

Beleid Klachten en feedback (signalen)

Beleid Klachten en feedback (signalen)

Entiteiten

Dit beleidsdocument heeft betrekking op:

- Turien & Co. Holding
- Ansvar Verzekeringsmaatschappij
- Turien & Co. Assuradeuren
- Shared Expertise

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Visie

3. Beleid en Cultuur

3.1 Wat vinden wij een klacht

3.2 Wat vinden wij feedback

3.3 Hoe gaan wij om met feedback

4. Hoofdstuk 4 Mensen en middelen

5. Hoofdstuk 5 Leren van klachten en feedback

6. Hoofdstuk 6 Luisteren naar onze relatie

6.1 Klachtenbeheer

6.2 Medewerker die het dossier behandelt

6.3 Klachtenformulier op de websites

6.4 Feedback via de websites

6.5 Bij de accountmanager of de commerciële binnendienst

6.6 Shared Expertise

6.7 Bergermeer Verzekeringen

6.8 Klantbelang centraal

6.9 Bewaartermijn klachtendossiers

7. Hoofdstuk 7 Doelstelling en monitoring

8. Hoofdstuk 8 Ondertekening

1. Inleiding

Dit beleid is van toepassing op alle klachten en feedback van Turien & Co. Holding, Ansvar Verzekeringsmaatschappij, Turien & Co. Assuradeuren, Bergermeer Verzekeringen en Shared Expertise. Zowel afzonderlijk als gezamenlijk verder te noemen: de organisatie.

Turien & Co. Holding bestaat uit de volgende entiteiten:

- **Ansvar Verzekeringsmaatschappij.**
Een zelfstandige verzekeringsmaatschappij. Dit betekent dat zij werkzaamheden uitvoert zoals het accepteren, wijzigen en beëindigen van verzekeringen, het innen van premies, het behandelen van claims en het behandelen van klachten en signalen. Daarnaast heeft Ansvar als verzekeringsmaatschappij ook een beleggingsportefeuille.
- **Turien & Co. Assuradeuren.**
De 'gevolmachtigde partij'. Dit betekent dat zij werkzaamheden uitvoert namens verschillende verzekeraars (waaronder Ansvar Verzekeringsmaatschappij), zoals het accepteren, wijzigen en beëindigen van verzekeringen, het innen van premies, het behandelen van claims en het behandelen van klachten en signalen.
- **Bergermeer Verzekeringen.**
Een besloten vennootschap binnen Turien & Co. Holding. Welke opereert als onafhankelijk assurantie adviseur. Bergermeer Verzekeringen sluit ook verzekeringen bij andere verzekeraars dan die van de organisatie.
- **Shared Expertise.**
Een initiatief vanuit de organisatie. Shared Expertise begeleidt werkgevers op het gebied van re-integratie en inzetbaarheid van (arbeidsongeschikte) werknemers en biedt tevens ondersteuning op het gebied van verzuimpreventie. Dit geldt alleen voor de in volmacht door Turien & Co. Assuradeuren gesloten verzuimverzekeringen.

In lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn de activiteiten van Turien & Co. Assuradeuren en Shared Expertise strikt gescheiden.

De uitgangspunten voor dit beleid zijn:

- De organisatie staat open voor klachten en feedback (signalen);
- De organisatie leert van klachten en feedback;
- Het indienen van een klacht en/of feedback moet heel eenvoudig zijn;
- De klant wordt met empathie benaderd;
- Voor communicatie geldt het principe "eerst bellen en dan schrijven";
- De klachtbehandeling vindt snel en adequaat plaats;
- De procedure is duidelijk;
- Directie en management zijn nauw betrokken bij het algemeen beleid inzake klachten en feedback.

1.1 Doelstelling

Het Beleid Klachten en feedback is opgesteld vanuit de eigen wil om te leren van klachten en feedback. Daarnaast zijn er diverse (wettelijke) bepalingen die onze organisatie verplichten om het klachtenbeleid op een bepaalde wijze vorm te geven.

2. Visie

Wij staan open voor klachten en feedback van alle partijen waar wij als organisatie mee te maken hebben. Voor onze verzekeringsactiviteiten betreft dit onder meer onze verzekerden, assurantieadviseurs en overige belanghebbende bij de verzekering. Voor onze beleggingsactiviteiten betreft dit personen en gemeenschappen die mogelijk nadelige gevolgen ondervinden als gevolg van onze beleggingen.

