



Resultaten thema-onderzoek Claimafhandeling

Sibylle Moning

1 november 2018



Keurmerk Klantgericht Verzekeren

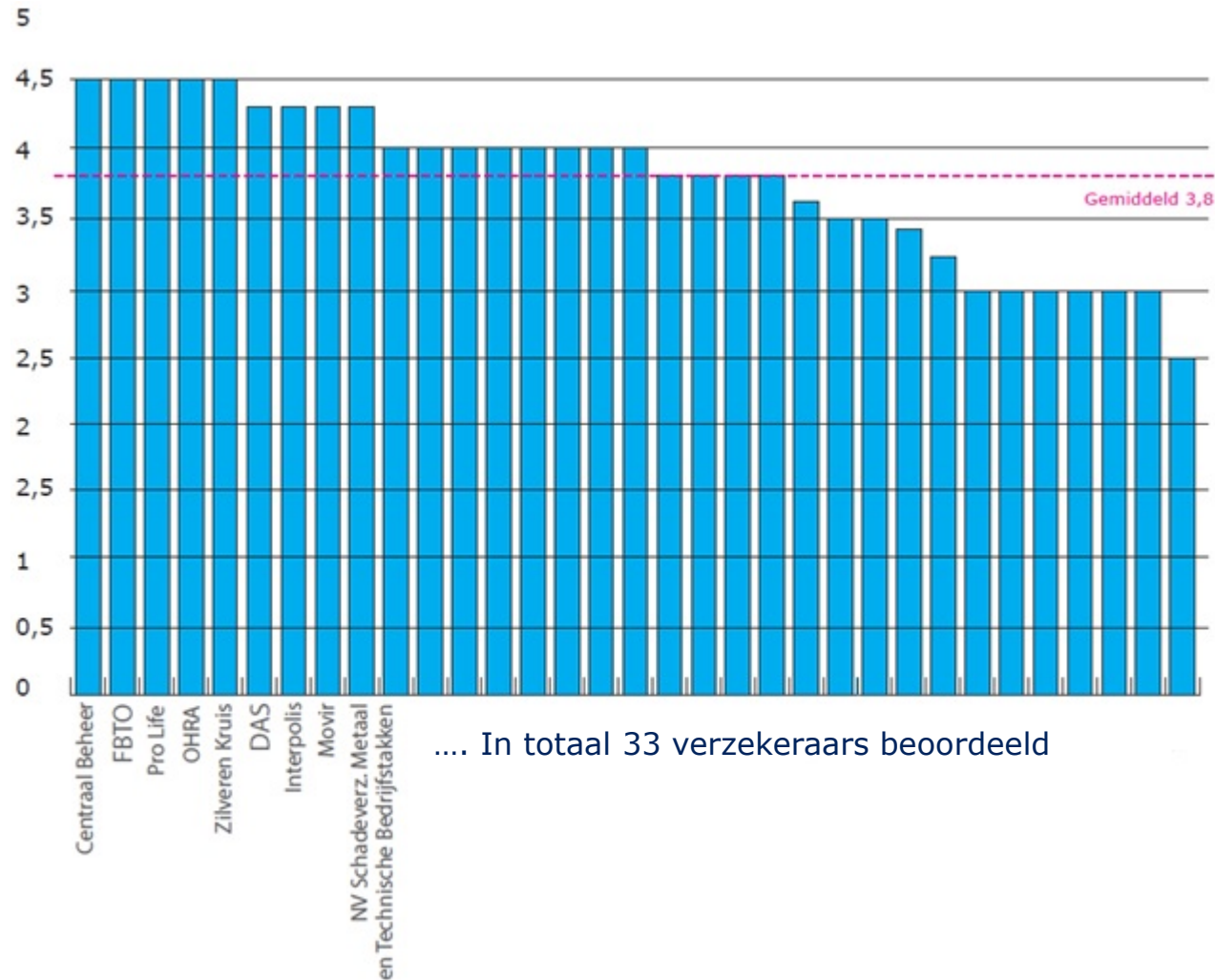
Verzekerd van kwaliteit!

