



Keurmerk Klantgericht Verzekeren  
*Verzekerd van kwaliteit!*

# Handboek keurmerknormen

Uitgegeven door de  
Stichting toetsing verzekeraars

Telefoon 070 – 750 82 15 | E-mail [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl) of [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl)  
Koningin Julianalaan 351 2273 JJ Voorburg | [www.keurmerkverzekeraars.nl](http://www.keurmerkverzekeraars.nl)

Handboek keurmerknormen, versie oktober 2017, geldig vanaf 1 januari 2018



**Keurmerk Klantgericht Verzekeren**  
*Verzekerd van kwaliteit!*



# Inhoudsopgave

1. Over het Keurmerk en dit handboek	5
2. Kernwaarden en normen	7
2.1 Kernwaarden	7
2.2 Normen van het Keurmerk	7
3. De normen om aan het Keurmerk te voldoen	8
3.1 Norm 1: Transparante website-informatie	8
3.1.1 Wat is transparante website-informatie?	8
3.1.2 Wat toetst Stv bij norm 1?	10
3.2 Norm 2: Heldere taal in klantinformatie	12
3.2.1 Welke informatie valt onder norm 2?	13
3.2.2 Wat toetst Stv bij norm 2?	13
3.3 Norm 3: Degelijk ontwikkel- en onderhoudsproces voor verzekeringen	14
3.3.1 Kwaliteit waarborgen met PAP en PRP	14
3.3.2 Wat toetst Stv bij norm 3?	15
3.4 Norm 4: Goede bereikbaarheid	15
3.4.1 Goed bereikbaar via alle kanalen	15
3.4.2 Wat toetst Stv bij norm 4?	16
3.5 Norm 5: Klacht- en feedbackmanagement	17
3.5.1 Wat toetst Stv bij norm 5?	17
3.6 Norm 6: Klantgerichte claimbehandeling	18
3.6.1 Wat verstaan we onder claims?	18
3.6.2 Wat toetst Stv bij norm 6?	18
3.7 Norm 7: Kwaliteitsverbetering	18
3.7.1 Wat houdt een goed kwaliteitsbeleid in?	18
3.7.2 Wat toetst Stv bij norm 7?	19
4. Toetsing van aankomend keurmerkhouders	20
4.1 Proces eerste beoordeling	20
4.1.1 Puntentelling	20
4.2 Herbeoordeling	21
4.3 Bezwaar	21
5. Toetsing van keurmerkhouders	22
5.1 Drie kernwaarden voor klantgerichtheid	22
5.2 Toetsing in thema-onderzoeken	22
5.3 Herbeoordeling	23
5.4 Bezwaar	23



Keurmerk Klantgericht Verzekeren  
*Verzekerd van kwaliteit!*

# 1. Over het Keurmerk en dit handboek

Met het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (hierna: Keurmerk) bewijst een verzekeraar of gevolmachtigde dat hij de klant centraal stelt. Dat doet hij met begrijpelijke informatie en betrouwbare dienstverlening.

## Voor wie?

Het Keurmerk staat open voor alle verzekeringssectoren (leven, schade, zorg). Het Keurmerk maakt geen onderscheid tussen bijvoorbeeld *direct writers* en intermediairverzekeraars. Elke verzekeraar of gevolmachtigde die in Nederland werkt, kan het Keurmerk aanvragen. Voor meer informatie over het aanvragen van het Keurmerk bekijkt u de informatie op onze website: [www.keurmerkverzekeraars.nl/aanvraag](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/aanvraag).

## Stichting toetsing verzekeraars

De Stichting toetsing verzekeraars (Stv) geeft het Keurmerk uit. Het stichtingsbestuur beslist over het afwijzen, toekennen, intrekken of behouden van het Keurmerk, op basis van het advies van de Stv-auditors. Voor meer informatie over het Keurmerk en de stichting kijkt u op [www.keurmerkverzekeraars.nl](http://www.keurmerkverzekeraars.nl).

## Nieuw handboek

Dit handboek is ten opzichte van het vorige grondig herzien. Waar we sinds 2015 alle keurmerkhouders in thema-onderzoeken toetsten op de keurmerknormen, doen we dat per 1 januari 2018 anders. Wij toetsen keurmerkhouders niet meer op alle keurmerknormen afzonderlijk, maar alleen nog maar in thema-onderzoeken waarvoor we normenkaders op maat ontwerpen. De onderwerpen voor de thema-onderzoeken en de normenkaders hebben wel raakvlakken met de kernwaarden en de normen van het Keurmerk.

Behalve een nieuwe benadering met normenkaders op maat, hebben we ook de keurmerknormen zelf aangepast. Deze gebruiken we om nieuwe aanvragers van het Keurmerk te toetsen.

Dit handboek geldt vanaf 1 januari 2018. Stv informeert de keurmerkhouders uiterlijk op 31 oktober over eventuele wijzigingen die op 1 januari van het nieuwe jaar ingaan.

## Begrippen

In dit handboek gebruiken we de volgende begrippen:

- *Keurmerkhouders*. Hieronder verstaan we zowel een verzekeraar als een gevolmachtigde, die het Keurmerk heeft.
- *Klanten*. Hieronder verstaan we zowel verzekerden als andere partijen die bij een verzekering betrokken zijn. Bijvoorbeeld intermediairs, begunstigen, experts, medeverzekerden, tegenpartijen, dienstverleners, zorgverleners, et cetera.
- *Goed vindbare informatie op de website*. Hieronder verstaan we informatie die daar staat, waar de klant de informatie mag verwachten of nodig heeft. Daarnaast staat informatie die inhoudelijk samenhangt, bij elkaar. Goed vindbaar vereist ook dat de link naar een document een naam heeft die de lading van het document dekt.



### **Leeswijzer**

Dit handboek is bedoeld voor aankomend en bestaande keurmerkhouders. In de volgende hoofdstukken gaan wij in op de kernwaarden die gelden voor bestaande keurmerkhouders en de normen waarop wij aankomend keurmerkhouders toetsen. In hoofdstuk 4 vindt u informatie over de puntentelling voor het Keurmerk voor aankomend keurmerkhouders. Vervolgens gaan wij in hoofdstuk 5 in op de keurmerkbeoordelingen in thema's, die relevant zijn voor bestaande keurmerkhouders.

