



Normenkader

thema-onderzoek Claimafhandeling

Stichting toetsing verzekeraars

Onderdelen

Het thema-onderzoek claimafhandeling bestaat uit de volgende vijf onderdelen. Ieder onderdeel weegt even zwaar.

- I. Beleid en praktijk
- II. Toetsing en verbetering
- III. Aansturing schadebehandelaars en -experts
- IV. Claimafhandeling door gevolmachtigd agenten
- V. Transparantie en communicatie

Ieder onderdeel begint met onze gedachtegang over het onderdeel en daarna het normenkader met scores van 1 tot 5.

De scores zijn trapsgewijs opgebouwd. Dit houdt in dat tevens minimaal aan de omschrijving van een '2' voldaan moet worden om een '3' te kunnen halen, minimaal aan de omschrijving van een '3' voldaan moet worden om een '4' te kunnen halen, enz. Voor score '1' geldt dat deze wordt toegekend wanneer niet aan de omschrijving van een '2' wordt voldaan.

I. Beleid en praktijk

Claimafhandeling is voor de keurmerkhouders een moment van waarheid. De keurmerkhouders hebben een visie hoe hij zijn klant in dit moment optimaal kan bedienen en ontzorgen. Hiervoor hanteert de keurmerkhouders een beleid dat ervoor zorgt dat zijn klanten kunnen rekenen op een zorgvuldige, objectieve en consistente beoordeling van schades en, zo nodig, een redelijke vergoeding voor het inschakelen van contra-expertise. Schadebehandelaars nemen regie over het proces van claimafhandeling met betrokken afdelingen en partijen. Adequate dossiervorming draagt hieraan bij, ook in geval van dossieroverdracht bij afwezigheid. De klant weet daardoor altijd waar hij aan toe is. De keurmerkhouders gaan bovendien nog een stap verder. Met proactiviteit op impactvolle momenten maakt hij het verschil voor de klant, bijvoorbeeld in geval van calamiteiten of op momenten waarop de klant wellicht andere verwachtingen had over toekenning van een claim.

5	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders beperkt zich niet alleen tot het afhandelen van een claim, maar denkt – waar mogelijk – verder mee met de klant. Hij verwijst bijvoorbeeld naar andere organisaties die zouden kunnen helpen bij het komen tot een oplossing, een ander soort (passender) product of dienst. Dit blijkt uit dossiers van de keurmerkhouders. • De keurmerkhouders heeft een aantoonbaar proactieve houding in crisissituaties of calamiteiten of een protocol voor het geval dat zo'n situatie zich voordoet.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisering van (processen rondom) claimafhandeling draagt niet alleen bij aan de efficiëntie van de organisatie, maar dient ook direct het belang van de klant. • De keurmerkhouders zet het klantbelang centraal in zijn beleid omtrent contra-expertise. Er is bijvoorbeeld een proces aanwezig om de redelijkheid van een vergoeding bij contra-expertise op een objectieve en zorgvuldige wijze te toetsen en uit dossiers blijkt dat dit proces in de praktijk wordt toegepast. • Schadebehandelaars nemen regie over het proces van claimafhandeling met betrokken afdelingen en partijen. Uit dossiers blijkt dat de keurmerkhouders de klant proactief op de hoogte houdt van de voortgang van zijn claim, duidelijk communiceert over wie aanspreekpunt is en welke uitbetalingen de klant op welk moment kan verwachten.
3	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders heeft de visie op claimafhandeling concreet uitgewerkt naar doelstellingen en prestatie-indicatoren. Dit betreft naast harde indicatoren (bijvoorbeeld tijd en geld) ook zachte indicatoren (klant- en medewerkerswaardering). • De keurmerkhouders is voorbereid op 'crisissituaties' of calamiteiten (veel schademeldingen of onverwacht hoge schadelast). • Er is een proces aanwezig ten behoeve van gelijke behandeling in gelijke gevallen (ook met betrekking tot coulanceverzoeken en twijfelgevallen over dekking) en dit proces is bekend bij alle betrokkenen. Uit dossiers blijkt dat dit proces in de praktijk wordt uitgevoerd. • Uit de dossiers blijkt dat het door de keurmerkhouders gevoerde beleid is geïmplementeerd en wordt nageleefd.
2	<ul style="list-style-type: none"> • De productvoorwaarden zijn in lijn met wetgeving omtrent de rechten van consumenten bij het inschakelen van contra-expertise. • De keurmerkhouders heeft een duidelijke visie op claimafhandeling waarin het belang van de klant centraal staat. • De keurmerkhouders hanteert werkinstructies voor claimafhandeling en deze werkinstructies zijn bij alle betrokkenen bekend. • Er is sprake van adequate dossiervorming: schriftelijk contact en telefoongesprekken met de klant worden inhoudelijk vastgelegd, zodat het dossierverloop ook voor niet-betrokken collega's en ten behoeve van kwaliteitsaudits te volgen is.
1	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders toont onvoldoende aan dat in het beleid en/of de praktijk van het proces van claimafhandeling het belang van de klant centraal staat.