Inhoud



1. Benchmark thema Claimafhandeling
2. Resultaten per onderzoeksonderwerp
3. Tot slot: discussie

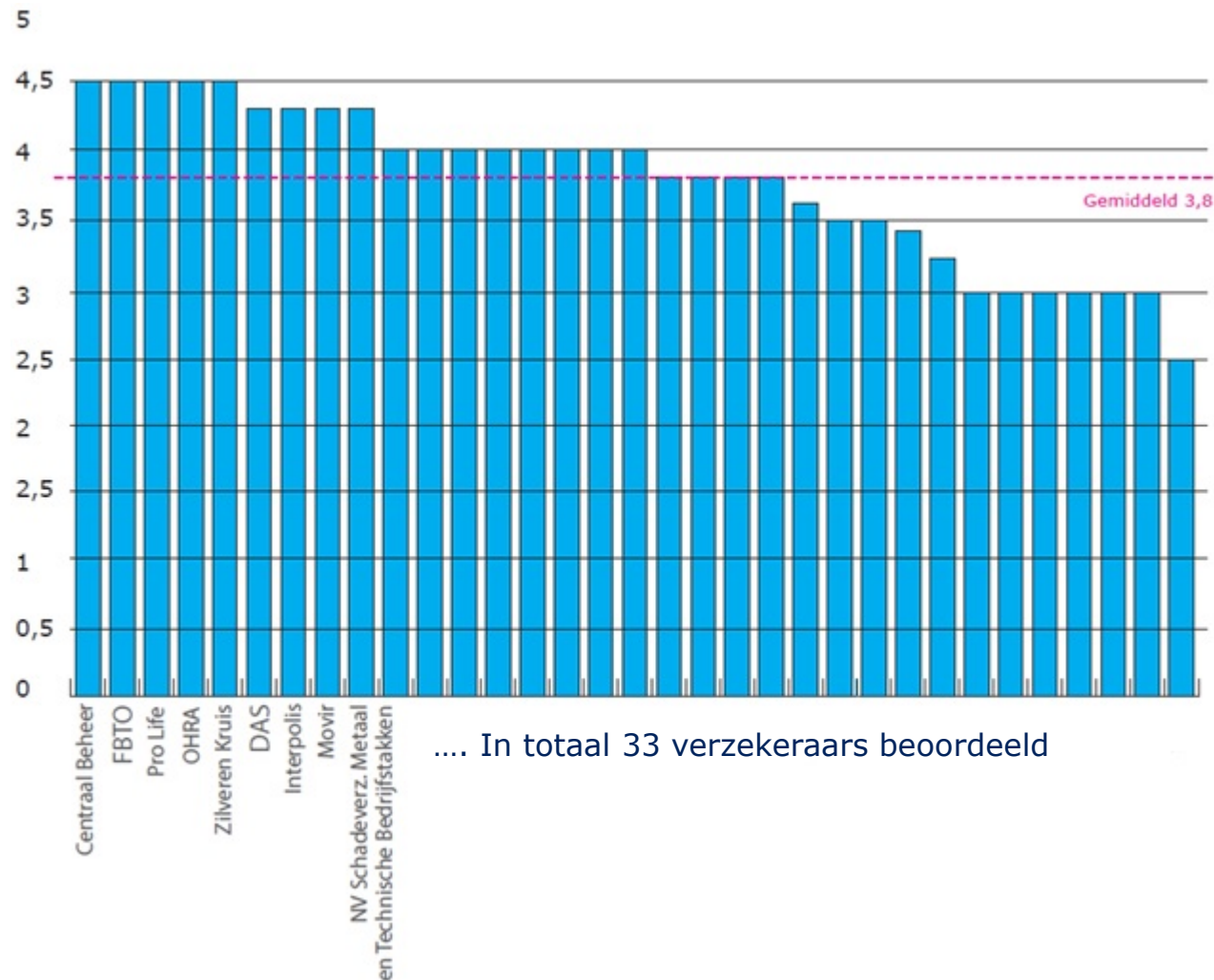
Benchmark thema Claimafhandeling



5 onderwerpen

- Beleid en praktijk
- Toetsing en verbetering
- Aansturing schadebehandelaars en -experts
- Claimafhandeling door gevolmachtigd agenten
- Transparantie en communicatie