## 2. Kernwaarden en normen

### 2.1 Kernwaarden

Consumenten die een verzekering afsluiten bij een verzekeraar of gevolmachtigde met het Keurmerk, kunnen erop vertrouwen dat deze klantgericht werkt. Dat betekent dat de keurmerkhouders duidelijk en transparant is over zijn verzekeringen en dienstverlening, zijn beloftes nakomt en het klantbelang centraal stelt. Deze drie klantgerichtheidselementen vormen de kernwaarden van het Keurmerk:

- A. heldere informatie geven;
- B. beloftes nakomen;
- C. het klantbelang centraal stellen.

Om te waarborgen dat keurmerkhouders de kernwaarden inderdaad waarmaken en dus klantgericht (blijven) werken, toetsen wij hen enkele keren per jaar in thema-onderzoeken. Deze onderzoeken sluiten aan op de kernwaarden, maar ook op wat de consument belangrijk vindt en bijdraagt aan het herstel van vertrouwen. Voor ieder onderzoeksthema ontwikkelen we een normenkader op maat. Meer over deze thematische toetsing vindt u in hoofdstuk 5.

### 2.2 Normen van het Keurmerk

Voordat keurmerkhouders kunnen meedoen met de thema-onderzoeken, moeten zij voldoen aan een bepaald kwaliteitsniveau. Om dat niveau aan te tonen, toetsen we aankomend keurmerkhouders aan de zeven normen van het Keurmerk. Als zij voldoen, dan kennen we vervolgens het Keurmerk toe. Op dat moment heeft de keurmerkhouders voldoende kwaliteit om de kernwaarden te kunnen waarmaken. Als extra waarborg toetsen we na een jaar of de verzekeraar nog altijd voldoet aan de norm van goede bereikbaarheid en of hij de aanbevelingen uit de eerste beoordeling heeft opgevolgd. We toetsen de keurmerkhouders na de eerste beoordeling in thema-onderzoeken, waarin de keurmerkhouders aantoont de kernwaarden waar te maken.

We behandelen alle normen van het Keurmerk in hoofdstuk 3. Dit zijn:

1. transparante website-informatie;
2. heldere taal in klantinformatie;
3. degelijk ontwikkel- en onderhoudsproces voor verzekeringen;
4. goede bereikbaarheid;
5. klacht- en feedbackmanagement;
6. klantgerichte claimbehandeling;
7. continue kwaliteitsverbetering.

#### *Passende toetsing*

De Stv-auditors kijken bij de toetsingen expliciet naar de inspanningen van de keurmerkhouders, de behaalde resultaten en hoe de keurmerkhouders deze meet. Daarbij houden de auditors rekening met de grootte van de organisatie, het aantal en soort verzekeringen dat een keurmerkhouders voert en de distributievorm. In hoofdstuk 4 en 5 van dit handboek vindt u een uitgebreide toelichting op de keurmerkbeoordelingen.



## 3. De normen om aan het Keurmerk te voldoen

Alle keurmerkhouders voldoen aan een bepaald kwaliteitsniveau. Daartoe voldoen zij aan zeven normen die aansluiten op de kernwaarden. In dit hoofdstuk behandelen we de zeven normen van het Keurmerk:

1. transparante website-informatie;
2. heldere taal in klantinformatie;
3. degelijk ontwikkel- en onderhoudsproces voor verzekeringen;
4. goede bereikbaarheid;
5. klacht- en feedbackmanagement;
6. klantgerichte claimbehandeling;
7. continue kwaliteitsverbetering.

### *Hoe en bij wie toetsen we de normen?*

Tijdens de eerste beoordeling gaan wij na of de aankomend keurmerkhouder voldoet aan het kwaliteitsniveau voor het Keurmerk, zodat hij het Keurmerk mag voeren en vervolgens kan gaan meedoen met de thema-onderzoeken.

### **3.1 Norm 1: Transparante website-informatie**

De website is het kanaal waarop (potentiële) klanten vaak als eerste terecht zullen komen wanneer zij een verzekering willen afsluiten, een claim willen indienen, of iets willen opzoeken over hun verzekering. Het is belangrijk om transparante informatie te geven op de website. Uiteraard omdat de klant daarmee geholpen is en omdat goede informatie kan schelen in het aantal vragen dat een keurmerkhouder ontvangt.

#### *3.1.1 Wat is transparante website-informatie?*

Bij de norm over transparante website-informatie toetsen we of de aankomend keurmerkhouder belangrijke informatie op zijn website heeft staan en of deze informatie goed vindbaar is en duidelijk. Onder belangrijke informatie verstaan wij in ieder geval informatie over:

- verzekeringen - in productwijzers en op verzekeringskaarten;
- verzekeringen - op de site van Wijzer in geldzaken;
- het medische acceptatieproces;
- de bereikbaarheid;
- klantfeedback;
- de claimafhandeling;
- het beleggingsbeleid;
- het fraudebeleid.

#### **Productwijzers en/of verzekeringskaarten**

Productwijzers en verzekeringskaarten geven een beknopt overzicht van de belangrijkste kenmerken van een verzekering en de toepassing ervan. Die informatie helpt de klant om een weloverwogen keuze te maken voor een specifieke verzekering. U vindt ze hier:

- Productwijzers: [www.vanatotzekerheid.nl/begrippen/productwijzer](http://www.vanatotzekerheid.nl/begrippen/productwijzer)
- Verzekeringskaarten: [www.verzekeraars.nl/branche/zelfregulering/overzicht/verzekeringskaarten-regeling](http://www.verzekeraars.nl/branche/zelfregulering/overzicht/verzekeringskaarten-regeling)





### Wijzer in geldzaken

Het platform Wijzer in geldzaken licht de consument voor over belangrijke financiële zaken, zoals het afsluiten van een verzekering. Keurmerkhouders zijn transparant en verwijzen daarom op hun eigen website naar de verzekeringspagina op de website van Wijzer in geldzaken: [www.wijzeringeldzaken.nl/verzekering](http://www.wijzeringeldzaken.nl/verzekering).

### Medische acceptatie

Een medisch acceptatieproces kan ingewikkeld en ingrijpend zijn voor een klant. Daarom informeren keurmerkhouders hun klanten op de website goed over de stappen in dit traject. Een medisch acceptatieproces is bijvoorbeeld van toepassing bij een levensverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering en ziektekostenverzekering. U vindt de brochures, evenals de gezondheidsverklaring met toelichting op de website van het Verbond van Verzekeraars [www.vanatotzekerheid.nl/begrippen/medische-keuring](http://www.vanatotzekerheid.nl/begrippen/medische-keuring).

