

## **Wat hebben we geleerd van klachten en signalen van klanten en assurantieadviseurs en wat hebben we ermee gedaan?**

Hieronder vindt u enkele verbeteringen die we de afgelopen tijd hebben doorgevoerd naar aanleiding van klachten en signalen van klanten en adviseurs. De verbeteringen gelden voor Ansvarid ea en/of Turien & Co.

- We bieden onze klanten het gebruik van het digitaal ontvangen van documenten aan. Klanten krijgen hiermee (ook) de mogelijkheid om via iDeal te betalen. Een verzoek dat wij regelmatig hebben ontvangen. Ook de adviseur kan inloggen op dit platform dat we hiervoor gebruiken en deze documenten inzien en ophalen, zodat hij zijn klanten goed kan adviseren. Hiermee wordt de fysieke postverzending geminimaliseerd. Regelmatig zijn wij door assurantieadviseurs aangesproken op de hoeveelheid fysieke post die wij naar hen verstuurden.
- Bij het actualiseren van de Ansvar Inboedel en Woning verzekeringen hebben we standaard een cyberdekking toegevoegd. Deze dekt risico's af waarmee onze klanten steeds vaker mee geconfronteerd worden.
- We hebben een nieuwe Schrijfwijzer voor onze medewerkers geïntroduceerd. Ook ontvangen al onze medewerkers de mogelijkheid om een taaltraining van de VU te volgen. Hiermee zorgen we dat we begrijpelijker en klantgerichter communiceren. Op basis van de informatie die wij verstrekken, moet een klant een weloverwogen besluit kunnen nemen en begrijpen wat zijn verplichtingen zijn.
- In onze Ansvar Bewust verzekeringen stimuleren wij duurzaam schadeherstel. Klanten kunnen gebruikmaken van 15% extra kostenvergoeding hiervoor. Zowel voor het schadeherstel zelf als voor duurzamere vervanging van inboedel.
- Voor woningen met hogere herbouwwaardes bieden we in overleg met de assurantieadviseur een waardebeoordeling op locatie aan. Hiermee krijgt de klant een goed beeld van de waarde van zijn huis en inboedel en ontvangt hij tips voor beveiliging en preventie.
- Een bewijs van voorlopige dekking kan in het portaal voor onze autodealers automatisch gegenereerd worden voor klanten. Hierdoor kan de klant direct verzekerd weggrijden in zijn nieuwe auto.
- Het afgelopen jaar hebben wij ons Werkgeversportaal op veel punten verbeterd. Hierdoor hoeft een werkgever minder handelingen te doen bij een ziekmelding en ontvangt hij sneller en gemakkelijker een uitkering.
- We hebben ons aanbod voor het verzekeren van beroepsaansprakelijkheid sterk verruimd met meerdere beroepen.
- Een klacht over het niet vergoeden van een hagelschade heeft ertoe geleid dat direct de verzekeringsvoorwaarden zijn aangepast op dit punt.
- Klachten over de bereikbaarheid na 17.00 uur hebben ertoe geleid dat wij een 24 uur service hebben geïntroduceerd via de VHD. Als klanten ons bellen na 17.00 uur wordt de telefoon opgenomen door de VHD. Mocht er teruggebeld moeten worden krijgen we daar een melding van en wordt de klant de werkdag erna teruggebeld.
- Signalen over onduidelijkheid op onze websites hebben ertoe geleid dat we de websites opnieuw hebben ingericht voor het onderdeel Klachten en signalen. Zodat deze voor klanten makkelijker in te dienen zijn.
- We hebben op verzoek van klanten en adviseurs een deel van onze websites ingericht met preventietips.

December 2023