

KLACHTENBELEID



KLACHTENMANAGEMENT UVM (01-23)

100% dochter ANWB

unigarant

verzekeringen

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
1.1 Vooraf.....	4
1.2 Doelstelling.....	4
1.3 Handboek klachten.....	4
1.4 Gedragscode Klachtbehandeling 2020.....	4
1.5 Begrippen.....	4
1.5.1 Klacht.....	4
1.5.2 Klager.....	5
1.5.3 Afdeling Klachtenmanagement.....	5
1.5.4 Decentrale klachtbehandelaren.....	5
1.5.5 Klachtensysteem.....	5
1.5.6 Klachtdossier.....	5
2. Inrichting klachtprocessen.....	6
2.1 Klacht melden.....	6
2.2 Ontvangst en registratie.....	6
2.3 Behandelen klacht.....	7
2.4 Beoordelen klacht.....	7
2.5 Afhandelen klacht.....	8
2.6 Vervolg mogelijkheden voor klager.....	9
2.6.1 Klachtprocedure Kifid.....	9
2.6.2 Klachtprocedure Commissie van Beroep en Tuchtraad.....	10
2.7 Servicelevels.....	12
3. Richtlijnen voor klachtbehandeling.....	14
3.1 Genoegdoening.....	14
3.2 Cou lance.....	15
3.3 Reputatie risico.....	15
4. Klant Tevredenheid Onderzoek.....	16
4.1 Algemeen.....	16
4.2 Scores.....	16
4.2.1. De Net Promotor Score.....	16
4.2.2. De Customer Effort Score.....	16
5. Leren van klachten en bewustzijn.....	17
5.1 Verbeteracties.....	17
5.2 KTO reacties.....	17
5.3 Controle afgehandelde klachten.....	17
5.4 Rapportages.....	17
5.5 Kwartaaloverleg.....	18
5.6 Nieuwe medewerkers.....	18
5.7 Gezamenlijk klachtenoverleg (GKO).....	18
5.8 Lezerspanel.....	18
5.9 Publicaties op ZekerWeten.....	18

6 Klachten in de keten.....	19
6.1 Algemeen	19
6.2 ANWB Klachtenservice.....	19
6.3 Directieklacht ANWB Den Haag.....	19
6.4 ANWB Verzekeren.....	19
6.5 Logicx.....	20
7. Klachten partners en leveranciers	21
7.1 ANWB Rechtsbijstand	21
7.2 Volmachten	21
7.3 ARAG	21
7.4 Klachten over Expertisebureaus en schadeherstellers.....	22
7.5 Menzis.....	22
7.6 OOM verzekeringen.....	22
7.7 Fris Nederland	22
8. Webcare	23
8.1 Algemeen	23
8.2 Klachten op Social Media	23
8.2.1. Klacht op Facebook	23
8.2.2. Klacht op Twitter	24
8.3 Klacht op klachtenpagina's	24
8.3.1. Klachtenkompas	24
8.3.2. Klacht.nl.....	25
8.4 Klachten op fora en reviewwebsites.....	25
8.5 Klachten via WhatsApp.....	25
9. Doorgevoerde wijzigingen handboek.....	26
Bijlage 1. Servicelevels	27
Bijlage 2. Procestekening Klachtprocessen.....	28
2.1 Reguliere klachtmelding	28
2.2 Directieklacht	29
2.3 Kifid klacht.....	30
2.3.1 Toelichten Kifid klacht	31
2.4 Klacht Commissie van Beroep en Tuchtraad.....	32
Bijlage 3. Voorbeeld vragenformulier	33

[1. Inleiding](#)

[1.1 Vooraf](#)

Unigarant verkoopt particuliere schadeverzekeringen onder het Unigarant- en het ANWB Verzekeren label. De producten sluiten zoveel mogelijk aan bij de doelstelling en de missie van Unigarant en de ANWB en zijn vooral gericht op de domeinen mobiliteit, vrije tijd en wonen. De ANWB-producten worden voornamelijk via internet direct verkocht aan de consument. De Unigarant producten worden hoofdzakelijk verkocht via het intermediair, bijvoorbeeld via rijwielhandelaren, reisorganisaties en assurantietussenpersonen. Klachtenmanagement is onderdeel van de afdeling Verzekeringstechniek en is onder andere verantwoordelijk voor de registratie, bewaking en het analyseren van klachten over verzekeringsproducten van zowel Unigarant als de ANWB.

[1.2 Doelstelling](#)

De afdeling Klachtenmanagement levert een belangrijke bijdrage aan de verbetering en bewaking van “de klant centraal stellen”. Klanten die een klacht indienen bieden ons de mogelijkheid om verbeteringen door te voeren in de organisatie. Tevreden klanten en het behouden daarvan is de sleutel tot succes. Klachtenmanagement bemiddelt tussen de belangen van de organisatie en haar klanten en zorgt voor een oplossing die bij voorkeur voor beide partijen naar tevredenheid is. Waar mogelijk wordt gezocht naar een oplossing die de klantverwachting overtreft. Uitgangspunten hierbij zijn klanttevredenheid en verbetering van onze dienstverlening.

[1.3 Handboek klachten](#)

Het klachtenbeleid is in dit handboek opgenomen. Het handboek wordt voornamelijk gebruikt door de decentrale klachtbehandelaren van Unigarant. Desgewenst is het handboek ook voor extern gebruik beschikbaar. Het handboek wordt periodiek geüpdatet. De doorgevoerde wijzigingen zijn te vinden in [hoofdstuk 9](#).

[1.4 Gedragscode Klachtbehandeling 2020](#)

Sinds 1 juli 2020 dient de klachtbehandeling van Unigarant (ook) te voldoen aan de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 van het Verbond van Verzekeraars. Met deze regeling stimuleert het Verbond van Verzekeraars een klantgerichte klachtbehandeling door haar leden. In de gedragscode staat omschreven wat een klager minimaal van een verzekeraar mag verwachten bij het indienen van een klacht. De Gedragscode Klachtbehandeling 2020 lees je [hier](#).

[1.5 Begrippen](#)

[1.5.1 Klacht](#)

Unigarant hanteert de volgende definitie van een klacht:

‘Een klacht is een uiting van een negatieve ervaring van een klant, waaruit blijkt dat de klant niet tevreden is, doordat niet is voldaan aan de verwachtingen van de klant.’

We spreken over een klacht indien er sprake is van een ontevredenheid die niet meer op te vatten is als een normale uitwisseling van argumenten. Dit is een ruime definitie. Deze is bewust gekozen om daarmee zoveel mogelijk signalen van onze klanten over verbeteringen te ontvangen.

[1.5.2 Klager](#)

Onder klager verstaan wij iemand die ontevreden is over de dienstverlening van Unigarant en/of ANWB Verzekeren. Dit kan een particuliere klager zijn, maar ook een tussenpersoon of een tegenpartij.

[1.5.3 Afdeling Klachtenmanagement](#)

De afdeling Klachtenmanagement bevordert de klanttevredenheid en draagt bij aan het verbeteren van de dienstverlening. Deze afdeling structureert, bewaakt en controleert de klachtbehandeling, ontwikkelt en realiseert het klachtenbeleid, registreert en analyseert de klachten ten behoeve van managementrapportages en vertaalt klachten en analyses in concrete verbetersuggesties. Klachtenmanagement onderhoudt de database, richt deze in en behandelt zelf ook complexe zaken met afdelingsoverstijgende implicaties.

[1.5.4 Decentrale klachtbehandelaren](#)

Unigarant werkt met decentrale klachtafwikkeling. Dit betekent dat alle klachten centraal binnen komen en geregistreerd worden door de afdeling Klachtenmanagement. De klachten worden vervolgens gerouteerd naar en behandeld door decentrale klachtbehandelaren. Unigarant kent verschillende decentrale afdelingen met elk een of meerdere decentrale klachtbehandelaren. Iedere decentrale klachtbehandelaar heeft een eigen expertise en is geselecteerd op basis van kennis en ervaring. De decentrale klachtbehandelaar van de klacht is zelf niet betrokken geweest bij de inhoud van het klachtdossier. Daarmee kan Unigarant de kwaliteit en onafhankelijkheid waarborgen. De decentrale klachtbehandelaren opereren onder de naam "Afdeling Kwaliteit en Klantenservice".

[1.5.5 Klachtensysteem](#)

Alle klachten worden geregistreerd in een apart klachtensysteem. Dit systeem heet Kotuur en wordt afgenomen van leverancier Kodision. In het klachtensysteem worden klachten geregistreerd en behandeld. De klachtdossiers worden gedurende zeven jaar bewaard. De data in het systeem worden ook gebruikt voor het monitoren van KPI's en het maken van analyses. Klachtenmanagement is verantwoordelijk voor het functionele beheer van het klachtensysteem. De medewerkers van Klachtenmanagement hebben de rol van beheerder van het systeem. De decentrale klachtbehandelaren hebben eveneens toegang tot het systeem, maar dan in de rol van gebruiker.

[1.5.6 Klachtdossier](#)

Alle klachten worden onder een uniek nummer geregistreerd in het klachtensysteem. Deze registratie vormt de basis voor het klachtdossier. In het klachtdossier is alle relevante informatie over de klager opgenomen, de datum van registratie en afhandeling, de inhoud van de klacht en de onderbouwing van het standpunt van de decentrale klachtbehandelaar. Het klachtdossier is voor de klager in te zien conform de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars. [Hier](#) vind je de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.

| [Inhoudsopgave](#) |

[2. Inrichting klachtprocessen](#)

Unigarant kent meerdere klachtprocessen voor de afhandeling van klachten. Deze processen staan in dit hoofdstuk beschreven. In [bijlage 2](#) staan de bijbehorende processtekeningen.

Er wordt jaarlijks gecontroleerd of de klachtprocessen nog up to date zijn. Daarnaast vindt periodiek een RCSA (Risk Control Self Assessment) plaats met de manager Verzekeringstechniek en de Risk Manager.

[2.1 Klacht melden](#)

De klager kan zijn klacht op verschillende manieren indienen. In de algemene polisvoorwaarden en op de website van de ANWB ([Je klacht melden \(anwb.nl\)](#)) en Unigarant ([Klachtformulier \(unigarant.nl\)](#)) staat ook de klachtprocedure beschreven.

1. *Klachtenformulier*

Op de website van de ANWB en Unigarant kan klager zijn klacht online indienen.

2. *E-mail*

Klager kan een e-mail naar het algemene mailadres van Unigarant (info@unigarant.nl) of ANWB (verzekeringen@anwb.nl) sturen. De verantwoordelijke afdeling stuurt deze e-mail door naar Klachtenmanagement.

