omdat het proces bij u niet voorkomt of niet van toepassing is, wilt u dat dan aangeven bij het sturen van de documenten.

Wij ontvangen graag uiterlijk drie weken voor de onderzoeksdag de volgende documenten:

1. Een leeswijzer of e-mail waarin u een korte toelichting geeft op de documenten die u meestuurt. Als u bepaalde documenten niet stuurt, dan graag een toelichting daarbij.
2. Het klachtbeleid van uw organisatie en eventuele werkinstructies voor de behandeling van (vervolg)klachten.
3. Een recente klachtrapportage, bijvoorbeeld een recente maand of kwartaalrapportage van 2025.
4. Een jaarrapportage van 2024.
5. Een recent voorbeeld waaruit blijkt hoe u van klachten leert. Denk hierbij aan een analyse van een individuele klacht en/of een rapportage over klachten.
6. Een rapportage over de reactietermijnen op klachten van de afgelopen vier kwartalen.
7. Een dossierlijst met klachten of een rapportage van de kwaliteitscontroles op klachten van het afgelopen jaar. In bijlage 1 leest u meer over de vernieuwde opzet van de dossiercontrole.
8. Volmachtovereenkomst (modelovereenkomst en een ondertekende versie).
9. Een lijst met gevolmachtigden waarmee u samenwerkt. We kiezen daaruit twee gevolmachtigden en vragen daarvan de auditrapportages en/of de relevante beoordeling van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten.
10. (Optioneel) Recent intern audit rapport over de Gedragscode Klachtbehandeling.

Hoe moet u de documenten aanleveren?

Om de verwerking van de documenten te vergemakkelijken, verzoeken wij u om de documenten:

- te nummeren in bovenstaande volgorde;
- aan te leveren als aparte bestanden, of als ZIP bestand;
- veilig te uploaden in Audis.

Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Zoals aangegeven, kan dit nog wijzigen afhankelijk van de antwoorden in het vragenformulier. In het schema staat vermeld welke medewerkers we bij welk gesprek verwachten. De gespreksduur in onderstaand schema is de maximale tijd, de daadwerkelijk benodigde tijd hangt af van uw situatie. We stellen het op prijs als de coördinator zelfregulering bij alle gesprekken aanwezig is.

| Onderwerp | Gespreksduur (maximaal) | Aanwezigen |
|---|-------------------------|--|
| Welkom | 15 minuten | Coördinator |
| Klachtenbeleid Enkele sleutelvragen: - Wat is de definitie van een klacht? - Hoe kunnen klanten een klacht indienen? - Hoe stuurt de verzekeraar op een goede uitvoering van klachten? - Hoe leert de verzekeraar van klachten? | 60 minuten | 1. Directeur die klachten onder zich heeft 2. Klachtencoördinator/ klachtenmanager 3. Coördinator zelfregulering |
| Verwerken interview | 15 minuten | Stv-auditor |
| Praktijk klachtbehandeling Enkele sleutelvragen: - Is iedereen bekend met klachtenbeleid en - procedure? - Hoe gaat de klachtbehandeling in de praktijk? - Wordt de klant goed geïnformeerd? - Hoe waarborgt u een gedegen klachtbehandeling? | 60 minuten | 1. Klachtenbehandelaars (2) 2. Coördinator zelfregulering |
| Verwerken interview en lunch | 60 minuten | Stv-auditor |
| Bespreken dossiers en bespreken kwaliteitscontrole Enkele sleutelvragen: - Blijkt uit dossiers de correcte behandeling van klachten conform het beleid en de gedragscode? - Wat legt de klachtbehandelaar vast in het klachtdossier? Indien de verzekeraar een kwaliteitscontrole heeft bespreken we ook: -Hoe is de kwaliteitscontrole ingericht? -Hoe worden dossiers beoordeeld? -Wat zijn aandachtspunten geweest in het afgelopen jaar? | 75-90 minuten | 1. Klachtencoördinator 2. Klachtenbehandelaars (2) 3. Verantwoordelijke uitvoeren kwaliteitscontroles 4. Coördinator zelfregulering |
| Verwerken interview | 15 minuten | Stv-auditor |
| Signaleren en leren van klachten Enkele sleutelvragen: - Hoe worden klachten gesignaleerd - Hoe leert de organisatie van klachten? - Leren van individuele klachten - Leren van klachten in het PARP | 45 minuten | 1. Medewerkers met klantcontact 2. Verantwoordelijke voor leren van klachten (denk hier bijvoorbeeld aan een productmanager) 3. Klachtbehandelaar 4. Coördinator zelfregulering |
| Verwerken interview | 15 minuten | |

| | | |
|---|------------|---|
| Naleving gedragscode bij volmachten Enkele sleutelvragen: - Hoe wordt gewaarborgd dat de gevolmachtigden zich houden aan de afspraken in de gedragscode? - Voldoen de gevolmachtigden aan de code? | 45 minuten | 1. Volmacht auditor 2. Manager volmacht 3. Coördinator zelfregulering |
| Verwerken interview en voorbereiden afronding | 15 minuten | |
| Afronding | 15 minuten | Coördinator zelfregulering |

Vragen

Hebt u vragen? Stel ze ons gerust. U kunt daarvoor mailen naar info@toetsingverzekeraars.nl of bellen naar 070-750 82 15.