Wij streven er naar onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Klachten en feedback zijn daarbij een belangrijk onderdeel. Zij bieden ons een kans om ons als organisatie te verbeteren. De klachtbehandeling is gericht op het snel persoonlijk contact leggen met de klager en het herstellen van vertrouwen in de organisatie. Uit de klachtbehandeling en de vastlegging van signalen dienen ook leermomenten naar voren te komen waarmee we de dienstverlening kunnen verbeteren.

Om klachten en feedback goed in de organisatie in te bedden kijken we naar de volgende onderdelen:

- Beleid en cultuur
- Mensen en middelen
- Leren van klachten en signalen
- Luisteren naar de klant

3. Beleid en cultuur

Wij beseffen dat het open staan voor klachten en feedback van al onze relaties bijdraagt aan het succes van onze organisatie. Wij streven daarom naar een positieve cultuur waarin wij voortdurend kunnen leren en ontwikkelen en een grotere klanttevredenheid kunnen realiseren. Wij vinden het belangrijk dat de gehele organisatie hieraan bijdraagt en betrokken is.

3.1. Wat vinden wij een klacht

Onze dienstverlening willen wij zo optimaal mogelijk inrichten, met de focus op het klantbelang.

Definitie

Als definitie van een klacht verstaan wij: iedere bij de organisatie ingediende uiting van onvrede. Een betrokkene is ontevreden over onze dienstverlening, onze producten/diensten of onze beleggingsactiviteiten en informeert ons hierover.

Rechtsbijstandsverzekeraar

Rechtsbijstandsverzekeraars kennen een eigen verplichte Geschillenregeling. Klachten over rechtsbijstandsverzekeraars vallen daarom niet binnen dit Beleid Klachten en feedback. Deze klachten moeten rechtstreeks bij de rechtsbijstandsverzekeraar worden ingediend.

Bergermeer Verzekeringen

Klachten die binnen komen bij Bergermeer Verzekeringen die gaan over de verzekeraar, zullen aan de betreffende maatschappij worden doorgestuurd voor verdere afhandeling. Bergermeer Verzekeringen heeft hier slechts een bemiddelende rol in richting de relatie.

Derden

Klachten over door Turien & Co. of Ansvar ingeschakelde derden worden direct doorgezet naar deze partij. Als verantwoordelijke voor de keten richting de klant blijven wij verantwoordelijk, zijn wij daar op aan te spreken en monitoren wij een juiste en volledige afwikkeling. Klachten over de assurantieadviseur worden direct overgedragen aan deze partij.

Gevolmachtigde of andere verzekeraar

Heeft gevolmachtigde een klacht van een (potentiële) klant ontvangen waarbij een klachteninstituut betrokken is of dreigt te worden? Dan wordt de klacht direct aan de verzekeraar gemeld. Partijen bepalen samen of er verweer moet worden gevoerd en wie dat doet. Dit geldt niet voor klachten die betrekking hebben op de eigen dienstverlening (performance) van gevolmachtigde. Dan behandelt gevolmachtigde de klacht zelf.

Als de klacht bij een andere verzekeraar had moeten worden ingediend, dan wordt de klant naar deze verzekeraar doorverwezen.

Persoonsgegevens

Klachten over de verwerking van persoonsgegevens kunnen worden ingediend bij de functionaris gegevensbescherming. Ook kunnen deze klachten worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De manier waarop een klacht ingediend kan worden staat vermeld in het privacy statement onder het kopje "Uw rechten". De verschillende privacy statements zijn te vinden op www.ansvar.nl, www.turien.nl, www.bergermeerverzekeringen.nl en www.sharedexpertise.nl.

3.2 Wat vinden wij feedback

Naast klachten kennen we ook verschillende vormen van feedback die onze relaties geven op onze dienstverlening. Een signaal kan een compliment, een tip ter verbetering van onze dienstverlening of een klacht zijn. We maken een onderscheid tussen de verschillende vormen van feedback van relaties en brengen deze samen om er integraal sturing aan te geven.

3.3. Hoe gaan wij om met feedback

Wij staan open voor het ontvangen van feedback. En wij nodigen klanten middels tevredenheidsmetingen en via de website uit om hun feedback te geven. Klanten krijgen van ons een helder beeld van wat ze kunnen verwachten als ze feedback geven.

4. Mensen en middelen

Klachtenbeheer

Binnen Klachtenbeheer zijn meerdere klachtbehandelaren benoemd. Dit zijn ervaren medewerkers die specifiek getraind worden in het omgaan met complexe dossiers en het professioneel behandelen van klachten.

