

# **Klachtenbeleid**

## **ARAG SE Nederland**

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Regelgeving .....	3
3. Visie ARAG .....	4
4. Definitie klacht .....	4
5. Kanalen.....	4
a. ARAG Klachtenbureau .....	4
b. Medewerker die het dossier behandelt.....	5
c. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) .....	5
d. Social Media .....	6
6. Rapportage .....	6
7. Leren van klachten en signalen .....	7
8. Externe partijen.....	7
a. Kifid .....	7
b. Rechter .....	7
c. Leren van uitkomsten .....	7

# Klachtenbeleid ARAG SE Nederland

---

## 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 en signalen van haar klanten. De klachten en signalen 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 en signalen van haar klanten. De uitgangspunten daarbij zijn:

- de organisatie staat open voor klachten en signalen
- de organisatie leert van klachten en signalen
- 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. Regelgeving

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

De Gedragscode Verzekeraars verplicht verzekeraars om te voorzien in een klantgerichte, interne klachtenregeling. De klanten moeten hiervan op de hoogte worden gebracht waarbij zij, voor zover van toepassing ook worden gewezen op het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). ARAG verwijst in de polisvoorwaarden en op de website naar de klachtenregeling.

De Wet op het financieel toezicht (Wft) schrijft voor dat financiële dienstverleners zorg moeten dragen voor een zorgvuldige en spoedige behandeling van klachten.

ARAG heeft het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (hierna: het Keurmerk). Een kwaliteitskeurmerk voor de verzekeringsbranche dat door de Stichting Toetsing Verzekeraars (Stv) wordt afgegeven. Een van de keurmerknormen ziet op zorgvuldige en klantgerichte klachtenbehandeling.

Naast de hierboven geschetste wet- en regelgeving gelden voor ARAG nog andere bepalingen, zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### 3. Visie ARAG

ARAG staat open voor klachten en signalen van klanten. En maakt het klanten daarom makkelijk om een klacht in te dienen of signaal af te geven. ARAG streeft er naar de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Klachten en signalen zijn daarbij onontbeerlijk. Klachten en signalen 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. Uit de klachtbehandeling dienen ook leermomenten naar voren te komen waarmee ARAG de dienstverlening kan verbeteren.

### 4. Definitie klacht

Voor de definitie van een klacht sluit ARAG volledig aan bij de definitie zoals die door het Keurmerk wordt gehanteerd.

#### **Wat is een klacht?**

Wij beschouwen elke uiting van onvrede van een klant over de dienstverlening van ARAG als een klacht. Ook wanneer deze direct wordt opgelost.

### 5. Kanalen

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 en/of signalen worden verwerkt.

De kanalen zijn:

- ARAG Klachtenbureau
- De medewerker die het dossier behandelt
- Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO)
- Social Media

Uit de kanalen worden leermomenten/verbeterpunten gedefinieerd. Deze leermomenten/verbeterpunten worden op diverse wijzen binnen de organisatie gedeeld.

**NB.** De verzekerde bepaalt of er sprake is van een signaal of een klacht. Bij een signaal wordt een controlevraag gesteld om daadwerkelijk vast te stellen dat er geen sprake is van een klacht.

#### 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 waardoor 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.

ARAG 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 (mail, telefoon, website).

- De klachtenprocedure is gericht op het herstellen van de relatie 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 er van leren en profiteren.
- Klachten worden binnen de desbetreffende afdeling behandeld door klachtbehandelaren die daarvoor zijn opgeleid.
- Klachten worden altijd besproken met diegene die bij de klacht betrokken is of op wie de klacht betrekking heeft.