3. *Telefonisch*

Klager kan zijn klacht telefonisch melden bij een medewerker (1^e lijn) van Unigarant. De medewerker meldt de klacht via de Verkorte Klachtregistratie (VKR). Dit formulier is te vinden op de homepage van ZekerWeten. Wanneer de klacht gelijk door de medewerker aan de telefoon wordt opgelost, dan is er sprake van een gesloten VKR. Bij een gesloten registratie is er geen vervolgactie meer nodig richting klager. Indien de klacht niet direct kan worden opgelost en er nog contact opgenomen moet worden met klager, dan is er sprake van een open VKR.

4. *Schriftelijk*

Klager kan de klacht richten aan het (postbus)adres van Unigarant. De postkamer zorgt dat de klacht doorgezet wordt naar Klachtenmanagement.

5. *Overig*

Wanneer klager via andere kanalen zijn ontevredenheid uit, dan wordt deze melding doorgezet naar Klachtenmanagement.

Klachtenmanagement registreert de klacht in het klachtensysteem en wijst de klacht toe aan een decentrale klachtbehandelaar.

[2.2 Ontvangst en registratie](#)

Bij binnenkomst van de klacht registreert Klachtenmanagement de klacht in het klachtensysteem en plaatst een memo in Pulse (polissysteem) dat er een klacht is geregistreerd. Indien de klager nog geen automatische ontvangstbevestiging heeft ontvangen, verstuurt Klachtenmanagement deze. Wanneer klager zijn klacht heeft ingediend via het online klachtenformulier ontvangt hij automatisch een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven dat binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie volgt. Na registratie van de klacht ontvangt de decentrale klachtbehandelaar een e-mail dat er een klacht op zijn naam is geregistreerd.

Klachten over klachtbehandelaar

Indien klager een klacht indient over een klachtbehandelaar, dan wordt deze klacht geregistreerd op naam van de verantwoordelijke (team)manager. De klacht wordt door de (team)manager in behandeling genomen en besproken met de klachtbehandelaar. De (team)manager handelt de klacht persoonlijk af met klager.

Dossierinformatie bij registratie klacht

Bij ontvangst van een klacht registreren wij in ons klachtensysteem:

- De NAW-gegevens van de klager;
- De ontvangstdatum van de klacht;
- De klachtomschrijving.

De ontvangstdatum van de klacht is de datum waarop de klacht in het klachtensysteem is geregistreerd.

Ontvangstbevestiging

Ontvangstbevestiging van uw klachtmelding

Beste <naam>,

Hierbij bevestigen wij dat uw klacht door onze afdeling Kwaliteit en Klantenservice in goede orde is ontvangen en geregistreerd is.

Uw klacht wordt toegewezen aan een klachtbehandelaar. Na beoordeling van uw klacht ontvangt u van de klachtbehandelaar uiterlijk < datum > een reactie. Bij complexe zaken is dat helaas niet altijd mogelijk. Is dit het geval, dan stellen wij u daarvan tijdig op de hoogte.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

2.3 Behandelen klacht

De behandelaar neemt de klacht in behandeling. Hierbij houdt hij in ieder geval rekening met de volgende punten:

- Is onze informatievoorziening naar klager correct en duidelijk geweest?
- Valt de klager iets te verwijten?
- Kunnen wij meegaan in een (eventuele) aangedragen oplossing van klager?
- Krijgt klager antwoord op alle vragen en opmerkingen?

De klachtbehandelaar houdt rekening met het belang van de klager en de organisatie. Ook probeert hij de klantverwachting te overtreffen.

2.4 Beoordelen klacht

Tijdens het behandelen van het klachtdossier wordt door de behandelaar beoordeeld of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is. Dit wordt vastgelegd in het klachtensysteem.

Gegronde klacht

We spreken van een gegronde klacht als Unigarant tekortgeschoten is in haar dienstverlening/informatievoorziening, een fout heeft gemaakt of niet klantgericht gehandeld heeft.

| [Inhoudsopgave](#) |

Gedeeltelijk gegronde klacht

We spreken van een gedeeltelijk gegronde klacht als Unigarant weliswaar conform het beleid en de geldende processen heeft gehandeld of niets te verwijten valt, maar desondanks niet aan de gereede verwachtingen van de klager is voldaan.

Ongegronde klacht

We spreken van een ongegronde klacht als Unigarant geen fouten heeft gemaakt en ook op andere wijze niets te verwijten valt, en/of de klager zelf verwijtbaar heeft gehandeld.

De beoordeling van de klacht is opgenomen in de rapportages van Klachtenmanagement en biedt (extra) aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren en eenzelfde klacht in de toekomst te voorkomen.

2.5 Afhandelen klacht

Bij het afhandelen van de klacht registreren wij in ons klachtensysteem:

- Ons standpunt;
- De informatie en correspondentie op basis waarvan dit standpunt is ingenomen;
- De afhandeldatum van de klacht.

Telefonische afhandeling

Unigarant handelt haar reguliere klachten telefonisch af, tenzij klager dit niet op prijs stelt. Uit de reacties van het [Klant Tevredenheid Onderzoek](#) (KTO) is gebleken dat verzekerden persoonlijk contact waarderen. Daarnaast is het sneller en effectiever omdat eventuele vervolgvragen direct beantwoord kunnen worden. Telefonische afwikkeling mag zonder overleg met Klachtenmanagement. Bij twijfel over het standpunt vindt er wel overleg plaats met Klachtenmanagement. Mocht de klachtbehandelaar ervoor kiezen om de klacht schriftelijk af te handelen, dan wordt hier een duidelijke motivatie voor gegeven. Indien klager telefonisch niet bereikbaar is, wordt een schriftelijke reactie verstuurd waarin (ook) vermeld wordt dat wij geprobeerd hebben telefonisch contact op te nemen.

Schriftelijke afhandeling

Bij een schriftelijke afwikkeling wordt het concept eerst voorgelegd aan Klachtenmanagement. Klachtenmanagement beoordeelt o.a. of alle punten van de klachtmelding zijn beantwoord, of de reactie van de decentrale klachtbehandelaar duidelijk is, of de brief voldoet aan de richtlijnen in de Schrijfweizer en zij scant op taalfouten. Daarnaast wordt de geboden oplossing beoordeeld en wordt er gekeken of de brief met voldoende empathie is geschreven.

Klager heeft recht op inzage in zijn klachtdossier. Wil klager hier gebruik van maken, dan kan hij hiervoor schriftelijk een verzoek indienen bij Klachtenmanagement. Klager ontvangt uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het verzoek een schriftelijke reactie.

[2.6 Vervolg mogelijkheden voor klager](#)

Laat klager weten het niet eens te zijn met het door ons ingenomen standpunt, dan wordt dit door ons geregistreerd als een vervolklacht. Deze vervolklacht wordt behandeld door een decentrale klachtbehandelaar die nog niet eerder bij de klacht betrokken is geweest. Indien klager na afhandeling van de vervolklacht nog niet tevreden is kan hij zich wenden tot het Kifid of een rechter. Klager wordt hierop gewezen in onze reactie op zijn bezwaar. Klager moet dit bij het Kifid doen binnen 3 maanden nadat hij ons standpunt op zijn bezwaar heeft ontvangen. Het Kifid bemiddelt en beslist in geschillen tussen klager en verzekeraar. Unigarant is aangesloten bij het Kifid onder inschrijvingsnummer 300.007954. Het klachtproces van het Kifid staat omschreven op de website <https://www.kifid.nl/werkwijze/>. [Wanneer klant zich wendt tot een rechter moet dit binnen 1 jaar nadat hij ons standpunt op zijn bezwaar heeft ontvangen.](#)

[2.6.1 Klachtprocedure Kifid](#)

Het Kifid laat Klachtenmanagement weten wanneer klager daar een klacht heeft ingediend. Klachtenmanagement ontvangt altijd eerst een vooraankondiging. Als het Kifid de klacht in behandeling neemt wordt de klacht toegewezen aan een secretaris. Na het toewijzen van een secretaris verzoekt de secretaris ons om inhoudelijk te reageren. Daarbij vraagt de secretaris ook of de inhoud van de klacht nog aanknopingspunten biedt om klager alsnog geheel of gedeeltelijk tegemoet te komen.

Is de Interne Klachten Procedure nog niet doorlopen? Dan vermeldt het Kifid dit in de vooraankondiging. Er moet vervolgens binnen 8 weken gereageerd worden naar de klant.

Na registratie wordt de klacht in het klachtensysteem ter behandeling decentraal uitgezet voor een concept reactie. Dit gebeurt bij voorkeur door de decentrale klachtbehandelaar die de eerste klacht heeft behandeld. Wanneer dit niet mogelijk is wordt de klacht toegewezen aan de decentrale klachtbehandelaar die de vervolklacht heeft behandeld. Klachtenmanagement stelt Bedrijfsjuridische Zaken (BJZ) op de hoogte van het dossier. BJZ plant het dossier in voor controle en geeft, indien nodig, alvast input.

De decentrale klachtbehandelaar beoordeelt of bemiddeling mogelijk is. Mocht dit het geval zijn, dan vindt er afstemming plaats met Klachtenmanagement voor de verdere bemiddeling met het Kifid. Wanneer er geen ruimte is voor bemiddeling, dan biedt de klachtbehandelaar het concept ter controle aan bij Klachtenmanagement. Klachtenmanagement neemt het dossier inhoudelijk door en legt vervolgens het (gecorrigeerde) concept voor aan BJZ. Door BJZ wordt het dossier beoordeeld op onder andere reputatierisico en juridische aspecten.

Tot slot legt Klachtenmanagement de (concept)reactie voor aan de directie, zorgt voor ondertekening van de definitieve reactie door een directielid en verzendt de uiteindelijke reactie via de portal van het Kifid. Het dossier wordt daarna gesloten. De definitieve reactie wordt toegevoegd aan het dossier in het klachtensysteem.

Na sluiting van het dossier kan het Kifid nogmaals om een inhoudelijke reactie vragen. De reactietermijn is dan 2 weken. Mocht het Kifid genoeg informatie hebben dan kan ze besluiten om de zaak op stukken af te handelen of een hoorzitting in te plannen. De oproep voor een hoorzitting wordt verwerkt door Klachtenmanagement. Namens Unigarant is een collega van BJZ bij deze zitting aanwezig. De definitieve reactie wordt toegevoegd aan het dossier in het klachtensysteem.

De Geschillencommissie van het Kifid doet uitspraak in de betreffende zaak. Het kan hierbij gaan om een bindend of niet-bindend advies. De klager heeft vooraf de keuze gemaakt welk advies hij wil.

| [Inhoudsopgave](#) |

[2.6.2 Klachtprocedure Commissie van Beroep en Tuchtraad](#)

De klager kan na afronding van de klachtprocedure bij het Kifid eventueel nog terecht bij de Commissie van Beroep of de Tuchtraad. De klager dient wel te voldoen aan het [reglement Commissie van Beroep](#) of het [reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening](#).