### Bereikbaarheid

Klanten moeten weten waar ze op kunnen rekenen als zij contact zoeken met een verzekeraar. Daarom is een keurmerkhouder transparant over zijn bereikbaarheid per telefoon, zijn telefonische wachttijden en keuzemenu. Ook geeft hij heldere informatie over zijn reactietermijnen als de klant hem een e-mail of brief stuurt, of als de klant hem benadert via sociale media of andere kanalen, zoals WhatsApp.

### Klantfeedback

Keurmerkhouders verzamelen actief klantfeedback over hun verzekeringen en de dienstverlening. Deze feedback is bijvoorbeeld een compliment, klacht, of een reactie in een openbare review. Ook klanttevredenheidsonderzoek is een vorm van feedback van de klant. Keurmerkhouders maken het de klant zo gemakkelijk mogelijk om zijn commentaar te geven door transparant te zijn over het feedbackproces. Daarnaast zijn keurmerkhouders open over de ontvangen feedback en wat zij daarmee doen.

### Claimafhandeling

Het claimproces is het moment van de waarheid voor verzekeraars: lossen zij hun beloftes in? De eerste stap naar een tevreden claimende klant is een gemakkelijk claimproces. Dat begint met vindbare en duidelijke claiminformatie op de website.

### Beleggingsbeleid

Hoe keurmerkhouders hun technische reserves en solvabiliteitsvermogen beleggen, is bepalend voor hun financiële stabiliteit en continuïteit. Dit is uiteraard voor de klant van groot belang. De klant heeft recht op inzicht in de financiële situatie van de keurmerkhouder. Daarom publiceert de keurmerkhouder zijn beleggingsbeleid in begrijpelijke taal en goed vindbaar op zijn website. Keurmerkhouders onderschrijven bovendien de Code Duurzaam Beleggen.

### Fraudebeleid

Fraude kost verzekeraars geld en dat kan zich vertalen in een hogere premie voor de klant. Keurmerkhouders voorkomen daarom met een actief fraudebeleid zoveel mogelijk dat fraudeurs een kans krijgen. Keurmerkhouders publiceren hun fraudebeleid op relevante en goed vindbare plaatsen op de website.

#### 3.1.2 Wat toetst Stv bij norm 1?

Stv toetst het volgende bij norm 1:

##### *Productwijzers en/of verzekeringskaarten*

De productwijzers en/of verzekeringskaarten:

- staan goed vindbaar op de website bij alle verzekeringen waarvoor een productwijzer of verzekeringskaart bestaat. Bij een productwijzer volstaat een link naar de productwijzer op de website van het Verbond. Bij de verzekeringen waarvoor een verzekeringskaart bestaat, hoeft de verzekeraar geen productwijzer te plaatsen, mits hij wel een verzekeringskaart plaatst;
- zijn conform het format van het Verbond uitgevoerd bij gebruik van een eigen productwijzer;
- bevatten verplichte, correcte en maatwerkinformatie over de keurmerkhouders en de specifieke verzekering;
- zijn actueel en compleet.

##### *Wijzer in geldzaken*

De verwijzing naar Wijzer in geldzaken:

- staat op de homepage en/of bij alle particuliere verzekeringen van de website;
- verwijst direct naar de verzekeringspagina of een relevante subpagina van Wijzer in geldzaken. Als de link bijvoorbeeld bij een bepaalde verzekering staat, dan mag deze ook doorlinken naar een dieperliggende webpagina op de site van Wijzer in geldzaken, die over die specifieke verzekering gaat;
- bevat een toelichting op wat Wijzer in geldzaken betekent. Uit de toelichting blijkt dat het om onafhankelijke informatie gaat. De keurmerkhouders kan hiervoor het logo gebruiken dat Stv beschikbaar stelt;
- is niet verplicht voor keurmerkhouders die zich uitsluitend richten op de zakelijke markt.

##### *Medische acceptatie*

De informatie over de medische acceptatie:

- staat goed vindbaar, volledig en helder op de website van de keurmerkhouders;
- is opgesteld op basis van de brochures van het Verbond. De keurmerkhouders legt in ieder geval uit:
  - wanneer medische acceptatie aan de orde is;

- welke rechten en plichten de klant heeft;
- wanneer een keuring nodig is;
- hoe een keuring verloopt;
- waar de klant met een eventuele klacht terecht kan.
- bevat een verwijzing naar de gezondheidsverklaringen met toelichting (met en zonder arbeidsongeschiktheidsdekking). De gezondheidsverklaringen, inclusief de toelichting, stemmen overeen met het format van het Verbond. Verkorte versies zijn toegestaan, mits alle relevante onderwerpen zijn opgenomen.

#### *Bereikbaarheid*

De informatie over de bereikbaarheid:

- staat duidelijk, volledig en goed vindbaar op de website. Het gaat hierbij om de reactietermijnen per proces (zie ook norm 4) en voor telefonie om informatie over:
  - de openingstijden;
  - de maximale wachttijd;
  - de belkosten (gratis, lokale kosten, extra kosten);
  - het keuzemenu, inclusief de verschillende opties (als dit er is);
  - de terugbelprocedure (als deze er is).

#### *Klantfeedback*

De informatie over klantfeedback bestaat uit:

- klachtinformatie met de visie van de keurmerkhouders op klachten, evenals zijn werkwijze bij de klachtbehandeling. Die informatie is gemakkelijk vindbaar, duidelijk, samenhangend en helder gepresenteerd en bevat in ieder geval het volgende:
    - een heldere definitie van een klacht. Het uitgangspunt hierbij is dat de keurmerkhouders elke blijk van onvrede van een klant als een klacht interpreteert en registreert, ook als hij de klacht direct oplost.
    - informatie over hoe de klant een klacht kan indienen. De keurmerkhouders zorgt er hierbij voor dat de klant een klacht zowel mondeling als schriftelijk kan uiten en vermeldt hiervoor de benodigde contactgegevens;
    - de procedure voor klachtenbehandeling;
    - de reactietermijn voor klachten;
    - de klachtenrapportage van het voorgaande jaar. In de eerste drie maanden van het jaar kan dit ook de rapportage van twee jaar geleden zijn. De rapportage bevat informatie over het aantal ontvangen en afgehandelde klachten en de gemiddelde doorlooptijd. Voor een zuivere vergelijking tussen keurmerkhouders onderling, geeft de verzekeraar het aantal klachten per tienduizend verzekeringen op.
- Wilt u onze modelrapportage gebruiken? Ga dan naar [www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads).