II. Toetsing en verbetering

Bij de keurmerkhouders heerst een cultuur van leren en verbeteren, waarbij goed altijd beter kan. De keurmerkhouders onderzoekt en verbetert structureel het proces van claimafhandeling en daarmee zijn dienstverlening aan de klant. Hiervoor gebruikt hij niet alleen de periodieke audits en kwaliteitscontroles, maar luistert hij ook naar zijn klanten

en medewerkers. De keurmerkhouders zet de verbetercyclus in om zijn visie op claimafhandeling te realiseren.

5	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders verbetert de claimafhandeling en dienstverlening aan klanten systematisch en structureel. Hij doet dit niet alleen op basis van kwaliteitsaudits, maar ook op basis van klant- en medewerkersfeedback en een helder kwaliteitsmanagementsysteem. De keurmerkhouders laat daarmee zien het toets- en verbeterproces in te zetten om zijn visie op claimafhandeling te realiseren.
4	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders stuurt aantoonbaar op verbeter- en leerpunten die uit kwaliteitsaudits en eerstelijns kwaliteitscontroles komen. De keurmerkhouders heeft een feedbackloop ingericht, waarin bijvoorbeeld verbeterpunten aan medewerkers worden teruggekoppeld.
3	<ul style="list-style-type: none"> De periodieke kwaliteitsaudits richten zich naast processen, procedures en naleving van het beleid ook op de doeltreffendheid en kwaliteit van het gehele proces van claimafhandeling. De audits brengen hiermee de mate van zorgvuldigheid, consistentie en objectiviteit in kaart. De keurmerkhouders stuurt aantoonbaar bij naar aanleiding van interne, periodieke rapportages over de succesfactoren, doelstellingen en prestatie-indicatoren die hij hanteert. Het kwaliteitsmanagement is organisatorisch duidelijk belegd, de rol van stafafdelingen als IAD en Compliance zijn hierin gedefinieerd en dragen actief bij aan objectieve en zorgvuldige schadeafhandeling.
2	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders voert periodiek (minimaal eenmaal per twee jaar) derdelijns kwaliteitsaudits uit, eerstelijns kwaliteitscontroles worden doorlopend uitgevoerd. De keurmerkhouders rapporteert intern en periodiek, bijvoorbeeld in het kader van eerstelijns kwaliteitscontroles, over de succesfactoren, doelstellingen en prestatie-indicatoren die hij hanteert.
1	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders is onvoldoende in staat om het proces van claimafhandeling te verbeteren. Hij voert bijvoorbeeld te weinig kwaliteitsaudits of -controles uit.

III. Aansturing schadebehandelaars en -experts

Binnen het proces van claimafhandeling spelen schadebehandelaars en schade-experts (zowel interne als externe) een sleutelrol. Zij zijn voor de klant in veel gevallen het gezicht van de keurmerkhouders tijdens de behandeling van diens claim. De manier waarop zij handelen is dan ook mede bepalend voor de uitkomst van de claim van de klant en zijn beleving daarbij. De keurmerkhouders zorgt er daarom voor dat de aansturing van deze professionals bijdraagt aan het realiseren van zijn visie op claimafhandeling. Hij voorkomt onder meer dat afspraken met eigen medewerkers en externe schade-experts de objectiviteit en zorgvuldigheid van hun werk negatief beïnvloeden, bijvoorbeeld wanneer deze leiden tot (de schijn van) partijdigheid, belangenverstrengeling of andere ongewenste beïnvloeding van de oordeelsvorming.

5	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders stimuleert aantoonbaar een cultuur waarin claimafhandeling zorgvuldig en objectief plaatsvindt. Het topmanagement speelt hierbij een actieve rol. De keurmerkhouders laat zien zowel de eigen medewerkers als externe experts bij te sturen aan de hand van eigen analyses, rapportages en metingen. De keurmerkhouders toont bijvoorbeeld aan ongewenste prikkels weg te nemen die voortvloeien uit afspraken met eigen medewerkers en externe schade-experts.
4	<ul style="list-style-type: none"> In de samenwerking met externe schade-experts vaart de keurmerkhouders niet alleen op informatie van het schade-expertisebureau, maar ook op eigen waarnemingen of onderzoek omtrent de prestaties van deze schade-experts op zowel harde als zachte prestatie-indicatoren. De keurmerkhouders heeft een proces ingericht om eventuele prikkels die uit afspraken met eigen en externe medewerkers voortvloeien te signaleren en te analyseren.
3	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders stuurt de eigen medewerkers (schadebehandelaars en -experts) aan op basis van prestatie- en competentieafspraken die onder meer zien op zachte aspecten zoals klanttevredenheid. Als de keurmerkhouders eigen schade-experts in dienst heeft, zorgt hij ervoor dat zij objectief hun werk kunnen verrichten. In de samenwerking met externe schade-experts vaart de keurmerkhouders voornamelijk op de informatie van het schade-expertisebureau over de prestaties van deze schade-experts op zowel harde als zachte prestatie-indicatoren.
2	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders stuurt de eigen medewerkers (schadebehandelaars en -experts) vooral aan ten behoeve van een efficiënte organisatie (prestatie- en competentieafspraken die zien op harde aspecten zoals doorlooptijd en geld). Het beleid voor samenwerking met externe experts is vooral vormgegeven ten behoeve van een efficiënte organisatie (werkafspraken die zien op harde aspecten zoals doorlooptijd en geld).
1	<ul style="list-style-type: none"> De wijze van aansturing van de schadebehandelaars en -experts zorgt er te weinig voor dat het klantbelang centraal staat.