Commissie van Beroep

De Commissie van Beroep oordeelt over het bezwaar van klagers tegen uitspraken van de Geschillencommissie van het Kifid. Hierbij moet het gaan om een bindende uitspraak van de Geschillencommissie en het financieel belang dient minstens € 25.000, = te bedragen.

Tegen een niet-bindend advies kan klager dus geen hoger beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep. Wel kan de klager naar de rechter stappen als klager het niet eens is met de uitspraak van de Commissie van Beroep.

Procedure

Bij binnenkomst van een klacht wordt er een registratie gedaan van ontvangst door het directiesecretariaat. Het dossier wordt vervolgens aan Klachtenmanagement overgedragen voor registratie in het klachtensysteem. Klachtenmanagement informeert direct BJZ, de manager Verzekeringstechniek en de directie over de ontvangst van het dossier en de datum van de zitting. Het dossier wordt behandeld door BJZ. Klachtenmanagement zorgt dat BJZ in bezit is van het complete dossier en ondersteunt waar nodig en mogelijk. Klachtenmanagement bewaakt de doorlooptijd van het dossier en rappelleert BJZ tijdig. BJZ en een directielid verantwoordelijk voor de zitting inhoudelijk over het dossier. Klachtenmanagement zorgt dat alle stukken voorafgaand aan de zitting tijdig verzonden zijn en in bezit zijn van zowel BJZ als het directielid. Klachtenmanagement zorgt voor de administratieve afwikkeling van het dossier in het klachtensysteem.

Tuchtraad

Klagers kunnen niet rechtstreeks terecht bij de Tuchtraad. Dit kan via een verwijzing van:

- Het Klachteninstituut Kifid of de Letselschaderaad;
- Door belanghebbende, zoals slachtoffer van een verzekerde, of een consumentenorganisatie.

Het doel van de Tuchtraad is te zorgen dat de leden van het Verbond van Verzekeraars zich houden aan de regels van de beroepsethiek oftewel de gedragscodes van het Verbond. De Tuchtraad toetst klachten op basis van bindende zelfregulering van het Verbond. De raad bepaalt of een klacht gegrond is of niet. Het Kifid biedt de stichting administratieve, secretariële, secretarieel-juridisch en financieel administratieve ondersteuning bij de tuchtrechtelijke klachtbehandeling.

Vanaf 9 februari 2021 is de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) ondergebracht in een afzonderlijke stichting, de Stichting Tuchtraad Verzekeraars. De Tuchtraad kan voortaan zelfstandig sancties en maatregelen opleggen aan verzekeraars in plaats van het geven van advies. Deze maatregelen zijn:

- Het geven van een waarschuwing;
- Het geven van een berisping;
- Het treffen van een passende maatregelen (niet voor civielrechtelijke aspecten van de zaak);
- Als bijkomende maatregel: het niet- geanonimiseerd publiceren van een uitspraak.

| [Inhoudsopgave](#) |

De maatregelen hebben tot doel om onjuist gedrag van een verzekeraar te beëindigen.

Voor de mogelijkheden van de Tuchtraad om een verzekeraar te schorsen of het lidmaatschap van het Verbond te ontnemen, kan de Tuchtraad alleen advies uitbrengen. Het Verbond blijft verantwoordelijk voor het lidmaatschap.

Op 17 januari 2022 heeft het Verbond van Verzekeraars de Circulaire LV-2022-2 gepubliceerd. Hierin is onderstaande van belang:

Doorwijzing door Kifid

Als Kifid een zaak behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, dan verwijst Kifid dat deel van de klacht door naar de [Tuchtraad Financiële Dienstverlening \(Assurantiën\)](#). Kifid informeert de klager hierover. Dat gebeurt ook als een klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is. Ook die klacht moet de klager bij Kifid indienen (één loket-systeem).

Klagen bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

In het reglement van de Tuchtraad (www.tuchtraafd.nl) staat beschreven wie met welke soort klachten terecht kan bij de Tuchtraad.

Consumenten kunnen in het algemeen niet rechtstreeks bij de Tuchtraad klagen over de eigen verzekeraar. Ook tuchtklachten moet een klant dus eerst bij Kifid indienen. Ook de voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid, de Ombudsman Pensioenen en de Letselschaderaad kunnen klachten doorsturen naar de Tuchtraad.

De Tuchtraad, die onder een onafhankelijke stichting valt, toetst de klachten dan op basis van [bindende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars](#). Dit zijn regels die de verzekeringsbranche voor zichzelf heeft opgesteld, naast de bestaande wet- en regelgeving. De Tuchtraad beoordeelt of een klacht gegrond is of niet. Als een klacht gegrond is, kan de Tuchtraad sancties opleggen. Sancties variëren van een waarschuwing tot een berisping en het met naam en toenaam bekendmaken van de uitspraak. Ook kan de Tuchtraad het Verbond adviseren tot het treffen van verdergaande maatregelen tegen een verzekeraar, zoals beëindiging van het lidmaatschap van het Verbond. Op deze manier wordt de verzekeringsbranche getoetst en gecorrigeerd.

Gaat de klacht over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, zoals een voortvarende en zorgvuldige schadeafhandeling? Dan kunnen verzekeringsklanten en andere belanghebbenden die niet terecht kunnen bij Kifid, wel een klacht indienen bij de Tuchtraad. De Tuchtraad kan geen schadevergoeding opleggen aan de verzekeraar.

Rechter

Klagers kunnen er ook voor kiezen om niet naar Kifid en/of de Tuchtraad te gaan, maar hun klacht voor te leggen aan de rechter.

Let op: als je direct naar de rechter stapt, dan kun je daarna niet meer naar Kifid. Als je naar de rechter gaat, kost dat geld; bemiddeling door Kifid is (grotendeels) gratis.

Procedure

Bij binnenkomst van een klacht wordt er een registratie gedaan van ontvangst door het directiesecretariaat. Het dossier wordt vervolgens naar Klachtenmanagement overgedragen voor registratie in het klachtensysteem. Klachtenmanagement informeert direct BIZ, de manager Verzekeringstechniek en de directie over de ontvangst van het dossier en de datum van de zitting.

| [Inhoudsopgave](#) |

De behandeling van het dossier vindt plaats door BJZ. Klachtenmanagement zorgt dat BJZ in bezit is van het complete dossier en ondersteunt waar nodig en mogelijk. Klachtenmanagement bewaakt de doorlooptijd van het dossier en rappelleert BJZ tijdig. BJZ en een directielid verantwoorden zich bij de zitting inhoudelijk over het dossier. Klachtenmanagement zorgt dat alle stukken voorafgaand aan de zitting tijdig verzonden zijn en in bezit zijn van zowel BJZ als het directielid. Klachtenmanagement zorgt voor de administratieve afwikkeling van het dossier in het klachtensysteem.

[2.7 Servicelevels](#)

Unigarant hanteert vanaf het moment van registratie van de klacht de volgende servicelevels voor de klachtafwikkeling:

- 80% binnen 5 werkdagen
- 90% binnen 10 werkdagen
- 100% binnen 15 werkdagen

Om de geldende servicelevels ([bijlage 1](#)) te waarborgen is in het klachtensysteem een automatische monitoringfunctie ingebouwd. Het dossier krijgt na 5 dagen een gele kleur en na 10 dagen een rode kleur. Ook wordt iedere 5 dagen automatisch een e-mail gegenereerd voor de decentrale klachtbehandelaar met daarin de melding dat de klacht buiten het servicelevel dreigt te lopen.

Wanneer een klacht 10 dagen open staat neemt Klachtenmanagement contact op met de decentrale klachtbehandelaar voor overleg. Er wordt in overleg bepaald of de klacht direct behandeld kan worden of dat er een statusbrief gestuurd wordt.

Wanneer een klacht 15 dagen open staat neemt Klachtenmanagement opnieuw contact op. Klachtenmanagement monitort ook wekelijks de dossiers die langer dan 15 dagen open staan. Indien nodig vindt overleg met de klachtbehandelaar plaats over hoe verder te handelen in het klachtdossier.

Soms is er binnen 10 werkdagen wel contact geweest met de klager, maar kan de klacht nog niet afgehandeld worden omdat het dossier nog niet compleet is. In dat geval wordt er geen statusbrief meer gestuurd. De klachtbehandelaar houdt de klager in dat geval zelf op de hoogte van de verdere afhandeling.

Kifdklachten en klachten afkomstig van de Tuchtraad worden geregistreerd bij de afdeling BJZ. Het Kifid bepaalt de reactietermijnen. De doorlooptijden zijn (veel) langer dan die van Klachtenmanagement. Deze dossiers tellen daarom niet mee voor de interne servicelevels.

Uitzonderingen reactietermijn

Directieklacht

In geval van registratie van een directieklacht is de reactietermijn op 5 werkdagen gesteld. Bij directieklachten wordt met het directiesecretariaat afgestemd wie de ontvangstbevestiging verstuurt. In geval van een directieklacht ter attentie van de directeur van de ANWB en binnenkomst in Den Haag, verzendt het directiesecretariaat van de ANWB de ontvangstbevestiging.

Onder een directieklacht verstaan wij een klacht die gericht is aan (een van) de directie(leden) of rechtstreeks bij (een van) de directie(leden) van Unigarant of ANWB binnenkomt, waarbij een inhoudelijke reactie van de directie wordt verwacht.

Kifidklacht

Indien een klager na afwikkeling van de klacht niet tevreden is, kan hij zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Deze procedure staat omschreven in [hoofdstuk 2.6.1](#). Bij de registratie van een Kifid klacht bedraagt de reactietermijn 4 weken (bij repliek). Na sluiting van het dossier kan het Kifid nogmaals om een reactie vragen. De reactietermijn (bij dupliek) bedraagt 2 weken.

Commissie van Beroep & Tuchtraad

Wanneer een klager niet tevreden is over de uitspraak van de Geschillencommissie van het Kifid kan hij zich wenden tot de Commissie van Beroep of de Tuchtraad. De procedure staat beschreven in [hoofdstuk 2.6.2](#). Deze klachtmeldingen komen per post binnen bij het directiesecretariaat van Unigarant. De Commissie van Beroep of de Tuchtraad bepaalt de reactietermijnen.

[3. Richtlijnen voor klachtbehandeling](#)

[3.1 Genoegdoening](#)

Wanneer er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht zijn er diverse mogelijkheden om klager (extra) tegemoet te komen of te verrassen, om de klantverwachting te overtreffen.

Financiële genoegdoening

Er kan bijvoorbeeld besloten worden om klager financieel tegemoet te komen door:

- Incassokosten in te trekken of terug te betalen;
- Poliskosten in te trekken of terug te betalen;
- Premierestitutie;
- Handboeking (handmatig een financiële boeking toepassen op de polis);
- Schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) uit te keren.

