



## Feiten en cijfers eerste halfjaar 2013

### Keurmerk Klantgericht Verzekeren

#### Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren is een keurmerk voor de dienstverlening en klantgerichtheid van verzekeraars. Een verzekeraar met het Keurmerk Klantgericht Verzekeren wordt regelmatig getoetst op zijn dienstverlening.

#### Verzekeraars en het premievolume

In totaal telt Nederland ongeveer 170 verzekeraars. De verzekeraars met het Keurmerk hebben samen ongeveer 62% van het totale premievolume. Het premievolume is het totaal van alle premies die verzekerden betalen voor hun verzekering.

#### Keurmerkhouders

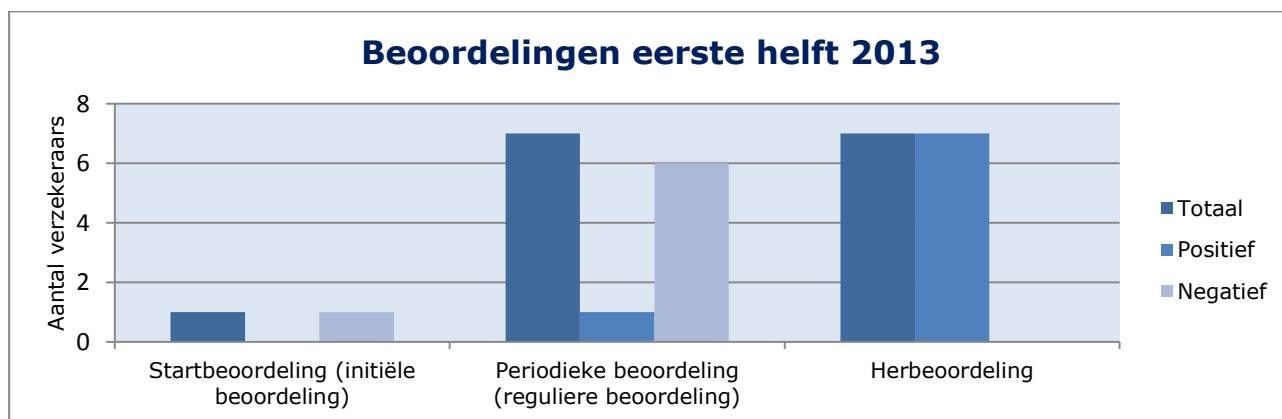
Eind 2010	Eind 2011	Eind 2012	Eind juni 2013
32	46	54	51

#### Aantallen beoordelingen

Wanneer een verzekeraar het Keurmerk Klantgericht Verzekeren aanvraagt, toetsen de beoordelaars van de Stichting toetsing verzekeraars of de verzekeraar aan alle keurmerkeisen voldoet.

#### Hoe werkt een beoordeling?

De beoordelaars interviewen medewerkers en nemen steekproeven in dossiers om te controleren of de verzekeraar zich daadwerkelijk houdt aan de normen. Een jaar na toekenning beoordelen we de verzekeraar opnieuw en vervolgens om het jaar. In de periode daartussenin houden de beoordelaars een tussentijds toetsingsgesprek. In de eerste helft van 2013 hebben we acht tussentijdse gesprekken gevoerd met alle een positieve uitkomst.



#### Herbeoordeling

Voldoet een verzekeraar niet meer aan de normen, dan moet hij binnen zes maanden in een herbeoordeling alsnog aantonen dat hij aan alle normen voldoet. Als hij dit kan, dan mag de verzekeraar het Keurmerk behouden. Kan hij niet alsnog aantonen dat hij aan de normen voldoet, dan verliest de verzekeraar het Keurmerk.