Benchmark thema Claimafhandeling



5 onderwerpen

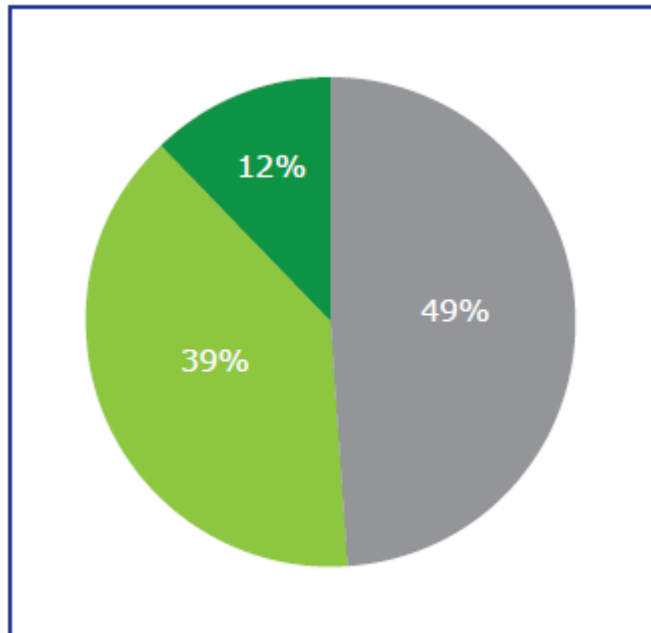
- **Beleid en praktijk**
- Toetsing en verbetering
- Aansturing schadebehandelaars en -experts
- Claimafhandeling door gevolmachtigd agenten
- Transparantie en communicatie

I. Beleid en praktijk

Wat valt op?



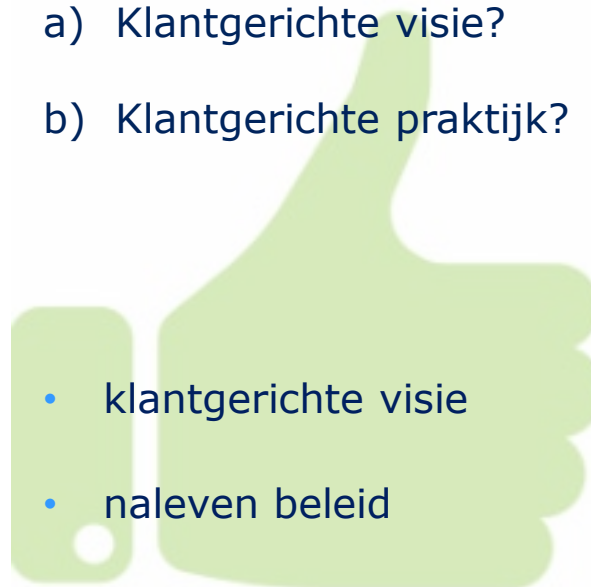
Gemiddeld: 3,6



Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5

Waar hebben we naar gekeken?

- a) Klantgerichte visie?
- b) Klantgerichte praktijk?

