



## Keurmerk Klantgericht Verzekeren Stappenplan en checklist eerste beoordeling

Stichting toetsing verzekeraars

---

**In dit document vindt u meer informatie over de stappen die u doorloopt als u het Keurmerk Klantgericht Verzekeren hebt aangevraagd en welke documentatie wij van u nodig hebben voor de eerste beoordeling.**

### Processtappen

Om te kunnen starten met de eerste beoordeling voor het Keurmerk Klantgericht Verzekeren, verstuurt u het ondertekende aanvraagformulier naar de Stichting toetsing verzekeraars (Stv). Dit kan per post (Koningin Julianalaan 351, 2273 JJ Voorburg) of digitaal naar [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl). U ontvangt vervolgens de bevestiging en de factuur voor de beoordeling. Na betaling start de eerste beoordeling.

Wij hanteren hiervoor de volgende procedure:

1. Wij nemen contact met u op om een datum te bepalen voor de startbijeenkomst bij u op kantoor. Deze bijeenkomst duurt ongeveer twee uur.
2. U krijgt een schriftelijke bevestiging van de datum voor de startbijeenkomst. In de bevestiging staan ook de namen van de auditors. Verder ontvangt u dit stappenplan en de checklist.
3. De startbijeenkomst houdt het volgende in:
  - U krijgt een toelichting op de beoordelingsprocedure, de weging van de normen en de puntentoekenning. Ook bespreekt onze auditor alle keurmerknormen en de prestatiegebieden met u en zal hij toelichten hoe de thema-onderzoeken werken.
  - U geeft ons door wie de verantwoordelijke contactpersonen zijn.
  - We nemen de checklist door en stellen de data vast waarop u de vereiste informatie en documentatie voor de beoordeling aanlevert.
  - We maken werkafspraken en bespreken het tijdpad.
  - Wij geven u een toelichting op de bedrijfsaudit en stellen een startdatum voor de bedrijfsaudit vast.
4. U stuurt ons op de afgesproken data de benodigde documenten en overige informatie gewaarmerkt op.
5. Wij beoordelen de ontvangen documenten en informatie.
6. Wij laten onderzoeksbureau Ipsos onderzoek doen naar uw telefonische bereikbaarheid en e-mailbehandeling. Ipsos onderzoekt de bereikbaarheid met mystery calls en door mystery mails te versturen.
7. Op de afgesproken datum is de audit bij u op kantoor. De Stv-auditors:
  - spreken met het management van uw organisatie;
  - interviewen betrokken medewerkers;
  - toetsen de relevante keurmerknormen, onder andere met steekproeven in dossiers;
  - stemmen de bevindingen af met het management en de betrokken medewerkers.

8. De auditors stellen op basis van stap 5, 6 en 7 een conceptbeoordelingsrapport op. U ontvangt dit conceptrapport en u reageert hier binnen veertien dagen op.
9. Wij verwerken uw eventuele commentaar en presenteren het definitieve rapport aan het stichtingsbestuur.
10. Het bestuur beslist of de stichting het Keurmerk toekent of afwijst. Bij een afwijzing kan uw organisatie ervoor kiezen om een herbeoordeling te doorlopen.
  - Bij toekenning:
    - U ontvangt de bevestiging met de keurmerkovereenkomst en de factuur voor de jaarbijdrage.
    - Wij bepalen met u een datum voor de uitreiking van het certificaat als bewijs voor de toekenning van het Keurmerk.
    - Wij bespreken met u de communicatie over de toekenning en daarna.
    - Wij publiceren de naam en het logo van uw bedrijf op onze website [www.keurmerkverzekeraars.nl](http://www.keurmerkverzekeraars.nl) en wij plaatsen een nieuwsbericht over de toekenning op onze website en in onze nieuwsbrief.
  - Bij afwijzing:
    - U ontvangt de bevestiging van de afwijzing, met motivering.
    - U kunt schriftelijk bezwaar indienen tegen de afwijzing bij de onafhankelijke commissie van bezwaar (zie voor details onze website [www.keurmerkverzekeraars.nl](http://www.keurmerkverzekeraars.nl)).
    - Wij stemmen met u af of u een herbeoordeling wilt doorlopen.
    - Als u geen herbeoordeling wilt doorlopen, dan eindigt uw aanvraag voor het Keurmerk. Wij maken niet openbaar dat u niet door de keuring bent gekomen als uw organisatie het Keurmerk nog niet heeft.
    - Als u wel een herbeoordeling wilt doorlopen, dan maken de Stv-auditors afspraken met u over de normen die wij opnieuw zullen beoordelen, het tijdspad en de procedure.
    - U ontvangt een factuur voor de herbeoordeling. Na betaling start de herbeoordeling.
    - U krijgt maximaal zes maanden de tijd om alsnog te bewijzen dat u het Keurmerk verdient. Slaagt u niet, dan kunt u na een jaar het Keurmerk opnieuw aanvragen.
    - Wij maken niet openbaar dat u een herbeoordeling moet doorlopen. Als u alsnog niet door de herbeoordeling komt, dan maken wij dit ook niet openbaar.