- de uitkomsten van ontvangen klantsignalen en daaraan gekoppelde verbeteracties. Denk aan de uitkomst van klanttevredenheidsonderzoek, NPS-scores of reviews. Als de keurmerkhouders reviews plaatst, dan presenteert hij niet alleen de positieve, maar ook de minder positieve reviews.

#### *Het claimproces*

De informatie over het claimproces:

- is duidelijk en gemakkelijk vindbaar en gaat over:
  - hoe de klant een claim kan indienen;
  - de behandeling van claims, vanaf binnenkomst tot het moment van uitbetaling;
  - de reactietermijn voor de eerste inhoudelijke reactie op een claim;
  - de schade-expert en hoe het inschakelen daarvan werkt;
  - de mogelijkheid om een contra-expert in te zetten.

#### *Het beleggingsbeleid*

De informatie over het beleggingsbeleid:

- is duidelijk en staat goed vindbaar op de website;
- beschrijft dat de keurmerkhouders de Code Duurzaam Beleggen onderschrijft;
- beschrijft:
  - hoe het beleggingsbeleid is ingebed in de organisatie;
  - in welke categorieën en sectoren de keurmerkhouders belegt;
  - in hoeverre de keurmerkhouders bij de samenstelling van de beleggingsportefeuille rekening heeft gehouden met milieuaspecten, sociale aspecten en goed ondernemingsbestuur (*governance*).
- mag eventueel onderdeel zijn van een openbaar strategisch beleidsdocument, bijvoorbeeld in concernverband.

#### *Het fraudebeleid*

De informatie over het actieve fraudebeleid:

- staat duidelijk, volledig en goed vindbaar op de website. De keurmerkhouders legt uit hoe hij fraudeurs registreert, welke overwegingen een rol spelen bij het doen van aangifte en hoe hij een klant informeert als fraude is vastgesteld, of als de verzekeraar een persoonlijk onderzoek start.

### **3.2 Norm 2: Heldere taal in klantinformatie**

De keurmerkhouders biedt de klant begrijpelijke informatie aan. Dat houdt in dat de informatie in de communicatie-uitingen van de keurmerkhouders vindbaar, begrijpelijk en duidelijk is voor de klant. De informatie geeft bovendien een evenwichtig en transparant beeld van de kenmerken van een verzekering en het taalgebruik past bij het taalniveau van de klant.

### 3.2.1 Welke informatie valt onder norm 2?

De norm over heldere taal geldt voor alle schriftelijke uitingen. Denk aan de website, brochures, offertes en polisvoorwaarden, evenals brieven of e-mails aan de klant als reactie op een informatieverzoek, klacht of ingediende claim.

### 3.2.2 Wat toetst Stv bij norm 2?

Stv toetst norm 2 vanuit vier verschillende invalshoeken. Daarbij houden we rekening met de doelgroep van de communicatie-uitingen.

#### *Consumentenpanel*

Een consumentenpanel toetst de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de polisvoorwaarden. Het panel beantwoordt digitaal vragen over deze communicatie-uitingen.

#### *VU afdeling Taal en Communicatie*

De afdeling Taal en Communicatie van de Vrije Universiteit Amsterdam (VU) doet een taaltoets op een deel van de communicatie-uitingen. In ieder geval toetst de VU de productpagina('s) op de website en de reactie op een klantvraag. Andere communicatie-uitingen die voor toetsing in aanmerking kunnen komen, zijn brochures, offertes, premieberekenings- en aanvraagmodules op de website en de polis met polisbrief. De VU beoordeelt de inhoud, opbouw, formulering, correctheid en presentatie van de teksten. Meer informatie over de toetsingscriteria vindt u op de downloadpagina van de keurmerkwebsite onder het kopje 'Taaltoets': [www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads).

#### *Stichting toetsing verzekeraars*

Stv toetst of de informatie evenwichtig en consistent is: geeft de keurmerkhouders een transparant beeld van de eigenschappen van de verzekering en vermeldt hij bijvoorbeeld bepaalde uitsluitingen ook duidelijk op de website of in brochures? Hierbij letten wij op de volgende zeven punten:

1. De naam van de verzekering (en verzekeringsvariant) dekt de lading en zet de klant niet op het verkeerde been; de (kandidaat-)verzekerde ziet in één oogopslag om welke verzekering het gaat.
2. De keurmerkhouders maakt geen onjuiste vergelijkingen met andere verzekeraars of gevolmachtigden. Als de keurmerkhouders vergelijkt, dan moet hij het verschil met de andere partij verklaren. Bovendien moet de partij waarmee hij vergelijkt het product (nog) voeren.
3. Bij levens- en pensioenverzekeringen krijgt de klant helder uitgelegd of de verzekering wel of geen gegarandeerde uitkering heeft en als dit wel zo is, voor welk bedrag. De keurmerkhouders mag geen garanties bieden die hij niet kan waarmaken. Bij verzekeringen met een beleggingscomponent of winstdeling moet de keurmerkhouders historische rendementen tonen, gebaseerd op een representatieve periode. Ook moet de keurmerkhouders duidelijk communiceren over alle kosten die hij de klant in rekening brengt. De keurmerkhouders wijst de klant expliciet op mogelijke risico's, zoals het verlies van de inleg.



4. Waar relevant legt de keurmerkhouders de en-bloc-clausule uit.
5. De keurmerkhouders geeft op de website en in brochures een evenwichtig en transparant beeld van de kenmerken van de verzekering. Daarbij vermeldt hij ook de belangrijke uitsluitingen en beperkende voorwaarden ondubbelzinnig en op een goed vindbare plaats op de website. Het is onvoldoende om uitsluitend te verwijzen naar de polisvoorwaarden.
6. De keurmerkhouders wijst de klant er expliciet op dat hij verklaringen – zoals aanvraag- of schadeformulieren en gezondheidsverklaringen – volledig en naar waarheid moet invullen.
7. De keurmerkhouders vermeldt bij eventuele (fiscale) voordelen van een verzekering ook de bijbehorende (fiscale) nadelen.