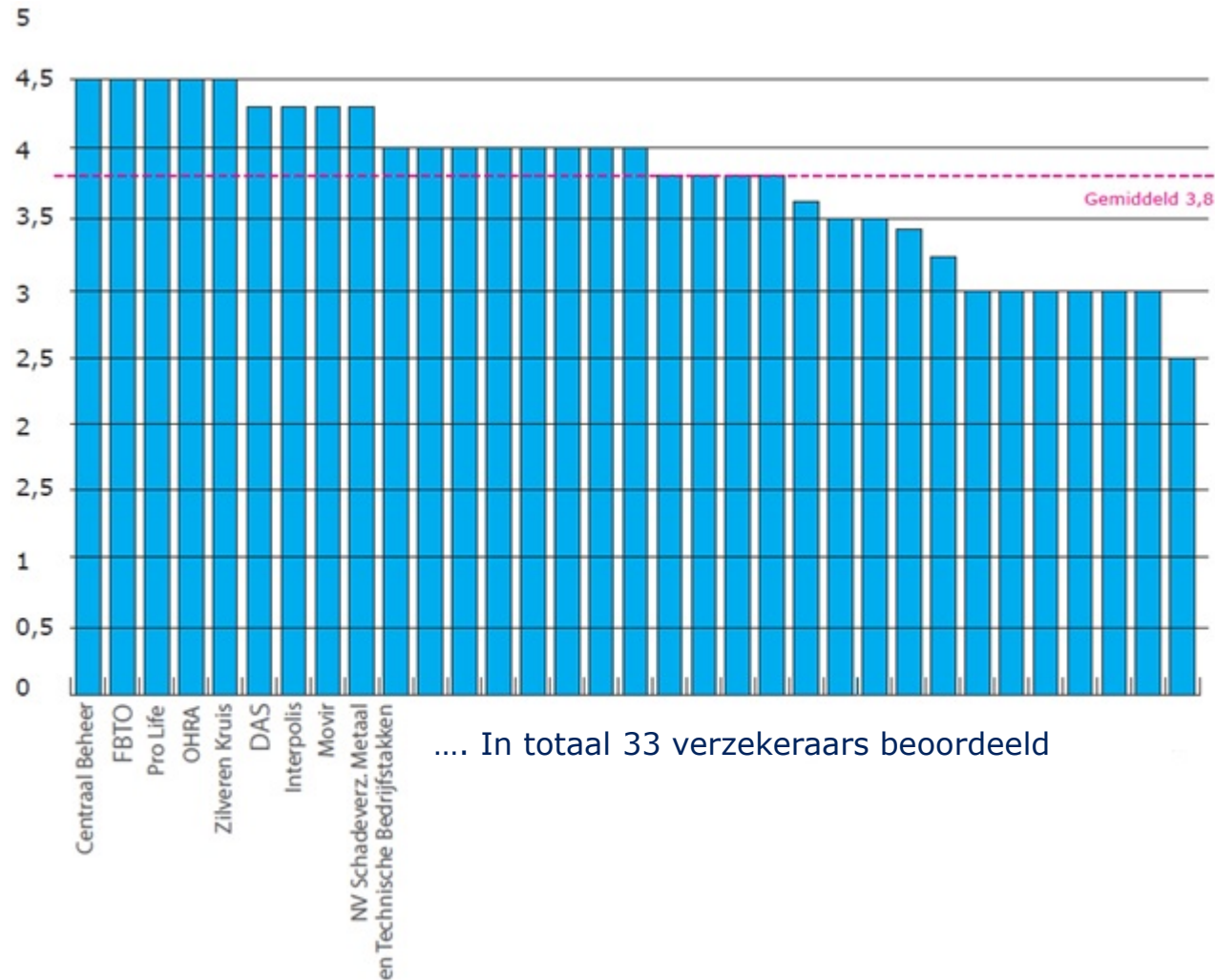


- klantgerichte visie
- naleven beleid



- proactieve statusupdates
- meedenken

Benchmark thema Claimafhandeling



5 onderwerpen

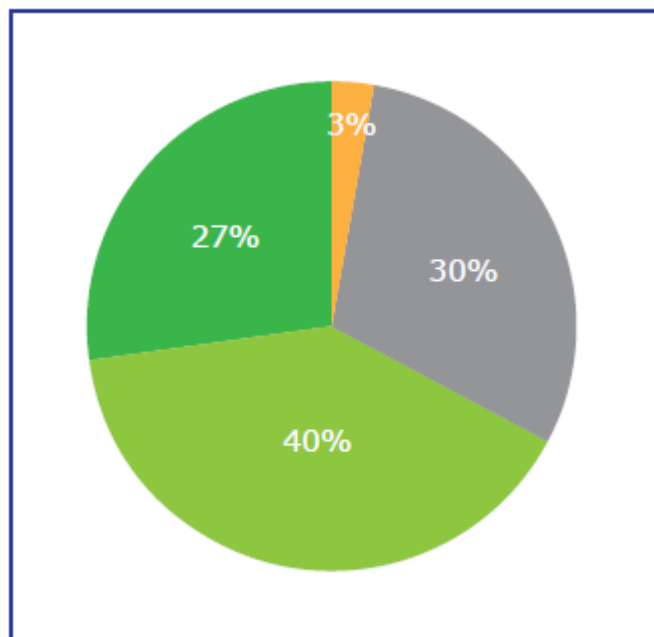
- Beleid en praktijk (3,6)
- Toetsing en verbetering
- Aansturing schadebehandelaars en -experts
- Claimafhandeling door gevolmachtigd agenten
- Transparantie en communicatie

II. Toetsing en verbetering

Wat valt op?



