



Keurmerk Klantgericht Verzekeren

## **Handboek 2016**

**Uitgegeven door de  
Stichting toetsing verzekeraars**

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk</b>	<b>pagina</b>
1. Over het Keurmerk Klantgericht Verzekeren	3
2. De keurmerknormen	4
• Prestatiegebied A: de klant begrijpt het product	5
• Prestatiegebied B: het product is geschikt voor de klant	9
• Prestatiegebied C: de dienstverlening is van optimale kwaliteit	11
• Het kwaliteitssysteem	19
3. Toetsing van bestaande keurmerkhouders	24
4. Toetsing van aankomende keurmerkhouders	27
5. Weging en puntentelling	29
6. Verificatieschema	30
7. Aanvraag Keurmerk	35

# 1. Over het Keurmerk Klantgericht Verzekeren

## Achtergrond Keurmerk

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (hierna 'Keurmerk') is het onafhankelijke bewijs van de klantgerichtheid en kwaliteit van dienstverlening van een verzekeraar of gevolmachtigde. Het Keurmerk is, ook internationaal gezien, het eerste kwaliteitskeurmerk voor de verzekeringsbranche. Het Keurmerk gaat over hoe een verzekeringsproduct tot stand komt, of de verzekering geschikt is voor de klant en of de klant de verzekering begrijpt.

Een verzekeraar of gevolmachtigde die het Keurmerk wil verwerven en behouden, stelt het belang van de klant centraal, levert een optimale dienstverlening en maakt zijn beloften aan de klant waar. Hij is transparant in zijn doelstellingen en initiatieven. Alleen verzekeraars en gevolmachtigden die aan deze voorwaarden voldoen, komen in aanmerking voor het Keurmerk.

## Stichting toetsing verzekeraars

De Stichting toetsing verzekeraars (Stv) is in mei 2009 opgericht met als doel het vertrouwen van consumenten in de verzekeringsbranche te bevorderen. De stichting is onafhankelijk, zowel financieel als bestuurlijk. Het stichtingsbestuur bestaat uit een voorzitter en vier leden. Een commissie van advies adviseert het bestuur. Het bestuur beslist over het afwijzen, toekennen, intrekken of behouden van het Keurmerk. Dit gebeurt op basis van de bevindingen van de Stv-auditors. Op de Stv-website [www.keurmerkverzekeraars.nl](http://www.keurmerkverzekeraars.nl) staan de gegevens van het bestuur, de commissie van advies en andere informatie over de activiteiten van de stichting.

Stv geeft het Keurmerk uit aan verzekeraars en gevolmachtigden die voldoen aan alle keurmerkeisen. Wat deze eisen zijn, staat in dit handboek.

## Toelichting handboek

Dit handboek geldt vanaf 1 januari 2016. Stv informeert de keurmerkhouders uiterlijk op 31 oktober over de wijzigingen die op 1 januari van het nieuwe jaar ingaan.

### Begrippen

- Onder een *keurmerkhouders* verstaan we zowel een verzekeraar als een gevolmachtigde, die het Keurmerk heeft.
- Onder *klanten* verstaan we zowel klanten als andere partijen die bij een verzekering betrokken zijn. Bijvoorbeeld tussenpersonen, begunstigen, experts, medeverzekerden, tegenpartijen et cetera.
- Onder *goed vindbare informatie op de website* verstaan we informatie die daar staat, waar de klant de informatie mag 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.

## 2. De keurmerknormen

### Inleiding

Het Keurmerk is dynamisch. Markten, wetgeving en toezichtseisen zijn voortdurend in beweging, evenals de verwachtingen en behoeften van klanten. Het Keurmerk sluit hierop aan.

### Drie prestatiegebieden

Het Keurmerk schrijft voor dat een keurmerkhouders de volgende drie prestaties levert en aantoont dat hij deze prestaties waarmaakt:

- A. De klant begrijpt het product
- B. Het product is geschikt voor de klant
- C. De dienstverlening is van optimale kwaliteit

### Kwaliteitssysteem

Ter ondersteuning van bovengenoemde prestatiegebieden moet een keurmerkhouders een gedegen kwaliteitssysteem hebben, dat is verankerd in de interne processen. Alleen hiermee kan een keurmerkhouders een goede en repeteerbare invulling van de prestaties waarborgen en de resultaten meten.

### Overzicht keurmerknormen

Het Keurmerk heeft met ingang van 2016 zestien normen. De norm voor e-mailbehandeling (norm 12) is vanaf 2016 samengevoegd met de norm voor reactietermijnen (norm 6). De zestien normen behoren bij de drie prestatiegebieden en het kwaliteitssysteem. Deze normen ondersteunen een (aankomend) keurmerkhouders bij het realiseren van de prestaties en daarmee bij het verkrijgen of behouden van het Keurmerk. Het alleen 'afvinken' van de normen is hiervoor niet toereikend. Wat ook meetelt, zijn de inspanningen die een keurmerkhouders verricht om de prestaties te leveren. De Stv-auditors kijken bij de toetsingen – en vooral tijdens de bedrijfsaudits – 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 zij voert en de distributievorm.

Op de volgende pagina's leggen we de eisen per norm uit. Stv beoordeelt de (aankomend) keurmerkhouders op het waarmaken van de drie prestaties en het nakomen van de zestien keurmerknormen. In hoofdstuk 3 en 4 van dit handboek staat een uitgebreide toelichting op de keurmerkbeoordelingen.

Onderstaand het overzicht van de zestien keurmerknormen:

1. Productwijzers en verzekeringskaarten	9. Letselschadebehandeling
2. Heldere voorlichting en taalgebruik	10. Kwaliteitscode rechtsbijstand
3. Informatie 'Wijzer in geldzaken'	11. Telefonisch contact
4. Medische acceptatie en gezondheidsverklaring	12. Kwaliteitsbeleid
5. Product Approval Procedure & Product Review Procedure	13. Interne kwaliteitsaudits
6. Reactietermijnen	14. Klanttevredenheidsonderzoek
7. Klachtenbehandeling	15. Beleggingsbeleid
8. Claimbehandeling	16. Fraudebeleid

## Prestatiegebied A: De klant begrijpt het product

### Inleiding

In prestatiegebied A gaat het erom, dat de klant de inhoud van een verzekeringsproduct begrijpt. De klant moet kunnen begrijpen welke verzekering hij heeft aangevraagd of afgesloten en wat deze verzekering inhoudt. De klant moet er bovendien op kunnen vertrouwen dat de verzekering aan zijn verwachtingen voldoet.

### *Begrijpelijke communicatie*

Het is aan de keurmerkhouders om ervoor te zorgen, dat de klant de verzekering begrijpt. Dit begint met duidelijke communicatie, helder taalgebruik en evenwichtige, goede voorlichting aan de klant. De keurmerkhouders kan dit onder andere bereiken door zijn medewerkers te trainen in taalvaardigheid en klantgerichtheid. Het is verder van belang dat de keurmerkhouders alle communicatie-uitingen test op begrijpelijkheid voor de klant. Dit geldt voor zowel de bestaande als de nieuwe communicatie-uitingen in de breedste zin, zoals website, brochures, folders, polisvoorwaarden, brieven, offertes en e-mails. Een klantenpanel is hiervoor een effectief middel.

### *Inspanningen en resultaten*

De Stv-auditors vragen de keurmerkhouders naar zijn inspanningen om ervoor te zorgen dat de klant het verzekeringsproduct begrijpt; ook vragen zij naar de concrete resultaten die hij daarmee heeft bereikt.

### **Norm 1. Productwijzers en verzekeringskaarten**

Productwijzers geven een beknopt overzicht van de belangrijkste kenmerken van een verzekering en de toepassing ervan. Productwijzers verklaren veelgebruikte verzekeringstechnische termen, zoals in polisvoorwaarden. Een compleet overzicht van productwijzers staat op de website van het Verbond van Verzekeraars: [www.vanatotzekerheid.nl/begrippen/productwijzer/](http://www.vanatotzekerheid.nl/begrippen/productwijzer/).

Met de digitale verzekeringskaart kunnen consumenten de meest relevante dekkingsinformatie van een specifiek verzekeringsproduct in een oogopslag zien. De verzekeringskaart is een eenvoudige en begrijpelijke visuele vertaling van de polisvoorwaarden. Een compleet overzicht van de producten waarvoor het Verbond een format voor een verzekeringskaart heeft ontwikkeld, staat op de website van het Verbond van Verzekeraars: <https://www.verzekeraars.nl/overhetverbond/zelfregulering/Paginas/Regeling-Verzekeringskaarten.aspx>.

### *De eisen*

De keurmerkhouders moet op zijn website de betreffende verzekeringskaart of productwijzer plaatsen bij iedere verzekering waarvoor een productwijzer of een verzekeringskaart bestaat. Een link plaatsen naar de productwijzer op de website van het Verbond mag ook. De verzekeringskaarten en/of de productwijzers moeten actueel zijn en voor de klant gemakkelijk vindbaar. De keurmerkhouders kan ook een eigen productwijzer gebruiken, mits deze is uitgevoerd volgens het format van het Verbond. De verzekeringskaart moet de verplichte informatie bevatten over de keurmerkhouders en het specifieke product.

#### *Beoordeling Stv*

Stv toetst of de productwijzers en/of de verzekeringskaarten:

- goed vindbaar op de website staan bij het betreffende product;
- conform het format van het Verbond zijn uitgevoerd bij gebruik van een eigen productwijzer;
- actueel zijn en compleet.

## Norm 2. Heldere voorlichting en taalgebruik

De communicatie-uitingen van de keurmerkhouders moeten:

- begrijpelijk en duidelijk zijn voor de klant;
- een evenwichtig en transparant beeld geven van de productkenmerken;
- in overeenstemming zijn met het taalniveau van de klant.

Dit geldt voor alle (schriftelijke) uitingen, waaronder website, brochures, offertes en polisvoorwaarden, evenals brieven aan de klant als reactie op een informatieverzoek, een klacht of een ingediende claim.