Binnen het ARAG Klachtenbureau zijn meerdere klachtbehandelaren benoemd. Dit zijn ervaren medewerkers die apart getraind worden in het omgaan met weerstand en het professioneel behandelen van klachten. Tijdens de trainingen van de klachtbehandelaren komt niet alleen het empatisch behandelen van klachten aan bod, maar wordt ook nadrukkelijk getraind op de procesmatige aspecten (bijv. registratie, reactietermijnen) van de klachtbehandeling bij ARAG. Er is bewust gekozen voor klachtbehandeling in de lijn, op de werkvloer. Hiermee wordt het leereffect zo groot mogelijk gemaakt. Periodiek vindt bijscholing van de klachtbehandelaren plaats. Daarnaast vormt de klachtbehandeling een competentie in het kader van de coachingscyclus van de klachtbehandelaren. Het proces dat wordt gevolgd door het ARAG Klachtenbureau is neergelegd in de Procesbeschrijving ARAG Klachtenbureau.

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 enqueteformulier. ARAG vraagt de klant daarin om verbetertips en om een totaal cijfer te geven over de dienstverlening. De ingevulde enquetes 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 coachingsgesprekken met de medewerker. Hierdoor ontstaat er direct een lerend effect.

Naast het klanttevredenheidsonderzoek op claimende klanten doet ARAG jaarlijks een onderzoek onder drie doelgroepen:

- 1) Totale klant
- 2) Nieuwe klant
- 3) (Niet-) claimende klant

Hiermee krijgt ARAG inzicht in de algemene tevredenheid van de klant, de consumentenfocus en het taalgebruik van medewerkers en het verloop van het telefonisch contact.

In de KTO-werkgroep, waarin verschillende afdelingen binnen ARAG zijn vertegenwoordigd, wordt op basis van de resultaten uit de KTO's prioriteiten benoemd en actiepunten geformuleerd om de dienstverlening te verbeteren.

#### d. Social Media

ARAG zet sociale media in voor meer naamsbekendheid, om verkeer naar onze website te trekken en fans en volgers te creëren. Door sociale media te gebruiken heb je de mogelijkheid om een dialoog aan te gaan met je doelgroep en weet je wat er leeft bij jouw publiek. Bovendien bieden we klanten een extra servicekanaal aan.

De kracht van social media is dat het op een laagdrempelige manier interactie mogelijk maakt. Dit kan zowel in positieve als negatieve zin uitpakken. Je kunt social media reacties zien als een vorm van klantenservice en moet daarom goed bewaakt worden. Monitoring helpt daarbij. De social media kanalen worden daarom continu bewaakt door medewerkers van de afdeling CCM. Binnen deze afdeling zijn duidelijke afspraken gemaakt over de wijze waarop er gereageerd wordt.

## 6. Rapportage

Maandelijks verspreidt het directiesecretariaat een klachtrapportage aan het management van ARAG waarin het aantal klachten per afdeling is opgenomen. Deze informatie komt uit het systeem van het Klachtenbureau. 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. Deze analyses worden in de werkgroep klachtmanagement besproken en teruggekoppeld aan de directie. De analyses worden ook besproken met alle medewerkers via de werkoverleggen van de afdelingen. In de werkgroep klachtmanagement zijn de afdelingen Servicecenter, Rechtshulp, Marketing & Communicatie en de bedrijfsjurist van ARAG vertegenwoordigd. Deze werkgroep komt eens per kwartaal bij elkaar.

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

<b>Overleg- en analysestructuur</b>		
<b>Wie</b>	<b>Wat</b>	<b>Wanneer</b>
Afd. Rechtshulp en Verzekeringen	Klachtenanalyse	2 keer per jaar
Werkgroep Klachtmanagement	Kwartaaloverleg	4 keer per jaar
Directie ARAG	Kennisname dossier	Maandelijks

Conform norm 1 van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren publiceert ARAG jaarlijks voor 1 april de rapportage aangaande klachten op de website.

## 7. Leren van klachten en signalen

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



De afdeling Risk Management doet één keer in de twee jaar een audit op het klachtenbeleid. Daarbij wordt gecontroleerd of het beleid in de praktijk ook wordt nageleefd. De afdeling Risk Management rapporteert direct aan de directie.

## 8. 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 er naar 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. Rechter

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

### c. Leren van uitkomsten

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.