## Checklist

In de checklist op de volgende pagina's vindt u welke documentatie u moet aanleveren voor de beoordeling van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Per keurmerknorm geven we aan welke informatie we voor de beoordeling nodig hebben.

Deze checklist is uitsluitend bedoeld voor de eerste beoordeling en niet voor de themabeoordelingen van het Keurmerk, die volgen op deze beoordeling. Om de relevante gegevens voor een themabeoordeling bij u op te vragen, hanteren wij aparte informatie-uitvragen.

Deze checklist is gebaseerd op het handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren, dat u kunt downloaden van onze website [www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/downloads). In dit handboek staat een uitgebreide toelichting op de keurmerknormen.

### *Norm 1 Transparante website-informatie*

U hoeft niets aan te leveren. Wij onderzoeken zelf de informatie op uw website.

### *Norm 2 Heldere taal in klantinformatie*

Aanleveren via [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl): de belangrijkste communicatie-uitingen behorend bij twee verzekeringsproducten.

Stv selecteert **tien** weken vóór de geplande audit welke producten Stv zal toetsen. U moet de informatie over deze producten **acht** weken voor de geplande audit aanleveren. Voor zover van toepassing moet u per product aanleveren:

- begeleidende brief bij brochure/folder;
- brochure/folder;
- premieberekening<sup>1)</sup>;
- aanvraagformulier<sup>1)</sup>;
- schriftelijk verzoek van klant om specifieke informatie met uw reactie hierop<sup>2)</sup>;
- aanbiedingsbrief of aanbiedings-e-mail bij offerte;
- offerte;
- aanbiedingsbrief of aanbiedings-e-mail bij polisbescheiden<sup>3)</sup>;
- polisblad uit bestaand dossier<sup>3)</sup>;
- complete set relevante polisvoorwaarden.

<sup>1)</sup> Als u de premieberekening en/of het aanvraagformulier als webmodule aanbiedt, dan vragen wij u deze in te (laten) vullen met fictieve klantgegevens en aan te leveren als schermprint.

<sup>2)</sup> U moet de persoonsgegevens onleesbaar maken. Uw reactie op het verzoek mag bovendien geen standaardtekst zijn.

<sup>3)</sup> U moet de persoonsgegevens onleesbaar maken.

### *Norm 3 Product Approval Procedure & Product Review Procedure*

Aanleveren via [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl):

- procedurebeschrijving PAP en rapportageformat;
- procedurebeschrijving PRP en rapportageformat;
- risico-inventarisatie & reviewkalender;
- overzicht met actieve producten, inclusief de datum waarop de laatste review of PAP is geweest;
- rapportage PAP;
- rapportage PRP met eventueel actieplan verbeteringen.

### *Norm 4 Goede bereikbaarheid*

Aanleveren via [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl):

- beschrijving van de interne telefoonprocedure(s) en het beleid voor telefonie;
- rapportages over de telefonische bereikbaarheid over drie maanden (nader te bepalen), met daarin het gerealiseerde servicelevel en de maximale wachttijd;
- beschrijving van hoofd- en deelprocessen met bijbehorende reactietermijnen per kanaal;
- rapportages over drie maanden (nader te bepalen), waaruit per hoofdproces blijkt hoeveel klantverzoeken uw organisatie binnen de gepubliceerde reactietermijn heeft afgehandeld en hoeveel overschrijdingsberichten zijn verstuurd (geldt niet voor social media);
- lijstwerk per hoofdproces van alle klantverzoeken die uw organisatie de afgelopen drie maanden in behandeling heeft genomen. Stv maakt daaruit een selectie voor de deelwaarnemingen;
- voorbeelden van:
  - overschrijdingsberichten (post en e-mail);
  - ontvangstbevestigingen (indien van toepassing);
  - afwijkende individuele afspraken met grote relaties (indien relevant).

