



Themarapportage
Letselschadebehandeling en
Kwaliteitscode rechtsbijstand
december 2015



Keurmerk Klantgericht Verzekeren
Verzekerd van kwaliteit!



Inhoud themarapportage

Samenvatting	3		
1. Inleiding	5		
2. Onderzoeksaanpak	5		
Betrokken keurmerkhouders	5		
Aangeleverde informatie	6		
Werkprogramma	6		
Uitvoering van het onderzoek en rapportage	7		
Benchmarkcriteria	7		
3. Resultaten	8		
3.1 Resultaat norm 9	8		
Letselschadebehandeling			
3.2 Benchmark norm 9	9		
Letselschadebehandeling			
3.3 Verbetermogelijkheden norm 9	11		
Letselschadebehandeling			
3.4 Resultaat norm 10	11		
KCRB (schaderegelingskantoren)			
3.5 Benchmark norm 10	14		
KCRB (schaderegelingskantoren)			
3.6 Verbetermogelijkheden norm 10	15		
KCRB (schaderegelingskantoren)			
3.7 Resultaat norm 10	15		
KCRB (rechtsbijstandsverzekeraars die schaderegeling uitbesteden)			
3.8 Benchmark norm 10	16		
KCRB (rechtsbijstandsverzekeraars die schaderegeling uitbesteden)			
3.9 Verbetermogelijkheden norm 10	18		
KCRB (rechtsbijstandsverzekeraars die schaderegeling uitbesteden)			
4. Conclusies	18		
5. Vervolg	19		
• Bijlage 1:	20		
overzicht onderzochte keurmerkhouders			



Samenvatting

Dit rapport bevat de resultaten van het derde thema-onderzoek dat de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) in 2015 heeft uitgevoerd naar de naleving van norm 9 (Letselschadebehandeling) en norm 10 (Kwaliteitscode rechtsbijstand) door 26 keurmerkhouders waarop (één van) deze normen van toepassing zijn.

In deze thematische aanpak onderzoeken wij in een korte periode een aantal normen van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) bij alle betrokken keurmerkhouders. Met deze aanpak krijgen we over een bepaald thema een goed totaalbeeld over de prestaties van de deelnemende keurmerkhouders en van *good practices*. Door dit totaalbeeld en de praktijkvoorbeelden te delen, dragen we bij aan het verder verbeteren van de klantgerichtheid bij de keurmerkhouders.

Uit ons onderzoek blijkt dat alle betrokken keurmerkhouders voldoen aan de keurmerkeisen voor norm 9 (Letselschadebehandeling). Op één keurmerkhouders na, voldoen ook alle keurmerkhouders aan de keurmerkeisen voor norm 10 (Kwaliteitscode rechtsbijstand). De keurmerkhouders die niet voldoet, krijgt binnen zes maanden een herbeoordeling.

Ook in dit thema-onderzoek hebben we enkele aspecten onderzocht die niet expliciet onderdeel zijn van de keurmerknormen, maar die wij wel relevant vinden voor een keurmerkhouders. Denk aan de vraag of de keurmerkhouders alle aanbe-

velingen en verbeterpunten opvolgt die komen uit de audit van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV); en of hij inzicht heeft in de kwaliteit van de rechtshulpverlening door het schaderegelingskantoor.

Op basis van alle onderzochte aspecten hebben we per norm een benchmark bepaald. Het resultaat daarvan is als volgt.

Norm 9. Letselschadebehandeling

Een consument met een letselschade wil dat een verzekeraar zijn aanspraak op een letselschadevergoeding goed behandelt. De score in deze benchmark zegt iets over de kwaliteit van letselschadebehandeling door de verzekeraar en de inzet van de verzekeraar om zich steeds verder te verbeteren. Het resultaat van de benchmark van 23 letselschadeverzekeraars is met een gemiddelde score van 77% van de maximaal haalbare score goed. Om 100% te halen, moet de keurmerkhouders op de vier KTO-rapportcijfers allemaal tien scoren. Daardoor is het nagevoeg onmogelijk om in deze benchmark 100% te scoren. ZLM Verzekeringen heeft met een score van 85% de hoogste score behaald. De laagste score ligt op 68% van de maximaal haalbare score.

Norm 10. Kwaliteitscode rechtsbijstand voor schaderegelingskantoren

Een klant met een juridisch geschil wil dat een schaderegelingskantoor hem adequate juridische ondersteuning in het geschil verleent.



De score in deze benchmark zegt iets over de kwaliteit van de rechtshulpverlening die een schaderegelingskantoor biedt en de inzet van het kantoor om zich steeds verder te verbeteren. Het resultaat van de benchmark van acht schaderegelingskantoren is met een gemiddelde score van 78% van de maximaal haalbare score behoorlijk goed. De verschillen zijn wel groot. De Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR) heeft met 97% van de maximaal haalbare score de eerste plaats behaald. De laagste score ligt op 31% van de maximaal haalbare score. Deze laagste score is van het schaderegelingskantoor dat een herbeoordeling krijgt.

Norm 10. Kwaliteitscode rechtsbijstand voor rechtsbijstandsverzekeraars die uitbesteden

Een klant die een rechtsbijstandsverzekering sluit, wil dat de rechtsbijstandsverzekeraar de rechtshulpverlening uitbesteedt aan een schaderegelingskantoor dat adequate juridische ondersteuning biedt. Alle onderzochte rechtsbijstandsverzekeraars besteden uit aan een schaderegelingskantoor dat voldoet aan de Kwaliteitscode rechtsbijstand. Om toch onderscheid te maken in de prestaties van de onderzochte rechtsbijstandsverzekeraars, hebben wij gekeken of zij monitoren dat het schaderegelingskantoor de gewenste kwaliteit levert. Door het monitoren, waarborgen zij de kwaliteit van de dienstverlening en kunnen zij de kwaliteit van het product dat ze verkopen, verbeteren. De score in onze benchmark zegt iets over de monitoring door de rechtsbijstandsverzekeraar van de kwaliteit van de rechtshulpverlening door het schaderegelingskantoor. Het resultaat van

de benchmark van negentien rechtsbijstandsverzekeraars die de rechtshulpverlening hebben uitbesteed, is met een gemiddelde score van 74% van de maximaal haalbare score behoorlijk goed. De verschillen zijn hier eveneens groot. Er zijn vier keurmerkhouders die 100% scoren op de benchmark: Delta Lloyd Verzekeringen, Ditzo, OHRA en OOM Verzekeringen. De laagst behaalde score is 0%. De slechte score van 0% komt omdat de betreffende keurmerkhouders geen regelmatig contact heeft met het schaderegelingskantoor. Dit is echter nog geen expliciet onderdeel van de keurmerknormen en deze score heeft voor de betreffende keurmerkhouders dan ook geen consequentie in de vorm van een herbeoordeling.