En verder toetst Stv of:

- de informatie vindbaar is: biedt de keurmerkhouders essentiële informatie over de eigenschappen van de verzekering overzichtelijk aan en kan de klant deze gegevens eenvoudig vinden?
- de informatie begrijpelijk is: gebruikt de keurmerkhouders heldere taal en zijn de communicatie-uitingen begrijpelijk voor de klant?
- de polisvoorwaarden van alle verzekeringen die de keurmerkhouders aanbiedt op de website staan bij de informatie over de betreffende verzekering.

Stv toetst tijdens het bedrijfsbezoek hoe de keurmerkhouders de naleving van de norm heeft gewaarborgd. Ook toetst Stv hoe de keurmerkhouders de medewerker faciliteert en opleidt in het gebruik van begrijpelijke taal en het geven van heldere voorlichting.

### 3.3 Norm 3: Degelijk ontwikkel- en onderhoudsproces voor verzekeringen

Keurmerkhouders ontwikkelen en verkopen verzekeringen die geschikt zijn voor de klant. Daarom bepaalt de keurmerkhouders wat de toegevoegde waarde is van een verzekering voor een bepaalde doelgroep en monitort hij of deze doelgroep deze verzekering koopt. De keurmerkhouders attendeert de klant er bovendien actief op wanneer deze actie moet ondernemen vanwege gewijzigde persoonlijke omstandigheden. Die bepalen immers mede of een verzekering nog geschikt is voor de klant.

#### 3.3.1 Kwaliteit waarborgen met PAP en PRP

Keurmerkhouders waarborgen de kwaliteit en de geschiktheid van verzekeringen met de verplichte PAP (*Product Approval Procedure*) die zij consequent toepassen bij de ontwikkeling van nieuwe verzekeringen of bij belangrijke aanpassingen van bestaande verzekeringen. Keurmerkhouders hebben ook een PRP (*Product Review Procedure*) waarmee zij minstens iedere drie jaar controleren of de bestaande verzekeringen (nog) in overeenstemming zijn met de uitgangspunten van de PAP.

### 3.3.2 Wat toetst Stv bij norm 3?

De keurmerkhouders moet de volledige rapportage van een uitgevoerde PAP en van een PRP aan Stv overleggen. Stv toetst of de keurmerkhouders:

- een procedure voor Product Approval en Product Review heeft beschreven en geïmplementeerd, waarin de volgende punten zijn opgenomen:
  - de beschrijving van de verzekering en de toegevoegde waarde ervan;
  - de omschrijving voor welke doelgroep de verzekering geschikt is en de onderzoeksresultaten die dit onderbouwen;
  - de scenario's waarin de werking van de verzekering wordt vastgesteld;
  - de marketingstrategie (distributie, verkoopkanalen, communicatie);
  - de juridische en fiscale aspecten en de wettelijke eisen;
  - riskmanagement;
  - de administratieve consequenties;
  - de formele en organisatorische regels voor het verloop van de PAP en de PRP en de besluitvorming.
- een PAP uitvoert voor alle nieuwe of vernieuwde verzekeringen;
- een PRP heeft uitgevoerd op alle actieve verzekeringen ouder dan drie jaar, of kan motiveren waarom hij dat niet heeft gerealiseerd;
- tijdens de review relevante signalen benut, zoals klachten en analyses van afgewezen schades;
- in de PAP/PRP de geschiktheid van communicatiemateriaal toetst bij klanten;
- een planning heeft voor de review van alle actieve en niet-actieve verzekeringen die gebaseerd is op een risico-inventarisatie;
- kritisch is bij de ontwikkeling of de review van verzekeringen.

### 3.4 Norm 4: Goede bereikbaarheid

Keurmerkhouders zijn via alle beschikbaar gestelde communicatiekanalen goed bereikbaar voor de klant en transparant over de snelheid waarmee zij reageren. Keurmerkhouders communiceren altijd vriendelijk en empathisch met de klant.

#### 3.4.1 Goed bereikbaar via alle kanalen

Een keurmerkhouders maakt duidelijk welke kanalen hij gebruikt om met de klant te communiceren. De keurmerkhouders is goed bereikbaar per telefoon, post en online. Wat verstaan wij onder goed bereikbaar?

#### Bereikbaarheid per telefoon

Een bellende klant hoeft niet langer dan vijf minuten te wachten vanaf het moment dat de telefoon overgaat, totdat hij een ter zake kundige medewerker aan de lijn heeft. Bij een dreigende overschrijding van de maximale wachttijd krijgt de klant de mogelijkheid om aan te geven dat hij teruggebeld wil worden op een voor hem passend tijdstip.



### Bereikbaarheid per post en online

Een keurmerkhouders komt zijn reactietermijnen voor alle kanalen in minimaal negentig procent van de gevallen na. Onder alle kanalen verstaan wij fysieke post, algemene, groeps- en persoonlijke e-mailadressen als deze worden gebruikt om te communiceren met de klant, webformulieren en sociale media. Voor de reactietermijnen geldt verder het volgende:

- Een reactietermijn gaat in op de dag dat het klantverzoek binnenkomt bij de keurmerkhouders. De termijn eindigt op de dag dat de keurmerkhouders het antwoord op het klantverzoek aanbiedt aan de externe postbezorger of verzendt per e-mail.
- De reactietermijnen gelden niet voor de totale doorlooptijd van processen, maar alleen voor het eerste – inhoudelijke – antwoord aan de klant. Als de keurmerkhouders de klant om aanvullende gegevens vraagt, dan gaat de reactietermijn opnieuw in vanaf de datum waarop de reactie van de klant bij de keurmerkhouders binnenkomt.
- De keurmerkhouders bepaalt de reactietermijnen voor zijn hoofdprocessen. Dat zijn bijvoorbeeld: informatieverzoeken, klachten, schademeldingen, accepteren van nieuwe verzekeringen of opzeggen van bestaande verzekeringen en het verstrekken van verzekeringstechnische opgaven. Binnen de hoofdprocessen stelt de keurmerkhouders zelf de (deel)processen vast die passen bij zijn producten en klantenkring. Wilt u ons model met hoofd- en deelprocessen gebruiken?  
Ga dan naar [www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads).

### 3.4.2 Wat toetst Stv bij norm 4?

Stv toetst het volgende bij deze norm.