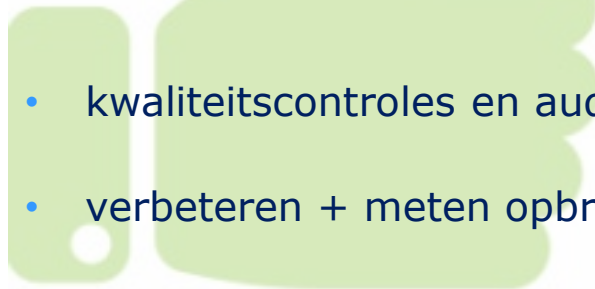
Gemiddeld: 3,9



Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5

Waar hebben we naar gekeken?

- Beeld eigen kwaliteit claimafhandeling?
- Verbetercyclus aanwezig?

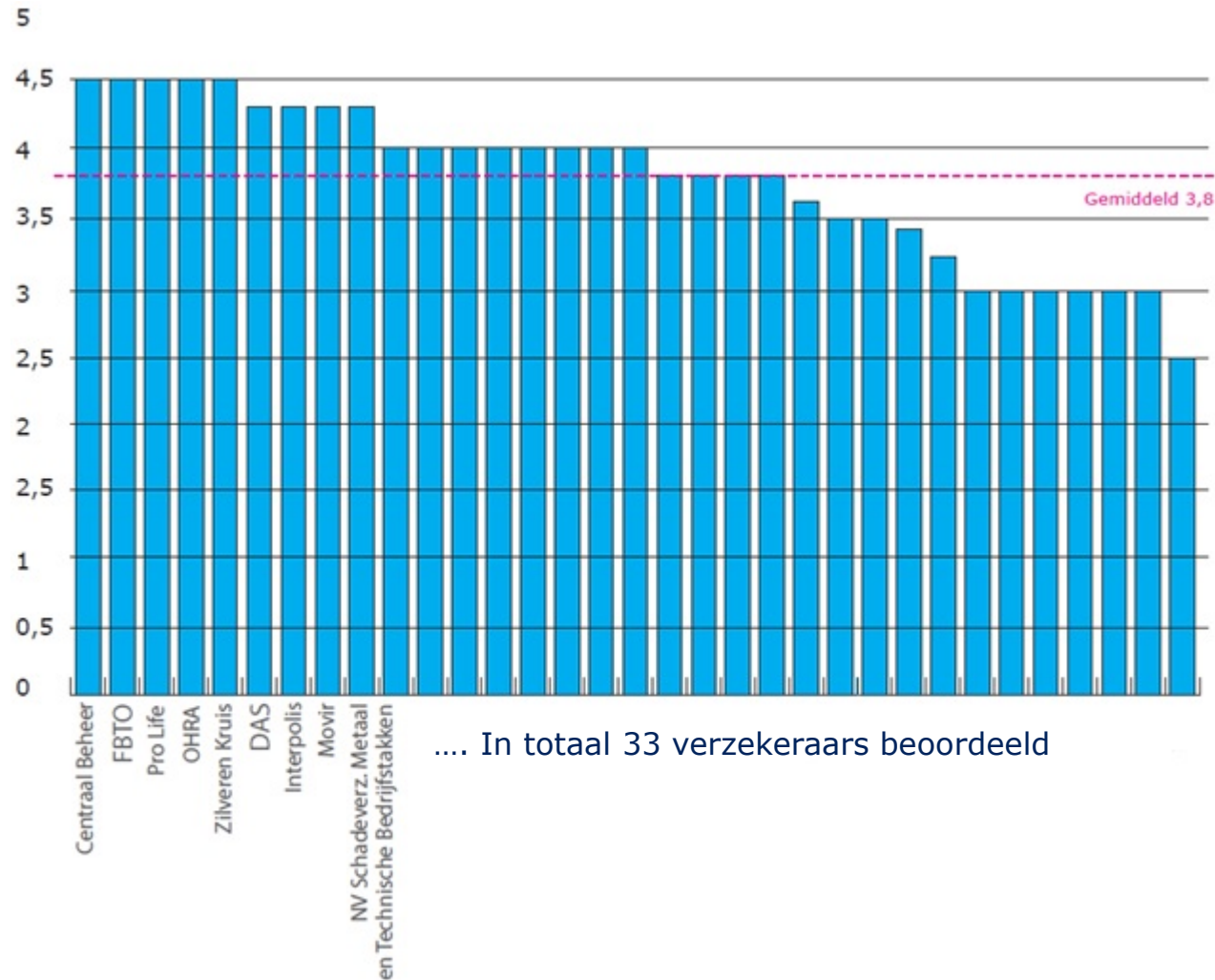


- kwaliteitscontroles en audits
- verbeteren + meten opbrengst



- geen terugkoppeling
- alleen naleving beleid

Benchmark thema Claimafhandeling



5 onderwerpen

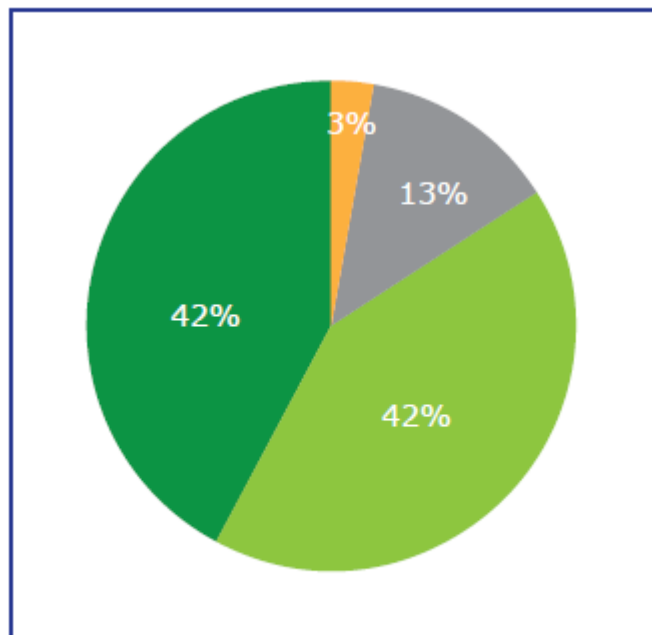
- Beleid en praktijk (3,6)