Bij ieder van de getoetste normen zien we verbetermogelijkheden. Zo zouden keurmerkhouders alle aanbevelingen en tips die uit de PIV-audit komen, op moeten nemen in een verbeterplan of moeten beargumenteren waarom ze een aanbeveling niet opvolgen. Ook moeten ze de uitvoering van de rechtshulpverlening door het schaderegelingskantoor periodiek monitoren, onder andere met structureel overleg en een kwaliteitsrapportage. Bij de schaderegelingskantoren zien we dat zij de audit op de Kwaliteitscode rechtsbijstand kunnen verbeteren, bijvoorbeeld door alle onderdelen van de Kwaliteitscode mee te nemen in de audit en niet slechts de 'harde' cijfers. Ook moeten schaderegelingskantoren en keurmerkhouders de communicatie op de website over de vrije advocaatkeuze beter vindbaar maken.



1. Inleiding

Thematische aanpak

Sinds de start van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) in 2010 beoordeelt de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) de wijze waarop verzekeraars en gevolmachtigden presteren als het gaat om hun klantgerichtheid en dienstverlening naar de klant. In het handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren vindt u een beschrijving van de drie prestatiegebieden en de zeventien keurmerknormen.

Met ingang van 2015 toetsen wij enkele malen per jaar in een thematisch onderzoek een beperkt aantal normen bij alle betrokken keurmerkhouders. Door deze aanpak krijgen we bij ieder onderzoek over een bepaald thema een goed totaalbeeld van de deelnemende keurmerkhouders en van *good practices*. Door dit totaalbeeld en de praktijkvoorbeelden te delen, dragen we bij aan het verder verbeteren van de klantgerichtheid bij de keurmerkhouders. Keurmerkhouders kunnen hiermee hun voordeel doen.

Welke normen?

Het derde thema-onderzoek dat Stv in 2015 heeft uitgevoerd, gaat over twee normen:

- norm 9. Letselschadebehandeling
- norm 10. Kwaliteitscode rechtsbijstand

Leeswijzer

In de rapportage die nu voor u ligt, beschrijven wij de resultaten van ons thema-onderzoek naar de naleving van norm 9 (Letselschadebehandeling) en norm 10 (Kwaliteitscode rechtsbijstand) van de 26 keurmerkhouders waarop (één van) deze normen van toepassing zijn.

In hoofdstuk 2 beschrijven wij de onderzoeks-aanpak. In hoofdstuk 3 belichten we per norm de elementen die we hebben gebruikt om een benchmark te kunnen vaststellen. Ook beschrijven we de onderzoeksresultaten en de verbetermogelijkheden. Daarna volgt hoofdstuk 4 met onze conclusies. We sluiten af met hoofdstuk 5 waarin we aangeven hoe we opvolging geven aan dit onderzoek.

2. Onderzoeksaanpak

Betrokken keurmerkhouders

Het onderzoek betreft 26 keurmerkhouders. Voor 3 van de 26 keurmerkhouders geldt dat ze alleen zijn getoetst op norm 10 (Kwaliteitscode rechtsbijstand), omdat norm 9 (Letselschadebehandeling) voor hen niet van toepassing is.

Voor de andere keurmerkhouders waren beide normen van toepassing.

Binnen norm 10 hebben we onderscheid gemaakt in twee categorieën:



- keurmerkhouders die rechtsbijstandsverzekeringen sluiten en daarnaast de rechtshulpverlening zelf doen, of deze belegd hebben binnen de groep waartoe ze behoren;
- keurmerkhouders die rechtsbijstandsverzekeringen sluiten, maar de schaderegeling hebben uitbesteed aan een externe partij.

In bijlage 1 vindt u een overzicht van alle getoetste keurmerkhouders, de normen die voor hen van toepassing zijn en de wijze waarop norm 10 voor hen van toepassing is.

Aangeleverde informatie

De betrokken keurmerkhouders hebben eind juli 2015 informatie aangeleverd bij Stv. Deze informatie bestond uit:

Norm 9. Letselschadebehandeling:

- verklaring van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV). PIV is de organisatie die toetst in hoeverre verzekeraars voldoen aan de Gedragscode Behandeling Letselschade;
- afgeronde rapportage van de PIV-audit;
- informatie over de opvolging van de aanbevelingen uit de PIV-audit.

Norm 10. Kwaliteitscode rechtsbijstand bij keurmerkhouders met eigen of intern schaderegelingskantoor:

- beschrijving van het kwaliteitssysteem;
- recente rapportage van de interne kwaliteitscontrole/audit;

- verbeterplan naar aanleiding van deze rapportage;
- ingevulde vragenlijst over het contact tussen de verzekeringstak van de keurmerkhouder en het interne schaderegelingskantoor.

Norm 10. Kwaliteitscode rechtsbijstand bij keurmerkhouders met extern schaderegelingskantoor:

- ingevulde vragenlijst over het contact tussen de keurmerkhouder en het externe schaderegelingskantoor.

Werkprogramma

Om de consistentie in ons onderzoek te garanderen, hebben wij een werkprogramma opgesteld. Daarin hebben we per norm vastgelegd op welke aspecten ons onderzoek zich toespitst.

Bij norm 9 (Letselschadebehandeling) hebben we de volgende onderdelen onderzocht:

- Is de keurmerkhouder ingeschreven in het Register van De Letselschade Raad?
- Heeft de keurmerkhouder een PIV-audit afgerond en kan hij daarvan een rapportage en een PIV-verklaring overleggen? De PIV-verklaring moet zijn afgegeven in het tijdvak 1 september 2013 – 31 augustus 2015.
- Wat is de uitslag van de PIV-audit op de prestatie-indicatoren kwaliteit, klanttevredenheid en doorlooptijden?
- Welke opvolging heeft de keurmerkhouder gegeven aan de aanbevelingen van PIV na de audit?



In het werkprogramma voor norm 10 (Kwaliteitscode rechtsbijstand (KCRB)) maken we onderscheid tussen de eisen voor keurmerkhouders met en zonder een eigen schaderegelingskantoor.

Bij de keurmerkhouders met een eigen schaderegelingskantoor, hebben we de volgende onderdelen getoetst:

- Heeft het schaderegelingskantoor een gedocumenteerd en geïmplementeerd kwaliteitssysteem?
- Kan het schaderegelingskantoor aantonen dat het voldoet aan de Kwaliteitscode rechtsbijstand?
- Kan het schaderegelingskantoor aantonen dat het in het tijdvak 1 september 2013 – 31 augustus 2015 een interne audit/kwaliteitscontrole heeft uitgevoerd op het naleven van de Kwaliteitscode rechtsbijstand?
- Hoe heeft het schaderegelingskantoor de uitkomsten van de meest recent afgeronde interne audit/kwaliteitscontrole opgevolgd?
- Hoe onderhouden de verzekeringstak van de keurmerkhouders en het interne schaderegelingskantoor het contact?