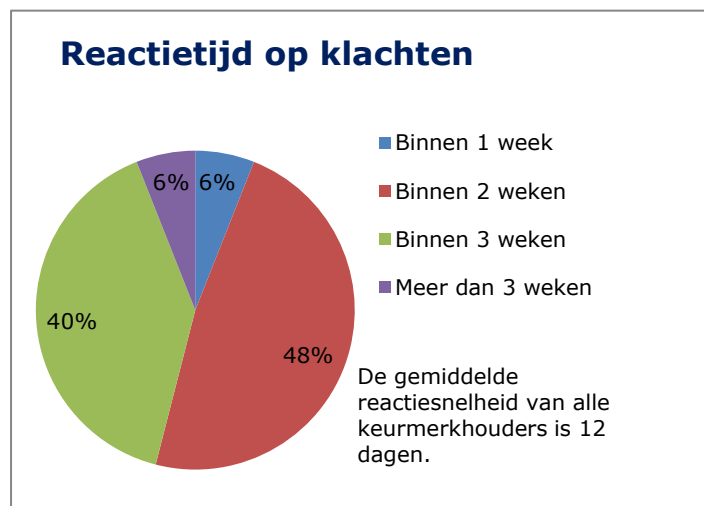
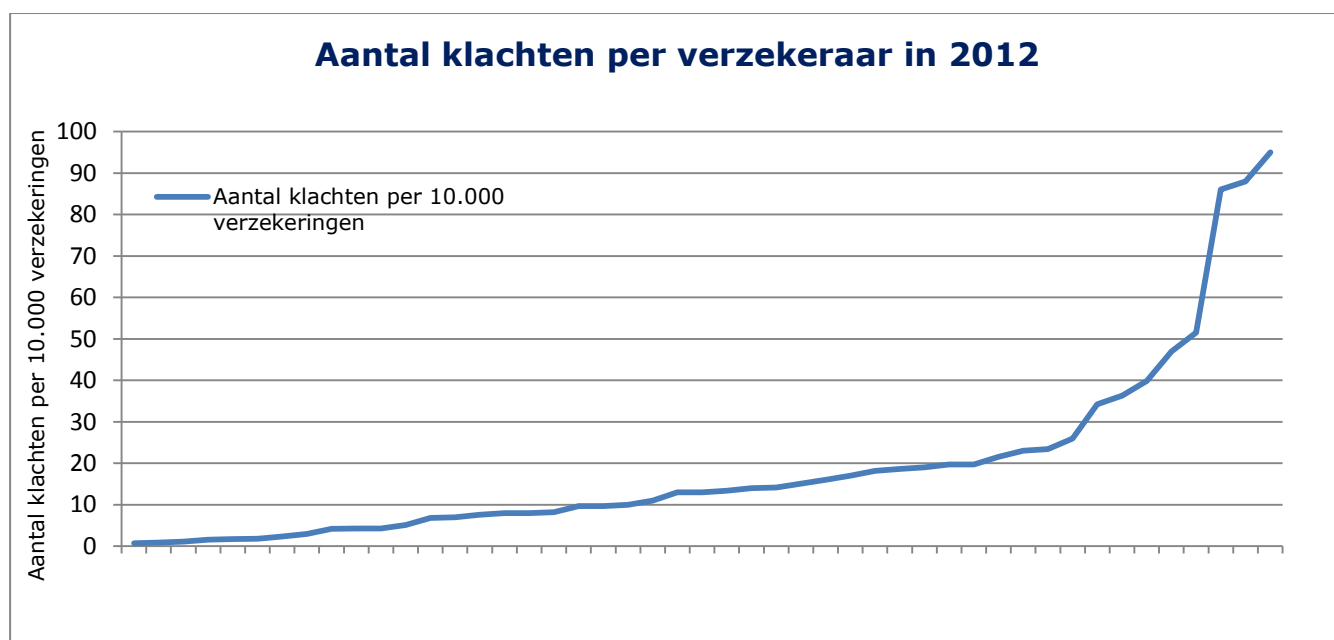
In de eerste helft van 2013 leidde zeven van de acht beoordelingen tot een herbeoordeling. Verzekeraars met een herbeoordeling lopen vaak tegen dezelfde problemen aan:

- Het lukte verzekeraars met een herbeoordeling vaak niet om in 90% van de gevallen binnen de beloofde termijn inhoudelijk te reageren op een vraag of verzoek van een klant (per brief of e-mail), of zij verstuurden bij overschrijding van de termijn geen bericht aan de klant.
- Veel verzekeraars met een herbeoordeling, scoorden onvoldoende op de telefonische bereikbaarheid.

De zeven verzekeraars die in de eerste helft van 2013 een herbeoordeling doorliepen, deden dit met succes. Door de herbeoordeling hebben zij hun dienstverlening in korte tijd aanzienlijk verbeterd.

### Klachten in 2012

Goede klachtbehandeling is een belangrijke norm van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Verzekeraars met het Keurmerk publiceren jaarlijks het aantal klachten dat zij ontvangen. Hieronder ziet u een grafiek met het aantal klachten per verzekeraar met het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Het gemiddelde aantal klachten per 10.000 verzekeringen is 19,1. Het verschil in aantallen klachten is onder meer te verklaren door de verschillende verzekeringsproducten (beleggingsverzekeringen versus autoverzekeringen bijvoorbeeld) en het aantal contactmomenten met klanten. De stichting stimuleert verzekeraars om zoveel mogelijk klachten te registreren, omdat de verzekeraar daarmee zijn dienstverlening kan verbeteren. Meer klachten betekent dus niet dat de dienstverlening minder goed is, maar vooral dat een verzekeraar alert is op uitingen van ongenoegen door klanten.



#### Reactiesnelheid klachten

Als u een klacht indient, wilt u weten wanneer u een inhoudelijke reactie krijgt. Verzekeraars met het Keurmerk moeten daarom de reactietijd op een klacht op hun website zetten. Dat doen ze overigens ook voor de reactietijden op andere vragen of verzoeken. Ruim de helft van de verzekeraars met het Keurmerk geeft binnen twee weken een eerste inhoudelijke reactie op een klacht.