



Klachtenbeleid

ARAG SE Nederland

Document:	Versie mei 2025
Beleidseigenaar:	Directeur CMV
Contactpersonen:	Teamleider CIS, Teamleider JSC, Teamleider RH.

Versiebeheer

Versie	Datum	Aanpassing	Goedgekeurd door
1.0	Januari 2022	Eerste versie Ali Schipper	Pijke Faas
2.0	Mei 2025	Update Klachtenbeleid	Esther Jelsma
3.0	3 juni 2025	Definitieve versie	Directie

Raci overzicht

Responsible (Verantwoordelijk)	Directeur CMV
Accountable (Eindverantwoordelijk)	CEO
Consulted (Geraadpleegd)	COO, Managers RH, Teamleider JSC, Teamleider CIS/Acceptatie, Teamleider Communicatie
Informed (Geïnformeerd)	CEO, Directeur RH, CFO, CIO, Manager Legal & Compliance, Directeur HR

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Wet- en regelgeving	4
3. Visie	4
4. Definitie klacht	5
5. Uitgangspunten	5
6. Klachtkanalen	5
7. Rapportages	7
8. Leren van klachten	7
9. Externe partijen	8
10. Reviewfrequentie	8

1. Inleiding

ARAG SE Nederland (hierna: ARAG) is een rechtsbijstandverzekeraar, die de rechtsbijstand in natura verleent. Wanneer een klant een zaak bij ARAG meldt wordt deze door de medewerkers van ARAG bijgestaan in zijn geschil. Medewerkers van ARAG hebben hierdoor veel direct contact met de klanten die zij bijstaan. De relatie tussen de klant en de medewerker van ARAG is vergelijkbaar met de relatie die tussen cliënt en advocaat bestaat. Vertrouwen en goede communicatie zijn daarbij zeer belangrijk. ARAG staat open voor de klachten van haar klanten. De klachten worden gebruikt om van te leren en de dienstverlening naar een hoger niveau te brengen.

In dit klachtenbeleid geeft ARAG aan hoe zij omgaat met de klachten van haar klanten. De uitgangspunten daarbij zijn:

- de organisatie staat open voor klachten
- de organisatie leert van klachten
- het indienen van een klacht moet heel eenvoudig zijn
- de klant wordt invoelend en medelevend benaderd
- de klachtafhandeling vindt snel en adequaat plaats
- de procedure is duidelijk
- de directie is nauw betrokken bij het klachtenbeleid

2. Wet- en regelgeving

Het klachtenbeleid van ARAG vloeit voort uit de eigen wil om te leren van klachten. Daarnaast zijn er diverse (wettelijke) bepalingen die ARAG verplichten om het klachtenbeleid op een bepaalde wijze vorm te geven. Dit betreft:

- De Kwaliteitscode Rechtsbijstand
- De Gedragscode Klachtbehandeling 2024 van het Verbond van Verzekeraars.
- De Wet op het financieel toezicht (Wft)
- Algemene Verordening voor Gegevensbescherming.

Intern:

- Werkinstructie Klachtbehandeling RH
- Werkinstructie Klachtbehandeling JSC

3. Visie

ARAG staat open voor klachten van klanten en maakt het klanten daarom makkelijk om een klacht in te dienen. ARAG streeft er naar de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Klachten zijn daarbij onontbeerlijk. Klachten bieden ARAG een kans om zich te verbeteren. De klachtbehandeling is gericht op het snel persoonlijk contact leggen met de klager en het herstellen van vertrouwen.

4. Definitie klacht

ARAG hanteert de volgende definitie voor een klacht:

Wat is een klacht?

Wij beschouwen elke uiting van onvrede van een klant over de dienstverlening van ARAG als een klacht.