Bij de keurmerkhouders die de schaderegeling hebben uitbesteed, hebben we getoetst of zij:

- de schaderegeling hebben uitbesteed aan een schaderegelingskantoor dat voldoet aan de Kwaliteitscode rechtsbijstand (KCRB);
- de uitvoering van de werkzaamheden door het schaderegelingskantoor actief monitoren,

bijvoorbeeld met structureel voortgangsoverleg en kwaliteitsrapportages.

Uitvoering van het onderzoek en rapportage

Het onderzoek hebben wij uitgevoerd in de periode juli – oktober 2015. Bij alle keurmerkhouders hebben we het onderzoek naar de documenten uitgevoerd als bureau-onderzoek. Bij zeven keurmerkhouders en de Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR), hebben we behalve het bureau-onderzoek een bedrijfsbezoek afgelegd, om te onderzoeken of zij in hun rol als schaderegelingskantoor voldoen aan de KCRB. We hebben SAR onderzocht omdat SAR voor vier keurmerkhouders (Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea, FBTO en Interpolis), fungeert als schaderegelingskantoor.

Na het onderzoek hebben wij voor alle keurmerkhouders en voor SAR een individuele rapportage opgesteld.

Benchmarkcriteria

Onderdeel van de thematische aanpak is dat wij de prestaties van de keurmerkhouders op de onderzochte normen tegen elkaar afzetten.

In dit thema-onderzoek hebben wij drie benchmarks opgesteld:

- Norm 9: een benchmark voor de keurmerkhouders die letselschades behandelen;
- Norm 10: een benchmark voor de schaderegelingskantoren;



- Norm 10: een benchmark voor keurmerkhouders die rechtsbijstandsverzekeringen sluiten, maar de schaderegeling hebben uitbesteed aan een externe partij.

In hoofdstuk 3 beschrijven we de aspecten die wij hebben gebruikt in deze benchmarks.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk vindt u de resultaten van ons onderzoek naar de twee normen. Per norm geven wij bovendien een benchmark.

3.1 Resultaat norm 9 Letselschadebehandeling

In het onderzoek naar de naleving van norm 9 hebben we 23 keurmerkhouders betrokken. Dit zijn alle keurmerkhouders voor wie deze norm van toepassing is. In bijlage 1 treft u een overzicht van de 23 keurmerkhouders aan.

Alle 23 onderzochte keurmerkhouders voldoen aan de eisen van norm 9.

Uit ons onderzoek is gebleken dat alle betrokken keurmerkhouders ingeschreven staan in het Register Gedragscode Behandeling Letselschaden en dat zij alle tijdig de PIV-audit hebben laten uitvoeren (dat wil zeggen in het tijdvak 1 september 2013 – 31 augustus 2015).

PIV geeft iedere verzekeraar na afloop van de PIV-audit een eindbeoordeling op drie prestatiecriteria: kwaliteit, klanttevredenheid en doorlooptijd. De verzekeraar kan op deze prestatiecriteria voldoende of goed scoren. Bij een lagere score geeft PIV geen certificaat af en moet de verzekeraar eerst corrigerende maatregelen doorvoeren. Als het nodig is, doet PIV daarna een aanvullende audit.

Uit ons onderzoek is gebleken dat tien verzekeraars op alle drie de prestatiecriteria de kwalificatie 'goed' hebben gescoord. De overige keurmerkhouders hebben één of meer keren de kwalificatie 'voldoende' gescoord.

Het resultaat van een PIV-audit (al dan niet na een aanvullende audit waarin de corrigerende maatregelen zijn getoetst), legt PIV vast in een rapportage. In deze rapportage neemt PIV ook enkele aanbevelingen en tips op, waarmee de verzekeraar zijn proces verder kan verbeteren.

Wij hebben keurmerkhouders gevraagd om aan te geven hoe ze omgaan met deze verbetermogelijkheden. Eén keurmerkhouder had geen verbeterplan, terwijl PIV wel aanbevelingen en tips had. De overige 22 hebben ons in een of andere vorm een verbeterplan overgelegd.

Het blijkt dat twaalf keurmerkhouders alle aanbevelingen en tips vastleggen en opvolging geven. De overige keurmerkhouders rapporteerden over slechts een deel van de verbetermogelijkheden, zonder dat zij duidelijk maakten waarom zij de resterende verbetermogelijkheden niet oppakten. Deze groep heeft van Stv een concrete aanbeveling gekregen om voortaan alle verbetermogelijkheden op te nemen in een verbeterplan.



3.2 Benchmark norm 9 Letselschadebehandeling

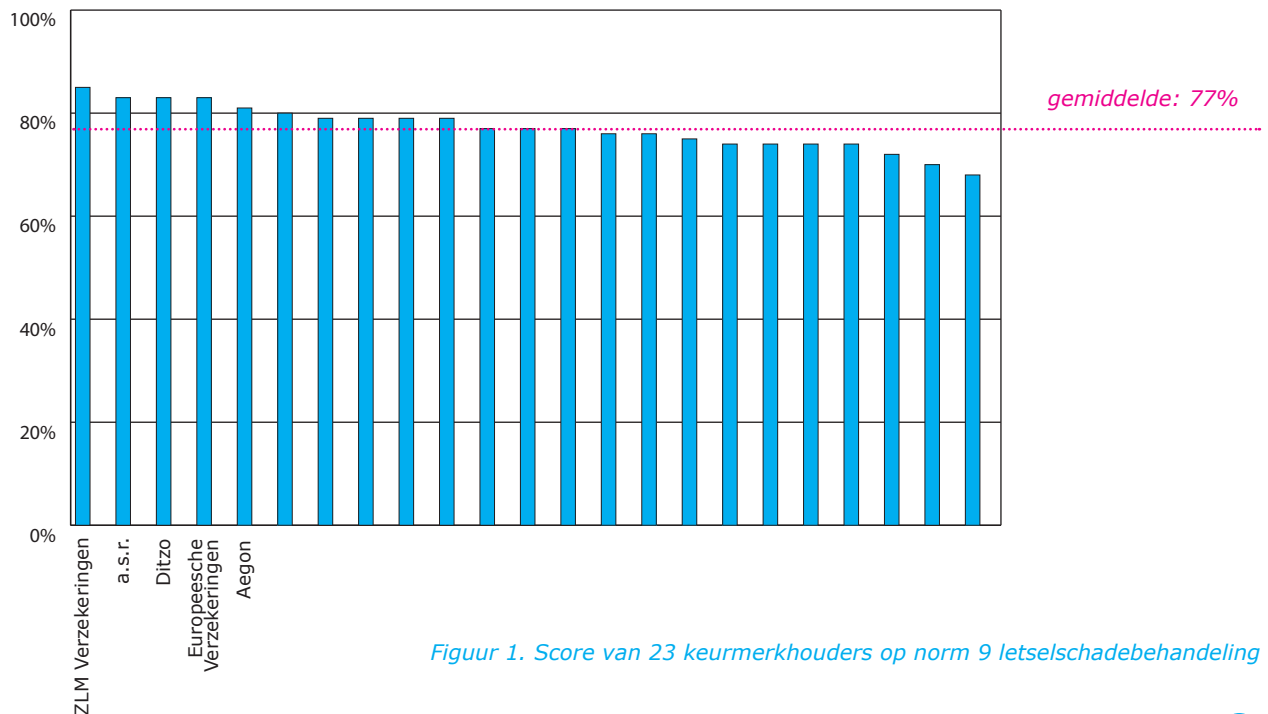
Een consument met een letselschade wil dat een verzekeraar zijn aanspraak op een letselschadevergoeding goed behandelt. We hebben een benchmark opgesteld waarmee we iets zeggen over de kwaliteit van letselschadebehandeling door de verzekeraar en de inzet van de verzekeraar om zich steeds verder te verbeteren.