Er is bewust voor gekozen om de klachtbehandeling in de lijn te beleggen. Indien de betreffende afdeling beschikt over een kwaliteitscoördinator, neemt deze de rol van klachtencoördinator op zich. Elke twee jaar vindt bijscholing van de klachtbehandelaren plaats.

Rol klachtbehandelaar

Een klachtbehandelaar is het aanspreekpunt voor relaties die een uiting van onvrede hebben over de geleverde dienst of bejegening. De klachtbehandelaar onderzoekt de aard en gegrondheid van de klacht en wikkelt deze samen met alle betrokkenen af. De klachtbehandelaar neemt deel aan het periodieke klachtenoverleg.

Rol klachtencoördinator

De klachtencoördinator bewaakt doorlooptijden van de afhandeling van klachten, signaleert en coördineert verbeterpunten op producten en/of dienstverlening en organiseert een periodiek klachtenoverleg. Hiermee wordt het leereffect geborgd.

Betrokkenheid management en directie

Management en directie zijn actief inzetbaar bij de afhandeling van klachten: beleidsmatig door deelname in de stuurgroep Klanttevredenheid en operationeel door daar waar dit toevoegt of door de klant gewenst wordt een rol in de afwikkeling van klachten te nemen.

Het management heeft minstens eens in de zes weken een klachtenoverleg met kwaliteitscoördinatoren en/of teamleiders waarin besproken wordt welke klachten tot aanpassing van processen, procedures of beleid moeten leiden. Ook wordt besproken of er klachten zijn die de persoonlijke aandacht van de manager vereisen of waarin het nabellen door de manager bijdraagt aan het proces. Dit kan bijvoorbeeld in die gevallen zijn dat de klacht tot een aanpassing van beleid leidt dan wel de klacht dermate impactvol voor de klant was dat het goed is om hier door de manager nog na te laten bellen. Ingeval dit al door de teamleider is gedaan en de klacht hiermee afgehandeld is, wordt nabellen door de manager (behoudens uitzonderingen) afgeraden.

Klachten over onze beleggingsactiviteiten

Wanneer wij een klacht ontvangen over onze beleggingsactiviteiten door personen of gemeenschappen die mogelijk nadeel ondervinden door onze activiteiten als investeerder, nemen wij deze zorgvuldig in behandeling. De klacht wordt beoordeeld en voorgelegd aan het beleggingscomité. Dit comité weegt de inhoud van de klacht mee in zijn beoordeling en besluitvorming, en bepaalt of en welke vervolgacties nodig zijn.

5. Leren van klachten en feedback

Wij willen klachten en feedback gebruiken om de dienstverlening aan onze relaties te verbeteren. Om dit op goede wijze te doen worden uit de klachten en feedback leermomenten en verbeterpunten gedefinieerd. Aan de hand van de leermomenten en de verbeterpunten wordt beoordeeld of het proces en/of product moet worden aangepast.

Verbeteren klantbediening

Wij willen continue de klantbediening verbeteren. Er is een stuurgroep Klanttevredenheid. Deze stuurgroep bespreekt de feedback die is binnengekomen en maakt concrete plannen om de dienstverlening te verbeteren. Medewerkers worden actief gemotiveerd om klachten en feedback te signaleren en te registreren.

Naast de interne afhandeling van een klacht door de organisatie zijn er andere mogelijkheden voor een relatie om zijn klacht aanhangig te maken. De organisatie streeft er naar om alle klachten in goed overleg met de relatie op te lossen. Het kan echter voorkomen dat de relatie de klacht door een derde partij wil laten beoordelen.

Proactief

Bij elke klacht onderzoeken wij of een klacht in meer (individuele) relatie-situaties tot een onverwacht of oneerlijk nadeel heeft geleid. Wanneer dat het geval is benaderen wij die relaties proactief en stellen wij een aanpassing voor. Hierbij maakt het niet uit of de relatie dit zelf al heeft gesignaleerd en een klacht heeft ingediend.

KIFID

Zowel Ansvar Verzekeringsmaatschappij als Turien & Co. Assuradeuren zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Relaties die hun klacht aan de organisatie hebben voorgelegd en niet tevreden zijn over de afhandeling daarvan, kunnen zich wenden tot het Kifid. De organisatie wijst de relaties ook op de mogelijkheid om hun klacht voor te leggen aan het Kifid.

Rechter

De relatie heeft altijd de mogelijkheid om zijn klacht aan de bevoegde rechter voor te leggen. Het is hiervoor niet noodzakelijk om de klacht eerst bij het Kifid in te dienen.