De keurmerkhouders houdt zich in al zijn communicatie-uitingen aan onderstaande negen toetspunten:

- I. De naam van het verzekeringsproduct (en productvariant) dekt de lading en zet de klant niet op het verkeerde been; de (kandidaat-)verzekerde ziet in één oogopslag om welke verzekering het gaat.
- II. De keurmerkhouders maakt geen onjuiste vergelijkingen met andere verzekeraars of gevolmachtigden. Als de keurmerkhouders vergelijkt, moet hij het verschil met de andere partij verklaren. Bovendien moet de partij waarmee hij vergelijkt, het product (nog) voeren.
- III. Bij levens- en pensioenverzekeringen krijgt de klant helder uitgelegd of het product 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.
- IV. 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 de kosten die hij de klant in rekening brengt.
- V. De keurmerkhouders geeft op de website en in brochures een evenwichtig en transparant beeld van de productkenmerken. 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.
- VI. Waar relevant legt de keurmerkhouders de 'en-bloc-clausule' uit.
- VII. De keurmerkhouders wijst de klant expliciet op mogelijke risico's, zoals het verlies van de inleg. Alleen een algemene beschrijving van een verzekeringsproduct voldoet niet.
- VIII. De keurmerkhouders wijst de klant er expliciet op dat hij verklaringen – zoals aanvraag- of schadeformulieren en gezondheidsverklaringen – volledig en naar waarheid moet invullen.
- IX. De keurmerkhouders vermeldt bij eventuele (fiscale) voordelen van een verzekering ook de bijbehorende (fiscale) nadelen.

### *Overige verplichtingen keurmerkhouders*

- De keurmerkhouders heeft voor alle verzekeringen die hij aanbiedt de polisvoorwaarden op de website geplaatst, bij de informatie over de betreffende verzekering.
- De keurmerkhouders leidt zijn medewerkers op in het geven van duidelijke en heldere voorlichting aan de klant.

### *Beoordeling Stv*

Stv toetst het communicatiemateriaal van de keurmerkhouders op onderstaande punten:

- evenwichtigheid en consistentie: geeft de keurmerkhouders een transparant beeld van de producteigenschappen en vermeldt hij bijvoorbeeld bepaalde uitsluitingen ook duidelijk op de website, in brochures of offertes? Hier komen ook de negen toetspunten als boven omschreven terug.
- vindbaarheid: biedt de keurmerkhouders essentiële informatie over de eigenschappen van de verzekering overzichtelijk aan en kan de klant deze gegevens eenvoudig vinden?
- helder taalgebruik; zijn de communicatie-uitingen begrijpelijk voor de klant?

Stv houdt bij de beoordeling rekening met de doelgroep waarvoor de communicatie-uitingen zijn bestemd.

Tijdens de bedrijfsaudits toetsen de auditors hoe de keurmerkhouders de naleving van de norm heeft gewaarborgd. Ook toetsen zij hoe de keurmerkhouders de medewerker faciliteert en opleidt in het gebruik van begrijpelijke taal en het geven van heldere voorlichting.

#### *Consumentenpanel*

Voor het toetsen van de vindbaarheid en begrijpelijkheid zet Stv een consumentenpanel in, dat digitaal vragen beantwoordt over de polisvoorwaarden en de brochure. Als de keurmerkhouders geen brochure heeft, baseert het panel zich op informatie op de website.

#### *Taaltoets*

Een deel van de communicatie-uitingen wordt beoordeeld door een onafhankelijk instituut (de Afdeling Taal en Communicatie van de Vrije Universiteit Amsterdam). Onderstaand een samenvatting van de criteria voor deze taaltoets:

- inhoud: de informatie is volledig en duidelijk. De keurmerkhouders voldoet in zijn tekst aan wettelijke verplichtingen, misleidt niet en doet geen afbreuk aan wettelijke rechten;
- opbouw: de tekst bevat een logische structuur en rode draad. Er staan contactgegevens in het communicatiemiddel;
- formulering: de informatie is eenvoudig en leesbaar, bevat geen of zo min mogelijk jargon, ouderwets taalgebruik en afkortingen;
- correctheid: de spelling, grammatica en interpunctie zijn in orde;
- presentatie: de tekst is overzichtelijk dankzij een goede lay-out en de tekst is voorzien van een datum.

Een gedetailleerde uitleg van de toetsingscriteria is te vinden op de downloadpagina van de keurmerkwebsite onder het kopje 'Taaltoets':

[www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads).

### **Norm 3. Informatie Wijzer in geldzaken**

Het platform *Wijzer in geldzaken* vertegenwoordigt ruim veertig organisaties. Het platform heeft als doel het financiële inzicht van consumenten te vergroten en de consument voor te lichten over voor hem belangrijke financiële zaken, zoals het afsluiten van een verzekering.

#### *Link naar site Wijzer in geldzaken*

Op de website [www.wijzeringeldzaken.nl/onderwerpen/verzekering.aspx](http://www.wijzeringeldzaken.nl/onderwerpen/verzekering.aspx) kan de consument terecht voor informatie over alle soorten verzekeringen. De keurmerkhouders moet op zijn website een link hebben naar de verzekeringspagina op de website van Wijzer in geldzaken. Deze link moet op de homepage staan, of bij alle particuliere verzekeringen. Als de link bij een bepaalde verzekering staat, mag deze ook doorlinken

naar een dieper liggende webpagina op de site van Wijzer in geldzaken, die over die specifieke verzekering gaat.

*Toelichting op betekenis Wijzer in geldzaken*

Voor de klant moet duidelijk zijn wat Wijzer in geldzaken inhoudt. In de toelichting moet duidelijk zijn dat de website van Wijzer in geldzaken onafhankelijke informatie bevat. De keurmerkhouders kan daarvoor het logo gebruiken dat Stv beschikbaar stelt.

*Beoordeling Stv*

Stv toetst of:

- de link naar Wijzer in geldzaken op de juiste plaats staat op de website en of deze link werkt;
- de gebruiker direct op de verzekeringspagina of een relevante subpagina van Wijzer in geldzaken terechtkomt;
- de keurmerkhouders een toelichting geeft op wat Wijzer in geldzaken betekent. Uit de toelichting moet blijken dat het om onafhankelijke informatie gaat.

NB: Deze norm is niet van toepassing op keurmerkhouders die zich uitsluitend richten op de zakelijke markt.

**Norm 4. Medische acceptatie en gezondheidsverklaring**

De keurmerkhouders informeert de klant op zijn website over het medische acceptatieproces bij bijvoorbeeld een levensverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering en ziektekostenverzekering. Hij doet dit op een goed vindbare plaats.

*Proces medische acceptatie en keuring*

Op de website legt de keurmerkhouders uit welke stappen worden doorlopen in het medische acceptatieproces. De keurmerkhouders legt daarbij uit wanneer medische acceptatie aan de orde is, wijst de klant op zijn rechten en plichten, legt uit wanneer een keuring nodig is en hoe een keuring verloopt. Ook geeft hij het adres waar de klant met een eventuele klacht terecht kan. Leidraad zijn de twee brochures met als titel *U moet worden gekeurd! En nu?* (de ene brochure is voor mensen die een medische keuring krijgen en de andere brochure is voor mensen die een verzekering boven de vragengrens willen afsluiten). Beide brochures staan op de website van het Verbond van Verzekeraars [www.vanatotzekerheid.nl/begrippen/medische-keuring/](http://www.vanatotzekerheid.nl/begrippen/medische-keuring/).

*Gezondheidsverklaring*

De keurmerkhouders plaatst bij de informatie op de website ook de gezondheidsverklaring die hij hanteert en geeft een toelichting daarop. Ook voor de gezondheidsverklaringen (met en zonder arbeidsongeschiktheidsdekking) en de toelichting daarop heeft het Verbond onder de genoemde URL een format waaraan de keurmerkhouders zich moet houden. Verkorte versies zijn toegestaan, mits alle relevante onderwerpen zijn opgenomen.

*Beoordeling Stv*

Stv toetst of:

- de uitleg op de website van de keurmerkhouders goed vindbaar is.
- de uitleg op de website van de keurmerkhouders voor de klant volledig en helder is en op basis van beide brochures *U moet worden gekeurd! En nu?*
- de gezondheidsverklaringen bij de uitleg op de website staan.
- de gezondheidsverklaringen, inclusief de toelichting, overeenstemmen met het format van het Verbond.



## **Prestatiegebied B: Het product is geschikt voor de klant**

### **Inleiding**

In prestatiegebied B gaat het erom dat de keurmerkhouders verzekeringsproducten ontwikkelt en verkoopt, die geschikt zijn voor de klant en voor hem een toegevoegde waarde hebben.

De keurmerkhouders moet ervoor zorgen dat een verzekering aansluit op de verwachtingen en wensen van de klant. Dit betekent ook dat de keurmerkhouders bepaalt wat de toegevoegde waarde is van een verzekering voor een bepaalde doelgroep en dat hij monitort of deze doelgroep deze verzekering koopt.

De keurmerkhouders houdt rekening met veranderingen in de persoonlijke omstandigheden van de klant die van invloed zijn op de geschiktheid van de verzekering voor deze klant. Hij attendeert de klant er actief op wanneer deze actie moet ondernemen vanwege gewijzigde persoonlijke omstandigheden.

Verder moet de keurmerkhouders vaste interne procedures hebben voor het waarborgen van de kwaliteit en de geschiktheid van producten, zoals de verplichte Product Approval Procedure (PAP) voor nieuwe producten en de Product Review Procedure (PRP) voor bestaande producten.

### **Norm 5. Product Approval Procedure & Product Review Procedure**

#### *Product Approval Procedure (PAP)*

De keurmerkhouders heeft een PAP, die hij consequent toepast bij de ontwikkeling van nieuwe verzekeringen of bij relevante aanpassingen van bestaande verzekeringen. In de PAP zijn onder andere 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;
- risk management;
- de administratieve consequenties;
- de formele en organisatorische regels voor het verloop van de PAP en de besluitvorming.

De keurmerkhouders moet de volledige rapportage van een PAP aan Stv overleggen.

#### *Product Review Procedure (PRP)*

De keurmerkhouders heeft ook een PRP, waarmee hij periodiek controleert of de bestaande verzekeringen (nog) in overeenstemming zijn met de uitgangspunten van de PAP. De keurmerkhouders heeft risicoanalyses uitgevoerd en daarmee bepaald welke verzekeringen als eerste voor een review in aanmerking komen. Voorts heeft de keurmerkhouders een planning opgesteld voor een review op alle verzekeringen die hij verkoopt.

#### *Reviews verplicht*

De verplichting tot het houden van reviews staat sinds 2012 in het handboek KKV. Uitgangspunt is dan ook dat de keurmerkhouders per 1 januari 2016 alle actieve producten tenminste een keer heeft gereviewd, tenzij de keurmerkhouders gemotiveerd kan aangeven waarom dat niet is gerealiseerd. De keurmerkhouders moet de Stv-auditors de volledige rapportage van een PRP overleggen, daarbij inbegrepen – indien relevant – een plan van aanpak voor verbeteringen.

### *Kritische houding en klantfeedback gebruiken*

Het gaat bij deze norm niet alleen om het volgen van de beschreven procedures voor PAP en PRP. Het is tevens van belang dat alle betrokken onderdelen van de keurmerkhouders de ontwikkeling van de verzekering en de review erop kritisch bezien. De Stv-auditors toetsen dit tijdens de bedrijfsaudit. Ook toetsen zij of de keurmerkhouders tijdens de review relevante signalen, zoals klachten en analyses van afgewezen schades, benut en of hij in het kader van de procedures voor PAP en PRP de geschiktheid van het communicatiemateriaal toetst bij klanten.

