

# Keurmerk Klantgericht Verzekerden en Letselschadebehandeling



Stichting Personenschade



Instituut van Verzekeraars

## Keurmerk Klantgericht Verzekeren:

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren staat voor de kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid van de verzekeraar. Het geeft klanten de zekerheid dat de verzekeraar zijn beloftes nakomt en dat hij staat voor hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening. Het keurmerk geeft geen inhoudelijke beoordeling van de producten van de verzekeraar. Het gaat uitdrukkelijk in op het niveau van de dienstverlening en klantgerichtheid.

## Letselschadebehandeling

De letselschaderegeling is een onderdeel van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. De verzekeraar, die na de initiële beoordeling van Stichting toetsing verzekeraars (Stv) het Keurmerk Klantgericht Verzekeren ontvangt, zal bij de eerst volgende reguliere beoordeling van Stv ook moeten aantonen dat voldaan wordt aan de keurmerknormen voor de behandeling van letselschaden.

De normen voor letselschadebehandeling heeft Stv in overleg met het Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) vastgesteld. Het PIV heeft daarbij vertegenwoordigers uit de branche en een bedrijfskundig adviesbureau betrokken. Er is aansluiting gezocht bij de al bestaande PIV Audit. De normering leidt tot een hoge kwaliteit van letselschadebehandeling en een verdere verbetering daarvan.

Het PIV beoordeelt de kwaliteit van de letselschadebehandeling en op basis van deze beoordeling kent Stv uiteindelijk de punten toe voor het onderdeel letselschadebehandeling.

## Gebieden waarop getoetst wordt

De keurmerknormen voor letselschadebehandeling zijn vastgesteld voor 3 gebieden:

- Kwaliteit
- Tevredenheid
- Doorlooptijden

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- opzet/bestaan (vereiste onderzoeken, beleid en beheersmaatregelen) en
- werking (niveau van uitvoering en resultaten).

Voor het (behoud van het) keurmerk moet de verzekeraar aan alle opzetvereisten voldoen. Voor de werking is enige compensatie met andere onderdelen van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren mogelijk. Bij afwijkingen heeft de verzekeraar in beginsel 6 maanden de tijd om alsnog aan de vereisten te voldoen.



## Normen

De basis voor de normen wordt gevormd door bestaande gedragscodes, regels en normeringen.

De vereisten voor het keurmerk zijn onder andere:

- De maatschappij doorloopt 2-jarlijks een audit
- De audit toetst het beleid en de normen voor:
  - handhaving en naleving van de GBL
  - inrichting van het medisch traject
  - opleidingen
  - doorlooptijd van het eerste contact
  - doorlooptijd van de beoordeling van aansprakelijkheid
  - de evaluatie van dossiers die langer lopen dan 2 jaar
  - het jaarlijkse uit te voeren (slachtoffer) tevredenheidsonderzoek

## Reikwijdte

De normen gelden voor de aansprakelijkheidsverzekeraar maar nadrukkelijk ook voor derden (b.v. expertisebureaus) die namens de verzekeraar optreden.

## Toetsing

Voor de toetsing van het onderdeel letselschadebehandeling kan gebruik gemaakt worden van de PIV Audit. De PIV Audit voldoet qua opzet en uitvoering aan de vereisten en is gedeeltelijk een self-assessment onder externe begeleiding.

De PIV Audit bestaat uit:

- een beoordeling van beleidsstukken, procedures en procesbeschrijvingen
- een dossieronderzoek aan de hand van een vragenlijst
- een resultaatmeting op basis van prestatie indicatoren
- een interview met een manager en twee behandelaars aan de hand van een ingevulde stellingenlijst
- steekproeven door het externe auditteam

De PIV Audit wordt door het bedrijfskundig adviesbureau Q-Consult in samenwerking met het PIV uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten van de audit geeft het PIV een PIV Beoordeling af, waarin per gebied de score op de normen wordt weergegeven.

## Cyclus

Eens per 2 jaar moet bij de reguliere beoordeling van het Stv een geldige PIV Beoordeling worden overgelegd. De verplichte audit dient hiervoor maximaal 12 maanden voorafgaand aan de reguliere beoordeling van Stv plaats te vinden.