Tuchtraad

Wanneer een klacht bij de Tuchtraad terechtkomt volgen wij de uitspraak van de Raad.

Leren van uitkomsten

De uitkomsten van de klachtprocedures bij het Kifid en de gerechtelijke uitspraken worden intern teruggekoppeld aan de betreffende klachtbehandelaar en besproken. Leermomenten en verbeterpunten worden benoemd en indien hiertoe aanleiding is worden verbeteringen doorgevoerd.

6. Luisteren naar onze relaties

Kanalen om een klacht in te dienen

Er zijn verschillende manieren om een klacht en/of signaal bij onze organisatie te melden.

De manieren zijn:

- Klachtenbeheer;
- De medewerker die het dossier behandelt;
- Het klachtenformulier op de websites;
- Feedback via de websites;
- Bij de accountmanager of de commerciële binnendienst;
- Teamleider Bergermeer;
- Teamleider Shared Expertise.

Uit deze klachten of feedback worden leermomenten/verbeterpunten gedefinieerd. Deze leermomenten/verbeterpunten worden op diverse wijzen binnen de organisatie gedeeld.

6.1 Klachtenbeheer

Klachtenbeheer bestaat uit klachtencoördinatoren en klachtbehandelaren. Klachtbehandelaren zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten. Daar waar een afdeling een klachtcoördinator heeft (in ieder geval binnen de afdeling Acceptatie en Polisbeheer, Schadebehandeling, Inkomen en Financiën) ondersteunt deze de klachtbehandelaren daar waar nodig en monitort het klachtenproces. Klachtenbeheer behandelt alle klachten die rechtstreeks bij Klachtenbeheer of de directie zijn ingediend. De relatie kan dit zelf of via haar assurantieadviseur bij ons indienen. Het indienen van een klacht kan telefonisch, per e-mail of via het online klachtenformulier op de website van Turien & Co. Assuradeuren en Ansvar Verzekeringsmaatschappij. Het is ook mogelijk dat een medewerker een klacht ontvangt van de relatie en deze bij het Klachtenbeheer neerlegt.

De organisatie heeft een laagdrempelige klachtenprocedure en wil klachten doelgericht en efficiënt gebruiken om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Om dit te kunnen waarborgen, geldt een aantal uitgangspunten:

- De toegang tot de klachtenprocedure is laagdrempelig (e-mail, telefoon, website).
- De klachtenprocedure is gericht op het herstellen van de verbinding met de relatie.
- De klachtenprocedure is gericht op het gestructureerd en systematisch afhandelen van klachten op een zodanige manier dat alle betrokkenen binnen de organisatie ervan leren en profiteren.
- Klachten worden binnen de desbetreffende afdeling behandeld door klachtbehandelaren die daarvoor zijn opgeleid.
- Klachten worden altijd behandeld door een ander persoon dan de betreffende behandelaar.
- De conceptreactie op een klacht wordt gecontroleerd door een ander persoon dan degene die de reactie heeft opgesteld (4-ogen principe).

De klager heeft altijd de mogelijkheid om zijn/haar klachtendossier in te zien. Het gaat dan in ieder geval om de volgende gegevens:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Inzage in andere gegevens is mogelijk voor zover deze zich lenen voor inzage.

6.2 Medewerker die het dossier behandelt

Belangrijk is dat de vertrouwensband tussen relatie en medewerker in stand blijft. De medewerker treedt altijd met de klant in overleg om de onvrede weg te nemen. Lukt het de medewerker niet om de onvrede weg te nemen dan wordt de behandeling verder door het Klachtenbeheer opgepakt. Klachten worden altijd besproken met diegene die bij de klacht betrokken is, of op wie de klacht betrekking heeft.

Degeene die de klacht of feedback ontvangt overlegt altijd met een andere medewerker. De reactie wordt in principe ook opgevolgd door de dedicated (klacht)behandelaar.

6.3 Klachtenformulier op de websites

Het klachtenformulier is te vinden onder het kopje klantenservice op de websites: www.ansvar.nl en www.turien.nl.

6.4 Feedback via de websites

Op de website www.turien.nl wordt onder het kopje klantenservice actief gevraagd naar de mening van de klant.

6.5 Bij de accountmanager of commerciële binnendienst

Voor de assurantieadviseur bestaat de mogelijkheid om ook klachten/signalen neer te leggen bij de eigen accountmanager of de commerciële binnendienst.