#### *Beoordeling Stv*

Stv toetst of de keurmerkhouders:

- een PAP heeft beschreven en geïmplementeerd, waarin bovengenoemde punten zijn opgenomen;
- een PAP heeft uitgevoerd op alle producten, die sinds 1 januari 2014 zijn geïntroduceerd of vernieuwd;
- een PRP heeft beschreven en geïmplementeerd, waarin bovengenoemde punten zijn opgenomen;
- tijdens de review relevante signalen benut en in de PAP/PRP de geschiktheid van communicatiemateriaal toetst bij klanten;
- per 1-1-2016 een PRP heeft uitgevoerd op alle actieve producten;
- een planning heeft voor de review van alle actieve en niet-actieve producten, die gebaseerd is op een risico-inventarisatie;
- kritisch is bij de ontwikkeling of de review van producten.

## **Prestatiegebied C: De dienstverlening is van optimale kwaliteit**

### **Inleiding**

In prestatiegebied C gaat het erom dat de keurmerkhouders zijn dienstverlening zo optimaal mogelijk inricht en het belang van de klant centraal stelt. Dit begint met een goede bereikbaarheid (zowel per telefoon als e-mail), het nakomen van beloofde reactietermijnen en een correcte afhandeling van klachten, claims en letselschaden. De keurmerkhouders moeten ervoor zorgen dat zij deze zaken op orde heeft en daarmee voldoet aan de keurmerkeisen. Verder moet hij zich voortdurend inspannen om de kwaliteit van zijn dienstverlening te optimaliseren. De keurmerkhouders moeten kunnen aantonen dat zij hieraan intensief en voortvarend werkt.

De Stv-auditors toetsen of de keurmerkhouders alle criteria naleeft en de abstracte begrippen 'optimale dienstverlening' en 'klantbelang centraal' heeft vertaald in concrete doelstellingen en acties, met aantoonbare resultaten. Daarnaast onderzoeken de auditors hoe de keurmerkhouders deze resultaten monitort, meet en waarborgt.

### **Norm 6. Reactietermijnen**

Het is van direct belang voor de klant dat de keurmerkhouders zijn beloofde reactietermijnen voor post, e-mail en social media vaststelt, publiceert en nakomt.

#### *Reactietermijnen vijf hoofdprocessen*

De keurmerkhouders bepaalt de reactietermijnen voor vijf hoofdprocessen. Binnen de vijf hoofdprocessen stelt de keurmerkhouders zelf de (deel)processen vast, die passen bij zijn producten en klantenkring. De vijf hoofdprocessen zijn:

1. het beantwoorden van informatieverzoeken van de klant over bestaande en nieuwe verzekeringen;
2. het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande;
3. het verstrekken van verzekeringstechnische opgaven en documenten, zoals:
  - o opgave premievrije waarden/afkoop;
  - o afgifte polissen en verzekeringsbewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen, collectieve pensioencontracten zoals deelnemersbewijzen en salaris aanpassingen);
4. schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen;
5. klachtenbehandeling.

De keurmerkhouders publiceert zijn reactietermijnen per proces in begrijpelijke taal en goed vindbaar op de website.

#### *Start en einde reactietermijn*

De 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.

#### *Ontvangstbevestiging en uitstelbericht*

Als een keurmerkhouders een reactietermijn hanteert van meer dan twee weken (of meer dan tien werkdagen), dan moet hij de klant binnen een week een ontvangstbevestiging sturen. Hierin geeft de keurmerkhouders de reactietermijn aan. Maakt hij de gepubliceerde reactietermijn niet waar, dan moet de keurmerkhouders de klant hierover informeren vóór het aflopen van deze termijn. Daarbij moet de keurmerkhouders de klant informeren voor welke datum hij alsnog een inhoudelijke reactie stuurt. 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 en de klant hierop reageert, dan gaat de reactietermijn opnieuw in vanaf de datum waarop de reactie van de klant bij de keurmerkhouders binnenkomt.

*Interne procedure ligt vast*

De interne procedure voor de behandeling van post en e-mails en de bijbehorende reactietermijn is schriftelijk vastgelegd. De betrokken medewerkers kennen deze procedure. Het management ziet erop toe, dat de gepubliceerde reactietermijn wordt gerealiseerd. Dit geldt voor de fysieke post, alsmede voor e-mail die binnenkomt op algemene-, groeps- en persoonlijke e-mailadressen, als deze worden gebruikt om te communiceren met de klant. Ook webformulieren vallen hieronder. De keurmerkhouders waarborgt dat hij op alle post en e-mails inhoudelijk reageert.

*Reactietermijnen waarmaken*

De keurmerkhouders moet voor ten minste 90% zijn gepubliceerde reactietermijnen per hoofdproces waarmaken. De keurmerkhouders monitort het nakomen van zijn reactietermijnen en legt dit vast in (maand-)rapportages.

Indien sprake is van afwijkende individuele afspraken met (grote) relaties over de reactietermijnen bij specifieke processen, moet de keurmerkhouders deze afspraken schriftelijk vastleggen en het bewijs aan de Stv-auditors tonen. De verplichte publicatie op de website is in een dergelijk geval niet van toepassing.

Onderstaand model dient als hulpmiddel voor het vastleggen van processen en reactietermijnen.

<b>De vijf hoofdprocessen volgens het Keurmerk</b>	<b>Deelprocessen (vast te stellen door de keurmerkhouders)</b>	<b>Reactietermijn &lt;... (werkdagen)</b>
a. het beantwoorden van informatieverzoeken over bestaande en nieuwe verzekeringen	.....	
	.....	
b. het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande verzekeringen	.....	
	.....	
c. het verstrekken van verzekeringstechnische opgaven en documenten zoals	opgave premievrije waarden/afkoop	
	afgifte polissen en verzekeringsbewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen)	
	afgifte polissen en verzekeringsbewijzen, (collectieve) pensioencontracten zoals deelnemersbewijzen en salarisaanpassingen	
	.....	
d. schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen	bevestiging aanmelding	
	opgave eerste fase afwikkeling	
e. klachtenbehandeling	bevestiging registratie	
	eerste vervolgstap	

### *Beoordeling Stv*

Stv toetst of de keurmerkhouders:

- de reactietermijn voor elk van bovengenoemde vijf hoofdprocessen heeft bepaald en zo ja hoe;
- alle processen heeft beschreven en verankerd in de organisatie;
- de reactietermijnen voor de klant duidelijk en goed vindbaar op de website vermeldt;
- de klant binnen een week een ontvangstbevestiging stuurt als de gepubliceerde reactietermijn langer is dan twee weken of tien werkdagen;
- zijn gepubliceerde reactietermijnen per hoofdproces voor ten minste 90% nakomt. Dit toetsen we aan de hand van rapportages van de keurmerkhouders en met steekproeven op dossiers;
- de klant altijd tijdig informeert bij overschrijding van de gepubliceerde reactietermijn. Daarbij moet hij een nieuwe datum noemen waarop de inhoudelijke reactie volgt.

De laatste twee punten toetsen wij voor e-mail ook met *mystery mailing*, dat een extern bureau in opdracht van Stv uitvoert.

### **Norm 7. Klachtenbehandeling**

De keurmerkhouders heeft het klachtenbeleid intern vastgelegd in procedures, die bekend zijn bij alle betrokken medewerkers. De medewerkers die klachten behandelen, moeten voor deze taak zijn geselecteerd en opgeleid. Het klachtenbeleid heeft de voortdurende aandacht van het (top)management. Het klachtenmanagement is structureel ingebed in de organisatie en wordt regulier gemonitord. De keurmerkhouders leert van de ontvangen klachten en toont aan hoe hij dit doet. In de afhandeling van een klacht reageert de keurmerkhouders met empathie richting de klant.

#### *Definitie van een klacht*

In de beschrijving van het klachtenbeleid staat een heldere definitie van wat de keurmerkhouders onder een klacht verstaat. Als uitgangspunt geldt dat de keurmerkhouders elke blijf van onvrede van een klant als een klacht moet interpreteren en registreren, ook als een klacht direct wordt opgelost.

#### *Informatie over klachten op de website*

De keurmerkhouders publiceert op zijn website zijn visie op en werkwijze bij de behandeling van klachten. Deze informatie is goed vindbaar voor de klant. De keurmerkhouders vermeldt hierbij de definitie van een klacht zoals de keurmerkhouders die hanteert. De klant vindt hier ook de relevante gegevens over de manier waarop hij een klacht kan indienen, hoe de behandeling van klachten verloopt en wat de termijn is voor de eerste inhoudelijke reactie op een klacht. De keurmerkhouders zorgt ervoor dat de klant een klacht zowel mondeling als schriftelijk kan uiten en vermeldt hiervoor de benodigde contactgegevens.

#### *Klachtenrapportage op website*

De keurmerkhouders publiceert jaarlijks – vóór 1 april – op zijn website een rapportage over de ontvangen klachten, de afgehandelde klachten en de gemiddelde doorlooptijd over het afgelopen jaar. Hij plaatst deze rapportage bij de informatie over zijn werkwijze bij de behandeling van klachten. Voor een zuivere vergelijking tussen keurmerkhouders onderling, moet de keurmerkhouders het aantal klachten per 10.000 verzekeringen opgeven. De rapportage moet volgens onderstaand Stv-format zijn opgesteld. Voor een beter begrip van de lezer van dit handboek zijn de rubrieken gevuld met fictieve gegevens.