Om de benchmark van norm 9 te kunnen bepalen, hebben we de volgende toetsvragen gesteld:

- Is de keurmerkhouders ingeschreven in het Register Gedragscode Behandeling Letselschaden?
- Heeft de keurmerkhouders tijdig een audit laten uitvoeren door PIV?

- Wat is de score van de keurmerkhouders in de PIV-audit op de elementen:
 - kwaliteit (medisch traject, opleiding en enkele onderdelen van de Gedragscode Behandeling Letselschade);
 - tevredenheid (KTO-rapportcijfers voor totale schadebehandeling, communicatie, informatieverstrekking en doorlooptijd/snelheid);
 - doorlooptijden (eerste contact, beoordeling aansprakelijkheid en twee-jaarsonderzoek)?
- Heeft de keurmerkhouders naar aanleiding van de PIV-audit een verbeterplan opgesteld?
- Bevat het verbeterplan alle aanbevelingen en verbeterpunten die PIV heeft aangegeven?

We hebben de 23 keurmerkhouders gescoord op deze aspecten. Het resultaat treft u aan in figuur 1.



Figuur 1. Score van 23 keurmerkhouders op norm 9 letselschadebehandeling



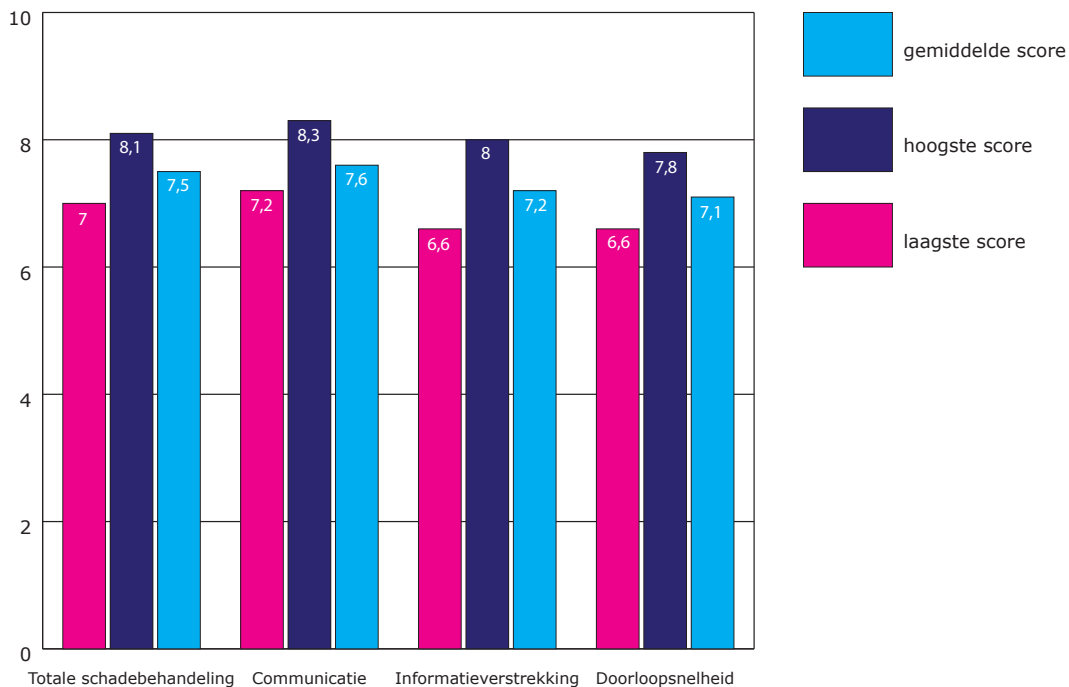
Uit de figuur blijkt dat ZLM Verzekeringen de eerste plaats inneemt. ZLM Verzekeringen haalt 85% van de maximaal haalbare score. Op de tweede plaats staat a.s.r. Omdat Ditzo en De Europeesche hun letselschades laten afhandelen door a.s.r., komen deze twee keurmerkhouders ook op de tweede plaats. Op de derde plaats staat Aegon.

De gemiddelde score ligt op 77% van de maximaal haalbare score. De laagste score ligt op 68% van de maximaal haalbare score. Om 100% te halen, moet de keurmerkhouders op de vier KTO-rapportcijfers allemaal tien scoren. Daardoor is het bijna onmogelijk om in deze benchmark 100% te scoren.

Voor de 23 keurmerkhouders hebben we ook de gemiddelde KTO-rapportcijfers op een rijtje gezet. Als onderdeel van de PIV-audit worden de volgende cijfers gemeten:

- klanttevredenheid over de totale schadebehandeling;
- klanttevredenheid over de communicatie;
- klanttevredenheid over de informatieverstrekking;
- klanttevredenheid over de doorlooptijd/snelheid.

In figuur 2 geven we voor ieder van de vier onderdelen aan wat de gemiddelde score is, wat de hoogst behaalde score is en wat de laagst behaalde score is.



Figuur 2. Klanttevredenheidsscores van 23 keurmerkhouders op onderdelen van de letselschadebehandeling



Uit de figuur blijkt dat de gemiddelde scores variëren: 7,5 op totale schadebehandeling, 7,6 op communicatie, 7,2 op informatieverstrekking en 7,1 op doorlooptijd. Keurmerkhouders kunnen deze scores vergelijken met de score die ze zelf behaald hebben.

3.3 Verbetermogelijkheden norm 9 Letsel-schadebehandeling

Een keurmerkhouders ontvangt pas een PIV-certificaat als hij minimaal drie voldoende scoort op de drie prestatiecriteria kwaliteit, klanttevredenheid en doorlooptijd. Aangezien wij van alle keurmerkhouders een PIV-certificaat hebben ontvangen, scoren alle keurmerkhouders een voldoende voor norm 9.

