



Normenkader Module Kwaliteitsverbetering

Gedragcode Informatieverstrekking Stichting toetsing verzekeraars

Inleiding

In de Module Kwaliteitsverbetering ligt de focus van ons onderzoek op de verbeterkansen voor de verzekeraar. In dit document beschrijven we wat we toetsen in de Module Kwaliteitsverbetering voor de Gedragcode Informatieverstrekking.

Tijdens het onderzoek toetsen we uiteraard ook of de verzekeraar voldoet aan de Gedragcode Informatieverstrekking, die toetsen we immers bij alle leden van het Verbond. In de Module Kwaliteitsverbetering gaan we dieper in op het onderwerp; verderop lichten we toe welke onderwerpen we in deze module onderzoeken. Bij deze module kijken we niet alleen naar de Informatieverstrekking als zodanig, maar ook naar het informatiebeleid en naar klantonderzoek of klantreisonderzoek. De klantreis definiëren we in dit onderzoek als de 'reis' die de klant aflegt als hij een verzekeringsproduct wil afsluiten en daartoe overgaat.

Verder ligt er nadruk op het leren en verbeteren van (product)informatie door klantfeedback. Schriftelijke informatieverstrekking en -communicatie heeft in dit onderzoek het accent, maar ook de telefonische klantcontactmomenten krijgen de juiste aandacht.

Naast het normenkader ontvangt de verzekeraar een beoordelingsformulier met alle toetspunten van het onderzoek. Dit beoordelingsformulier kunt u gebruiken bij de voorbereiding van de onderzoeksdagen. Eerder heeft u al een uitvraag ontvangen met de documenten die we vooraf willen ontvangen en een gespreksschema voor de onderzoeksdagen.

Na de onderzoeksdagen ontvangt u de rapportage met onze bevindingen en adviezen. Daarbij geven we ook aan of u voldoet aan de gedragcode. Nadat we alle verzekeraars hebben getoetst, maken we een totaalrapportage over alle deelnemende verzekeraars, met bevindingen, goede voorbeelden en een benchmark van de scores.

Score

In het beoordelingsformulier staan alle toetspunten vermeld. Wij scoren uw organisatie op de toetspunten tussen 0 en 10 punten. De som van de scores zien we als uitkomst van de toets en hanteren we als input voor de benchmark. Er is geen vereiste minimum score in de Module Kwaliteitsverbetering, de module is bedoeld om de verzekeraar te helpen zich verder te verbeteren.

Opzet normenkader

Bij dit normenkader hebben we de eisen geordend in de volgende vijf onderdelen:

- I. Beleid;
- II. Praktijk: oriënteren op een verzekering;
- III. Praktijk: afsluiten van een verzekering;
- IV. Praktijk: informatie gedurende de looptijd van de verzekering;
- V. Leren en verbeteren.

We lichten hieronder op hoofdlijnen toe wat we bij elk onderdeel toetsen.

I Beleid

Het informatiebeleid van een verzekeraar vormt de basis voor een kwaliteitsvol en correct contact met de klant. De verzekeraar begrijpt hoe dit bijdraagt aan de continuïteit en het succes van de onderneming. Hij streeft daarom naar een positieve en zelflerende omgeving en cultuur om zijn doelstellingen te realiseren.

De verzekeraar zorgt voor een cultuur waarin respons en feedback van klanten wordt verwelkomd. De verzekeraar stimuleert klanten proactief om feedback te geven en onderzoekt zodoende periodiek de effectiviteit van het gevoerde beleid. Verzekeraar past het beleid inzake productinformatie aantoonbaar toe.

De verzekeraar heeft de juiste mensen om de beoogde wijze van communicatie uit te voeren. Medewerkers die daarvoor verantwoordelijkheid dragen, zijn daarvoor geselecteerd en getraind.

II Praktijk: oriënteren op een verzekering

Vanuit consumentenperspectief besteden wij in het onderzoek aandacht aan het zich efficiënt kunnen oriënteren op de af te sluiten verzekering.

Relevant is de goede vindbaarheid van heldere productinformatie in al haar vormen, met name op de website. Wij noemen daarbij bij uitstek de verzekeringskaart (als onderdeel van het 'vergelijkend warenonderzoek'), de productinformatie op de website en de (opmaak van de) verzekeringsvoorwaarden. We onderzoeken zowel de vindbaarheid, de begrijpelijkheid als de evenwichtigheid van de geboden informatie aan de potentiële klant. De goede samenhang van de informatievoorziening aan de klant is zeker relevant.

III Praktijk: afsluiten van een verzekering

Na de oriëntatie- of precontractuele fase, volgt het moment van het afsluiten van de verzekering. Wij toetsen onder meer de opmaak en begrijpelijkheid van het aanvraagformulier en van de welkomstbrief met het polisblad. We kijken naar de uitleg van een eventuele en bloc bepaling en uiteraard hoe de verzekeraar de acceptatie onder speciale voorwaarden (verhoogde premie, clausules) communiceert. Ten slotte vraagt ook de wijze van beëindiging van de polis aandacht bij de aanvang daarvan. Loopt de aanvraag via het intermediair? Dan kijken we naar de informatieverstrekking die via het intermediair naar de klant gaat.

IV Praktijk: informatieverstrekking gedurende looptijd polis

Gedurende de looptijd van de verzekeringsovereenkomst dienen zich tal van schriftelijke contactmomenten met de klant aan. We kijken in dit onderzoek specifiek naar de informatieverstrekking bij de prolongatie van de verzekering en bij de beëindiging door de klant van de verzekering. De teksten dienen begrijpelijk te zijn en het moet voor de klant duidelijk zijn wat hij kan doen.

V Leren en verbeteren

De verzekeraar voert controles uit op de taalkwaliteit van medewerkers en trekt daar lering uit. Het is een intern proces van permanente educatie. Hij steunt en verbetert hen waar nodig in hun taalvaardigheden. Daartoe heeft hij intern voorzieningen in het leven geroepen.

We kijken in het onderzoek ook naar de klantreis van het oriënteren op en afsluiten van een verzekering. Hoe onderzoekt de verzekeraar de informatieverstrekking tijdens deze klantreis en hoe verbetert de verzekeraar zich hierdoor.