<b>Klachtenrapportage 2015</b>						
Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:				16		
Gemiddelde doorlooptijd:				11 werkdagen		
Aantal ontvangen klachten:				2600		
Aantal afgehandelde klachten:				2500		
waarvan toegewezen*:				2125 (85%)		
waarvan afgewezen*:				375 (15%)		
Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD/SKGZ		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	75	3		0		0
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	100	4		0		0
Beleggingsverzekering	200	8	15	16	2	40
Inboedel- en opstalverzekering	125	5	5	5		0
Inkomensbeschermingsverzekering	100	4		0		0
Levensverzekeringen overig	200	8	10	11	1	20
Motorrijtuigenverzekering	175	7	5	5		0
Natura-uitvaartverzekering	75	3		0		0
Ongevallenverzekering	125	5		0		0
Overlijdensrisicoverzekering	150	6	10	11		0
Pensioen- en lijfrenteverzekering	175	7	10	11		0
Rechtsbijstandverzekering	150	6	5	5		0
Reis- en vakantieverzekering	200	8	15	16	2	40
Schadeverzekeringen overig	150	6	5	5		0
Spaarverzekering	25	1		0		0
Transportverzekering	125	5	5	5		0
Ziekteverzuimverzekering	175	7	10	11		0
Zorgverzekering	75	3		0		0
<b>Totaal generaal</b>	<b>2400</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen respectievelijk afgewezen klachten						

#### Beoordeling Stv

Stv toetst de betrokkenheid van het (top)management bij het klachtenbeleid. Verder toetst Stv of de keurmerkhouders:

- het klachtenbeleid heeft beschreven en dit bekend heeft gemaakt aan de betrokken medewerkers;
- de medewerkers die klachten behandelen voor deze taak heeft geselecteerd en opgeleid;
- aantoonbaar leert van klachten;
- zijn visie op en werkwijze bij de behandeling van klachten op een makkelijk vindbare plek op de website heeft geplaatst;
- minimaal de volgende onderwerpen in deze beschrijving heeft opgenomen en op een samenhangende en heldere wijze presenteert:
  - de procedure voor klachtenbehandeling;
  - de definitie van een klacht, waarbij voldaan wordt aan het uitgangspunt voor de definitie van een klacht;
  - uitleg aan de klant hoe hij een klacht kan indienen;
  - de reactietermijn voor klachten;
  - de klachtenrapportage.
- met de klachtenrapportage voldoet aan het Stv-model en of hij de rapportage vóór 1 april op de website heeft geplaatst.

## **Norm 8. Claimbehandeling**

De keurmerkhouders legt de klant helder uit hoe de behandeling van claims verloopt bij schade-, zorg- en levensverzekeringen. Bij zorgverzekeraars gaat het hierbij niet alleen om het indienen van declaraties, maar ook om het verkrijgen van machtigingen en goedkeuringen. Bij levensverzekeringen gaat het vooral om wat er gebeurt bij uitkeringen, waardeoverdracht of 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.

### *Informatie over claims op de website*

Alle relevante gegevens staan duidelijk, gemakkelijk vindbaar en bij elkaar op de website van de keurmerkhouders. Daarbij geeft de keurmerkhouders aan op welke manier de klant een claim kan indienen en hoe het proces verloopt vanaf binnenkomst van de claim tot het moment dat de keurmerkhouders uitkeert. Ook geeft hij aan wat de termijn is voor een eerste inhoudelijke reactie op een claim.

### *Toelichting bij afwijzing*

Bij een (gedeeltelijke) afwijzing van een claim legt de keurmerkhouders de klant duidelijk uit wat de reden daarvan is. De keurmerkhouders geeft bij een afwijzing aan wat de klant moet doen als hij het niet eens is met de afwijzing.

### *Informatie over de schade- en contra-expert*

Als de keurmerkhouders een schade-expert inschakelt, dan licht hij de klant in over de rol van deze expert. Ook moet de klant kunnen weten of de expert onafhankelijk is. De keurmerkhouders wijst de klant – indien relevant – actief op de mogelijkheid van een contra-expertise. Daarbij wordt de klant vooraf geïnformeerd over wie de kosten moet betalen voor de contra-expertise. Als deze kosten voor rekening komen van de klant, dan moet de keurmerkhouders de klant vooraf inlichten over de hoogte van het door hem verschuldigde bedrag. De keurmerkhouders geeft de informatie over het inschakelen van schade-experts en de mogelijkheid van contra-expertise ook op de website, bij de informatie over claimbehandeling.

De keurmerkhouders regelt dat hij in noodsituaties voor een schademelding '24/7' telefonisch bereikbaar is voor de klant.

### *Beoordeling Stv*

Stv toetst of de keurmerkhouders:

- op de website samenhangende, relevante en gemakkelijk vindbare informatie heeft gepubliceerd 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;
  - het inschakelen van schade-experts en de mogelijkheid van contra-expertise;
- duidelijk uitlegt waarom de claim van een klant (gedeeltelijk) wordt afgewezen;
- de klant helder informeert over de rol van een ingeschakelde expert;
- indien relevant:
  - de klant actief wijst op de mogelijkheid van contra-expertise;
  - de klant informeert over wie de kosten voor contra-expertise moet betalen;
  - de klant vooraf informeert over de kosten van een contra-expertise (als deze kosten voor rekening van de klant zijn);
- in noodsituaties voor een schademelding '24/7' telefonisch bereikbaar is voor de klant.

### Norm 9. Letselschadebehandeling

De keurmerkhouders die letselschaden behandelt, moet ingeschreven zijn in het Register Gedragscode Behandeling Letselschaden van De Letselschade Raad. De keurmerkhouders moet letselschaden behandelen volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). Dit geldt ook voor schaden die de verzekeraar aan expertisebureaus uitbesteedt. De keurmerkhouders levert een hoge kwaliteit van letselschadebehandeling en streeft continu naar verbetering. In overleg hebben Stv en de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) drie prestatie-indicatoren vastgesteld waar de keurmerkhouders zich aan moet houden. Het gaat dan om:

- **Kwaliteit.** PIV toetst de strikte scheiding van het medische traject, de (vervolg)opleiding van de medewerkers en de uitvoering van de GBL-onderdelen informatieverstrekking, afstemming over het behandelproces en tijdige uitbetaling van de schadevergoeding.
- **Klanttevredenheid.** PIV toetst of het klanttevredenheidsonderzoek voldoet aan de gestelde betrouwbaarheidseisen en toetst de scores die de keurmerkhouders in het klanttevredenheidsonderzoek haalt voor de aspecten totale schadebehandeling, communicatie, informatieverstrekking en doorlooptijd/snelheid.
- **Doorlooptijden.** PIV toetst de gerealiseerde doorlooptijden voor het eerste contact met de klant, de beoordeling van de aansprakelijkheid en de tijdige uitvoering van de evaluatie van zaken die langer dan twee jaar duren. PIV toetst tevens in de opzet de structurele evaluatie van zaken die langer lopen dan drie jaar.

De keurmerkhouders is verplicht om ten minste eens per twee jaar een audit op deze prestatie-indicatoren te laten uitvoeren. De keurmerkhouders die bij PIV is aangesloten, moet de audit door PIV laten uitvoeren. Hij moet Stv de PIV-verklaring overleggen. Uit de PIV-verklaring moet blijken welke resultaten de keurmerkhouders behaald heeft voor de prestatie-indicatoren. Als een keurmerkhouders niet is aangesloten bij PIV, moet hij op een andere manier zijn resultaten op de prestatie-indicatoren aantonen.

#### *Beoordeling Stv*

Stv toetst:

- of de keurmerkhouders een geldige PIV-verklaring kan overleggen;
- de uitkomsten van de PIV-audit.

### Norm 10. Kwaliteitscode Rechtsbijstand

Een rechtsbijstandsverzekeraar moet de Kwaliteitscode Rechtsbijstand onderschrijven en ernaar handelen. Deze code bevat de grondbeginselen en regels over communicatie, dienstverlening, kennis en vaardigheden. De rechtsbijstandsverzekeraar die rechtshulp verleent, moet een gedocumenteerd en geïmplementeerd kwaliteitssysteem hebben, dat is gericht op het meten, waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de juridische dienstverlening. Onderdeel van het kwaliteitssysteem is een periodieke interne audit, die de keurmerkhouders minstens eens per twee jaar moet uitvoeren.

De keurmerkhouders die rechtsbijstandsverzekeringen sluit, maar de rechtshulp heeft uitbesteed aan een schaderegelingskantoor, overlegt periodiek met het schaderegelingskantoor. Dit overleg gaat over de uitvoering van de rechtshulp die het schaderegelingskantoor biedt aan de klanten van de keurmerkhouders.

#### *Beoordeling Stv*

Stv toetst bij de rechtsbijstandsverzekeraar die rechtshulp verleent:

- of de rechtsbijstandsverzekeraar een gedocumenteerd en geïmplementeerd kwaliteitssysteem heeft waarmee hij kan meten of hij voldoet aan de regels van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand;



- hoe de inrichting is en de uitkomst van de interne kwaliteitscontrole. De rechtsbijstandsverzekeraar overlegt daartoe de rapportage(s), waaruit moet blijken dat hij de Kwaliteitscode naleeft. Als de keurmerkhouders niet op alle onderdelen voldoet, moet hij aantonen welke verbeteringen hij heeft doorgevoerd.

Stv toetst bij de keurmerkhouders die rechtsbijstandsverzekeringen sluit of de keurmerkhouders de uitvoering van de rechtshulp door het schaderegelingskantoor aan de klanten van de keurmerkhouders, actief monitort.

### **Norm 11. Telefonisch contact**

De keurmerkhouders zorgt ervoor dat hij telefonisch goed bereikbaar is en dat hij de klant vriendelijk en empathisch te woord staat.

#### *Informatie op de website*

De keurmerkhouders heeft de procedures voor telefonische bereikbaarheid beschreven. Tevens heeft hij de relevante gegevens over de telefonische bereikbaarheid goed vindbaar op de website geplaatst. Het gaat dan om de volgende informatie:

- openingstijden;
- maximale wachttijd;
- de kosten voor het bellen van de nummers (gratis, lokale kosten, extra kosten);
- het eventuele keuzemenu dat de keurmerkhouders hanteert, met een overzicht van de verschillende opties;
- de informatie over de eventuele terugbelprocedure die de keurmerkhouders hanteert.

#### *Tijdens de verbinding*

Voor het telefoonverkeer met de klant heeft de keurmerkhouders het volgende geregeld. Tijdens de verbinding:

- wordt de klant voorgelicht over de wachttijd;
- krijgt de klant de mogelijkheid om – bij een dreigende overschrijding van de maximale wachttijd – aan te geven dat hij teruggebeld wil worden op een voor hem passend tijdstip.

#### *Maximale wachttijd en service level*

De maximale wachttijd bedraagt volgens de keurmerknorm vijf minuten. Als de keurmerkhouders een kortere wachttijd hanteert en dit publiceert op de website, geldt deze kortere wachttijd als toetsnorm. De vijfminutengrens geldt vanaf het moment dat de telefoon hoorbaar voor de klant overgaat, tot het moment dat de klant een ter zake kundige medewerker aan de lijn heeft.

Daarnaast moet de keurmerkhouders een keuze maken tussen de volgende service levels voor het beantwoorden van de telefoon:

- een gemiddelde wachttijd van maximaal 60 seconden of
- het beantwoorden van 80% van de telefoontjes binnen 30 seconden.

De tijd gaat in nadat de beller het keuzemenu heeft doorlopen.

De keurmerkhouders moet de resultaten van de telefonische bereikbaarheid van alle nummers die gebruikt worden voor communicatie met de klant en die op de website staan, registreren en vastleggen in periodieke rapportages.