5. Uitgangspunten

ARAG hanteert bij klachtbehandeling een aantal uitgangspunten:

- De toegang tot de klachtenprocedure is laagdrempelig (mail, telefoon, chat, website).
- De klachtenprocedure is gericht op het herstellen van de relatie en het vertrouwen met de klant.
- De klachtenprocedure van ARAG is gericht op het gestructureerd en systematisch afhandelen van klachten op een zodanige manier dat alle betrokkenen binnen ARAG ervan leren en profiteren.
- Klachten worden binnen de desbetreffende afdeling behandeld door klachtbehandelaren die daarvoor zijn opgeleid. De klachtbehandelaar is niet betrokken geweest bij datgene waarover wordt geklaagd.
- Klachten worden altijd besproken met diegene die bij de klacht betrokken is of op wie de klacht betrekking heeft.
- Klachten doorlopen het volgende proces:



6. Klachtkanalen

Er zijn diverse kanalen waarlangs klanten hun onvrede of signaal bij ARAG kunnen uiten. Ieder van deze kanalen heeft een eigen wijze waarop de uitingen van onvrede worden verwerkt.

De kanalen zijn:

- a. ARAG Klachtenbureau
- b. De medewerker die het dossier behandelt
- c. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO)
- d. Social Media

a. ARAG Klachtenbureau

Het ARAG Klachtenbureau behandelt alle klachten die rechtstreeks bij het Klachtenbureau of de directie zijn ingediend. De klant kan dit zelf doen. Op de website van ARAG wordt verwezen naar het Klachtenbureau en staat een formulier waarmee de klant makkelijk een klacht bij ARAG kan indienen. Het is ook mogelijk dat een medewerker de klacht van de klant bij het Klachtenbureau neerlegt.

Klachtbehandelaren

Klachtbehandelaren dienen inhoudelijke kennis van het betreffende rechtsgebied en/of werkprocessen te hebben. Daarnaast dient de klachtbehandelaar te beschikken over de volgende competenties: empathisch vermogen, goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, klantvriendelijk en klantgericht, oplossingsgerichtheid. Deze competenties zijn ook opgenomen in de coachingscyclus.

De klachtbehandelaren worden apart getraind in het omgaan met weerstand en het professioneel en empathisch behandelen van klachten. Er is bewust gekozen voor klachtbehandeling in de lijn, op de werkvloer. Hiermee wordt het leereffect zo groot mogelijk gemaakt.

Klachten worden afgehandeld door het Klachtenbureau en de klachtbehandelaren. Een klacht wordt altijd individueel teruggekoppeld aan de medewerker die het betreft. Uit de klachten worden leermomenten en verbeterpunten verzameld, deze worden in groeps-/teamverband besproken en lessons learned worden gedeeld.

b. Medewerker die het dossier behandelt

Zoals eerder benoemd lijkt de relatie tussen een klant en een jurist van ARAG op die van een cliënt en een advocaat. Belangrijk is dat de vertrouwensrelatie tussen klant en medewerker in stand blijft. Rechtsbijstandverzekeringen zijn in hun aard emotionele producten. Voor ARAG, die de rechtsbijstand in natura verleent, geeft dit een extra dimensie. ARAG is niet alleen de verzekeraar, maar is ook degene die de verzekerde bijstaat in zijn juridische geschil. Hierdoor zullen klanten hun onvrede eerder en anders uiten. ARAG geeft de klanten daartoe alle ruimte. De medewerker van ARAG zal altijd met de verzekerde in overleg treden om de onvrede weg te nemen. Lukt het de medewerker van ARAG niet om de onvrede weg te nemen dan zal de behandeling verder door het Klachtenbureau worden opgepakt.

NB. Overleg met de behandelend medewerker is geen voorwaarde om een klacht in te kunnen indienen bij het Klachtenbureau. De klant kan altijd rechtstreeks een klacht indienen bij het Klachtenbureau, daarvoor zijn geen obstakels.

c. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Klanttevredenheid is erg belangrijk voor ARAG. Daarom monitort ARAG de klanttevredenheid en werkt op basis van reacties van klanten continu aan het verbeteren van de dienstverlening.