6.6 Shared Expertise

Zowel werkgevers als werknemers kunnen een klacht over de dienstverlening van Shared Expertise schriftelijk indienen bij het daarvoor ingerichte klachtenbureau. Klachten over de arbodienstverleners kunnen ook hier worden ingediend. Shared Expertise speelt een bemiddelende rol in de afhandeling van de klacht.

6.7 Bergermeer Verzekeringen

Verzekerden via Bergermeer Verzekeringen kunnen hun klacht over de dienstverlening schriftelijk indienen via website, e-mail of post aan de teamleider van Bergermeer.

6.8 Klantbelang centraal

Minimaal een keer per jaar wordt een klanttevredenheidsverzoek (KTO) naar onze dienstverlening gedaan. De resultaten daarvan, inclusief verbeterpunten, worden in een rapportage verwerkt. De door te voeren verbeterpunten worden geïmplementeerd bij de verantwoordelijke afdeling.

6.9 Bewaartermijnen klachtendossiers

Klachtendossiers worden binnen Turien & Co. Holding zeven jaar bewaard nadat ze zijn afgehandeld. Na het verstrijken van deze termijn worden de klachtendossiers verwijderd uit de administratie. Dit onderdeel staat uitgebreid beschreven in het ["Beleid en procedure inzake bewaren \(archiveren\) en vernietigen van persoonsgegevens"](#).

7. Doelstelling en monitoring

Behandeltermijnen

Klachten worden voor de relatie vlot en adequaat afgehandeld.

- Binnen 2 werkdagen wordt de ontvangst bevestigd.
- Voordat de klacht inhoudelijk behandeld wordt, is het uitgangspunt dat er eerst telefonisch contact wordt opgenomen met de klant.
- Binnen 10 werkdagen na de ontvangst volgt de inhoudelijke reactie.
 - Voor een review geldt een reactietermijn van 2 werkdagen en wordt er geen ontvangstbevestiging verzonden.
- Wanneer de klacht niet binnen 10 werkdagen behandeld kan worden, wordt een tussenbericht verstuurd waarin de te verwachte afhandeltermijn en de oorzaak van de vertraging genoemd worden. (Uiterlijk binnen 12 weken indien het gaat om een complexe klacht).
- Als een relatie gedurende de behandeltermijn van een klacht per e-mail reageert of vragen stelt over de bewuste klacht, dan wordt hier met voorrang op gereageerd. Er wordt in ieder geval binnen 2 werkdagen een bevestiging verzonden

Doelstelling

Onze doelstelling is dat:

- 90% van de klachten binnen de aangegeven termijnen wordt behandeld.

Monitoring

Periodiek wordt er binnen de verschillende teams een klachtenoverleg georganiseerd waaraan de afdelingsmanager, de klachtbehandelaren en de klachtencoördinator deelneemt. Hierin worden de lopende klachten besproken.

Elk kwartaal verspreidt de klachtencoördinator een klachtenrapportage inclusief analyse van de klachten aan management en teamleiding van de betreffende afdeling.

Een keer per jaar wordt er een rapportage gemaakt voor de hele holding inclusief leer- en verbeterpunten. Deze rapportage wordt opgeleverd aan directie, management en sleutelfuncties. Daarnaast publiceren wij jaarlijks vóór 1 april de rapportage over de klachten op de website.

De compliance officer monitort periodiek of de klachtbehandeling voldoet aan de gestelde eisen. Daarnaast doet de afdeling Internal Audit één keer in de vijf jaar een audit op het klachtenbeleid. Daarbij wordt gecontroleerd of het beleid in de praktijk ook wordt nageleefd.

8. Ondertekening

Dit beleid klachten en feedback is vastgesteld door de Directie van Ansvar en Turien en Co. op 02-01-2025. Het beleid wordt minimaal jaarlijks geactualiseerd door de klachtencoördinator en opnieuw vastgesteld door de manager Schadebehandeling.

Kenmerken beleidsdocument

Eigenaar / beheerder

Eindverantwoordelijke

Manager afdeling schadebehandeling

Manager afdeling schadebehandeling

Dit beleidsdocument heeft betrekking op:

Turien & Co. Holding

Ansvar Verzekeringsmaatschappij

Turien & Co. Assuradeuren

Bergermeer Verzekeringen

Shared Expertise

Scope beleidsdocument

Relatie andere (beleids)documenten

Werkinstructie klachtbehandeling

Periodiciteit review

1 jaar

Het beleid dient goedgekeurd/vastgesteld te worden door:

Manager afdeling schadebehandeling