#### *Bereikbaarheidsproblemen kenbaar maken*

Verder regelt de keurmerkhouders dat hij incidenten die de bereikbaarheid bemoeilijken

– zoals een technische storing – direct na het voorval bekend maakt, bijvoorbeeld op de website. Tevens meldt hij dergelijke incidenten aan Stv.

#### *ITO-certificaat*

Keurmerkhouders met een ITO-certificaat voldoen aan de werking van deze norm. Een ITO-certificering staat voor de bewezen klantgerichtheid en service bij telefoon- en internetverkeer. Verdere details over het doel en werk van ITO zijn te vinden op [www.itoklantenservicecentrum.nl](http://www.itoklantenservicecentrum.nl).

#### *Beoordeling Stv*

Stv toetst of de keurmerkhouder:

- de interne telefoonprocedures heeft beschreven;
- de terugbelmogelijkheid voor de klant heeft geregeld, evenals de voorlichting tijdens de verbinding;
- alle relevante gegevens voor de klant over telefonie makkelijk vindbaar op de website heeft gepubliceerd;
- de klant vriendelijk en empathisch te woord staat;
- een periodieke rapportage kan overleggen met de resultaten van de telefonische bereikbaarheid van alle relevante telefoonnummers;
- voldoet aan de maximale wachttijd van vijf minuten volgens de keurmerknorm, of de eigen, gepubliceerde (kortere), wachttijd;
- voldoet aan een van de twee service levels als boven omschreven.

De laatste twee punten toetsen wij met de rapportages van de keurmerkhouder en met *mystery calling*, dat een extern bureau in opdracht van Stv uitvoert. Bij *mystery calling* nemen we ook de klantvriendelijkheid mee.

## Het kwaliteitssysteem

### Inleiding

Een gedegen en overkoepelend kwaliteitssysteem, dat is verankerd in de reguliere processen van de keurmerkhouders, is essentieel voor het naleven van alle keurmerknormen en het realiseren van de drie prestatiegebieden.

Het begint met het opzetten van een effectief kwaliteitsbeleid en het formuleren van concrete doelstellingen voor een optimale dienstverlening. De keurmerknormen moeten in het beleid zijn geïntegreerd, evenals de reguliere interne audits ter controle op de naleving ervan. Het management van de keurmerkhouders stuurt intensief op de kwaliteitsdoelstellingen en de voortdurende verbetering van de dienstverlening. Ter onderbouwing voert de keurmerkhouders onderzoeken uit naar de tevredenheid van klanten. Medewerkers behoren de keurmerknormen te kennen.

### Norm 12. Kwaliteitsbeleid

De keurmerkhouders voert een actief kwaliteitsbeleid, met concrete doelstellingen en procedures, dat schriftelijk is vastgelegd. Permanent verbetermanagement is onderdeel van het kwaliteitsbeleid, met de focus op het klantbelang. Het kwaliteitsbeleid is verankerd in de organisatie en de keurmerkhouders heeft toereikende beheersmaatregelen beschreven. 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.

De keurmerkhouders kan aantonen hoe hij de dienstverlening aan de klant in het afgelopen jaar heeft verbeterd.

De beschrijving van het kwaliteitsbeleid bevat ten minste de volgende onderwerpen:

- de kwaliteitsdoelstellingen;
- de interne verankering van het kwaliteitsbeleid en de keurmerknormen;
- de beheersmaatregelen op het naleven van de keurmerknormen;
- hoe de keurmerkhouders de input van klantsignalen benut, waaronder die via social media;
- hoe de keurmerkhouders de input uit kwaliteitscontroles en kwaliteitsaudits benut.

#### *Beoordeling Stv*

Stv toetst of de keurmerkhouders:

- het kwaliteitsbeleid schriftelijk heeft vastgelegd met daarin ten minste de hierboven genoemde vijf onderwerpen;
- het kwaliteitsbeleid en de keurmerknormen heeft verankerd in de organisatie;
- structurele en adequate beheersmaatregelen heeft genomen op het naleven van de keurmerknormen;
- zijn dienstverlening aan de klant in het afgelopen jaar aantoonbaar heeft verbeterd.

### Norm 13. Interne kwaliteitsaudits

De keurmerkhouders voert minimaal eens per twee jaar een interne kwaliteitsaudit uit volgens een vaste en beschreven procedure. De keurmerkhouders mag de kwaliteitsaudit in onderdelen uitvoeren, zodat de keurmerkhouders kan aanhaken op de onderwerpen van de thematische aanpak. In de audit onderzoeken de interne auditors van de keurmerkhouders of de keurmerkhouders de keurmerkeisen naleeft, vooral op de volgende punten:

- zijn de keurmerknormen bekend bij de verantwoordelijke medewerkers?
- zijn opzet, bestaan en werking van de processen voor kwaliteitsbeleid gewaarborgd, inclusief de beheersmaatregelen voor de keurmerknormen?
- zijn de relevante resultaten uit de klachtenbehandeling, het klanttevredenheidsonderzoek en uit overige klantsignalen die de keurmerkhouders ontvangt, verwerkt in processen en producten?
- komen doelstellingen en normeringen overeen met de praktijk van de afgelopen twaalf maanden?

De interne auditors van de keurmerkhouders leggen de resultaten vast in een rapportage. Hierin zijn opgenomen:

- a. de tekortkomingen en aanbevelingen bij de naleving van de keurmerknormen zoals die zijn geconstateerd in de Stv-beoordelingen van de voorliggende twee jaar;
- b. de tekortkomingen en aanbevelingen bij de naleving van de keurmerknormen, zoals de interne auditors die hebben geconstateerd;
- c. de tekortkomingen bij de verankering van het kwaliteitsbeleid;
- d. de nog openstaande punten voor kwaliteitsverbetering;
- e. een oordeel over de interne attitude tegenover de keurmerknormen;
- f. de reactie van het management op de bevindingen van de auditors.

#### *Verbeterplan*

Als dit van toepassing is, dan stelt de keurmerkhouders ook een verbeterplan op voor de voorgenomen kwaliteitsverbeteringen en opvolging van de geconstateerde tekortkomingen. Het verbeterplan bevat een tijdspad, toegewezen taken en verantwoordelijken. Verder heeft de keurmerkhouders een procedure voor het monitoren van de opvolging van de aanbevelingen uit de interne audit.

#### *Beoordeling Stv*

Stv toetst of:

- de keurmerkhouders een vaste en beschreven procedure voor de interne auditing heeft;
- de keurmerkhouders ten minste iedere twee jaar (eventueel in onderdelen) een interne audit uitvoert op de keurmerknormen, zoals omschreven in de eerste vier punten onder deze norm;
- de resultaten van de interne audits zijn vastgelegd in een rapportage;
- de interne rapportage alle punten bevat zoals hierboven geformuleerd onder a t/m f;
- het beschreven verbeterplan voor de kwaliteitsverbetering en de opvolging van de geconstateerde tekortkomingen realistisch is;
- de keurmerkhouders een procedure heeft voor het monitoren van de opvolging van de aanbevelingen uit de interne audit.

#### **Norm 14. Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)**

De keurmerkhouders houdt minimaal eens per jaar een KTO naar de waardering van de klant voor zijn dienstverlening. De keurmerkhouders moet de samenvatting van de resultaten van het KTO binnen een maand na de uitslag op zijn website publiceren. De KTO-resultaten of een link ernaartoe moeten op een goed vindbare plek op de website staan. Tevens vermeldt de keurmerkhouders daar binnen twee maanden na de publicatie van het KTO of en zo ja welke verbeteringen hij naar aanleiding van de resultaten van het KTO uitvoert of gaat uitvoeren en op welke termijn. De keurmerkhouders overlegt de rapportage over de resultaten van de uitgevoerde verbeteringen in het afgelopen jaar.

### *Klantsignalen in beeld krijgen*

Verder houdt de keurmerkhouders gedurende het jaar actief zicht op de tevredenheid van de klant. Hij is in staat aan te geven hoe hij deze signalen in beeld krijgt en op welke manieren hij daarbij social media gebruikt.

### *KTO van het Verbond van Verzekeraars*

De keurmerkhouders die lid is van het Verbond van Verzekeraars kan deelnemen aan de periodieke KTO's van het Verbond.

De samenvatting op de website bevat – voor zover relevant – de volgende *sheets* uit het KTO:

- rapportcijfer per levensverzekeraar, respectievelijk schade- of zorgverzekeraar;
- consumentenfocus per sector;
- schriftelijke communicatie;
- telefonische communicatie;
- claim en uitbetaling.

### *Eigen KTO*

De keurmerkhouders kan ook een eigen KTO houden, mits dit voldoet aan de Stv-voorwaarden voor de opzet (gesprek, e-mail, telefoon et cetera), steekproefgrootte en -samenstelling, onderwerpen en vragen. De keurmerkhouders moet dit jaarlijks vooraf met Stv afstemmen. De keurmerkhouders geeft daarbij aan wanneer hij dit onderzoek uitvoert en wanneer de rapportage gereed is.

Verder moet het KTO in elk geval de volgende onderwerpen bevatten, met een uitsplitsing naar soort verzekering (schade-, levens- of zorgverzekering):

- algehele tevredenheid over de keurmerkhouders, uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 tot 10;
- consumentenfocus: vindt de klant dat de keurmerkhouders hem correct, vriendelijk en eerlijk behandelt; stelt de keurmerkhouders de klant centraal?
- duidelijk taalgebruik;
- telefonisch contact;
- kwaliteit van claimbehandeling en uitbetaling.

Bij alle cijfers die de keurmerkhouders bij een eigen KTO publiceert, moet hij ter vergelijking ook de cijfers van het voorgaande jaar geven.

Het staat de keurmerkhouders vrij om vaker dan eens per jaar een KTO uit te voeren. De keurmerkhouders is dan wel verplicht ofwel de uitslag van elk KTO te publiceren ofwel een gemiddelde van alle KTO's in een jaar.

### *KTO van keurmerkhouders op de zakelijke markt*

Ook keurmerkhouders die op de zakelijke markt opereren, moeten minimaal eens per jaar een KTO houden. Daarbij gelden de volgende regels:

- Als het zakelijke segment minder dan 50% bijdraagt aan het bruto premievolumen, dan kan de keurmerkhouders het KTO van het Verbond inzetten of een eigen KTO, zoals boven omschreven.
- Is dit bruto premievolumen meer dan 90%, dan volstaat een KTO dat alleen op de zakelijke markt is gericht. De opzet hiervan hangt af van het soort klanten (MKB of grootzakelijk).
- Bij een bruto premievolumen van 50-90%, moet de keurmerkhouders het KTO onder zowel de particuliere als de zakelijke klanten houden. De keurmerkhouders

heeft dan de keuze tussen twee afzonderlijke onderzoeken, of een geïntegreerd eigen KTO.