#### *Telefonische bereikbaarheid*

De keurmerkhouders:

- heeft de interne telefoonprocedures beschreven en gebruikt deze;
- heeft een terugbelmogelijkheid voor de klant ingericht, waarbij de klant bij een dreigende overschrijding van de maximale wachttijd de mogelijkheid krijgt om aan te geven dat hij teruggebeld wil worden op een voor hem passend tijdstip.
- informeert de klant tijdens de verbinding over:
  - de wachttijd;
  - de terugbelmogelijkheid;
- staat de klant vriendelijk en empathisch te woord;
- voldoet aan de maximale wachttijd van vijf minuten volgens de keurmerknorm, of de eigen, gepubliceerde (kortere), wachttijd.
- voldoet aan een van de volgende twee servicelevels – beide gaan in vanaf het moment dat de beller het keuzemenu heeft doorlopen:
  - de gemiddelde wachttijd is maximaal zestig seconden;
  - tachtig procent van de telefoontjes wordt binnen dertig seconden beantwoord;
- heeft een proces ingericht om bereikbaarheidsproblemen – zoals een technische storing – direct na het voorval aan de klant te melden. Bijvoorbeeld met een bericht op de website en op sociale media.



#### *Bereikbaarheid per post en online*

De keurmerkhouders:

- heeft de reactietermijn voor zijn hoofdprocessen en (een selectie van) deelprocessen vastgesteld, beschreven en verankerd;
- heeft de interne procedure voor de behandeling van post, e-mails, berichten via social media en de bijbehorende reactietermijnen schriftelijk vastgelegd en verankerd in de organisatie. De betrokken medewerkers kennen de procedure en het management ziet erop toe dat de gepubliceerde reactietermijn wordt gerealiseerd. De keurmerkhouders waarborgt dat hij op alle post en e-mails inhoudelijk reageert;
- stuurt de klant binnen een week een ontvangstbevestiging als de gepubliceerde reactietermijn langer is dan twee weken of tien werkdagen. Hierin geeft de keurmerkhouders de reactietermijn aan;
- komt zijn gepubliceerde reactietermijnen per hoofdproces voor ten minste negentig procent na. Hij monitort dit en legt dit vast in (maand-) rapportages;
- informeert de klant altijd binnen de gepubliceerde reactietermijn als hij deze gaat overschrijden. Daarbij noemt hij een nieuwe datum waarop de inhoudelijke reactie volgt.

### **3.5 Norm 5: Klacht- en feedbackmanagement**

Keurmerkhouders zien het belang van een goed klacht- en feedbackmanagement om zich continu te kunnen verbeteren. Een klacht of feedback van een klant is een kans voor verbetering. Keurmerkhouders lossen klachten daarom goed op en gebruiken klantfeedback (klachten, complimenten, reviews, klanttevredenheidsonderzoeken, uitingen op sociale media) om hun dienstverlening te verbeteren. Keurmerkhouders pakken klantfeedback op, inclusief de feedback die klanten uit eigen beweging afgeven.

#### *3.5.1 Wat toetst Stv bij norm 5?*

Stv toetst het klacht- en feedbackbeleid bij deze norm:

- De keurmerkhouders heeft een goed klacht- en feedbackbeleid, want hij:
  - heeft een (top)management dat nadrukkelijk betrokken is bij het klacht- en feedbackbeleid;
  - heeft het klacht- en feedbackbeleid structureel ingebed in de organisatie;
  - heeft het klacht- en feedbackbeleid vastgelegd in procedures die bekend zijn bij de betrokken medewerkers;
  - heeft de medewerkers die klachten behandelen speciaal geselecteerd en opgeleid voor deze taak;
  - leert aantoonbaar van klachten en feedback;
  - reageert in de afhandeling van een klacht met empathie richting de klant.
- De keurmerkhouders verzamelt actief klantfeedback en gebruikt deze feedback om zijn dienstverlening te verbeteren.

### 3.6 Norm 6: Klantgerichte claimbehandeling

Uit het proces van claimbehandeling blijkt of een keurmerkhouders zijn beloftes waarmaakt. Dat is dan ook hét moment van de waarheid. Keurmerkhouders zorgen ervoor dat de claimbehandeling naar tevredenheid van de klant verloopt.

#### 3.6.1 Wat verstaan we onder claims?

Bij schadeverzekeraars spreekt het begrip 'claims' voor zich. Bij zorgverzekeraars verstaan wij onder claims niet alleen declaraties, maar ook machtigingen en goedkeuringen. Bij levensverzekeringen gaat het vooral om wat er gebeurt bij uitkeringen, waardeoverdracht, afkoop en expiraties. Bij keurmerkhouders die tevens rechtshulpverlener zijn, gaat het om hoe de klant een zaak kan aanmelden, maar ook om voorlichting aan de klant over de vrije advocaatkeuze.

#### 3.6.2 Wat toetst Stv bij norm 6?

Stv toetst bij deze norm het claimbeleid. De keurmerkhouders:

- legt duidelijk uit aan de klant waarom hij zijn claim (gedeeltelijk) afwijst en wat de klant kan doen als hij het daarmee niet eens is;
- geeft de klant heldere informatie over de rol van een ingeschakelde expert en of de expert onafhankelijk is van de keurmerkhouders;
- wijst de klant actief op de mogelijkheid van contra-expertise (indien van toepassing);
- informeert de klant vooraf over wie de kosten voor contra-expertise moet betalen (indien van toepassing). Als die kosten (deels) voor de klant zijn, dan informeert de keurmerkhouders de klant over hoe hij deze kosten bepaalt;
- is in noodsituaties voor de klant altijd telefonisch bereikbaar voor een schademelding.

### 3.7 Norm 7: Kwaliteitsverbetering

Om het klantbelang centraal te kunnen stellen, hebben keurmerkhouders een actief kwaliteitsbeleid met de focus op het klantbelang. Keurmerkhouders gebruiken signalen van binnen en buiten de organisatie om hun dienstverlening en verzekeringen continu te verbeteren.

#### 3.7.1 Wat houdt een goed kwaliteitsbeleid in?

Een goed kwaliteitsbeleid is verankerd in alle processen van de organisatie. De organisatie heeft goede beheersmaatregelen om zijn eigen doelen te kunnen behalen en gebruikt input van de medewerker en de klant om zich continu te verbeteren. Een goed kwaliteitsbeleid is te vatten in drie onderdelen:

- kwaliteitsbeleid;
- signalen onderzoeken, meten en gebruiken;
- verbetermanagement.