Bijlage 1: Toelichting dossiercontrole onderzoek klachtbehandeling 2025

Inleiding

We gaan bij de dossiercontrole voor klachtbehandeling 2025 anders te werk dan bij eerdere onderzoeken. Als onderdeel van de nieuwe onderzoekscyclus toetst Stv namelijk meer op werking. Tegelijkertijd proberen wij waar mogelijk de belasting voor uw organisatie te beperken. Het uitgangspunt daarbij is dat we, waar mogelijk, meer gebruik maken van uw eigen kwaliteitscontrole. In onderstaande tekst leest u hoe deze vernieuwde opzet is vormgegeven. Neem tijdig contact met ons op, als u daarover vragen heeft.

Dossierselectie

Hieronder geven we de twee mogelijkheden aan om onze dossiercontrole in te richten.

Situatie 1: Verzekeraar voert zelf kwaliteitscontroles uit

Als u kwaliteitscontroles uitvoert op klachtbehandeling, dan zullen wij in ons onderzoek gebruikmaken van uw kwaliteitscontrole. Een voorwaarde daarbij is dat uw kwaliteitscontrole toeziet op alle punten uit de gedragscode die relevant zijn voor de dossiercontrole. We verwachten dat uw kwaliteitscontrole ten minste toeziet op:

- De klachtbehandelaar is niet betrokken bij datgene waar de klacht over gaat.
- Is er besproken hoe de klacht kan worden opgelost. Is daarbij gevraagd naar de gewenste oplossing van de klant?
- Heeft de klachtbehandelaar aangegeven in welke stappen hij de klacht behandelt?
- Duidelijke argumentatie voor een (gedeeltelijke) toe- of afwijzing van een klacht
- Is het dossier volledig?
- Wordt er gewezen op de vervolgmogelijkheden die een klant heeft bij toe- en afwijzingen. Bijvoorbeeld naar de interne bezwaarmogelijkheid als u die aanbiedt of naar het Kifid.

Wij zullen toetsen of uw kwaliteitscontrole voldoet en voldoende effectief is. Om dit vast te stellen, zullen we een controle uitvoeren op een beperkt aantal dossiers die in uw kwaliteitscontrole zijn beoordeeld.

Hieronder beschrijven we wat we van u verwachten en wat u van ons kunt verwachten.

Stap 1: U stuurt ons minimaal zes weken voor het onderzoek een overzicht met alle gecontroleerde dossiers van de afgelopen vier kwartalen en de uitslagen van deze kwaliteitscontroles. Kunt u daarbij indien mogelijk aangeven:

1. of de klacht (gedeeltelijk) is toe- of afgewezen;
2. of er een vervolklacht is ingediend (bijvoorbeeld een bezwaar of directieklacht als deze mogelijkheid bestaat bij uw organisatie);
3. of het gaat om een particuliere klant of een zakelijke klant (met evenveel kennis als een consument).

Stap 2: Stv maakt een selectie van dossiers uit de kwaliteitscontrole. Uit deze selectie ontvangen wij graag onderstaande informatie geanonimiseerd:

1. de klacht zelf;
2. de ontvangstbevestiging;
3. de eerste inhoudelijke reactie aan de klant;

4. de toe- of afwijzing;
5. de schriftelijke en/of telefonische contacten vanuit de verzekeraar naar de klant.

Situatie 2: Verzekeraar voert geen kwaliteitscontroles uit

Als u zelf geen kwaliteitscontroles uitvoert, dan voeren wij zelf een dossieronderzoek uit op basis van de geselecteerde dossiers. Het aantal geselecteerde dossiers zal hoger zijn dan bij situatie 1.

Als u het aantal te anonimiseren en op te sturen dossiers wilt beperken, dan kunt u alsnog op basis van een checklist van Stv deze dossiers zelf beoordelen. In dat geval zullen we u vragen minder dossiers aan te leveren. Geef dit aan in de vragenlijst die u van te voren invult.

Stap 1: U stuurt ons zes weken voor het onderzoek een geanonimiseerde lijst met alle ontvangen klachten van de afgelopen vier kwartalen. In de lijst zouden we graag het volgende kunnen aflezen:

1. wanneer de klacht is ingediend;
2. wanneer de klacht is afgesloten;
3. of de klacht (gedeeltelijk) is toe- of afgewezen;
4. of er een vervolklacht is ingediend (bijvoorbeeld een bezwaar of directieklacht als deze mogelijkheid bestaat bij uw organisatie);
5. optioneel, als u dit kenbaar kunt maken: of het gaat om een particuliere klant of een zakelijke klant (met evenveel kennis als een consument).

Stap 2: We zullen uit deze lijst dossiers selecteren. Als u hebt aangegeven gebruik te willen maken van de eigen controle met vragenlijst, dan geven wij duidelijk aan welke dossiers wij wensen te ontvangen en van welke dossiers we de vragenlijst willen ontvangen.

Stap 3: U stuurt ons de ingevulde vragenlijsten voor geselecteerde dossiers (per dossier) op samen met de stukken van de dossiers die Stv controleert.

Voor de geselecteerde dossiers ontvangen wij graag de volgende stukken geanonimiseerd:

1. de klacht zelf;
2. de ontvangstbevestiging;
3. de eerste inhoudelijke reactie aan de klant;
4. de toe- of afwijzing;
5. de schriftelijke en/of telefonische contacten vanuit de verzekeraar naar de klant.