*Beoordeling Stv*

Stv toetst of:

- de keurmerkhouders heeft deelgenomen aan het KTO van het Verbond of een eigen KTO heeft gehouden dat voldoet aan de voorwaarden van Stv;
- het KTO volledig is. De keurmerkhouders overlegt daartoe de resultaten van het KTO, de analyses hiervan en het overzicht van voorgenomen dan wel uitgevoerde maatregelen;
- de keurmerkhouders de samenvatting van de KTO resultaten – met de verplichte *sheets* – binnen een maand goed vindbaar op de website heeft gepubliceerd;
- eventuele verbeteracties, concreet en gerelateerd aan de uitkomsten van het KTO, binnen twee maanden na de publicatie van het KTO op de website stonden;
- de keurmerkhouders een rapportage kan overleggen met de resultaten van de verbeteracties die in het voorgaande jaar zijn uitgevoerd.
- de keurmerkhouders kan aangeven hoe hij gedurende het jaar klantsignalen in beeld krijgt en hoe hij daarbij social media gebruikt.

Als de cijfers van het KTO bij keurmerkgerelateerde onderwerpen lager zijn dan het gemiddelde cijfer uit het KTO van het Verbond, dan leidt dit bij de beoordeling van deze norm tot puntenvermindering.

### **Norm 15. Beleggingsbeleid**

De wijze waarop de keurmerkhouders zijn technische reserves en solvabiliteitsvermogen belegt, is bepalend voor zijn 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 keurmerkhouders. Daarom maakt de keurmerkhouders zijn beleggingsbeleid bekend door de uitgangspunten, randvoorwaarden en doelstellingen in duidelijke en begrijpelijke taal en goed vindbaar op zijn website te publiceren. De keurmerkhouders onderschrijft de Code Duurzaam Beleggen. De inhoud van deze code staat op de website van het Verbond van Verzekeraars:

[www.verzekeraars.nl/overhetverbond/zelfregulering/Documents/Gedragscodes/Code\\_duurzaam\\_beleggen.pdf](http://www.verzekeraars.nl/overhetverbond/zelfregulering/Documents/Gedragscodes/Code_duurzaam_beleggen.pdf).

#### *Inhoud beleggingsbeleid*

De keurmerkhouders heeft zijn beleggingsbeleid beschreven. In dit document geeft de keurmerkhouders antwoord op de volgende vragen:

- Onderschrijft de keurmerkhouders de Code Duurzaam Beleggen?
- Hoe is het beleggingsbeleid ingebed in de organisatie?
- In welke categorieën en sectoren belegt de keurmerkhouders?
- Heeft de keurmerkhouders bij de samenstelling van de beleggingsportefeuille rekening gehouden met milieuaspecten, sociale aspecten en goed ondernemingsbestuur (governance)?

*Beoordeling Stv*

Stv toetst of:

- de keurmerkhouders de Code Duurzaam Beleggen onderschrijft;
- het beleggingsbeleid duidelijk beschreven is en goed vindbaar op de website staat;
- het beleidsdocument over het beleggingsbeleid bovenstaande vragen beantwoordt.

Het beleidsdocument mag eventueel onderdeel zijn van een openbaar strategisch beleidsdocument, bijvoorbeeld in concernverband. De eisen in dit kader blijven daarbij onverkort van kracht.

### **Norm 16. Fraudebeleid**

De keurmerkhouders voert een actief fraudebeleid en registreert zowel alle geconstateerde fraudezaken als de vermoedens van fraude. De keurmerkhouders heeft een interne fraudecoördinator met een taak-/functiebeschrijving. De fraudecoördinator staat ingeschreven in het Register Coördinator Fraudebeheersing. Als dit nog niet is gebeurd, moet de keurmerkhouders voor deze medewerker een concreet opleidingsplan hebben om de inschrijving in het register binnen één jaar te realiseren. Verder heeft de keurmerkhouders zijn fraudebeleid duidelijk en goed vindbaar voor de klant op zijn website staan. De keurmerkhouders legt daarbij uit hoe hij fraudeurs registreert, welke overwegingen een rol spelen bij het doen van aangifte en hoe hij een van fraude verdachte klant informeert.

#### *Beoordeling Stv*

Stv toetst of:

- de keurmerkhouders een actief fraudebeleid voert en fraudezaken en vermoedens van fraude registreert;
- het fraudebeleid duidelijk, volledig en goed vindbaar op de website staat;
- een fraudecoördinator is aangesteld, die beschikt over een taak-/functiebeschrijving;
- de fraudecoördinator is ingeschreven in het Register Coördinator Fraudebeheersing. Zo niet, dan moet de keurmerkhouders het opleidingsplan tonen om de inschrijving binnen een jaar alsnog te realiseren.

De keurmerkhouders overhandigt de auditors een (geanonimiseerd) overzicht van de behandelde fraudezaken in het afgelopen halfjaar.

### 3. Toetsing van bestaande keurmerkhouders

#### Thema-onderzoeken

Vanaf 2015 hanteert Stv een andere opzet van beoordelen van keurmerkhouders. We toetsen *alle* keurmerkhouders op een van tevoren vastgesteld thema. Het voordeel van deze opzet is dat keurmerkhouders daarmee een goed beeld krijgen van de eigen prestaties bij een bepaald thema en deze kunnen vergelijken met de prestaties op dit gebied bij de andere keurmerkhouders.

In de *thema-onderzoeken* zijn per onderzoek één of meer keurmerknormen betrokken. Stv voert drie tot vier thema-onderzoeken per jaar uit. De auditors stellen over elk thema-onderzoek een rapportage op met algemene bevindingen. Dit 'brancherapport' sturen wij naar alle keurmerkhouders. Daarnaast ontvangen de onderzochte keurmerkhouders een rapportage met specifieke bevindingen over het eigen bedrijf. Hierin staat of de keurmerkhouders de getoetste keurmerknormen al dan niet waarmaakt. 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.

Na ruim twee jaar zijn met de thema-onderzoeken alle keurmerkhouders beoordeeld op het nakomen van de zestien keurmerknormen en de drie prestatiegebieden. Als de keurmerkhouders voldoet, dan krijgt hij het Keurmerk opnieuw uitgereikt. In hoofdstuk 5 leggen we uit dat de keurmerkhouders voldoen, als hij voor alle normen samen minimaal 75% van de punten voor werking heeft gescoord. Anders volgt alsnog een herbeoordeling.

#### Vastgestelde thema's 2016

Voor 2016 zijn de volgende onderzoeksthema's vastgesteld:

1. *Klachtenbehandeling*

Dit onderzoek start in 2015 en loopt door in de eerste maanden van 2016. Het onderzoek betreft norm 7 (Klachtenbehandeling) en norm 6 (Reactietermijnen, voor zover gericht op klachtenbehandeling).

2. *Klantcontacten*

Dit onderzoek betreft norm 6 (Reactietermijnen), norm 8 (Claimbehandeling), norm 11 (Telefonisch contact) en prestatiegebied C.

3. *Productthema: overlijdensrisicoverzekering*

Bij dit onderzoek, dat in 2016 start en in 2017 wordt afgerond, gaat het vooral om norm 2 (Heldere voorlichting en taalgebruik) en norm 5 (Product Approval Procedure en Product Review Procedure) en de prestatiegebieden A en B. De auditors kijken naar de informatie die de keurmerkhouders verschaft aan de klant en naar de review die de keurmerkhouders voor dit product heeft uitgevoerd.

Stv geeft ruim van tevoren bij de keurmerkhouders aan wat zij moeten aanleveren voor een thema-onderzoek en wanneer.



## **Klanttevredenheidsmanagementsysteem als middel om de beoordeling te ondersteunen**

Als een keurmerkhouders werkt met een systeem voor Klanttevredenheidsmanagement (KTM), dan kunnen de resultaten daarvan een ondersteunende rol spelen bij de beoordeling van de relevante onderdelen van de normen voor reactietermijnen en telefonisch contact.

### *De eisen*

De keurmerkhouders moet over een gedocumenteerd en geïmplementeerd systeem voor klanttevredenheidsmanagement beschikken, dat is gericht op het meten, waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening voor de klant. De gevraagde feedback van de klant op de ontvangen dienstverlening van de verzekeraar is hierbij een belangrijk onderdeel. De grondbeginselen zijn: maakt de verzekeraar de belofte aan de klant waar (meten van performance), op welke punten kan de verzekeraar verbeteren en waarin doet de verzekeraar het goed?

De medewerkers die voor het KTM klantcontact hebben, bijvoorbeeld om feedback bij de klant op te halen, moeten hiervoor zijn getraind. Het KTM is structureel ingebed in de organisatie en de keurmerkhouders monitort dit regelmatig. De keurmerkhouders leert van de terugkoppeling van de klanten en toont aan hoe hij dit doet.

### *Basiselementen KTM*

Het Klanttevredenheidsmanagementsysteem dient een beschrijving van de volgende basiselementen te bevatten:

- de klantgroepen en de wijze waarop de keurmerkhouders de verschillende klantgroepen heeft bepaald en gedefinieerd;
- de dienstverlening (klantprocessen) waarover de keurmerkhouders meet;
- analyse per klantproces wat de klant belangrijk vindt;
- de toegepaste meettechniek(en) bij het meten van de klanttevredenheid;
- de toegepaste KPI's en/of prestatie-indicatoren waarop de keurmerkhouders meet;
- trainingen van relevante medewerkers inclusief de structurele borging van de bekwaamheid van medewerkers;
- de toegepaste verbetercyclus;
- afstemming over de klantreacties/vastleggen acties en afspraken.

### *Representatieve metingen*

De metingen zijn gebaseerd op een representatieve afspiegeling van de verzekeringsportefeuille en dekken in de breedte de inhoud van het klantproces waarop gemeten wordt. Dit geldt voor zowel de respons door klanten als voor een voldoende brede uitvraag/vragenlijst die het geheel van het desbetreffende klantproces dekt.

### *Resultaten registreren*

De keurmerkhouders moet de resultaten van het KTM registreren en het resultaat vertalen en vastleggen in periodieke rapportages. In de periodieke rapportage komen de volgende onderdelen voor:

- de gemeten cijfer(s) voor klanttevredenheid;
- een trendanalyse van de ontwikkeling van de cijfer(s);
- een analyse van de feedback van de klant en de top-3 van de verkregen resultaten;
- de voortgang in het verwerken van de resultaten van de feedback uit de voorgaande rapportage.