Attenties

Je kan hierbij denken aan het versturen van een cadeaubon of een bos bloemen. Maar de decentrale klachtbehandelaar heeft ook de mogelijkheid om zelf iets te bedenken. Bestellingen worden door de decentrale klachtbehandelaar altijd doorgegeven aan Klachtenmanagement en gedaan door Klachtenmanagement.

Cadeaubonnen

Er zijn diverse soorten cadeaubonnen op voorraad. De waarde van de bon is € 10,- en wordt samen met een persoonlijk excuuskaartje door Klachtenmanagement verstuurd.

Bloemen

Bij het bestellen van de bloemen wordt een korte tekst aangeleverd die op het kaartje bij de bos wordt geschreven. Bijvoorbeeld met onze excuses of de reden waarom we de bloemen verzenden.

Geschenken

Klachtenmanagement heeft altijd verschillende kleine geschenken op voorraad.

Handgeschreven kaart

Er kan ook een handgeschreven kaart gestuurd worden. Kijk hier voor de soorten kaarten.

Andere vormen van genoegdoening

Wanneer andere (dan hiervoor genoemde) vormen van genoegdoening worden overwogen, dienen deze altijd eerst geaccordeerd te worden door Klachtenmanagement. Denk aan bijvoorbeeld een taart of dinerbon. Ook andere vormen van genoegdoening kunnen overlegd worden met Klachtenmanagement. Deze vorm van genoegdoening bij een ge(deeltelijk)gegronde klacht.

Wanneer een bedrag hoger dan € 100,- wordt toegekend, dan dient de decentrale klachtbehandelaar eerst met Klachtenmanagement te overleggen. Bij een bedrag hoger dan € 500,- overlegt Klachtenmanagement met de manager Verzekeringstechniek.

| [Inhoudsopgave](#) |

[3.2 Cou lance](#)

Ook bij een ongegronde klacht kan er aanleiding zijn om klager tegemoet te komen. We spreken dan van cou lance. In deze gevallen vindt eerst overleg met Klachtenmanagement plaats. Bij cou lance zijn de bepalingen in [hoofdstuk 3.1](#) van overeenkomstige toepassing. Bij een financiële waarde hoger dan € 250,- vindt door Klachtenmanagement overleg plaats met de manager Verzekeringstechniek.

[3.3 Reputatie risico](#)

Bij iedere registratie maakt Klachtenmanagement een inschatting of er sprake is van een klacht met een risico op reputatieschade. Bijvoorbeeld door klagers met veel volgers op Social Media, bij bedreiging via of met de media of in het geval van een belangrijke klant van bijvoorbeeld een tussenpersoon. Mocht dit het geval zijn dan wordt de klacht door Klachtenmanagement besproken met de manager Verzekeringstechniek. De manager Verzekeringstechniek informeert waar nodig de directie.

[4. Klant Tevredenheid Onderzoek](#)

[4.1 Algemeen](#)

Unigarant voert sinds januari 2013 zelfstandig een Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO) uit en werkt hiervoor samen met Feeddex. Uiterlijk binnen twee weken na sluiting van het klachtdossier vragen wij de klager naar zijn mening over het klachtproces. De klager wordt hiervoor per e-mail benaderd en wordt gevraagd een formulier in te vullen. Insteek hierbij is te achterhalen hoe de klager de klachtafhandeling heeft beleefd en waardeert en welke factoren hierbij een rol spelen. Het meest recente vragenformulier is te vinden in [bijlage 3](#). Het uiteindelijke doel is om onze dienstverlening continue te verbeteren. Uit het KTO worden twee scores afgeleid: de NPS (Net Promotor Score) en met ingang van 1 januari 2020 ook de CES (Customer Effort Score).

Indien de reactie van de klager aanleiding geeft tot nadere actie, dan wordt dit gecoördineerd door Klachtenmanagement. Voorbeelden hiervan zijn contact opnemen met de klager of een signaal afgeven.

[4.2 Scores](#)

[4.2.1. De Net Promotor Score](#)

De Net Promotor Score (NPS) is een eenvoudige manier om de klantloyaliteit te meten. Om deze vast te stellen wordt de respondent gevraagd in welke mate hij Unigarant zou aanbevelen bij anderen. Respondenten antwoorden op een 0 tot 10 puntschaal en hun scores worden als volgt gecategoriseerd:

Promoters: Respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben.

Passives (passief tevredenen): Respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben.

Detractors (criticasters): Respondenten die een score van 0 tot 6 gegeven hebben.

Het procentueel resultaat promotors – detractors geeft de behaalde NPS aan.

[4.2.2. De Customer Effort Score](#)

De Customer Effort Score (CES) meet de inspanning van de klager om een antwoord op de klacht te krijgen. Om deze vast te stellen wordt de respondent gevraagd hoeveel moeite het heeft gekost om de klacht afgehandeld te krijgen. Respondenten antwoorden op een 1 tot 5 puntschaal en hun scores worden als volgt gecategoriseerd:

- 1 - Heel weinig moeite
- 2 - Weinig moeite
- 3 - Verwachtte moeite
- 4 - Veel moeite
- 5 - Heel veel moeite

| [Inhoudsopgave](#) |

[5. Leren van klachten en bewustzijn](#)

Het leren van klachten is een continu proces en gebeurt op meerdere manieren in het klachtproces. Het streven hierbij is om herhaling van een klacht te voorkomen, processen en producten te verbeteren en daarmee een zo hoog mogelijke klanttevredenheid te bereiken.

[5.1 Verbeteracties](#)

Bij behandeling van de klacht wordt door de decentrale klachtbehandelaar gekeken wat er beter kan. Wanneer een fout is ontstaan op de betreffende afdeling dan pakt de klachtbehandelaar dit signaal op, doet een voorstel voor verbetering en deelt dit met de afdeling en/of medewerker. Raakt deze fout een andere afdeling, of meerdere afdelingen, dan pakt Klachtenmanagement de actie op. Klachtenmanagement zet het signaal uit, doet een voorstel tot verbetering en bewaakt de voortgang. De verbeteracties worden bijgehouden in de signaalrapportage. Deze rapportage wordt 1 keer per kwartaal door de manager Verzekeringstechniek gerapporteerd aan het NPS-overleg.

[5.2 KTO reacties](#)

De feedback naar aanleiding van het KTO wordt door Klachtenmanagement bekeken en doorgezet naar de betreffende decentrale klachtbehandelaar zodat de klachtbehandelaar hiervan kan leren. De resultaten worden ook geanalyseerd door de marktonderzoeker van de afdeling Marketing & Communicatie. De analyses worden gedeeld met Klachtenmanagement zodat zij eventuele vervolgacties kan bepalen en uitzetten.

Klachtenmanagement leest zit ook proactief in op de KTO-reacties van andere afdelingen en/of projecten, om klachten te voorkomen en verbeterpunten aan te leveren. Hiermee proberen we de klachtfricties over dienstverlening en producten nog beter in beeld te krijgen.

[5.3 Controle afgehandelde klachten](#)

Aan het eind van ieder kwartaal vindt er steekproefsgewijs een controle plaats van de afgehandelde klachten. Van iedere klachtbehandelaar wordt minimaal 1 klacht gecontroleerd.

Bij nieuwe klachtbehandelaren vindt de eerste maand een wekelijkse controle plaats van alle klachten die zijn behandelen. Indien de eerste maand minder dan 10 klachten behandeld zijn kan Klachtenmanagement beslissen de controle langer uit te voeren. Is de klachtbehandeling naar behoren, dan wordt na 1 maand of minimaal 10 klachten overgegaan naar controle per kwartaal. Is de klachtbehandeling nog niet naar wens, dan gaat Klachtenmanagement in gesprek met de klachtbehandelaar en kan bijvoorbeeld gekozen worden om de termijn met een maand te verlengen.

[5.4 Rapportages](#)

Voor het maken van rapportages heeft Klachtenmanagement de beschikking over verschillende rapportagetools. Zo is het mogelijk om in te zoomen op specifieke knelpunten. Bijvoorbeeld bij een stijging van het aantal klachten kan de oorzaak geanalyseerd worden en kunnen voorstellen tot verbetering worden gedaan.

| [Inhoudsopgave](#) |

Iedere eerste werkdag van de week stuurt Klachtenmanagement een tussenstand van de klachtencijfers naar de manager Verzekeringstechniek.

De manager Verzekeringstechniek rapporteert ieder kwartaal aan de directie en de managers. Klachtenmanagement rapporteert maandelijks aan teammanagers van de afdelingen Service & Advies en Schade de cijfers per discipline en ieder kwartaal aan alle decentrale klachtbehandelaren van Unigarant. Met een korte en duidelijke factsheet toont Klachtenmanagement onder andere het totaal aantal klachten, de top 5 en de doorlooptijden van de klachtafwikkeling. Ook worden de NPS- en de CES-scores vermeld.

Klachtenmanagement maakt ook een jaarrapportage. Deze wordt gedeeld met de directie, het management en de decentrale klachtbehandelaren. De rapportage wordt tevens besproken met de directie.

[5.5 Kwartaaloverleg](#)

Klachtenmanagement houdt één keer per kwartaal een overleg met de drie grootste afdelingen binnen Unigarant: Service & Advies, Telematica en Schade. In dit overleg worden naast de cijfers ook de voortgang, veranderingen en eventuele knelpunten besproken.

[5.6 Nieuwe medewerkers](#)

Aan de nieuwe medewerkers van de afdeling van Service en Advies geeft Klachtenmanagement een presentatie over de afdeling Klachtenmanagement en een toelichting op de Verkorte Klachtregistratie. Het doel is vooral om deze medewerkers bewust te maken, klachten te leren herkennen en ze te informeren over de klachtafwikkeling.

[5.7 Gezamenlijk klachtenoverleg \(GKO\)](#)

Een aantal keren per jaar organiseert Klachtenmanagement een overleg voor en met de decentrale klachtbehandelaren. Het doel van het overleg is om elkaar te ontmoeten, van elkaar te leren en informatie te delen.

[5.8 Lezerspanel](#)

Klachtenmanagement maakt onderdeel uit van het lezerspanel van Unigarant. Alle vernieuwde communicatie die verzonden wordt naar onze verzekerden wordt vooraf beoordeeld door een lezerspanel van verschillende afdelingen. Klachtenmanagement geeft bij de beoordeling advies over de inhoud van de brief mede op basis van de kennis van eerdere klachtmeldingen.

[5.9 Publicaties op ZekerWeten](#)

Regelmatig publiceert Klachtenmanagement een item op ZekerWeten. Hiermee houdt Klachtenmanagement het belang van klachten onder de aandacht van de medewerkers van Unigarant. De inhoud van dit item kan wisselen. Voorbeelden zijn de Klacht van de maand, Klachtenfacts of een decentrale klachtbehandelaar die iets vertelt over zijn of haar werk.