### Kwaliteitsbeleid

Binnen het beleid en in de uitvoering ligt de focus op het klantbelang. Het kwaliteitsbeleid is verankerd in de organisatie en de keurmerkhouders heeft toereikende beheersmaatregelen beschreven.

### Naleving gewaarborgd

De keurmerkhouders heeft de naleving van de keurmerknormen continu onder controle. Daartoe onderzoekt en meet hij of hij voldoet aan het eigen kwaliteitsbeleid en of hij de beloftes aan de klant nakomt. Dat doen de operationele afdelingen in de dagelijkse aansturing en de interne auditors doen dit minimaal iedere drie jaar met een audit op alle keurmerknormen.

### Verbetermanagement

Keurmerkhouders gebruiken signalen van binnen en buiten de organisatie om hun dienstverlening continu te verbeteren. Daartoe zoeken keurmerkhouders onder andere signalen uit klachten, klantfeedback, interne audits en klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast meten keurmerkhouders wat hun verbeteracties hebben opgeleverd.

#### 3.7.2 Wat toetst Stv bij norm 7?

Stv toetst het kwaliteitsbeleid en verbetermanagement bij deze norm. De keurmerkhouders:

- heeft het kwaliteitsbeleid schriftelijk vastgelegd. Het beleid bevat ten minste informatie over:
  - de kwaliteitsdoelstellingen;
  - hoe de keurmerkhouders het kwaliteitsbeleid en de keurmerknormen heeft verankerd;
  - de beheersmaatregelen op het naleven van de keurmerknormen;
  - hoe de keurmerkhouders de informatie uit klantsignalen benut;
  - hoe de keurmerkhouders de informatie uit kwaliteitscontroles en kwaliteitsaudits benut;
- heeft het kwaliteitsbeleid en de keurmerknormen verankerd in de organisatie;
- heeft structurele en adequate beheersmaatregelen genomen op het naleven van de keurmerknormen;
- heeft zijn dienstverlening aan de klant in het afgelopen jaar aantoonbaar verbeterd en hij heeft gemeten wat de verbetering heeft opgeleverd;
- doet minimaal eens per drie jaar een interne audit op alle keurmerknormen.



## 4. Toetsing van aankomend keurmerkhouders

### 4.1 Proces eerste beoordeling

Bij een nieuwe aanvraag voor het Keurmerk toetst Stv de aankomend keurmerkhouders integraal op de zeven keurmerknormen in een eerste beoordeling. Als de keurmerkhouders deze toets goed doorlopen heeft, dan krijgt hij het Keurmerk en gaat hij meedoen aan de thema-onderzoeken. Als extra waarborg toetsen we na een jaar of de verzekeraar nog altijd voldoet aan de norm van goede bereikbaarheid en of hij de aanbevelingen uit de eerste beoordeling heeft opgevolgd. Deze beoordelingen verlopen volgens een vaste procedure.

Voor meer informatie daarover bekijkt u het stappenplan op de website: [www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads). Voor meer informatie over de aanvraagprocedure gaat u ook naar de website: [www.keurmerkverzekeraars.nl/aanvraag](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/aanvraag).

#### 4.1.1 Puntentelling

Bij het toekennen van punten maken we onderscheid tussen opzet/bestaan (de aanwezigheid van de vereiste processen, grondslagen, documentatie, beheersmaatregelen en dergelijke) en werking (het niveau waarop de keurmerkhouders de normen uitvoert). De begrippen 'opzet/bestaan' en 'werking' liggen in elkaars verlengde. Wat in opzet niet of gebrekkig aanwezig is, is in de praktijk immers niet uitvoerbaar. Voor opzet/bestaan van een norm kan Stv een cijfer geven van 0 of 1. Voor de werking geldt een cijfer van 0, 1, 1½, of 2, al naar gelang de aankomend keurmerkhouders onvoldoende, voldoende, ruim voldoende of goed presteert bij de betreffende norm. De maximale score voor de beoordeling bedraagt 21 punten. Zie onderstaand schema:

#### Maximaal aantal punten beoordeling Keurmerk

	Opzet/bestaan	Werking	Totaal
Beoordeling	7	14	21

Om het Keurmerk te verwerven, moet een aankomend keurmerkhouders in de eerste beoordeling bij elke norm opzet en bestaan aantonen en voor de werking over alle normen heen een gemiddelde van 1,5 punten scoren. Zie onderstaand schema:

#### Vereist minimum aantal punten voor verwerven Keurmerk

	Opzet/bestaan	Werking	Totaal
Beoordeling	7	10,5	17,5

Als de aankomend keurmerkhouders het minimale aantal punten niet haalt, dan kan het Stv-bestuur een herbeoordeling toestaan, afhankelijk van de aard van de tekortkomingen. Ditzelfde kan gebeuren wanneer de minimumscore voor de werking wel wordt gehaald, maar is opgebouwd uit een of meer 'nullen'.



#### 4.2 Herbeoordeling

Als de beoordeling onvoldoende is, dan volgt een herbeoordeling. Voor een herbeoordeling staat een herstelperiode van maximaal zes maanden, vanaf de datum van het bestuursbesluit. Als een aanvrager niet slaagt voor een herbeoordeling, dan krijgt hij het Keurmerk niet. Hij kan het Keurmerk een jaar later opnieuw aanvragen. De procedure begint dan opnieuw met de volledige beoordeling van alle zeven keurmerknormen. Wij maken het overigens niet openbaar als een verzekeraar een herbeoordeling doorloopt. Wij vermelden het ook niet als hij het Keurmerk uiteindelijk niet verkrijgt.

#### 4.3 Bezwaar

Als een aankomend keurmerkhouders het oneens is met het besluit van het Stv-bestuur om het Keurmerk af te wijzen, dan kan hij daartegen in beroep gaan bij de onafhankelijke commissie van bezwaar, op grond van het Reglement van bezwaar Keurmerk Klantgericht Verzekeren (zie het kopje 'Reglementen en overeenkomsten Keurmerk' op [www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads)). De namen van de commissieleden en het e-mailadres van de secretaris staan ook op deze website ([www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/wie-geeft-het-keurmerk-uit](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/wie-geeft-het-keurmerk-uit)).