IV. Claimafhandeling door gevolmachtigd agenten

Klanten die een schadeclaim indienen bij een partij aan wie de keurmerkhouders een volmacht heeft verleend, moeten kunnen rekenen op dezelfde zorgvuldige, objectieve en consistente beoordeling van schades als die zij bij de keurmerkhouders zelf zouden krijgen. De keurmerkhouders heeft hiertoe niet alleen de randvoorwaarden voor aanstelling, aansturing en evaluatie van gevolmachtigden op orde, maar kan aantonen dat het belang van zijn klanten ook in de dienstverlening door gevolmachtigden centraal staat.

5	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders kan aantonen dat klanten bij gevolmachtigden kunnen rekenen op dezelfde zorgvuldige, objectieve en consistente claimafhandeling als die zij bij de keurmerkhouders zelf zouden krijgen.
4	<ul style="list-style-type: none"> De samenwerking met gevolmachtigden wordt periodiek geëvalueerd. De keurmerkhouders doet bijvoorbeeld onderzoek naar de klanttevredenheid, reactietermijnen en de toepassing van het claimbeleid. De keurmerkhouders stuurt aantoonbaar op verbeter- en leerpunten die uit doorlopende kwaliteitsaudits komen.
3	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders heeft bepaald welke data noodzakelijk zijn om op een zinvolle wijze met gevolmachtigden het gesprek te kunnen voeren over het centraal stellen van het klantbelang in het proces van claimafhandeling. De keurmerkhouders heeft een proces ingericht om eventuele ongewenste prikkels die uit afspraken met gevolmachtigden voortvloeien te signaleren en te analyseren. De periodieke kwaliteitsaudits richten zich naast processen, procedures en naleving van het beleid ook op de mate waarin het klantbelang centraal staat in de claimafhandeling door gevolmachtigden. Het aanstellingsbeleid voor samenwerking met gevolmachtigden beoogt dat klanten bij gevolmachtigden kunnen rekenen op dezelfde zorgvuldige, objectieve en consistente claimafhandeling als die zij bij de keurmerkhouders zelf zouden krijgen. De keurmerkhouders doet bij aanstelling bijvoorbeeld onderzoek naar de klanttevredenheid, reactietermijnen en de kennis over het claimbeleid van de keurmerkhouders onder gevolmachtigden.
2	<ul style="list-style-type: none"> De keurmerkhouders stelt voldoende middelen beschikbaar om gevolmachtigden in staat te stellen om in het proces van claimafhandeling het belang van de klant centraal te stellen zoals bij de keurmerkhouders (bijvoorbeeld gedeelde visie, instructies en training). De keurmerkhouders voert periodiek kwaliteitsaudits uit bij zijn gevolmachtigd agenten.
1	<ul style="list-style-type: none"> De wijze van aansturing en controle van gevolmachtigden zorgt er te weinig voor dat klanten bij gevolmachtigden kunnen rekenen op dezelfde zorgvuldige, objectieve en consistente claimafhandeling als die zij bij de keurmerkhouders zelf zouden krijgen.

V. Transparantie en communicatie

Een klant met schade heeft duidelijke en gemakkelijk vindbare informatie nodig. Het gaat daarbij niet alleen over de wijze waarop hij zijn schade kan melden. Het gaat ook om de rol van de schade-expert, de mogelijkheden tot contra-expertise, en de communicatie bij een (gedeeltelijke) afwijzing van de claim. Daarnaast biedt de keurmerkhouders aan zijn klant een online en actueel inzicht in de status van de afhandeling. Als de keurmerkhouders de dagwaarde in plaats van nieuwwaarde uitkeert, dan is hij transparant over de afschrijvingspercentages die hij hanteert.

5	<p>De keurmerkhouders voldoen aan alle eisen voor de norm Klantgerichte claimbehandeling en duidelijke informatie over het claimproces op de website. Aanvullend voldoet de keurmerkhouders aan de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klanten kunnen zelf de status van hun claim volgen in een online-omgeving. • De keurmerkhouders is transparant over de afschrijvingspercentages die hij hanteert als hij de dagwaarde in plaats van nieuwwaarde uitkeert.
4	De keurmerkhouders voldoen aan de eis om duidelijk uit te leggen waarom hij een claim afwijst en wat de klant moet doen als hij het niet eens is met de afwijzing.
3	De keurmerkhouders voldoen aan de eis om de klant helder te informeren over belangrijke aspecten rondom de schade- en contra-expert.
2	De keurmerkhouders voldoen aan beide onder score 1 genoemde eisen.
1	De keurmerkhouders voldoen aan een van de volgende eisen. Dit zijn de eisen die gelden voor de informatie op de website over claimbehandeling en de eis om 24/7 bereikbaar te zijn voor klanten in noodsituaties.