[6 Klachten in de keten](#)

[6.1 Algemeen](#)

Indien een klacht gemeld wordt over een van de dochterondernemingen van ANWB is er sprake van een klacht in de keten. Raakt deze klacht Unigarant, dan wordt deze door Unigarant in behandeling genomen. Alle overige klachten in de keten worden door ANWB Klachtenservice van de ANWB behandeld. ANWB Klachtenservice is gevestigd op het hoofdkantoor van ANWB in Den Haag. De visie is dat er één ANWB is en leden één ANWB ervaren bij klachtafwikkeling. Om dit te kunnen realiseren zijn er korte lijnen tussen de verschillende afdelingen.

[6.2 ANWB Klachtenservice](#)

Klachtenmanagement werkt nauw samen met ANWB Klachtenservice. Klachten over verzekeringen die binnenkomen bij ANWB Klachtenservice worden per e-mail doorgezet naar Klachtenmanagement. Klachten over de ANWB Hulpverlening bij een verzekeringsproduct worden door Klachtenmanagement doorgezet naar klachtzakelijkemarkt@anwb.nl.

Klachten die binnenkomen bij Unigarant, maar betrekking hebben op een ANWB-product of een van haar dochters (m.u.v. Unigarant) zet Klachtenmanagement door naar ANWB Klachtenservice (klacht@anwb.nl).

Als er een klacht gemeld wordt waarbij zowel Unigarant als ANWB genoemd worden, is er sprake van een combinatieklacht. Bijvoorbeeld een ANWB lid dat gebruik heeft gemaakt van de ANWB Alarmcentrale en daar ontevreden over is, maar ook ontevreden is over de afwikkeling van zijn schadedossier. ANWB Klachtenservice en Klachtenmanagement stemmen in dat geval gezamenlijk af over de verdere afhandeling.

Klachten die bij ons binnenkomen vanuit ANWB Klachtenservice en gericht zijn aan de directie van de ANWB, worden volgens het reguliere proces afgehandeld door Klachtenmanagement. De ANWB Klachtenservice heeft in die gevallen namelijk al geoordeeld dat de klacht niet als een directieklacht hoeft te worden behandeld.

[6.3 Directieklacht ANWB Den Haag](#)

Wanneer er bij de directie van ANWB Den Haag een directieklacht binnenkomt waarbij het onderwerp van de klacht een verzekering is, dan zet het directiesecretariaat deze door naar Klachtenmanagement. Klachtenmanagement behandelt deze klachten volgens het proces Directieklacht met uitzondering van het versturen van de daadwerkelijke reactie. Het concept wordt teruggezonden naar het directiesecretariaat van de ANWB. Zij zorgt dat de eindbrief wordt ondertekend door een directielid van de ANWB en dat de brief verzonden wordt. ANWB Den Haag is hierbij eindverantwoordelijk. Bij directieklachten hanteert Unigarant een maximum reactietermijn van 5 werkdagen. Zie hiervoor ook [hoofdstuk 2.2](#).

[6.4 ANWB Verzekeren](#)

Klachten over ANWB Verzekeren worden door Unigarant in behandeling genomen. Klachten die commercieel gezien verder reiken dan het individu, mogelijke reputatieschade of een afbreukrisico kennen, worden door Klachtenmanagement onder de aandacht gebracht bij de manager van ANWB Verzekeren.

[6.5 Logicx](#)

Klachten over Logicx worden doorgestuurd naar ANWB Klachtenservice. Logicx handelt haar klachten af en hanteert een reactietermijn van drie weken. Bij een combinatieklacht stemt Unigarant de verdere afhandeling af met ANWB Klachtenservice.

[7. Klachten partners en leveranciers](#)

Klachten over partners en leveranciers van Unigarant worden door de betreffende partij zelf in behandeling genomen.

[7.1 ANWB Rechtsbijstand](#)

Voor ANWB Rechtsbijstand verzorgt Klachtenmanagement alleen de registratie, de bewaking van de doorlooptijden en de rapportages. ANWB Rechtsbijstand handelt zelf haar klachten af en hanteert een servicelevel van 90% binnen 10 werkdagen.

[7.2 Volmachten](#)

Bij het aangaan van een overeenkomst met Unigarant (UVM) wordt de klachtprocedure vastgelegd. De volmacht (onderverdeeld in Serviceproviders en Specials) dient aangesloten te zijn bij het Kifid en haar klachtprocedure op de website te vermelden. Ook moet de klacht binnen 10 werkdagen worden afgehandeld.

Klachten over de dienstverlening worden door de volmacht zelf afgehandeld. Wanneer deze afhandeling voor de klager niet tot de gewenste oplossing leidt, dient de volmacht de klager te wijzen op de Kifid procedure.

Het kan voorkomen dat de klager de klacht bij Unigarant indient. In dat geval zet Unigarant de klacht door naar de betreffende volmacht. Heeft de klant al een klachtenprocedure doorlopen bij de volmacht, dan kan Unigarant het dossier opnieuw beoordelen en eventueel een bemiddelende rol innemen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan de klager zich wenden tot het Kifid.

Indien een klacht over de schadeafwikkeling bij de volmacht wordt ingediend, wordt deze door de volmacht zelf afgehandeld. Wel wordt Unigarant hiervan op de hoogte gesteld, dit is ook zo wanneer het een Kifid klacht dreigt te worden of al is geworden. Unigarant bepaalt in het laatste geval of de verdere afhandeling door de volmacht wordt gedaan óf dat Unigarant het vanaf dat moment overneemt. Dit is ook zo wanneer de klager zich direct bij Unigarant meldt met een eventuele Kifid klacht. Neemt Unigarant de behandeling van de Kifid klacht over, dan wordt de procedure gevolgd welke beschreven staat in [hoofdstuk 2.6.1](#)(Klachtprocedure Kifid).

[7.3 ARAG](#)

Per 1 januari 2022 werkt Unigarant samen met ARAG. Ook ARAG handelt haar eigen klachten af. In onze polisvoorwaarden verwijzen wij naar de klachtprocedure van ARAG. Komt bij Unigarant een klacht binnen over ARAG, dan wordt deze geregistreerd en doorgemailed naar a.van.dokkum@arag.nl. Binnen zes werkdagen ontvangt de klager een inhoudelijke reactie van ARAG. ARAG koppelt de beoordeling van de klacht aan Unigarant terug. Hierna wordt de klacht afgerond. Wegens geheimhoudingsplicht betreft dit geen inhoudelijke terugkoppeling.

[7.4 Klachten over Expertisebureaus en schadeherstellers](#)

Wanneer een klacht binnenkomt die specifiek gaat over een ingeschakeld expertisebureau zoals bijvoorbeeld Dekra, Smartphort of CED, of over aangesloten schadeherstellers, dan wordt de klacht door de decentrale klachtbehandelaar van Team Expertise behandeld. De decentrale klachtbehandelaar neemt contact op met de expert of schadehersteller en samen bepalen ze de benodigde acties. De klager wordt door de decentrale klachtbehandelaar op de hoogte gesteld en het klachtdossier wordt gesloten. Eventuele vervolgacties worden bewaakt door Team Expertise. De wijze waarop de uiteindelijke afhandeling heeft plaatsgevonden wordt geregistreerd in het klachtensysteem.

[7.5 Menzis](#)

Klachten over Menzis worden bij binnenkomst per e-mail doorgezet naar klachtenmanagement.administratie@menzis.nl. Menzis streeft ernaar om de klacht binnen drie weken af te handelen en Unigarant ontvangt geen terugkoppeling. Klachten over de afwikkeling van de schade worden door Unigarant volgens het reguliere klachtproces afgehandeld.

[7.6 OOM verzekeringen](#)

Klachten over de dienstverlening van OOM Verzekeringen worden per e-mail doorgestuurd naar info@oomverzekeringen.nl. OOM verzekeringen reageert binnen 10 werkdagen met een inhoudelijke reactie of met een ontvangstbevestiging waarin de uiterlijke reactietermijn is vermeld. Klachten over de behandeling van de schade worden door Unigarant volgens het reguliere klachtproces behandeld. Unigarant informeert OOM Verzekeringen over de klachtafwikkeling via sschwarz@oomverzekeringen.nl.

[7.7 Fris Nederland](#)

Klachten over de dienstverlening van Fris Nederland worden door Klachtenmanagement gerouteerd naar de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht in eigen beheer behandeld wordt of gerouteerd wordt naar Fris Nederland via het daarvoor bedoelde klachtenformulier bij Fris Nederland. Fris Nederland neemt contact op met de klager en handelt de klacht binnen 5 werkdagen af. Klachtenmanagement ontvangt een terugkoppeling van Fris Nederland via de gezamenlijke excellijst Klachten Fris (in het gezamenlijke Teamskanaal van Unigarant en Fris Nederland) en verwerkt dit in het klachtensysteem en Pulse.

Iedere twee weken vindt er overleg plaats tussen Klachtenmanagement en Fris Nederland om de voortgang van de klachtafwikkeling te bewaken.

8. Webcare

8.1 Algemeen

Het Unigarant webcareteam volgt continu wat er op Twitter en Facebook geschreven wordt door middel van een bewakingstool. In onderling overleg, al dan niet met de business, wordt bepaald of op een bericht gereageerd moet worden en zo ja, wie dat zal doen en op welke manier. Een vereiste bij gebruik van Social Media is de snelheid. Het webcareteam probeert op werkdagen binnen een uur een reactie te geven en binnen 24 uur de vraag afgehandeld te hebben. Dit vraagt niet alleen een goede samenwerking binnen het team maar ook om een snelle reactie van andere collega's binnen het bedrijf waar vragen worden uitgezet.

De afdelingen Service & Advies, Schade, Marketing/Communicatie en Klachtenmanagement zijn vertegenwoordigd binnen het webcareteam.

- Service & Advies
Behandelt alle meldingen waarbij het gaat om polisvragen. Bijvoorbeeld mutaties, opzeggingen, financiële vragen enz. Alleen reactieve service.
- Schade
Behandelt alle meldingen die betrekking hebben op schademeldingen, vragen over de schadeafwikkeling en status. Alleen reactieve service.
- Marketing/Communicatie
Behandelt alle algemene vragen op de website. Staat daarnaast opgesteld voor de uitgaande stroom van (proactieve) berichtgeving op Facebook.
- Klachtenmanagement
Wanneer sprake is van een klachtmelding zal het webcareteam een standaardbericht plaatsen waarbij de klager wordt doorverwezen naar de klachtenpagina op de website. De klacht wordt vervolgens afgehandeld volgens het proces beschreven in [hoofdstuk 3.1](#). Reguliere klachtmelding.