Na iedere behandelde of afgewezen zaak ontvangt de klant een enquêteformulier. ARAG vraagt de klant daarin om verbetertips en om een totaalcijfer te geven over de dienstverlening. De ingevulde enquêtes komen direct binnen bij de behandelaar die het betreft en zijn leidinggevende. De behandelaar krijgt op die manier rechtstreeks feedback van de klant. Deze feedback wordt altijd gebruikt tijdens coaching gesprekken met de medewerker. Hierdoor ontstaat er direct een lerend effect.

d. Social Media

ARAG zet sociale media in voor meer naamsbekendheid, om verkeer naar onze website te trekken en om een betrokken community van fans en volgers op te bouwen. Door actief gebruik te maken van sociale media, kunnen we in gesprek gaan met onze doelgroep en waardevolle inzichten krijgen in wat er leeft onder onze volgers. Bovendien bieden we hiermee klanten een extra servicekanaal, waar ze snel en laagdrempelig terecht kunnen voor vragen of feedback.

De kracht van social media ligt in de directe interactie die mogelijk is, wat een kans biedt om klantrelaties te versterken, maar ook vraagt om een snelle en professionele respons bij eventuele klachten. Reacties op social media zijn in feite een vorm van klantenservice en moeten daarom goed gemonitord worden. Om deze reden worden onze social mediakanalen continu bewaakt door medewerkers van de afdeling Corporate Communicatie/JSC. Dit helpt ons om snel in te spelen op feedback, trends te signaleren en reputatierisico's te beperken. Social media monitoring geeft ons bovendien inzicht in klantbehoeften, marktsignalen en de effectiviteit van onze campagnes, zodat we tijdig kunnen bijsturen en onze strategie blijven optimaliseren.

Kortom, actief social media beheer en monitoring zijn essentieel voor het opbouwen van een sterke online aanwezigheid en het bieden van uitstekende klantenservice.

7. Rapportages

Maandelijks verspreidt het directiesecretariaat een klachtrapportage aan het management van ARAG waarin het aantal klachten per afdeling is opgenomen. De klachtrapportages worden maandelijks met het management besproken.

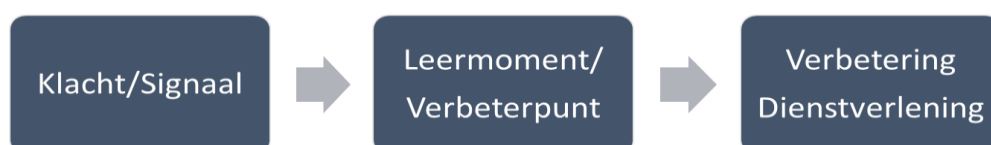
Twee keer per jaar wordt door de Afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen een klachtanalyse gemaakt waarin gekeken wordt naar de aard van de klachten en de leermomenten. De analyses worden ook besproken met alle medewerkers via de werkoverleggen van de afdelingen.

De directie van ARAG bekijkt regelmatig een afgehandeld klachtdossier om feeling te houden met de manier waarop ARAG met klachten omgaat en de onderwerpen waarover geklaagd wordt.

ARAG publiceert jaarlijks voor 1 april de rapportage aangaande klachten op de website.

8. Leren van klachten

ARAG wil klachten en klantfeedback gebruiken om de dienstverlening aan de klant te verbeteren. Om dit op goede wijze te doen worden uit de klachten en KTO feedback leermomenten en verbeterpunten gedefinieerd. Aan de hand van de leermomenten en de verbeterpunten wordt beoordeeld of het proces en/of dienstverlening moet worden aangepast.



De uitkomsten van de klachtprocedures bij het Kifid en de zaken bij de rechter worden ook intern teruggekoppeld en besproken. Leermomenten en verbeterpunten worden benoemd en indien daartoe aanleiding is worden verbeteringen in het product of proces doorgevoerd

9. Externe partijen

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

a. Kifid

ARAG is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Consumenten die hun klacht aan ARAG hebben voorgelegd en niet tevreden zijn over de afhandeling daarvan, kunnen zich wenden tot het Kifid. ARAG wijst de klanten ook op de mogelijkheid om hun klacht voor te leggen aan het Kifid

b. Tuchtraad

Consumenten kunnen via het Kifid ook klachten indienen bij de Tuchtraad. Daarnaast wijst het Kifid ook klachten, waaraan een tuchtrechtelijk aspect zit, door naar de Tuchtraad.

c. Rechter

De klant heeft altijd de mogelijkheid om zijn zaak/klacht aan de bevoegde rechter voor te leggen.

10. Reviewfrequentie

Dit beleid wordt jaarlijks gereviewd.