



Informatiedocument over het onderzoek naar de Gedragscode Klachtbehandeling

Stichting toetsing verzekeraars

In december 2021 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Gedragscode Klachtbehandeling.

In dit informatiedocument informeren wij u over onze werkwijze bij het onderzoek naar deze Kerncode en wat wij van u verwachten.

Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van de Gedragscode Klachtbehandeling toetsen. Deze gedragscode vindt u [hier](#). 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 hebben in overleg met het Verbond bepaald welke onderdelen en bepalingen van de gedragscode we gaan toetsen. Deze toetspunten staan in het bijgevoegde beoordelingsformulier. Uiteraard geldt dat we alleen die toetspunten beoordelen die voor uw organisatie van toepassing zijn.

Stappenplan

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 gaan plannen.

Dit onderzoek bestaat uit een aantal stappen.

- Het begint met het ontvangen van dit informatiedocument. In deze notitie informeren wij u over het proces, de aan te leveren stukken en de interviews die wij op de onderzoeksdag willen houden. Wij verzoeken u deze notitie door te nemen en bij eventuele onduidelijkheden contact met ons op te nemen.
- U kunt vanaf nu zelf in Audis de onderzoeksdag inplannen. Verderop in deze notitie ziet u met wie we tijdens de onderzoeksdag willen spreken.
- We vragen u om ons drie weken voorafgaand aan de onderzoeksdag diverse documenten te uploaden in Audis. U leest verderop welke documenten we verwachten.
- De auditor van Stv bereidt zich goed voor op de onderzoeksdag door alle toegezonden stukken en uw website te bestuderen, zodat hij die vragen kan stellen die relevant zijn voor uw organisatie.
- Aan het einde van de onderzoeksdag of uiterlijk een dag later krijgt u van ons een rapportage met de uitkomst per toetspunt en ons oordeel over de naleving van de gedragscode.
- U krijgt twee weken de tijd om op de rapportage te reageren.
- Wij sturen u na de onderzoeksdag een link naar een tevredenheidsonderzoek, waarmee we uw feedback vragen om onze dienstverlening te verbeteren.
- Als u niet voldoet aan een onderdeel van de gedragscode, dan geeft de Stv-auditor aan wat u moet doen om wel aan de gedragscode te voldoen en hoe u dat kunt aantonen. U heeft vervolgens een herstelperiode van maximaal drie maanden om de benodigde aanpassing(en) te doen en dan zullen we opnieuw een oordeel daarover geven. We noemen dat een vervolgonderzoek.

- Nadat we alle onderzoeken en eventuele vervolgonderzoeken hebben uitgevoerd, zullen we een totaalrapportage aan het Verbond sturen over de naleving van de betreffende gedragscode.

Wat moet u aanleveren en wanneer?

Hieronder staan de documenten die wij vooraf willen ontvangen. 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, omdat u deze niet heeft of omdat het betreffende artikel niet voor u van toepassing is, dan graag een toelichting daarbij;
2. het klachtenbeleid, of een ander vastgesteld beleidsdocument waaruit blijkt wat de visie is op klachtmanagement (zie artikel 1);
3. de werkinstructies en procedures voor het behandelen van klachten (zie artikel 2);
4. een geanonimiseerde lijst van afgehandelde klachten over de periode mei tot en met september 2021, waarbij is aangegeven of de klacht is toegewezen of afgewezen. Voor de duidelijkheid: het gaat om klachten die na het klachtproces door de verzekeraar zijn toegekend of afgewezen en niet om klantsignalen die direct zijn afgehandeld. Wij ontvangen graag een lijst met minimaal vijftig afgehandelde klachten. Als er in de genoemde maanden minder klachten zijn ontvangen, wilt u dan de lijst aanvullen met de klachten van eerdere maanden van 2021. Als er in de genoemde maanden veel meer klachten zijn ontvangen dan vijftig, dan kunt u ook een overzicht sturen van een kortere periode, bijvoorbeeld augustus en september 2021. Stv selecteert hieruit vijf afgewezen en vijf toegewezen dossiers voor de deelwaarneming. Na de selectie zullen wij u vragen om ons, voorafgaand aan ons bedrijfsbezoek, uit deze dossiers het volgende, geanonimiseerd toe te sturen:
 - a. de klacht zelf;
 - b. de ontvangstbevestiging;
 - c. de eerste inhoudelijke reactie aan de klant;
 - d. de toe- of afwijzing;
 - e. de schriftelijke en/of telefonische contacten vanuit de verzekeraar naar de klant.
5. Indien aanwezig: het meest recent uitgevoerde interne onderzoek naar de naleving van de Gedragscode Klachtbehandeling (is niet verplicht op basis van de gedragscode).

We ontvangen daarnaast ook graag het ingevulde gesprekschema met namen en functies uiterlijk een week voor de onderzoeksdag.

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 (dus niet opgehangen in een ander document);
- veilig te uploaden in Audis.

Onderzoeksdagen

De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf december 2021 tot april 2022. De afspraken vinden voor dit onderzoek plaats met een videocall of op locatie. U kunt zelf in Audis een datum kiezen voor de onderzoeksdag.

Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Daarin 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. Tevens stellen we het op prijs als we tijdens de dag bepaalde documenten en dossiers op het scherm kunnen inzien.

Onderwerp	Gespreksduur (maximaal)	Aanwezigen
Welkom	15 minuten	Coördinator
Klachtenbeleid Enkele sleutelvragen eerste interview: - wat is de definitie van een klacht? - hoe kunnen klanten een klacht indienen? - hoe stuurt de verzekeraar op een goed uitvoering van klachten? - hoe leert de verzekeraar van klachten?	75 minuten	1. Directeur die klachten onder zich heeft 2. Klachtencoördinator 3. Coördinator zelfregulering Alleen als u een intern onderzoek heeft toegestuurd: 4. Interne auditor of de verantwoordelijke voor het interne onderzoek (voor de laatste 30 minuten van het gesprek)
Verwerken interview	30 minuten	Stv-auditor
Bespreken dossiers Enkele sleutelvragen tweede interview: - blijkt uit dossiers de correcte behandeling van klachten conform het beleid en de gedragscode? - is er een duidelijk en actueel klachtenbeleid?	60 minuten	1. Klachtencoördinator 2. Klachtenbehandelaars (2) 3. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en lunch	75 minuten	Stv-auditor
Praktijk klachtbehandeling Enkele sleutelvragen derde interview: - Is iedereen bekend met klachtenbeleid en - procedure? - hoe gaat de klachtbehandeling in de praktijk? - wordt de klant goed geïnformeerd? - hoe leert de verzekeraar van klachten?	60 minuten	1. Klachtenbehandelaars (2) 2. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en extra tijd voor afronding	30 minuten	Stv-auditor
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.