8.2 Klachten op Social Media

8.2.1. Klacht op Facebook



Unigarant Facebook: www.facebook.nl/unigarant

Wanneer sprake is van een klachtmelding op Facebook zal één van de leden van het webcareteam een standaardbericht plaatsen waarbij de klager wordt doorverwezen naar de klachtenpagina op de website. Voorbeeld tekst:

Beste (naam)

Vervelend om te horen dat je ontevreden bent over onze dienstverlening.

Zou je ons klachtenformulier willen invullen? Deze is te benaderen via de volgende link:

<http://www.unigarant.nl/klachtenservice/contact/klachtenformulier>

Je klacht wordt dan door onze afdeling Klachtenmanagement zorgvuldig beoordeeld en behandeld.

| [Inhoudsopgave](#) |

In sommige gevallen is al sprake van een dialoog met de klager en hebben we al voldoende informatie om er direct een klachtmelding van te maken. Dan hoeft de klager de klacht niet meer opnieuw te registreren. De inhoudelijke behandeling van de klachtmelding volgt buiten Facebook om volgens de reguliere klachtprocedure.

[8.2.2. Klacht op Twitter](#)



Unigarant Twitter <https://twitter.com/unigarantnl>

Wanneer sprake is van een klachtmelding op Twitter zal één van de leden van het webcareteam een bericht plaatsen met een doorverwijzing naar het klachtenformulier van Unigarant. Twitter heeft een maximum aantal tekens (140 tekens per open bericht) waardoor het niet haalbaar is om de klager te vragen om de klachtuiting via Twitter aan ons kenbaar te maken.

Voor Twitter is een aantal opties voor het doorverwijzen van een klager naar de website:

1. Dat is niet wat je van ons mag verwachten, wil je ons klachtenformulier invullen?
<http://www.unigarant.nl/klantenservice/contact/klachtenformulier/>
2. Wat vervelend, wil je je gegevens achter laten op ons klachtenformulier?
<http://www.unigarant.nl/klantenservice/contact/klachtenformulier/>
3. Dat lezen we liever niet! Wil je je gegevens achterlaten op ons klachtenformulier?
<http://www.unigarant.nl/klantenservice/contact/klachtenformulier/>

[8.2.3. Rapportage door ANWB Engagement Hub](#)

ANWB Engagement Hub monitort alle berichten op Facebook en Twitter. Wanneer Klachtenmanagement veel klachten over een van onze partners of leveranciers ontvangt, kan zij aanvullend rapportages opvragen bij ANWB Engagement Hub. Hierin wordt uiteengezet waarover en hoe vaak geklaagd wordt op Facebook en Twitter.

[8.3 Klacht op klachtenpagina's](#)

Naast de klachtmeldingen op Facebook en Twitter kan een klacht ook geuit worden op klachtenpagina's zoals www.klachtenkompas.nl en www.klacht.nl. Deze meldingen gaan niet via het webcareteam, maar worden rechtstreeks opgepakt door Klachtenmanagement.

[8.3.1. Klachtenkompas](#)

Klachtenkompas is een initiatief van de Consumentenbond. Klachtuitingen die door klagers geplaatst worden zijn online zichtbaar. De persoonsgegevens van de klager zijn alleen inzichtelijk voor het bedrijf waar de klager zich tot richt. Unigarant is ook ingeschreven bij Klachtenkompas.

Werkwijze

Als een klager bij het online plaatsen van zijn klachtuiting Unigarant selecteert, krijgt Klachtenmanagement automatisch per e-mail een melding dat er een klacht geuit is. Door in te loggen kunnen we de persoonsgegevens van de klager achterhalen en de klachtuiting inzien. Daarnaast is er direct de mogelijkheid om via e-mail te communiceren met de klager. Klachtenmanagement verzendt de ontvangstbevestiging via de website. De inhoudelijke reactie op de klacht gaat via het reguliere klachtproces. Dit is een bewuste keuze waarmee voorkomen wordt dat de Consumentenbond meeleeft met onze inhoudelijke klachtafwikkeling. Ook wordt hiermee voorkomen dat eventuele gevallen van coulance voor derden inzichtelijk worden. Is het klachtdossier via het reguliere klachtproces afgehandeld wordt de melding bij Klachtenkompas afgesloten. De klager krijgt hiervan bericht en heeft de mogelijkheid om hierop te reageren wanneer hij het niet eens is. Indien er nog een inhoudelijke reactie noodzakelijk is, wordt er een vervolklacht in het klachtensysteem geregistreerd en start het klachtproces opnieuw.

8.3.2. Klacht.nl

Klacht.nl is de grootste klachtensite van Nederland. Zij biedt een online podium voor klagers en attenderen het bedrijf waartegen de klacht zich richt zodra er een klacht geuit is. Unigarant is ook actief op klacht.nl. De procedure is gelijk aan de werkwijze zoals hiervoor beschreven bij Klachtenkompas.

8.4 Klachten op fora en reviewwebsites

Naast de reguliere Social Media kanalen en de klachtenwebsites kan een klager ook een klacht uiten op een forum of reviewwebsite. Voorbeelden hiervan zijn <https://forum.www.radartv.nl/> <http://kassa.vara.nl/discussies/> en trustpilot.com.

Klachtuitingen over Unigarant worden niet automatisch gemeld door deze pagina's. Via Google Alert krijgt Unigarant alsnog een melding wanneer op deze of soortgelijke fora of reviewwebsites iets geschreven wordt waarin wij worden genoemd.

Unigarant gaat ook op fora en reviewwebsites geen inhoudelijke dialoog aan. Ook dan verwijzen we door naar het klachtenformulier op onze website. Dit om te voorkomen dat andere actieve gebruikers zich inhoudelijk gaan mengen in de discussie. Na ontvangst van het klachtenformulier wordt het reguliere klachtproces gestart

8.5 Klachten via WhatsApp

Stuurt de klant via Whats App een klacht, dan wordt deze door de medewerker Webcare geregistreerd via de VKR. Is de klacht opgelost in het WhatsApp-gesprek dan is er sprake van een gesloten VKR, moet de klacht nog behandeld worden door een klachtbehandelaar is er sprake van een open klacht.

9. Doorgevoerde wijzigingen handboek

Versie 6.0 ten opzichte van versie 5.0 – januari 2023

- Kleine tekstuele aanpassingen
- Document clickable gemaakt
- Update 'Vervolgmogelijkheden voor klager' (2.6)
- Wijziging controle schriftelijke afhandeling Service & Advies (2.5)
- Toevoegen 'Controle afgehandelde klachten'(5.3)
- Verwijderd 'Petplan' (7.2)
- Verwijderd 'DAS' (7.4)
- Roamlertech vervangen door Fris Nederland (7.9)
- Toevoegen 'Klachten via WhatsApp (8.5)

Versie 5.0 ten opzichte van versie 4.0 – februari 2022

- Kleine tekstuele aanpassingen
- Toevoegen bewaartermijn klachtenregistratiesysteem (1.5.5.)
- Update 'Ontvangst en registratie' (2.2)
- Update klachtprocedure Kifid (2.6.1)
- Update 'Servicelevels' (2.7)
- Update Volmachten (7.2)
- Toevoegen ARAG (7.4)

Versie 4.0 ten opzichte van versie 3.0 - september 2021

- Gedragscode Klachtbehandeling 2020 toegevoegd
- Hyperlink naar Gedragscode Klachtbehandeling 2020 toegevoegd
- Verwijzing en hyperlink naar Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars toegevoegd
- Kleine tekstuele aanpassingen
- Hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 opnieuw ingedeeld
- Update Bijlage 1 Servicelevels

Versie 3.0 ten opzichte van versie 2.0 - november 2020

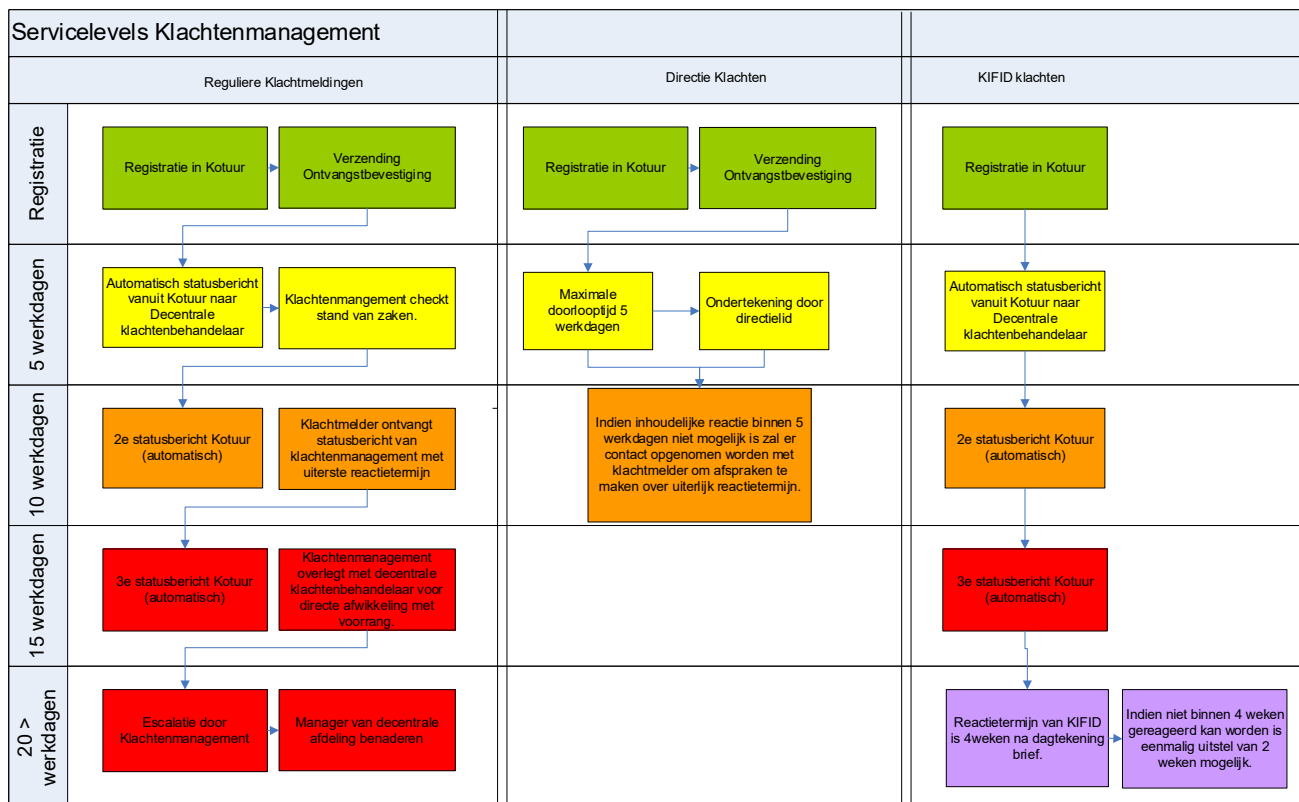
- Kleine tekstuele aanpassingen
- Namen afdelingen aangepast: Service & Advies, ANWB Klachtenservice en ANWB Rechtsbijstand
- Update proces Kifid (1.4.k)
- Nieuwe procestekeningen (2.1, 2.2, 2.3, 2.4)
- Procestekening "toelichten Kifid klacht" toegevoegd (2.3.b)
- Update cadeaubonnen (3.5.c)
- Update geschenken (3.5.d)
- Toevoegen Klachtenfacts (3.7.g)
- Toevoegen start CES (6.2)
- Nieuw vragenformulier KTO (6.2)
- Toelichting CES (6.4)