## 5. Toetsing van keurmerkhouders

Het grote verschil in toetsing tussen bestaande en aankomend keurmerkhouders is dat we aankomend keurmerkhouders toetsen op alle normen die we hiervoor beschreven, terwijl we bestaande keurmerkhouders toetsen in thema-onderzoeken waarvoor we aparte toetskaders op maat ontwerpen.

### 5.1 Drie kernwaarden voor klantgerichtheid

Verzekeraars en gevolmachtigden met het Keurmerk werken klantgericht. Dat betekent dat zij duidelijk en transparant zijn over wat zij doen voor de klant en hun beloftes nakomen. Ook stellen keurmerkhouders het klantbelang centraal. Keurmerkhouders werken volgens drie kernwaarden. Dit zijn:

- A. heldere informatie geven;
- B. beloftes nakomen;
- C. het klantbelang centraal stellen.

#### *De kernwaarden*

##### A. Heldere informatie geven

Keurmerkhouders geven heldere informatie over hun dienstverlening en verzekeringen. Dat betekent dat keurmerkhouders heldere taal gebruiken in verzekeringsinformatie die bijvoorbeeld op de website of in een brochure staat. Ook is die informatie evenwichtig en volledig. Keurmerkhouders geven ook heldere informatie over hun dienstverlening. Dat betekent dat zij transparant zijn over bijvoorbeeld hun bereikbaarheid, claim- en klachtenbeleid, hun fraudebeleid en hun beleggingsbeleid.

##### B. Beloftes nakomen

Keurmerkhouders houden zich aan hun beloftes. Dat betekent dat zij een betrouwbare dienstverlening leveren. Ze spannen zich voortdurend in om de kwaliteit van hun dienstverlening te optimaliseren. Ook meten zij periodiek of zij nog op de goede weg zitten, bijvoorbeeld met controles op de werkvloer en met interne audits. Bovendien hebben zij effectieve maatregelen genomen om tijdig bij te kunnen sturen waar nodig.

##### C. Het klantbelang centraal stellen

Keurmerkhouders hebben een klantgerichte grondhouding die zij hebben vertaald naar een gedegen kwaliteitssysteem. Het kwaliteitssysteem is op alle niveaus in de organisatie verankerd, de medewerkers kennen het en leven het na. Keurmerkhouders meten bij de klant of die tevreden is over zijn dienstverlening en verzekeringen. Keurmerkhouders verbeteren zich continu en hebben de organisatie daar op ingericht.

### 5.2 Toetsing in thema-onderzoeken

Jaarlijks toetst Stv alle bestaande keurmerkhouders op twee tot drie van tevoren vastgestelde thema's. Ieder jaar stellen wij deze thema's vast. Uiterlijk op 31 oktober maken wij deze thema's bekend.

De auditors stellen over elk thema-onderzoek een rapportage op met algemene bevindingen. Dit 'brancherapport' sturen wij naar alle keurmerkhouders. Daarmee krijgen keurmerkhouders een goed beeld van de eigen prestaties bij een bepaald thema en kunnen ze deze vergelijken met de prestaties op dit gebied bij de andere keurmerkhouders. Daarnaast ontvangen de onderzochte keurmerkhouders een rapportage met specifieke bevindingen over het eigen bedrijf. Hierin staat of de keurmerkhouder voldoet aan de getoetste onderdelen. Voldoet hij niet, dan vindt een herbeoordeling plaats op de onderdelen die Stv als onvoldoende heeft beoordeeld. Voor alle keurmerkhouders geldt dat ze bij ieder thema-onderzoek binnen drie maanden na ontvangst van de eigen rapportage, in een plan van aanpak moeten aangeven hoe zij de aanbevelingen uit de rapportage zullen opvolgen en wat de planning voor de opvolging is.

#### *Toetsingskader en puntentelling*

Stv geeft minimaal drie maanden voor het bedrijfsbezoek aan hoe het toetsingskader eruitziet en wanneer wij een informatie-uitvraag toesturen.

De toetsingskaders die Stv zal ontwerpen, zullen steeds dezelfde vorm hebben. Keurmerkhouders kunnen per toetsingselement steeds 1 tot 5 punten behalen, waarbij 1 punt staat voor een *poor practice* en 5 voor een *best practice*. Keurmerkhouders moeten per thema-onderzoek gemiddeld minimaal 3 punten behalen. Dat houdt in dat hoog scorende toetsingselementen lager scorende elementen kunnen compenseren, mits de gemiddelde score over alle elementen heen maar minimaal 3 punten is. Als de keurmerkhouder een lagere score behaalt, dan moet hij een herbeoordeling doen.

### **5.3 Herbeoordeling**

Een herbeoordeling volgt op een onvoldoende uitkomst van een thema-onderzoek. Voor een herbeoordeling krijgt de keurmerkhouder een herstelperiode van maximaal zes maanden, vanaf de datum van het bestuursbesluit. Een keurmerkhouder mag het Keurmerk behouden tot de afronding van de herbeoordeling. Als hij deze herbeoordeling niet doorkomt, dan verliest hij het Keurmerk. In dat geval kan een keurmerkhouder pas na een jaar het Keurmerk opnieuw aanvragen. De procedure begint dan opnieuw met de volledige beoordeling van alle zeven keurmerknormen. Wij maken het overigens niet openbaar als een verzekeraar een herbeoordeling doorloopt. Als een keurmerkhouder het Keurmerk verliest, dan maken wij dit wel bekend.

### **5.4 Bezwaar**

Als een keurmerkhouder het oneens is met het besluit van het Stv-bestuur om het Keurmerk in te trekken, dan kan hij daartegen in beroep gaan bij de onafhankelijke commissie van bezwaar, op grond van het Reglement van bezwaar Keurmerk Klantgericht Verzekeren (zie het kopje 'Reglementen en overeenkomsten Keurmerk' op [www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads)). De namen van de commissieleden en het e-mailadres van de secretaris staan ook op deze website ([www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/wie-geeft-het-keurmerk-uit](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/wie-geeft-het-keurmerk-uit)). Zolang de bezwaarprocedure loopt, behoudt de keurmerkhouder het Keurmerk.



Keurmerk Klantgericht Verzekeren  
*Verzekerd van kwaliteit!*

[www.keurmerkverzekeraars.nl](http://www.keurmerkverzekeraars.nl)