- Toetsing en verbetering (3,9)
- **Aansturing schadebehandelaars en -experts**
- Claimafhandeling door gevolmachtigd agenten
- Transparantie en communicatie

III. Aansturing schadebehandelaars en -experts

Wat valt op?



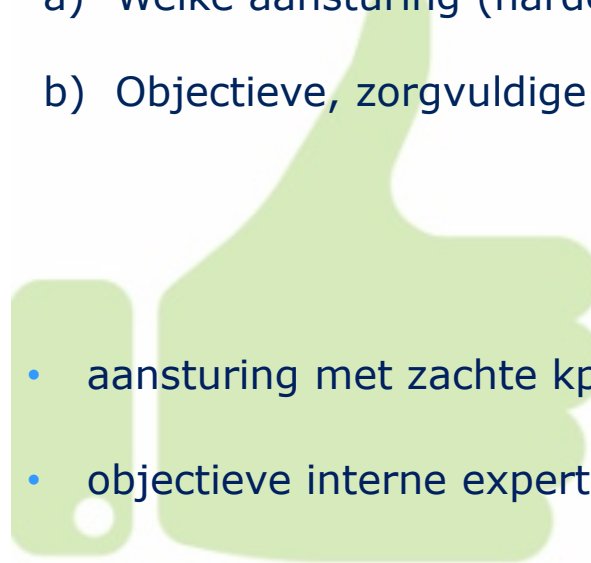
Gemiddeld: 4,2



Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5

Waar hebben we naar gekeken?

- a) Welke aansturing (harde en zachte aspecten)?
- b) Objectieve, zorgvuldige claimafhandeling?