Versie 2.0 ten opzichte van versie 1.0 - maart 2016

- Verwijdering Keurmerk Klantgericht Verzekeren

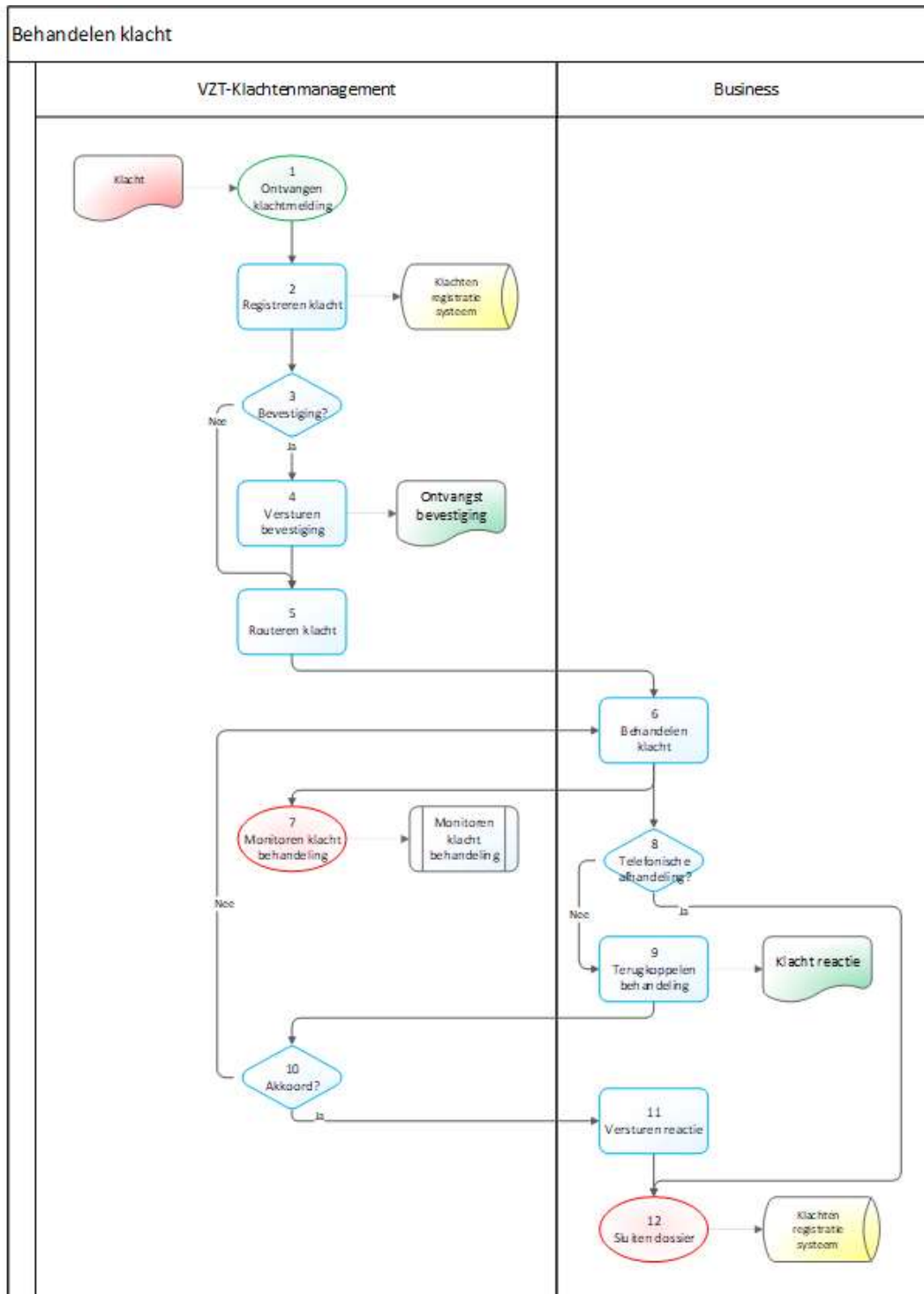
Versie 1.0 - juli 2015

Bijlage 1. Servicelevels



Bijlage 2. Procestekening Klachtprocessen

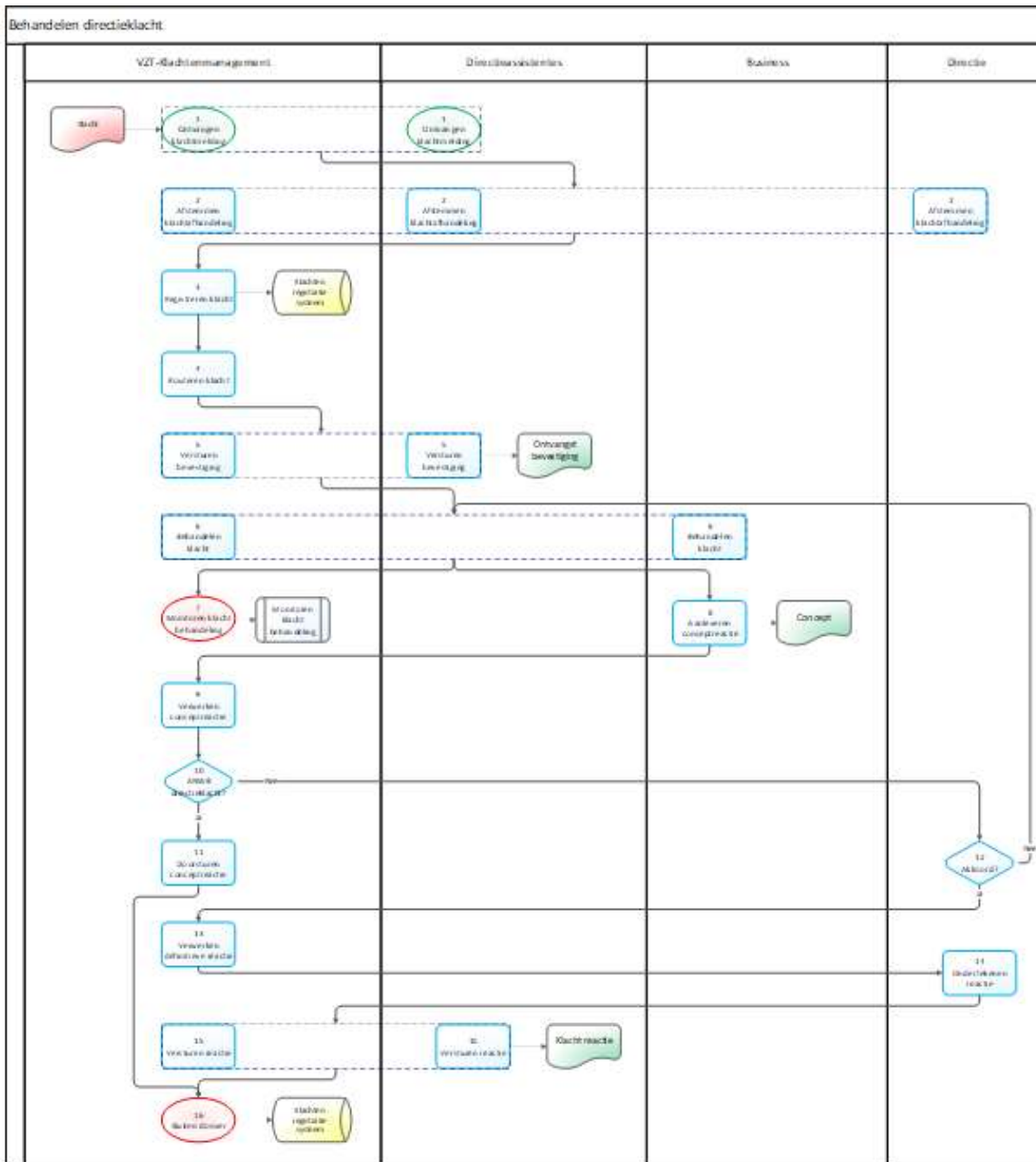
2.1 Reguliere klachtmelding



| [Inhoudsopgave](#) |

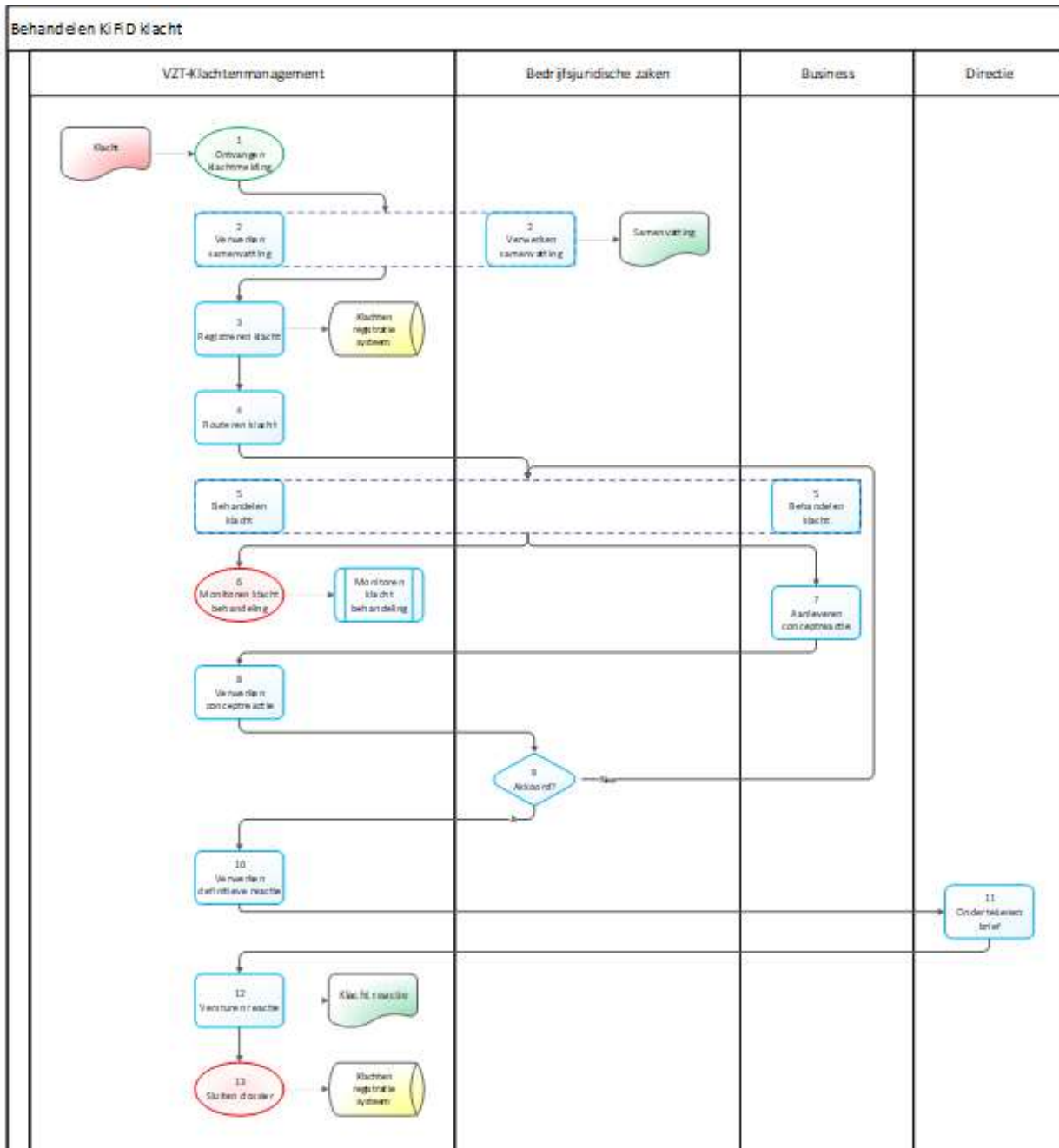
Versie 5.0 d.d. 24 augustus 2020

2.2 Directieklacht

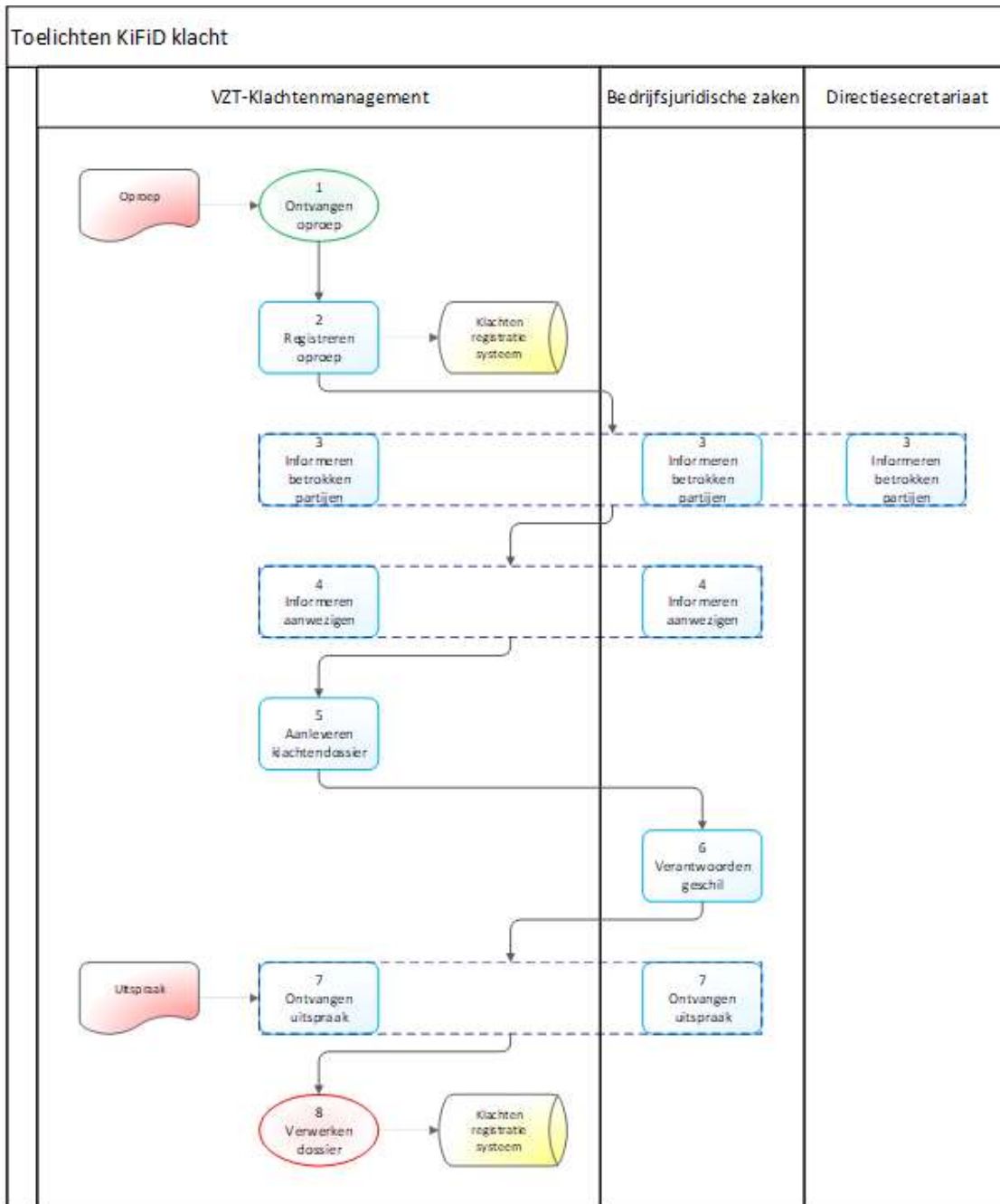


| [Inhoudsopgave](#) |

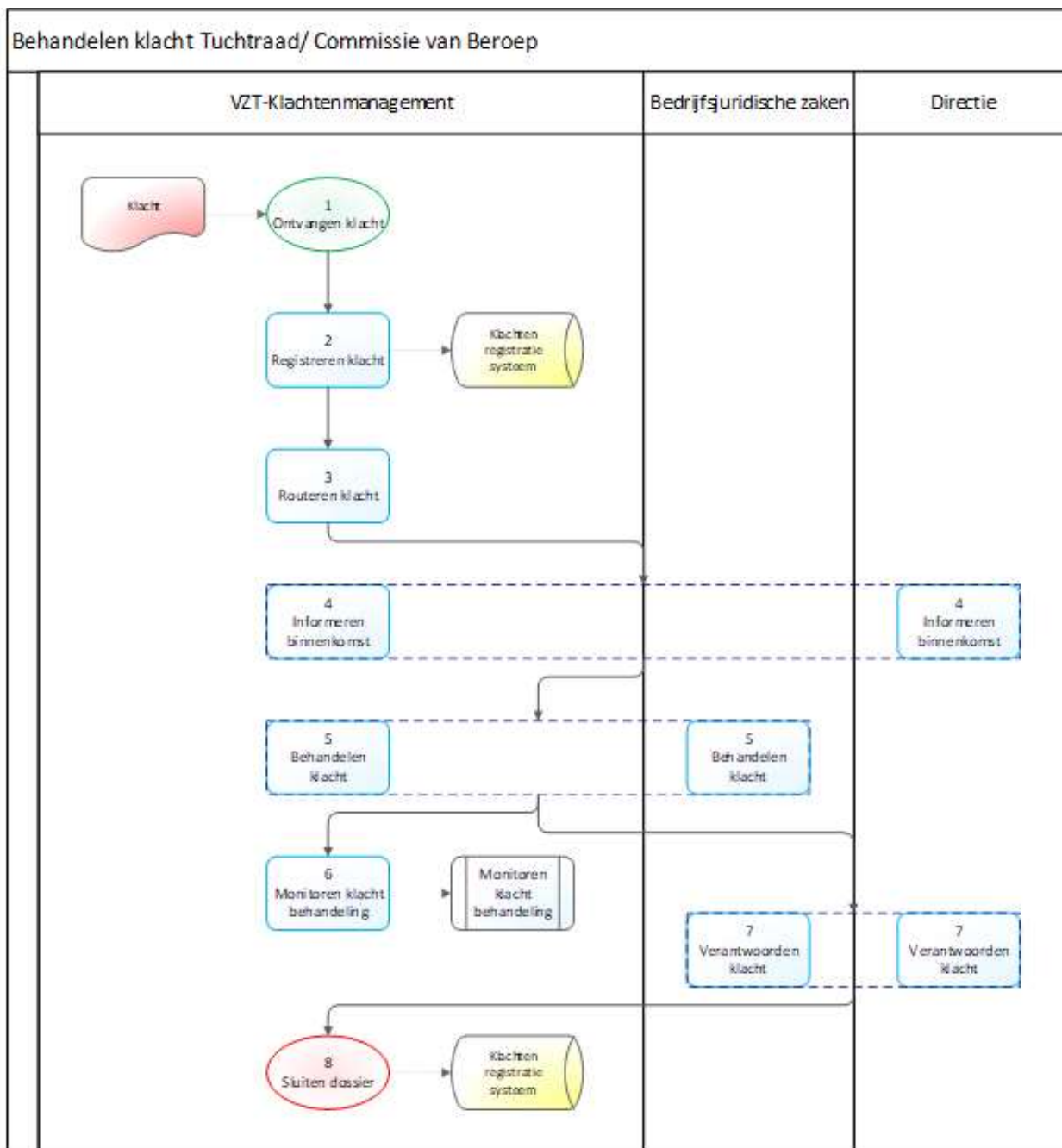
2.3 Kifid klacht



2.3.1 Toelichten Kifid klacht



2.4 Klacht Commissie van Beroep en Tuchtraad




Bijlage 3. Voorbeeld vragenformulier

Unigarant Klacht Vragenformulier

Omschrijving
Voltooid op

Feedbackformulier: Waardering



1. Uitstekend Zeer goed Goed Redelijk/matig Slecht n.v.t.
Duidelijkheid waar u met uw klacht terecht kunt

2. Uitstekend Zeer goed Goed Redelijk/matig Slecht n.v.t.
Tonen van begrip door de medewerker

3. Uitstekend Zeer goed Goed Redelijk/matig Slecht n.v.t.
Onderbouwing van ons standpunt

Feedbackformulier: Vragen

Hoeveel moeite heeft u moeten doen om uw klacht afgehandeld te krijgen?

Wat maakte het eenvoudig om uw klacht afgehandeld te krijgen?

Binnen hoeveel tijd is uw klacht afgehandeld?

Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt?