



Klant centraal stellen bij interne klachtenbehandeling

Het initiatief VerzekeraarsVernieuwen is gericht op het herstel van vertrouwen in de verzekeringsbranche onder andere door middel van het verbeteren van de consumentfocus. Een goede interne klachtenbehandeling is hiervan een belangrijk onderdeel. De richtlijnen interne klachtenprocedure van KiFiD bevatten verplichtingen voor verzekeraars wat betreft klachtenbehandeling. Deze circulaire bevat, naast een aantal van de verplichtingen uit de bovengenoemde regeling, adviezen over hoe verzekeraars een laagdrempelige, oplossings- en klantgerichte interne klachtenbehandeling kunnen realiseren.

Een goede interne klachtenregeling heeft een positief effect op de relatie tussen verzekeraar en consument. Daarnaast helpt een goede interne klachtenregeling om de kosten voor KiFiD te beperken; enerzijds omdat de interne klachtenregeling als filter fungeert waardoor minder klachten aan KiFiD worden voorgelegd, anderzijds omdat de dossiervorming tijdens de interne klachtenprocedure de procedure bij KiFiD bespoedigt. Naleving van de richtlijnen interne klachtenprocedure van KiFiD is verplicht voor verzekeraars. De in deze circulaire gegeven adviezen zijn vrijblijvend. Toch hecht het Verbond van Verzekeraars grote waarde aan de naleving van de adviezen.

Toegankelijke klachtbehandeling

Het is belangrijk voor de consument dat wanneer hij een klacht heeft, hij deze op gemakkelijke wijze bij zijn verzekeraar kenbaar kan maken. Vermeld in polisvoorwaarden en brochures waar de consument een klacht kan indienen. De richtlijnen interne klachtenprocedure bevatten de verplichting dat de consument gewezen moeten worden op de te doorlopen interne klachtenprocedure en de beroepsmogelijkheden bij KiFiD. De zoekmachine op de website van de verzekeraar vervult tevens een belangrijke rol bij het toegankelijk maken van klachtbehandeling. Wij adviseren dat termen als “klacht” of “opzeggen” altijd een voor een consument relevant resultaat moet opleveren. Ook is het raadzaam dat uw website de mogelijkheid tot het indienen van een klacht gemakkelijk te vinden is in het keuzeprogramma van de website.

Begrijpelijke klachtenbehandeling

Het geven van uitleg of het verstrekken van aanvullende informatie door de verzekeraar aan de consument kan in veel gevallen de gerezen problemen oplossen voordat een klacht escaleert. Het feit dat u als verzekeraar formeel juridisch gelijk heeft, wil nog niet zeggen dat de consument dit standpunt begrijpt. Een coulante aanpak kan dan een oplossing zijn. Coulant staan tegenover een klacht kan veel ongenoegen bij de verzekeringsconsument wegnemen. Maar ook wanneer u vasthoudt aan uw standpunt, kunt u hierover duidelijk communiceren aan de consument. Geef duidelijke en volledige informatie aan de consument. Gebruik hierbij een klantvriendelijke toon en een begrijpelijk taalniveau. Aangesloten kan worden op taalniveau B1 uit de productwijzer.

Schep duidelijkheid over wat een klacht is

Om de consument zo zorgvuldig en goed als mogelijk te kunnen helpen is het van belang dat de medewerkers van de verzekeraars weten wanneer er sprake is van een klacht. De richtlijnen interne klachtenprocedure houden onder andere in dat binnen de organisatie bekend



moet zijn wat de te volgen procedure omtrent klachtbehandeling is. Zo kan de melding van de klant op het juiste niveau binnen de organisatie in behandeling genomen worden. Op deze manier wordt voorkomen dat de teleurstelling van de consument nog groter wordt. In de richtlijnen interne klachtenprocedure is een mogelijke definitie van klacht opgenomen.

Niemand behandelt zijn eigen klacht

Wanneer een klacht wordt behandeld door een medewerker die rechtstreeks of indirect betrokken is geweest bij het veroorzaken van de klacht, bestaat een verhoogde kans op emotionele betrokkenheid en verharding van de standpunten. Op grond van de richtlijnen interne klachtenprocedure dient een klachtverantwoordelijke aangesteld te worden. Deze klachtverantwoordelijke heeft de taak het dossier te beoordelen.

Snelle klachtenbehandeling

De richtlijnen interne klachtenprocedure bepalen dat een klacht zo spoedig mogelijk in behandeling genomen moet worden door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht door hem in behandeling is genomen. Hij hanteert hierbij zo kort mogelijke termijnen en stelt zich constructief op. Wanneer de consument een vraag stelt, mag deze niet (lang) onbeantwoord blijven.

Duidelijkheid over ontvangen klachten op website

Wees transparant over het jaarlijks aantal ontvangen en afgehandelde klachten. Publiceer op uw website hoeveel klachten door uzelf, hoeveel door KiFiD en hoeveel door tussenkomst van de rechter zijn afgehandeld. Maak duidelijk wat het onderwerp en de aard van deze klachten is geweest. Door dit te doen kan inzicht verkregen worden in alle klachten die een organisatie ontvangt en kunnen op deze wijze verbeterpunten en leermomenten gesignaleerd worden.