

Seminar Klantgericht Verzekeren



Wijzigingen Handboek 2016

Datum: 11 november 2015

Plaats: Maarsse



Keurmerk Klantgericht Verzekeren



Inhoud

- Algemene wijzigingen
- Wijzigingen in de normen
- Klanttevredenheidsmanagement
- Hoofdstukken 3, 4 en 5 geactualiseerd
- Verificatieschema aangepast



Algemene wijzigingen



Het begrip 'goed vindbaar'

Onder goed vindbare informatie op de website verstaan we **informatie die daar staat**, waar de **klant de informatie kan verwachten**. Daarnaast staat informatie die inhoudelijk samenhangt, bij elkaar. Ten slotte heeft de link naar een document een naam die de lading van het document dekt.



Algemene wijzigingen

Het begrip 'goed vindbaar'

De informatie die samenhangt, staat bij elkaar.

Voorbeeld: klachten

Informatie over het klachtenbeleid, de klachtenrapportage, wijze van afhandeling en de reactietermijn.

Redeneer vanuit de klant. Zet de informatie daar waar hij het verwacht.



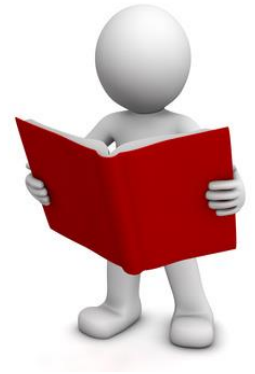
Algemene wijzigingen

Het begrip 'goed vindbaar'

Ten slotte heeft de link naar een document een naam die de lading van het document dekt.



Normen



Norm 5. Product Approval Procedure & Product Review Procedure

De keurmerkhouders heeft met ingang van 2016 alle actieve producten tenminste één keer gereviewd.

Tijdens de review benut de keurmerkhouders relevante signalen, zoals klachten en analyses van afgewezen schades.





Normen

Norm 5. Product Approval Procedure & Product Review Procedure

Als onderdeel van de procedures voor PAP en PRP toetst de keurmerkhouders de geschiktheid van het communicatiemateriaal bij klanten.





Normen

Norm 12. E-mailbehandeling

Norm 6 en norm 12 zijn samengevoegd in de nieuwe norm 6

Naast de reactietermijnen voor post en e-mail, moet de keurmerkhouders ook reactietermijnen voor social media vaststellen, publiceren en nakomen.



Normen



Norm 8. Claimbehandeling

We hebben het begrip 'claim' bij zorgverzekeraars nader gedefinieerd: het gaat nu niet alleen om declaraties, maar ook om het aanvragen van machtigingen en goedkeuringen.

Keurmerkhouders die tevens rechtshulpverlener zijn, moeten bij de informatie over het aanmelden van een zaak ook voorlichting geven over de vrije advocaatkeuze.



Normen

Norm 8. Claimbehandeling

Bij een afwijzing van een schadeclaim moet de keurmerkhouders aangeven wat de klant moet doen als hij het niet eens is met de afwijzing.



Normen



Norm 12. Kwaliteitsbeleid

De keurmerkhouders kan aangeven hoe hij klantsignalen oppakt, inclusief de signalen die klanten uit eigen beweging afgeven.

De keurmerkhouders die actief is op sociale media heeft in zijn kwaliteitsbeleid omschreven wat zijn beleid naar de sociale media is.



Normen

Norm 12. Kwaliteitsbeleid

In het kwaliteitsbeleid staat hoe de keurmerkhouders input uit kwaliteitscontroles en kwaliteitsaudits benut.



Klanttevredenheidsmanagement

Klanttevredenheidsmanagement

Hoofdstuk 3 uit het handboek



De resultaten kunnen een ondersteunende rol spelen bij de beoordeling van de normen voor **reactietermijnen** en **telefonisch contact**.



Klanttevredenheidsmanagement

Klanttevredenheidsmanagement

Stv toetst:

- Of het KTM is beschreven en geïmplementeerd.
- Een KTM heeft minimaal de beschreven basiselementen.
- In het KTM is de opvolging van de uitvragen naar klantervaringen goed ingebed in de organisatie



Handboek

- De hoofdstukken 3, 4 en 5 zijn herschreven en geactualiseerd op basis van de huidige werkwijze met themabeoordelingen.
- Het verificatieschema in hoofdstuk 6 is aangepast en volgt nu het format van de rapportages.





Vragen