### *Norm 5 Klacht- en feedbackmanagement*

Aanleveren via [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl):

- beschrijving intern klacht- en feedbackbeleid;
- overzicht met specifieke opleidingen voor klachtenbehandelaars;
- bewijs dat uw organisatie leert van klachten, bijvoorbeeld de top 3 van gerealiseerde verbeteracties;
- voorbeeld van de interne klachtenrapportage zoals deze naar het management gaat.
- rapportage resultaten klantfeedback inclusief analyse;
- gerealiseerde verbeteringen als opvolging van de klantfeedback.

### *Norm 6 Klantgerichte claimbehandeling*

Aanleveren via [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl):

- afwijzingsbrief op ingediende claim uit bestaand dossier (u moet de **persoonsgegevens onleesbaar** maken);
- voorbeelden van informatie aan de klant over:
  - de rol van de schade-expert;
  - de mogelijkheid van contra-expertise;
  - wie de kosten betaalt van contra-expertise en – als de kosten voor rekening van de klant komen – hoe de hoogte van de kosten wordt bepaald.

### *Norm 7 Kwaliteitsverbetering*

Aanleveren via [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl):

- de beschrijving van het kwaliteitsbeleid, inclusief een passage over social media;
- overzicht met beheersmaatregelen gericht op verankering van de keurmerknormen;
- bewijs van verbetering van de dienstverlening in het afgelopen jaar;
- de procedure en planning voor interne audits;
- recente interne auditrapportage en, indien relevant, het verbeterplan dat volgt uit de recent uitgevoerde audit;

### **Waarmerken gegevens**

De compliance officer of de in-/externe accountant van uw organisatie moet alle informatie die u aan ons stuurt, waarmerken. De directie/het bestuur van uw organisatie is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de geleverde informatie. Wij accepteren uitsluitend correct gewaarmerkte gegevens.

Op de laatste twee pagina's van dit document vindt u een formulier. Wij verzoeken u om op de eerste pagina daarvan aan te geven welke medewerker verantwoordelijk is voor het waarmerken van de gevraagde informatie. De tweede pagina bevat het formulier dat de in-/externe accountant of compliance officer moet ondertekenen, als bewijs dat de gegevens zijn gewaarmerkt. U moet beide formulieren ondertekend aan ons terugsturen.

### **Volledig en compleet aanleveren**

Graag ontvangen wij de genoemde documenten bij de normen per e-mail met bijlagen per norm. Let op: plaats geen documenten als bijlage in een ander document. Wilt u het ingevulde formulier en uw e-mail met documenten sturen aan [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl)?

### **Tijdpad**

Wij verwachten uw documentatie voor de beoordeling **uiterlijk drie weken** vóór de datum van de geplande bedrijfsaudit. Uitzondering hierop zijn de documenten onder norm 2 (Heldere taal in klantinformatie), die **uiterlijk acht weken** vóór de bedrijfsaudit in ons bezit moeten zijn.

## Vragen?

Hebt u nog vragen over de checklist? Neem dan contact met ons op. Stuur een e-mail naar [info@keurmerkverzekeraars.nl](mailto:info@keurmerkverzekeraars.nl) of bel: 070 – 750 82 15.

**Keurmerk Klantgericht Verzekeren**  
**Verklaring verstrekte informatie**  
Stichting toetsing verzekeraars

**Ondergetekende**

Naam	
Functie	
Organisatie	

**verklaart dat**

Naam	
Functie	
E-mail	
Postadres	
Telefoon	

namens **[naam bedrijf]** bevoegd is om alle informatie die ter beoordeling van de keurmerknormen aan de Stichting toetsing verzekeraars wordt verstrekt, als juist en volledig te waarmerken.

Handtekening:

.....

Datum en plaats:

.....

**Keurmerk Klantgericht Verzekeren**  
**Verklaring verstrekte informatie**  
Stichting toetsing verzekeraars

**Ondergetekende**

Naam	
Functie	
Organisatie	

verklaart dat de documenten die [naam bedrijf] conform de eisen van de checklist heeft  
aangeleverd aan Stv, juist en volledig zijn

Handtekening:

.....

Datum en plaats:

.....