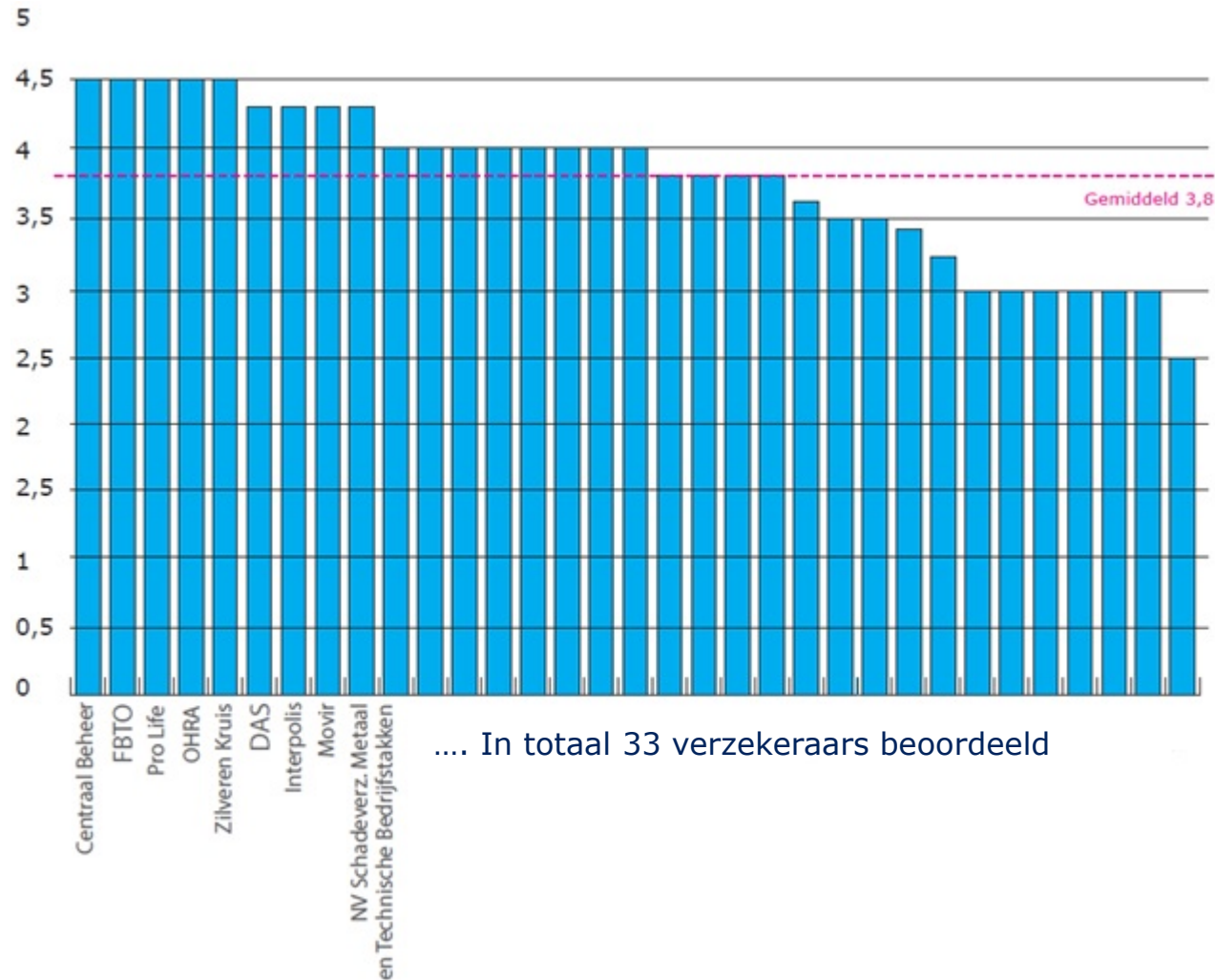


- aansturing met zachte kpi's
- objectieve interne experts



- rapportage alleen harde kpi's externe experts

Benchmark thema Claimafhandeling



5 onderwerpen

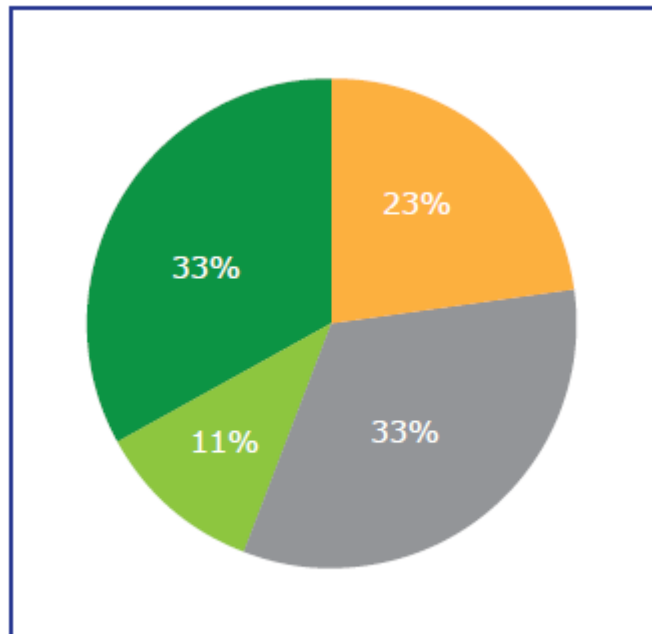
- Beleid en praktijk (3,6)
- Toetsing en verbetering (3,9)
- Aansturing schadebehandelaars en -experts (4,2)
- Claimafhandeling door gevolmachtigd agenten
- Transparantie en communicatie

IV. Claimafhandeling door gevolmachtigd agenten

Wat valt op?