*Voor 1 maart 2016 aanmelden*

Keurmerkhouders die van de mogelijkheid gebruik willen maken om het KTM als middel te gebruiken om de beoordeling te ondersteunen, moeten dit uiterlijk 1 maart 2016 melden bij Stv. Stv beoordeelt vervolgens of het KTM aan de eisen voldoet. In dat geval toetst Stv of de keurmerkhouders:

- het KTM heeft beschreven en geïmplementeerd.
- een KTM heeft met minimaal de hiervoor beschreven basiselementen.
- in het KTM de opvolging van de uitvragen naar klantervaringen goed heeft ingebed in de organisatie.

Om te voorkomen dat een belangrijke groep klanten die hecht aan korte wachttijd systematisch teleurgesteld wordt, geldt daarbij ook nog dat er een maximaal percentage ontevredenen gesteld wordt, waarbij de reactietijd/wachttijd de oorzaak is van de ontevredenheid. We hanteren hiervoor als maximum 15%.

## 4. Toetsing van aankomende keurmerkhouders

### Eerste en tweede beoordeling

Bij een nieuwe aanvraag voor het Keurmerk toetst Stv de aankomend keurmerkhouders integraal op de zestien keurmerknormen en de drie prestatiegebieden. Dit is de eerste beoordeling. Nadat de keurmerkhouders de eerste beoordeling goed doorlopen heeft, gaat hij meedoen aan de thema-onderzoeken, zoals beschreven in hoofdstuk 3. Daarnaast krijgt hij, ongeveer een jaar nadat het Keurmerk is verleend, een tweede toetsing. In deze tweede toetsing komen wederom alle normen en prestatiegebieden aan de orde. Waar mogelijk zullen we hierbij de resultaten van de thema-onderzoeken benutten.

### Beoordelingsprocedures

#### *Eerste en tweede beoordeling*

De eerste twee beoordelingen verlopen volgens een vaste procedure. Stv toetst de gewaarmerkte documentatie die de (aankomend) keurmerkhouders heeft toegestuurd, samen met de ingevulde checklist. Op basis hiervan stelt Stv een passend auditprogramma op, dat de auditors bij de (aankomend) keurmerkhouders op kantoor uitvoeren. De auditors leggen de uitkomst van de toetsing vast in een conceptrapportage. Het Stv-bestuur bepaalt of het Keurmerk wordt toegekend, opnieuw wordt uitgereikt, afgewezen of ingetrokken. Ook beslist het bestuur of een (aankomend) keurmerkhouders in aanmerking komt voor een herbeoordeling en zo ja, op welke punten.

De beoordelingsprocedure is samengevat in een stappenplan, dat is te vinden op de Stv-website [www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads). Daar staat ook de checklist, waarin we gecompriemd aangeven welke informatie Stv nodig heeft voor een beoordeling.

#### *Herbeoordeling*

Een herbeoordeling volgt op een onvoldoende uitkomst van een toetsing. Het maakt geen verschil of dit een eerste of tweede beoordeling betreft, of dat dit het resultaat is van een thema-onderzoek. Voor een herbeoordeling krijgt de (aankomend) keurmerkhouders een herstelperiode van maximaal zes maanden, vanaf de datum van het bestuursbesluit. Een keurmerkhouders mag het Keurmerk behouden tot de afronding van de herbeoordeling. Als hij deze herbeoordeling niet doorkomt, verliest hij het Keurmerk. Als een aanvrager niet slaagt voor een herbeoordeling, dan krijgt hij het Keurmerk niet. In beide situaties geldt dat een (aankomend) keurmerkhouders pas na een jaar het Keurmerk opnieuw kan aanvragen. De procedure begint dan opnieuw met de volledige beoordeling van alle zestien keurmerknormen en de drie prestatiegebieden.

### Keurmerkhouders, en dan?

Nieuwe keurmerkhouders publiceren we met naam en logo op de keurmerkwebsite [www.keurmerkverzekeraars.nl/keurmerkhouders](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/keurmerkhouders), zodra het Keurmerk is toegekend. Ook maken we het bekend als een keurmerkhouders het Keurmerk verliest. Als we een aanvrager het Keurmerk weigeren, maken we dit niet bekend.

Nieuwe (en bestaande) Keurmerkhouders moeten zich houden aan het Reglement huisstijl en keurmerklogo Keurmerk Klantgericht Verzekeren. In dit reglement, dat is te vinden op de Stv-website, [www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads), is beschreven hoe de keurmerkhouders het KKV-logo kan gebruiken.

### Bezwaar

Als een (aankomend) keurmerkhouders het oneens is met het besluit van het Stv-bestuur om het Keurmerk af te wijzen of in te trekken, kan hij daartegen in beroep gaan bij de onafhankelijke commissie van bezwaar, op grond van het Reglement van bezwaar Keurmerk Klantgericht Verzekeren (zie [www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-)

[verzekeraars/downloads](#)). De namen van de commissieleden en het e-mailadres van de secretaris staan ook op deze website (<http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/wie-geeft-het-keurmerk-uit>). Zolang de bezwaarprocedure loopt, behoudt de keurmerkhouders het Keurmerk.

## 5. Weging en puntentelling

### Weging keurmerknormen

Alle zestien normen zijn gewogen en gewaardeerd met een cijfer 1, 2 of 3. De weging van een norm hangt samen met de prestaties en inspanningen van de keurmerkhouders om aan de betreffende norm te voldoen en de gevolgen voor het vertrouwen van de klant als de keurmerkhouders hierin verzaakt.

### Toekennen punten

Bij het toekennen van punten bestaat 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 126 punten. Zie onderstaand schema:

<b>Maximaal aantal punten beoordeling Keurmerk</b>			
	<i>opzet/bestaan</i>	<i>werking</i>	<i>totaal</i>
Beoordeling	<b>42</b>	<b>84</b>	<b>126</b>

Om het Keurmerk te verwerven of behouden, moet een (aankomend) keurmerkhouders bij elke norm opzet en bestaan aantonen en voor de werking over alle normen heen een gemiddelde van 1½ scores. Dit komt neer op minimaal 63 punten. Zie onderstaand schema:

<b>Vereist minimum aantal punten voor verwerven / behouden Keurmerk</b>			
	<i>opzet/bestaan</i>	<i>werking</i>	<i>totaal</i>
Beoordeling	<b>42</b>	<b>63</b>	<b>105</b>

Als de (aankomend) keurmerkhouders het minimale aantal punten en daarmee de totale score niet haalt, 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'.

### Uitzonderingen

Sommige normen gelden niet voor alle keurmerkhouders. Dit zijn:

- Norm 1 (Productwijzers en verzekeringskaarten): niet voor zorgverzekeraars;
- Norm 3 ('Wijzer in geldzaken'): niet voor keurmerkhouders op de zakelijke markt
- Norm 4 (Medische acceptatie en gezondheidsverklaring): alleen voor keurmerkhouders met relevante producten;
- Norm 9 (Letselschadebehandeling): alleen voor verzekeraars die letselschaden behandelen;
- Norm 10 (Kwaliteitscode Rechtsbijstand): alleen voor rechtsbijstandsverzekeraars.

Stv bepaalt voorafgaand aan de beoordeling welke normen voor de betreffende organisatie eventueel niet gelden. Deze normen blijven dan buiten de toetsing, terwijl het vereiste minimum aantal punten evenredig wordt verlaagd.

## 6. Verificatieschema

In dit hoofdstuk geven we voor iedere norm schematisch weer op welke onderdelen de toetsing door de Stv-auditors plaatsvindt. Bij elke norm vermelden we de weegfactor. De keurmerkhouders krijgen bij elke norm punten voor opzet/bestaan (maximaal 1 punt) en voor werking (maximaal 2 punten). Deze punten vermenigvuldigen we met de weegfactor om de totale score van de keurmerkhouders te kunnen bepalen.

### Prestatiegebied A - De klant begrijpt het product

<b>Norm 1 Productwijzers en verzekeringskaarten</b>
<b>Weegfactor norm: 1</b>
De relevante productwijzers en/of verzekeringskaarten staan op de website bij het betreffende product.
De klant kan de productwijzers en/of verzekeringskaarten gemakkelijk vinden.
De productwijzers en/of verzekeringskaarten zijn actueel.
Bij gebruik van eigen productwijzers zijn deze uitgevoerd volgens het model van het Verbond van Verzekeraars.

<b>Norm 2 Heldere voorlichting en taalgebruik</b>
<b>Weegfactor norm: 3</b>
De communicatie-uitingen zijn consistent en evenwichtig. Ze geven een transparant beeld van de eigenschappen van de verzekering. In zijn communicatie-uitingen komt de keurmerkhouders de negen toetspunten voor heldere voorlichting na.
De keurmerkhouders biedt informatie over de producteigenschappen overzichtelijk aan en de klant kan de gewenste informatie eenvoudig vinden.
Het taalgebruik in de teksten is duidelijk en begrijpelijk.
De keurmerkhouders faciliteert de medewerkers in het gebruik van begrijpelijke taal.

<b>Norm 3 Informatie Wijzer in geldzaken</b>
<b>Weegfactor norm: 1</b>
De link naar Wijzer in geldzaken staat op de juiste plaats en werkt.
De link koppelt door naar de verzekeringspagina van Wijzer in geldzaken.
De keurmerkhouders licht de betekenis van Wijzer in geldzaken toe en uit de toelichting blijkt dat Wijzer in geldzaken onafhankelijke informatie geeft.

<b>Norm 4 Medische acceptatie en gezondheidsverklaring</b>
<b>Weegfactor norm: 2</b>
De toelichting op de medische acceptatie is goed vindbaar op de website.
Deze toelichting is volledig en helder en is mede gebaseerd op de beide brochures van het Verbond <i>U moet worden gekeurd. En nu?</i>

De gezondheidsverklaringen – en de toelichting daarop – zijn onderdeel van de toelichting op de website en zijn uitgevoerd volgens het model van het Verbond van Verzekeraars.

## Prestatiegebied B - Het product is geschikt voor de klant

### Norm 5 Product Approval Procedure & Product Review Procedure

#### Weegfactor norm: 3

De keurmerkhouders heeft een procedure voor Product Approval (PAP), die hij aantoonbaar toepast. Het rapportageformat voor een PAP is volledig en voldoet aan de keurmerkeisen.

De keurmerkhouders heeft een procedure voor Product Review (PRP), die hij aantoonbaar toepast. Het rapportageformat voor een review is volledig en voldoet aan de keurmerkeisen.

De keurmerkhouders heeft een PAP toegepast op alle producten die hij sinds 1 januari 2014 heeft geïntroduceerd of vernieuwd.

De keurmerkhouders heeft per 1 januari 2016 een PRP uitgevoerd op alle actieve producten.