Mocht u nog vragen hebben over de normering voor letselschadebehandeling of over de PIV Audit dan kunt u contact opnemen met Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (piv@verzekeraars.nl)



# Uitwerking keurmerknormen voor letsel

## 1. Kwaliteit

### Opzet

Vereisten:

1. De maatschappij doorloopt 2-jaarlijks een audit
2. De audit toetst het opleidingsbeleid, handhaving en naleving GBL en doorlooptijden. Tijdens de audit vinden een dossieronderzoek en interviews plaats.
3. Er is een beleid voor een strikte scheiding van het medisch traject. Dit is intern aan de betrokkenen uitgedragen en op de naleving wordt toegezien. Uitsluitend de medisch adviseur en het medisch secretariaat hebben toegang tot de medische dossiers.

### Werking

De indicatoren voor Kwaliteit zijn:

1. **indicator medisch traject:** er is in de uitvoering sprake van een strikte scheiding van het medisch traject, het dossier bevat geen medische stukken
2. **indicator opleidingen:** er wordt structureel geïnvesteerd in het opleiden van medewerkers
3. **indicator GBL:** naleving normen GBL (informatieverstrekking, afstemming schadebehandeling, betalingen)

### Beoordeling

- Per indicator wordt een score goed, voldoende of onvoldoende gegeven.
- Een maatschappij mag maximaal één onvoldoende compenseren, mits voor dit onderdeel een gedegen verbeterplan wordt/is opgesteld. De opzet en implementatie van dit plan wordt 6 maanden na de uitvoering van de audit getoetst.
- De score voor het medisch traject moet tenminste voldoende zijn.

#### 1. Indicator medisch traject:

- Score dossieronderzoek 100% voldaan = goed
- Score dossieronderzoek 1 afwijking = voldoende
- Score dossieronderzoek meer dan 1 afwijking = onvoldoende

De bepaling van de score vindt plaats aan de hand van het dossieronderzoek, de input via de interviews en steekproeven. Een geconstateerde afwijking wordt door de lead auditor met de maatschappij besproken.

#### 2. Indicator opleiding

- Opleiden nieuwe medewerkers:  
Letselschadebehandelaars moeten binnen 3 jaar vakvolwassen zijn door het afronden van een branche-erkende opleiding of deze kennis /

vaardigheden zijn aantoonbaar aanwezig. Onder branche-erkende opleiding wordt verstaan:

- M&S
- OWAS cursus
- PIV opleiding
- Leergang Licht letsel
- Leergang Middel zwaar letsel
- Leergang Zwaar letsel
- Grotius opleiding

- Vervolg opleiding

Bij vakvolwassen medewerkers is er sprake van permanente educatie (richtlijn 3 dagdelen of equivalent per jaar). Hiervoor telt mee:

- een interne / externe opleiding die tot doel heeft de relevante kennis en/of vaardigheden voor letselschadebehandeling te vergroten
- een symposium / congres / studiedag
- een klassikale of via "intranet" gevolgde opleiding
- een interne / externe lezing
- een vaktechnisch groepsoverleg
- Wft opleiding

- gemiddelde score op beide normen > 90 % = goed
- gemiddelde score op beide normen tussen 80% / 90% = voldoende
- gemiddelde score op beide normen 80% = onvoldoende

#### 3. Indicator GBL

- Informeren: behoudens in gevallen dat de schade helemaal telefonisch is behandeld, moet het slachtoffer geïnformeerd worden over het proces via een folder, brief, of verwijzing naar een website (ook als er een belangenbehartiger is ingeschakeld).
- Afstemmen: indien er binnen 6 maanden geen (verwacht) herstel optreedt zonder beperkingen vindt er afstemming plaatst over het behandelproces (acties, wie doet wat wanneer) via een behandelplan, of een toegestuurd rapport van de schaderegelaar of brief / email waarin de afspraken zijn vastgelegd.
- Betalen: binnen twee weken na erkenning of overeenstemming over een voorschot of slotbetaling wordt daadwerkelijk uitbetaald (betalingsopdracht verstrekt).

- gemiddelde score op alle GBL normen > 90 % = goed
- gemiddelde score op alle GBL normen tussen 80% / 90% = voldoende
- gemiddelde score op alle GBL normen < 80% = onvoldoende

Eindoordeel Kwaliteit	
Scores per indicator	Eindscore
3 x goed, of 2 x goed en 1 voldoende	Goed
1 x goed en 2 x voldoende, of 3 x voldoende	Voldoende
1 onvoldoende met een verbeterplan	Voldoende
1 onvoldoende zonder verbeterplan	Onvoldoende
2 x onvoldoende met verbeterplan	Onvoldoende
meer dan 1 onvoldoende	Onvoldoende

# Uitwerking keurmerknormen voor letsel

## 2. Tevredenheid

### Opzet

Vereisten:

1. Een jaarlijks tevredenheidsonderzoek met een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een interval van 5%, waarbij sprake is van een relevante mix (kort – en langlopende zaken). De maatschappij dient zo nodig de relevante spreiding aan te tonen.
2. Indien het betrouwbaarheidsniveau niet gehaald wordt, heeft de verzekeraar 6 maanden de tijd om alsnog te voldoen aan de betrouwbaarheidseis, of de maatschappij moet aantonen dat zij voldoende acties heeft uitgezet (voldoende formulieren verstuurd, acties om respons te verhogen).
3. In het tevredenheidsonderzoek onder slachtoffers vallen de dossiers waarin de persoonlijke schade is afgewikkeld tot 12 maanden voorafgaand aan de audit.

### Werking

De indicatoren voor tevredenheid zijn:

1. tevredenheid over totale schadebehandeling
2. tevredenheid over communicatie (eerste contact, begrip tonen, duidelijkheid schriftelijke communicatie)
3. tevredenheid over informatieverstrekking (informatieverstrekking behandeling personenschade, duidelijkheid informatie, rapporteren tussentijdse voortgang)
4. tevredenheid doorlooptijd/snelheid (periode melding/eerste contact, totale duur behandeling)

### Eindoordeel Tevredenheid

Uitgegaan wordt van een minimale drempel of score op de indicatoren. Een maatschappij mag maximaal op één onderdeel een onvoldoende scoren, indien voor dit onderdeel een gedegen verbeterplan wordt/is opgesteld. De opzet van dit plan en de verbeteracties worden na 6 maanden getoetst.

Eindoordeel Tevredenheid	
Scores per indicator	Eindscore
Gemiddeld 7	Goed
Gemiddeld 6 of 7 (met één onvoldoende en verbeterplan)	Voldoende
Gemiddeld lager dan 6	Onvoldoende

NB: via het groeimodel worden de normen uiteindelijk aanscherpt

# Uitwerking keurmerknormen voor letsel

## 3. Doorlooptijden

### Opzetvereisten

1. De maatschappij heeft een beleid en voert beheersmaatregelen uit (inrichting proces / kwaliteitscontroles etc.) voor een voortvarende behandeling en aansturing op de doorlooptijden van volgende behandelprocessen:
  - start behandeling letselschade
  - erkenning van aansprakelijkheid
  - afwikkeling binnen 2 jaar

### Werking

De metingen op de doorlooptijden vinden plaats via een digitale aanlevering van het gehele bestand of door middel van de resultaatmeting voorafgaand aan de audit

De indicatoren voor Doorlooptijden zijn:

1. start behandeling letselschade:  
Norm: binnen 14 dagen na bekendheid letsel bij de maatschappij vindt een eerste inhoudelijk contact plaats.
2. beoordeling aansprakelijkheid:  
Norm: binnen 12 weken na bekendheid letsel bij de maatschappij wordt:
  - een standpunt betreffende de aansprakelijkheid ingenomen (- erkenning, - afwijzing, schulddeling / schikking)
  - of een motivatie gegeven waarom het langer duurt met daarbij opgenomen een nieuwe termijn voor het innemen van een standpunt
3. Twee-jaarsonderzoek:  
Norm: in de zaken waarin de afwikkeling persoonlijke schade na schade-melding langer loopt dan twee jaar heeft de maatschappij binnen drie maanden na het verstrijken van de termijn geëvalueerd waarom een dossier nog loopt en bepaald welke acties genomen moeten worden (dit moet inzichtelijk zijn). Bij voorkeur wordt hierbij gebruik gemaakt van een vier ogenbeleid.

### Beoordeling

Per indicator wordt een score op de norm gegeven.

Beoordeling:

- score > 90 % = goed
- score tussen 80%/90% = voldoende
- score < 80% = onvoldoende

Eindoordeel Doorlooptijden	
Scores per indicator	Eindscore
3 x goed, of 2 x goed en 1 voldoende	Goed
1 x goed en 2 x voldoende, of 3 x voldoende	Voldoende
1 onvoldoende met een verbeterplan	Voldoende
1 onvoldoende zonder verbeterplan	Onvoldoende
2 x onvoldoende met verbeterplan	Onvoldoende
meer dan 1 onvoldoende	Onvoldoende