Wel zien wij dat niet alle keurmerkhouders alle aangereikte aanbevelingen en tips oppakken in een verbeterplan. Sommige beperken zich tot het opvolgen van een deel van de verbetermogelijkheden. Onze generieke aanbeveling bij deze norm is dan ook dat keurmerkhouders alle aanbevelingen en tips moeten opnemen in een verbeterplan, waarbij zij uiteraard gemotiveerd kunnen aangeven waarom ze een aanbeveling of tip eventueel geen opvolging geven.

3.4 Resultaat norm 10 KCRB (schaderegelingskantoren)

In het onderzoek naar de naleving van norm 10 (Kwaliteitscode rechtsbijstand) door schaderegelingskantoren, hebben we zeven keurmerkhouders en de Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR) betrokken. In bijlage 1 treft u een

overzicht van deze acht organisaties aan. Op één na voldoen alle onderzochte organisaties aan de eisen voor norm 10. De keurmerkhouders die niet voldoet, krijgt binnen zes maanden een herbeoordeling voor deze norm.

Eisen Kwaliteitscode Rechtsbijstand (KCRB)

De KCRB schrijft voor aan welke eisen de juridische hulpverlening moet voldoen. De KCRB bevat bepalingen over:

- de grondbeginselen van de rechtsbijstandsverlening (onder andere het belang van de klant vooropstellen, passende rechtshulp verlenen);
- de communicatie met de klant (onder andere een goede klachtenregeling hebben, vrije advocaatkeuze bieden);
- de dienstverlening (onder andere acceptabele reactietermijnen, voortvarende aanpak van de zaak);
- de kennis en vaardigheden van de medewerkers (onder andere vooropleiding, permanente educatie);
- het kwaliteitsmanagement (onder andere kwaliteitscontroles/audits houden, goed klachtenmanagement, klanttevredenheidsonderzoek doen).

Invulling van de KCRB

In ons onderzoek bij de schaderegelingskantoren hebben we onder andere onderzocht of het schaderegelingskantoor voor alle bepalingen van de KCRB beschreven heeft hoe het die bepaling wil naleven.



In de praktijk zien we dat de schaderegelingkantoren bijvoorbeeld eigen gedragscodes gebruiken, evenals werkinstructies, standaardbrieven of –teksten, vastgelegde regelingen (voor klachten en/of geschillen), opleidingsplannen en workflowsystemen voor de bewaking van de termijnen volgens de KCRB. Dit betekent dat zij de werking van de KCRB waarborgen met diverse instrumenten. Uiteraard zien wij tussen de schaderegelingkantoren verschillen in de mate waarin zij echt alle aspecten van de KCRB dekken met een geschikt instrument. Echter, op dit aspect - de beschrijving van de invulling - scoren ze allemaal een (ruime) voldoende.

Kwaliteitsbewaking op de werkvloer

De KCRB schrijft voor dat het schaderegelingkantoor een vorm van interne audit/kwaliteitsbewaking heeft ingericht. Wij hebben zowel de kwaliteitsbewaking op de werkvloer onderzocht, als de auditactiviteiten van het schaderegelingkantoor. Alle schaderegelingkantoren hebben een vorm van kwaliteitsbewaking op de werkvloer. Deze rol wordt vervuld door seniormedewerkers of leidinggevendenden door de inhoud van de dossiers te bespreken met de collega's.

De kwaliteitsbewaking op de termijnen (bijvoorbeeld de reactietermijn voor het eerste contact met de klant nadat deze zijn zaak heeft aangemeld, of de termijn voor het doorbetalen van gelden) gebeurt in de meeste gevallen met een workflowsysteem. Bij bijna alle onderzochte schaderegelingkantoren zien we dat er nog wel verbeteringen mogelijk zijn, bijvoorbeeld in het

consequent uitvoeren van de kwaliteitsbewaking en het vastleggen van de resultaten ervan.

Audit

We hebben ook onderzocht hoe de schaderegelingkantoren een audit uitvoeren op hun werkzaamheden. Drie schaderegelingkantoren hebben kunnen aantonen dat ze met een gedegen werkprogramma een audit op (bijna) alle onderdelen van de KCRB uitvoeren. Vier schaderegelingkantoren verrichten wel auditactiviteiten, maar die beslaan niet de complete KCRB. De focus van de audit ligt vaak op het naleven van de termijnen en minder op de andere onderdelen van de KCRB. Stv concludeert voor deze vier dat zij de opzet en uitvoering van de audit moeten verbeteren. Eén schaderegelingkantoor heeft geen audittraject ingericht. Deze partij moet alsnog een audittraject inrichten.

Opvolging van de audit

Volgens de KCRB moet het schaderegelingkantoor een traject inrichten om geconstateerde verbeterpunten te bespreken en te implementeren. Wij hebben daarom gekeken naar de werkwijze van het schaderegelingkantoor na oplevering van de audit:

- Is er een procedure waarin de conclusies van de audit worden opgenomen in een verbeterplan?
- Monitort het management de uitvoering van het verbeterplan?



De meeste schaderegelingskantoren hebben hiervoor een traject ingericht dat goed functioneert. Een enkeling kan dit aspect verbeteren.

Passende rechtshulp

Bij ons onderzoek hebben we speciale aandacht gegeven aan drie onderdelen van de KCRB: passende rechtshulp, vrije advocaatkeuze en aanpak van de zaak en voortgang. Het artikel in de KCRB dat het principe van passende rechtshulp beschrijft, geeft aan dat een regeling in der minne de voorkeur kan verdienen boven een gerechtelijke procedure.

De schaderegelingskantoren die wij hebben onderzocht, slagen er allemaal in om zoveel mogelijk zaken in der minne te schikken, als dat in het belang van de klant is. We zien dat passende rechtshulp verlenen voor schaderegelingskantoren die met name veel verkeersrechtsbijstand doen, niet echt een probleem is. Voor dit soort zaken is het namelijk al gebruikelijk om in der minne te schikken, volgens een regeling die verzekeraars onderling hebben afgesproken.

Vrije advocaatkeuze

In november 2013 heeft het Europese Hof uitspraak gedaan over de vrije advocaatkeuze. De uitspraak houdt in dat de klant van een rechtsbijstandsverzekeraar bij een procedure waarover de rechter beslist, recht heeft op het kiezen van een 'eigen' advocaat (in plaats van de advocaat die de rechtsbijstandsverzekeraar aanbiedt). Deze uitspraak heeft voor veel scha-

deregelingskantoren met eigen advocaten in dienst grote gevolgen gehad. Voor de kantoren die bij rechtsgang sowieso een externe advocaat moeten inhuren, zijn de veranderingen minder groot.

De KCRB stelt dat 'de informatie over het recht op vrije advocaatkeuze voor de klant eenvoudig raadpleegbaar is op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandsverzekeraar'. Niet alle schaderegelingskantoren hebben de verplichte communicatie over de vrije advocaatkeuze op de website even kortdaat opgepakt. Wij hebben voorbeelden gezien waarbij de informatie wel op de website staat, maar niet goed vindbaar is. Dit geldt voor de helft van de onderzochte schaderegelingskantoren.