De keurmerkhouders heeft een planning voor de review van alle actieve en niet-actieve producten, die gebaseerd is op een risico-inventarisatie.

De betrokken bedrijfsonderdelen zijn kritisch bij de ontwikkeling of de review van producten.

## Prestatiegebied C - De dienstverlening is van optimale kwaliteit

### Norm 6 Reactietermijnen

#### Weegfactor norm: 3

De keurmerkhouders heeft de reactietermijnen van vijf hoofdprocessen en een (selectie van) deelprocessen vastgesteld, beschreven en verankerd.

De reactietermijnen staan goed vindbaar op de website en zijn duidelijk voor de klant.

De keurmerkhouders komt de gepubliceerde reactietermijnen voor ten minste 90% na. De keurmerkhouders heeft een schriftelijke rapportage met de gerealiseerde reactietermijnen.

De klant krijgt altijd binnen een week een ontvangstbevestiging toegestuurd bij een reactietermijn langer dan twee weken/tien werkdagen.

De keurmerkhouders informeert de klant binnen de gepubliceerde reactietermijn als hij de gepubliceerde termijn overschrijdt. Hij vermeldt daarbij een nieuwe datum.

### Norm 7 Klachtenbehandeling

#### Weegfactor norm: 3

De keurmerkhouders heeft het klachtenbeleid beschreven en verankerd. Het klachtenbeleid is bekend bij de betrokken medewerkers.

De medewerkers die klachten behandelen, zijn voor deze taak geselecteerd en opgeleid.
Het (top)management is betrokken bij het klachtenbeleid.
De keurmerkhouders toont aan dat hij van klachten leert.
Op de website staat een heldere uitleg voor de klant over de visie op en werkwijze bij de behandeling van klachten. De beschrijving bevat de procedure voor klachtenbehandeling, uitleg over het indienen van een klacht, de definitie van een klacht, de reactietermijn voor klachten en de klachtenrapportage.
De uitleg op de website over het klachtenbeleid is goed vindbaar.
De klachtenrapportage van het afgelopen jaar stond vóór 1 april op de website. Deze rapportage is volgens Stv-format.

### **Norm 8 Claimbehandeling**

#### **Weegfactor norm: 3**

Op de website staat een heldere uitleg over hoe de claimbehandeling verloopt bij de keurmerkhouders. In de beschrijving staat hoe de klant een claim kan indienen, wat de procedure is voor de behandeling van claims, wat de reactietermijn is voor claims, hoe het inschakelen van schade-experts werkt en dat de klant een contra-expert kan inzetten.

De uitleg op de website over de claimbehandeling is goed vindbaar.

De brieven over een (gedeeltelijke) afwijzing van een claim zijn duidelijk voor de klant.

De klant die een claim heeft ingediend, krijgt duidelijke uitleg over de rol van de schade-expert.

De keurmerkhouders wijst een klant die een claim heeft ingediend proactief op de mogelijkheid van contra-expertise.

De keurmerkhouders informeert deze klant vooraf over wie de kosten van contra-expertise moet betalen en de hoogte van het bedrag als de kosten voor rekening zijn van de klant.

### **Norm 9 Letselschadebehandeling**

#### **Weegfactor norm: 3**

De keurmerkhouders heeft de inschrijving in het Register Gedragscode Behandeling Letselschaden aangetoond.

De keurmerkhouders heeft een geldige PIV-verklaring of een vergelijkbare verklaring (indien geen aansluiting bij PIV) overgelegd.

De uitslag van de PIV-audit op de drie prestatie-indicatoren is 'goed'.

### **Norm 10 Kwaliteitscode Rechtsbijstand**

#### **Weegfactor norm: 3**

De rechtsbijstandsverzekeraar heeft een beschreven en geïmplementeerd kwaliteitssysteem.

De rechtsbijstandsverzekeraar voldoet aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.



De keurmerkhouders heeft een rapportage van de interne kwaliteitscontrole en de kwaliteitscontrole is juist uitgevoerd.

De keurmerkhouders heeft met de uitkomsten van de interne kwaliteitscontrole een verbeterplan opgesteld.

De rechtsbijstandsverzekeraar die zelf geen rechtshulp verleent, monitort actief de uitvoering van de rechtshulp door het schaderegelingskantoor.

#### **Norm 11 Telefonisch contact**

##### **Weefactor norm: 3**

De keurmerkhouders heeft de interne telefoonprocedures beschreven en gebruikt deze.

Op de website staan op een goed vindbare plaats alle relevante gegevens over de telefonische bereikbaarheid.

De keurmerkhouders biedt de klant een terugbelmogelijkheid aan. De klant krijgt tijdens het wachten informatie over de wachttijd en de terugbelmogelijkheid.

De keurmerkhouders voldoet aan de keurmerkeis van de maximale wachttijd en aan één van de twee verplichte service levels. De keurmerkhouders heeft een schriftelijke rapportage met de gerealiseerde wachttijden.

De keurmerkhouders staat de klant vriendelijk en empathisch te woord.

#### **De kwaliteitsnormen**

#### **Norm 12 Kwaliteitsbeleid**

##### **Weefactor norm: 3**

De keurmerkhouders heeft het kwaliteitsbeleid beschreven. Het kwaliteitsbeleid voldoet aan de keurmerkeisen.

Het kwaliteitsbeleid en de keurmerknormen zijn verankerd in de organisatie.

De keurmerkhouders heeft beheersmaatregelen genomen op het naleven van de keurmerknormen.

De keurmerkhouders heeft de dienstverlening aan de klant aantoonbaar verbeterd.

#### **Norm 13 Interne kwaliteitsaudits**

##### **Weefactor norm: 3**

De keurmerkhouders voert een vaste procedure uit voor interne kwaliteitsauditing (eens per twee jaar), die is beschreven.

De keurmerkhouders heeft een recente interne auditrapportage op de keurmerknormen overgelegd.

Deze auditrapportage voldoet aan de keurmerkeisen.

De keurmerkhouders heeft een verbeterplan overgelegd voor de voorgenomen verbeteringen naar aanleiding van de audit. Het verbeterplan bevat een tijdpad, toegewezen taken en verantwoordelijken.

Dit verbeterplan is realistisch.

De keurmerkhouders heeft een procedure waarmee hij de opvolging van de aanbevelingen uit de interne audit monitort.

#### **Norm 14 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)**

##### **Weefactor norm: 3**

De keurmerkhouders heeft aangetoond dat hij aan het KTO van het Verbond heeft deelgenomen, of een eigen KTO heeft gehouden dat voldoet aan de voorwaarden van Stv.

De keurmerkhouders heeft een analyse gemaakt van de uitkomsten van het KTO, evenals een overzicht van voorgenomen verbeteracties en een overzicht van gerealiseerde verbeteracties uit het voorgaande jaar.

De keurmerkhouders heeft de samenvatting van het KTO binnen een maand na de uitslag compleet en goed vindbaar op de website geplaatst. Verbeteracties heeft hij binnen twee maanden na publicatie van het KTO bij het KTO op de website geplaatst.

De keurmerkhouders heeft de klantsignalen geanalyseerd die gedurende het jaar, onder andere via social media, bij hem binnenkomen.

De uitkomsten van het KTO zijn conform het marktgemiddelde, of beter dan het marktgemiddelde.

#### **Norm 15 Beleggingsbeleid**

##### **Weefactor norm: 2**

De keurmerkhouders heeft de uitleg over het beleggingsbeleid goed vindbaar op de website geplaatst.

Deze omschrijving op de website voldoet aan de keurmerkeisen en is begrijpelijk.

De keurmerkhouders onderschrijft de Code Duurzaam Beleggen.

#### **Norm 16 Fraudebeleid**

##### **Weefactor norm: 3**

De keurmerkhouders heeft de beschrijving van het fraudebeleid goed vindbaar op de website geplaatst.

Deze omschrijving op de website voldoet aan de keurmerkeisen en is begrijpelijk.

De keurmerkhouders voert een actief fraudebeleid; hij registreert (vermoedens van) fraudezaken.

De keurmerkhouders heeft een fraudecoördinator aangesteld. Deze medewerker beschikt over een taak-/functiebeschrijving. De fraudecoördinator is ingeschreven in het Register Coördinator Fraudebeheersing

## 7. Aanvraag Keurmerk

### Doelgroepen

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.

### Labels

Ook een labelorganisatie kan het Keurmerk verwerven, mits dit label zelfstandig aan de keurmerknormen voldoet. Tevens moet een labelorganisatie zowel de juridische als de financiële verplichtingen uit de keurmerkovereenkomst kunnen nakomen, ongeacht of deze vallen onder andere (verbonden) organisaties. Stv geeft het Keurmerk uit aan de juridische/organisatorische entiteit die het verzekeringsbedrijf uitoefent. Het Keurmerk mag pas op concernniveau worden gevoerd wanneer – en zolang – alle labels binnen dit concern het Keurmerk bezitten.

### Verzekeraars op de zakelijke markt

Het Keurmerk is primair gericht op consumenten, maar ook een verzekeraar/gevolmachtigde op de zakelijke markt kan zich aanmelden. Daarbij geldt dat de aanvrager gestandaardiseerde producten en processen moet hebben, die passen binnen de keurmerknormen (en dus toetsbaar zijn). Wanneer sprake is van uitsluitend 'maatwerkproducten' voor grote relaties, valt dit buiten de kaders van de toetsing. Overigens is binnen de huidige keurmerknormen één norm niet van toepassing op de zakelijke markt (norm 3 'Wijzer in geldzaken').

### Uitbestedingspartners keurmerkhouders

Stv kan desgevraagd de uitbestedingspartner van een keurmerkhouders regulier op bepaalde normen toetsen. Deze normen kunnen per bedrijf variëren. De Stv-auditors leggen de resultaten van de beoordeling vast in een rapportage die het Stv-bestuur moet goedkeuren. De partner krijgt het Keurmerk niet, maar mag wel uitdragen dat hij is getoetst door Stv.

### Aanvraag en tarieven

Verzekeraars of gevolmachtigden die het Keurmerk willen aanvragen, kunnen dit doen via het aanvraagformulier op [www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads). Bij aanmelding betaalt de aanvrager aan Stv een startbijdrage, waarvan de hoogte afhangt van het bruto premie-jaarinkomen van de aanvrager.

Vanaf 2015 betalen keurmerkhouders Stv alleen een jaartarief. De hoogte daarvan hangt af van hun bruto premie-jaarinkomen. De kosten voor de beoordelingen zijn in het jaartarief inbegrepen. Keurmerkhouders betalen dus niet meer apart voor een beoordeling. Een eventuele herbeoordeling brengen we echter wel apart in rekening.

Alle tarieven en de indeling in categorieën staan op de Stv-website [www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/voor-verzekeraars/downloads)