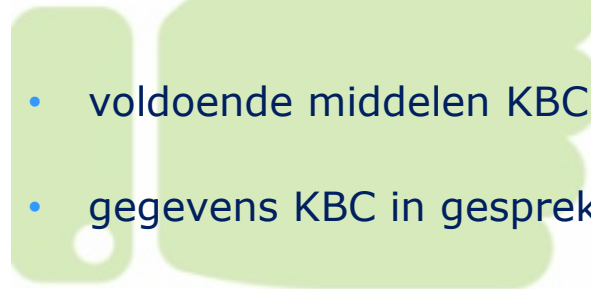
Gemiddeld: 3,6 (N=9)



Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5

Waar hebben we naar gekeken?

- Sturing op klantgerichtheid volmachten?
- Claimafhandeling volmacht even klantgericht?



- voldoende middelen KBC
- gegevens KBC in gesprek



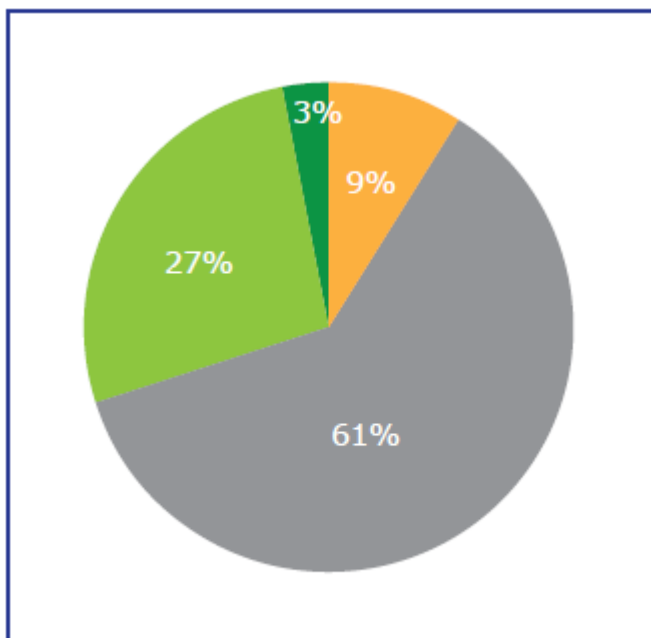
- geen KBC-eis bij aanstelling
- Niet aantoonbaar even klantgericht

V. Transparantie en communicatie

Wat valt op?



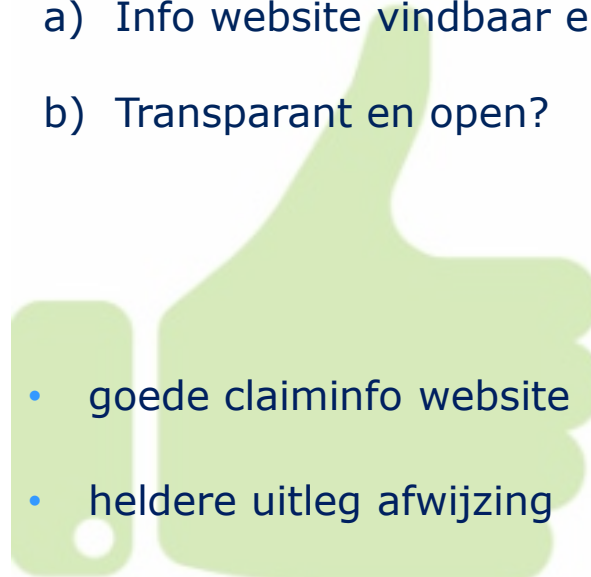
Gemiddeld: 3,2



Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5

Waar hebben we naar gekeken?

- Info website vindbaar en duidelijk?
- Transparant en open?



- goede claiminfo website
- heldere uitleg afwijzing



- wijzen op recht contra
- geen bezwaarmogelijkheid
- informatie afschrijving



Bedankt voor jullie aandacht!



Keurmerk Klantgericht Verzekeren
Verzekerd van kwaliteit!