De informatie over de vrije advocaatkeuze in de polisvoorwaarden is voor alle getoetste schaderegelingskantoren in orde. Wel hebben wij geconstateerd dat het een opgave is voor de meeste schaderegelingskantoren om aan te tonen dat ze de klant (op het juiste moment) de vrije advocaatkeuze actief aanbieden.

Aanpak zaak en voortgang

Alle schaderegelingskantoren hebben een standaardbrief waarin zij de aanpak van de zaak en de te volgen strategie vastleggen. Soms, bij spoedeisende zaken over bijvoorbeeld een arbeidsconflict, bespreken het kantoor en de klant de aanpak mondeling.



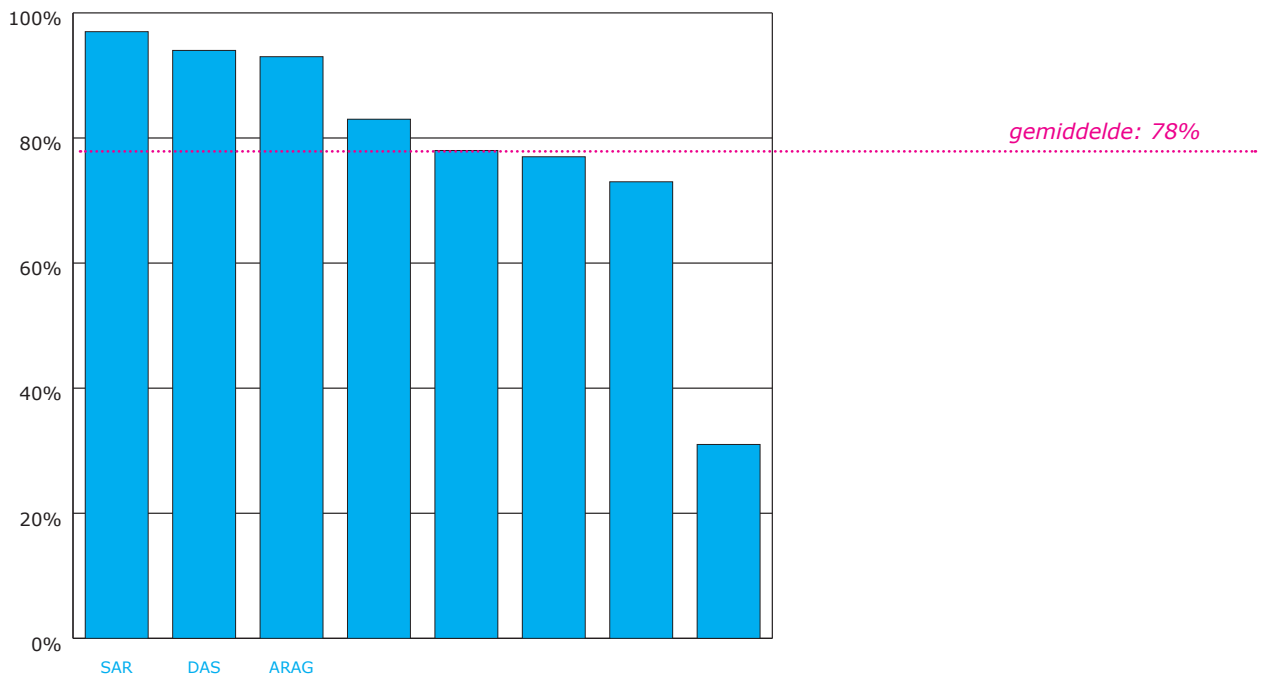
3.5 Benchmark norm 10 KCRB (schaderegelingskantoren)

Een klant met een juridisch geschil wil dat een schaderegelingskantoor hem adequate juridische ondersteuning in het geschil verleent. We hebben een benchmark opgesteld waarmee we iets zeggen over de kwaliteit van de rechtshulpverlening die een schaderegelingskantoor biedt en de inzet van het kantoor om zich steeds verder te verbeteren.

Om de benchmark voor de schaderegelingskantoren op norm 10 te kunnen bepalen, hebben we gekeken naar de volgende aspecten:

- Heeft het schaderegelingskantoor vastgelegd hoe het de onderdelen van de KCRB naleeft?
- Hoe heeft het schaderegelingskantoor de interne kwaliteitsbewaking vormgegeven?
- Heeft het schaderegelingskantoor een audit uitgevoerd en heeft het daarbij alle onderdelen van de KCRB op de juiste wijze onderzocht?
- Hoe geeft het schaderegelingskantoor opvolging aan de uitkomsten van de audit?

We hebben acht schaderegelingskantoren op deze aspecten gescoord. Het resultaat geven we weer in figuur 3.



Figuur 3. Score van acht keurmerkhouders/schaderegelingskantoren op norm 10



Uit de figuur blijkt dat Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR) de eerste plaats inneemt. SAR haalt 97% van de maximaal haalbare score. Op de tweede en derde plaats staan DAS en ARAG. De gemiddelde score ligt op 78% van de maximaal haalbare score. De laagste score ligt op 31% van de maximaal haalbare score.

3.6 Verbetermogelijkheden norm 10 KCRB (schaderegelingkantoren)

Bij de toepassing van de KCRB door de schaderegelingkantoren zien wij over de hele linie de volgende verbetermogelijkheden:

- Schaderegelingkantoren moeten de informatie over de vrije advocaatkeuze in begrijpelijke taal en goed vindbaar op de website plaatsen. De schaderegelingkantoren moeten met name de vindbaarheid van deze informatie op de website verbeteren.
- Om aan te kunnen tonen dat voldaan wordt aan de KCRB, moet een schaderegelingkantoor in ieder geval alle onderdelen van de KCRB beschrijven in protocollen en werkinstructies. Ook moet het schaderegelingkantoor een beheerder aanwijzen die het betreffende protocol of de betreffende werkinstructie actueel houdt.
- Om een goede audit te kunnen uitvoeren op de naleving van de KCRB, moet het schaderegelingkantoor alle onderdelen van de KCRB opnemen in het werkprogramma van de auditor. Het schaderegelingkantoor moet

de audit minimaal eens per twee jaar (laten) uitvoeren en de opvolging van de aanbevelingen uit de audit actief monitoren.

3.7 Resultaat norm 10 KCRB (rechtsbijstandsverzekeraars die schaderegeling uitbesteden)

In het onderzoek naar de naleving van norm 10 door rechtsbijstandsverzekeraars die de schaderegeling uitbesteden, hebben we alle negentien keurmerkhouders betrokken voor wie dit geldt. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze negentien keurmerkhouders. Alle negentien onderzochte keurmerkhouders voldoen aan de eisen voor norm 10.

De negentien getoetste keurmerkhouders maken gebruik van de diensten van DAS, ARAG, SRK (Stichting Schaderegelingkantoor voor rechtsbijstandverzekering) of SAR (Stichting Achmea Rechtsbijstand). DAS, ARAG en SAR hebben we in het kader van dit thema-onderzoek onderzocht. Zij voldoen aan de eisen voor norm 10 (zie paragraaf 3.4). SRK hebben we in de zomer van 2015 apart getoetst op de eisen van norm 10 en op een aantal andere relevante KKV-eisen. Uit dat onderzoek is gebleken dat SRK voldoet aan de eisen. Omdat de vier genoemde organisaties voldoen aan norm 10, kunnen wij ook voor de negentien keurmerkhouders die met deze organisaties werken, concluderen dat ze voldoen aan de norm. De score op deze keurmerknorm hangt immers samen met de wijze waarop het schaderegelingkantoor de KCRB naleeft.



Voor alle genoemde schaderegelingskantoren geldt dat ze de KCRB naleven en dat ze een kwaliteitssysteem hebben dat aan de eisen voldoet. Wij vinden het ook van belang dat de rechtsbijstandsverzekeraar die zijn schaderegeling uitbesteedt, zicht heeft op de manier waarop het schaderegelingskantoor de rechtshulp uitvoert. Wij hebben dit aspect gebruikt om de prestaties van de betreffende keurmerkhouders tegen elkaar af te zetten. De resultaten beschrijven we in de volgende paragraaf.

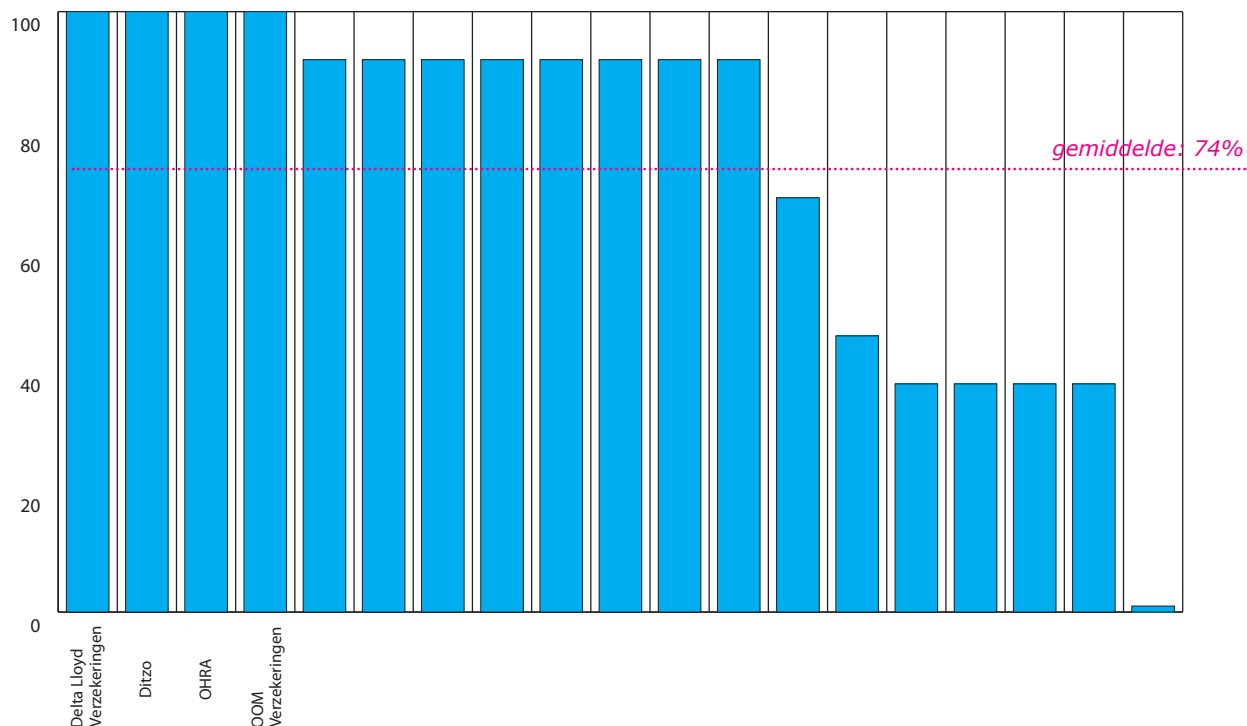
3.8 Benchmark norm 10 KCRB (rechtsbijstandsverzekeraars die schaderegeling uitbesteden)

Een klant die een rechtsbijstandsverzekering sluit, wil dat de rechtsbijstandsverzekeraar de rechtshulpverlening uitbesteedt aan een schaderegelingskantoor dat adequate juridische ondersteuning biedt. Alle onderzochte rechtsbijstandsverzekeraars besteden uit aan een schaderegelingskantoor dat voldoet aan de Kwaliteitscode rechtsbijstand. Om toch onderscheid te maken in de prestaties van de onderzochte rechtsbijstandsverzekeraars, hebben wij gekeken of zij monitoren dat het schaderegelingskantoor de gewenste kwaliteit levert. Door het monitoren, waarborgen zij de kwaliteit van de dienstverlening en kunnen zij de kwaliteit van het product dat ze verkopen, verbeteren. We hebben een benchmark opgesteld waarmee we iets zeggen over de monitoring door de rechtsbijstandsverzekeraar van de kwaliteit van de rechtshulpverlening door het schaderegelingskantoor.

Om de benchmark van norm 10 te kunnen bepalen voor de keurmerkhouders die de schaderegeling extern hebben uitbesteed, hebben we gekeken naar de volgende aspecten:

- Hebben de keurmerkhouders en het schaderegelingskantoor structureel overleg? Wat is de frequentie van het overleg? Komen de deelnemers fysiek bijeen? Vindt het overleg plaats op verschillende niveaus en in verschillende samenstellingen? Over welke onderwerpen gaat het overleg?
- Ontvangt de keurmerkhouders van het schaderegelingskantoor een kwaliteitsrapportage en gaat die rapportage specifiek in op de resultaten van de rechtshulpverlening aan klanten van de keurmerkhouders? In welke frequentie brengt het kantoor de rapportage uit en welke onderwerpen zijn opgenomen in de rapportage?

We hebben de negentien keurmerkhouders op deze aspecten gescoord. Het resultaat geven we weer in figuur 4.



Figuur 4. Score van negentien keurmerkhouders op de mate waarin zij de uitvoering door het schade-regelingskantoor monitoren.

Vier keurmerkhouders delen de eerste plaats: Delta Lloyd Verzekeringen, Ditzo, OHRA en OOM Verzekeringen. Zij behalen alle vier de maximale score van 100%. De gemiddelde score is 74% en de laagst behaalde score is 0%.

Bij de keurmerkhouders die laag scoren, wordt dit grotendeels veroorzaakt doordat ze geen afspraken hebben (kunnen maken) met hun schaderegelingskantoor over het aanleveren van

een kwaliteitsrapportage die specifiek ingaat op de prestaties die het schaderegelingskantoor levert aan de klanten van de betreffende keurmerkhouders. Daarbij valt het op dat enkele grote schadeverzekeraars (maar niet alle) meer eisen hebben weten te stellen over een aan te leveren kwaliteitsrapportage op maat, dan de kleinere verzekeraars met het Keurmerk.



3.9 Verbetermogelijkheden norm 10 KCRB (rechtsbijstandsverzekeraars die schaderegeling uitbesteden)

De keurmerkhouders die hun schaderegeling uitbesteden, doen dat aan schaderegelingskantoren die voldoen aan de keurmerkeisen voor norm 10. Om die reden hebben de uitbestedende keurmerkhouders geen onvoldoendes op norm 10 gescoord.

Wel zien wij variatie in de wijze waarop de keurmerkhouders de verleende rechtshulp door het schaderegelingskantoor monitoren. In een goede monitoring spelen de volgende elementen een rol:

- De keurmerkhouder en het schaderegelingskantoor overleggen structureel en meerdere keren per jaar. De deelnemers komen fysiek bijeen en het overleg vindt plaats op verschillende niveaus en in verschillende

samenstellingen. Bijvoorbeeld diverse keren per jaar voor productmanagement of met klachtencoördinatoren en één keer per jaar op directieniveau.

- Het overleg gaat over een breed scala aan onderwerpen: operationele zaken, productontwikkeling, klachten, klanttevredenheid. De keurmerkhouder en het schaderegelingskantoor kijken dus verder dan alleen naar rendement.
- Het schaderegelingskantoor brengt voldoende frequent een kwaliteitsrapportage uit, die specifiek ingaat op de resultaten van de keurmerkhouder. De rapportage gaat onder andere over onderwerpen als klachten, klanttevredenheidsonderzoeken en de realisatie op de in de KCRB opgenomen reactietermijnen.

4. Conclusies

Resultaten

Uit het vorige hoofdstuk blijkt dat de keurmerkhouders in het algemeen goed scoren in dit onderzoek. Alle betrokken keurmerkhouders voldoen aan norm 9 (Letselschadebehandeling) Op één keurmerkhouder na voldoen ook alle keurmerkhouders aan norm 10 (Kwaliteitscode rechtsbijstand). Ook de resultaten van de benchmarkscores zijn gemiddeld genomen goed.

Aanbevelingen

We hebben enkele generieke aanbevelingen die voor veel keurmerkhouders van toepassing zijn:

Norm 9 Letselschadebehandeling

Neem alle aanbevelingen en tips die uit de PIV-audit komen, op in een verbeterplan en geef zonedig gemotiveerd aan waarom een aanbeveling of tip geen opvolging krijgt.



Norm 10 KCRB (schaderegelingskantoren)

- Structureer de audit op de KCRB door alle onderdelen van de KCRB mee te nemen in de audit.
- Maak de informatie op de website over de vrije advocaatkeuze goed vindbaar.

Norm 10 KCRB (rechtsbijstandsverzekeraars die schaderegeling uitbesteden)

Monitor de uitvoering van de rechtshulpverlening door het schaderegelingskantoor, onder andere met structureel overleg en een kwaliteitsrapportage. Let daarbij niet alleen op het bedrijfseconomische resultaat, maar ook op kwalitatieve aspecten.

5. Vervolg

Wij hebben figuur 1, 3 en 4 aan alle individuele keurmerkhouders beschikbaar gesteld, waarbij we de door hen zelf behaalde score hebben gemarkeerd in de figuur. Zij kunnen hiermee bepalen hoe ze scoren ten opzichte van de andere deelnemende keurmerkhouders op het geheel van de betreffende norm. Uit figuur 2 kunnen de keurmerkhouders concluderen hoe ze scoren ten opzichte van de andere keurmerkhouders op het onderdeel klanttevredenheid over de letselschadebehandeling.

Verder hebben wij in de individuele rapportages aangegeven op welke onderdelen de keurmerkhouders zich verder kunnen verbeteren. Daarmee geven we invulling aan ons doel, om de keurmerkhouders met dit thema-onderzoek inzicht te geven in hun prestaties en handvatten te bieden om zich verder te verbeteren. Keurmerkhouders moeten ons drie maanden nadat ze hun rapportage hebben ontvangen, laten weten hoe zij de aanbevelingen opvolgen. De keurmerkhouders die niet voldoet aan norm 10

(Kwaliteitscode rechtsbijstand), krijgt binnen zes maanden een herbeoordeling.

Uit de benchmark voor norm 10 (rechtsbijstandsverzekeraars die schaderegeling uitbesteden), blijkt dat sommige keurmerkhouders weinig inzicht hebben in de kwaliteit van de uitvoering van de rechtsbijstandsverzekering door het schaderegelingskantoor. Toch krijgen deze keurmerkhouders een voldoende als het gaat om de naleving van deze norm, omdat de norm vooral betrekking heeft op de schaderegelingskantoren. De huidige normen regelen niets over het monitoren van de kwaliteit van de uitvoering door het schaderegelingskantoor. Wij hebben in het handboek voor 2016 een aanpassing gedaan. Voortaan beoordelen we de rechtsbijstandsverzekeraars die de schaderegeling uitbesteden niet meer alleen op de prestatie van het desbetreffende schaderegelingskantoor, maar ook op de wijze waarop de keurmerkhouders de uitvoering door het schaderegelingskantoor monitort.



Bijlage 1: overzicht onderzochte keurmerkhouders

Keurmerkhouders	norm 9 Letselschade- behandeling	norm 10 KCRB schaderege- lingskantoren	norm 10 KCRB schaderege- ling uitbesteed
ABN AMRO Verzekeringen	•		•
AEGON	•		•
ARAG		•	
a.s.r.	•		•
Avéro Achmea	•		•
Befine			•
BOVAG Verzekeringen	•	•	
Centraal Beheer Achmea	•		•
DAS		•	
De Goudse	•		•
Delta Lloyd Verzekeringen	•		•
Ditzo	•		•
Europeesche Verzekeringen	•		•
FBTO	•		•
Generali	•		•
InShared	•		•
Interpolis	•		•
London Verzekeringen	•		•
Nationale-Nederlanden	•		•
OHRA	•		•
OOM Verzekeringen	•		•
REAAL	•		•
TVM Verzekeringen	•	•	
Unigarant	•	•	
VvAA	•	•	
ZLM Verzekeringen	•	•	
SAR*		•	
Totaal	23	8	19

*) Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR) is geen keurmerkhouders, maar verzorgt de rechts-hulpverlening voor Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea, FBTO en Interpolis.