

# Klachtenbeleid van DAS

(versie november 2018)

## Algemeen

DAS staat ervoor dat klanten tevreden zijn over onze producten en diensten. Natuurlijk staan wij ook klaar als een klant vindt dat het beter kan en een klacht indient. Ook derden (zoals bijvoorbeeld een advocaat, een tussenpersoon of een wederpartij) kunnen een klacht indienen.

Onder een klacht wordt verstaan elke blij van onvrede over de producten of diensten van DAS als rechtsbijstandverzekeraar.

DAS heeft een heldere regeling voor het afhandelen van klachten en gaat hier zorgvuldig en snel mee aan de slag. DAS evalueert en analyseert doorlopend de geuite klachten en past waar nodig haar werkproces of haar werkwijze aan om nieuwe, vergelijkbare klachten te voorkomen. DAS ziet een klacht als een mogelijkheid producten en diensten te verbeteren ('een klacht is een gratis advies').

Hieronder wordt het klachtenbeleid van DAS beschreven. Eerst volgt een opsomming van de uitgangspunten en doelstellingen van het omgaan met klachten. Hierna een beschrijving op hoofdlijnen van de geldende procedures. Verder wordt inzicht gegeven in de manier van rapporteren over klachten. Daarnaast geven wij informatie over de KPI's van het klachtenproces. Wij evalueren het klachtenbeleid jaarlijks.

Uiteraard heeft DAS het klachtenproces ingericht volgens de geldende wet- en regelgeving. Dat is de basis. Maar uiteindelijk is de bedrijfscultuur heel bepalend voor een goede klachtafhandeling. De klant moet het gevoel krijgen dat wij er zin in hebben om de klacht af te handelen.

Niet alleen het eigenlijke werkproces, maar ook het proces van de afhandeling van klachten moet continue doorontwikkeld worden. Stilstand is namelijk achteruitgang, terwijl DAS het belangrijk vindt steeds intensief te blijven werken aan het optimaliseren van de eigen producten en dienstverlening.

## Uitgangspunten en doelstellingen

### *DAS is bij klachten toegankelijk*

Het is belangrijk dat de klant op een eenvoudige manier gemakkelijk een klacht kan indienen. Dit kan via een webformulier, een brief (aan de afdeling Servicemanagement) of telefonisch (via 020-6 517 517, keuzemenu optie 5 voor particulieren en ondernemers).

### *Eerst aandacht voor de klant, daarna meteen voor de klacht*

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van de juiste aandacht aan de klant zelf. Anders gezegd: 'repareer eerst de klant, dan de klacht'. DAS bevestigt de klant meteen de ontvangst van de klacht. Daarna bellen wij de klant snel voor overleg.

DAS verschuilt zich bij klachten niet, maar zoekt de klant actief op.

Dit heeft een positief effect op klantvertrouwen, klantbinding en klanttevredenheid.

### *Probleemoplossend omgaan met klachten*

DAS gaat probleemoplossend om met ontvangen klachten. Als het mogelijk is een klacht op te lossen, zal DAS dat doen. Heeft een klant volgens DAS geen gelijk, dan doet DAS haar uiterste best dit via heldere communicatie toe te lichten en beschikbaar te zijn bij eventuele vragen en opmerkingen. DAS wijst de klant bij blijvende ontevredenheid op de mogelijkheid zich als consument te wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of het geschil met DAS voor te leggen aan de bevoegde rechter.

### *Houding en kennisniveau*

Omgaan met klachten is omgaan met klanten. Gekwalificeerde en goed hiervoor opgeleide mensen handelen de klachten af. Deze personen werken hierbij klantvriendelijk. Houding en gedrag van medewerkers van DAS beïnvloeden het resultaat van de klachtbehandeling positief.

Daadwerkelijk aandacht hebben voor de klacht van een klant -zoals respect tonen, moeite doen, de klant invoelen en bereid zijn om te luisteren- is daarbij essentieel.

### *Betrokkenheid van de directie*

De directie van DAS is intensief betrokken bij het klachtenproces. Bij een directieklacht beantwoordt de directie zelf schriftelijk de klacht. In voorkomend geval vindt er persoonlijk overleg met de klant plaats. Ook wordt er met klanten over klachten gebeld.

### *Leren*

DAS leert graag van klachten. Een klacht zien wij dan ook als een gratis advies. Een klacht is een kans die zich aandient om klanten te behouden en om de performance over de gehele linie te verbeteren. De cultuur die daarbij hoort -en waarvan DAS het belangrijk vindt die daadwerkelijk zelf in te kleuren- is er een van verbeteren en openstaan voor kritiek. Daarbij zal ook de oorzaak van klachten centraal staan. Daarvoor is het nodig data te verzamelen, die te analyseren en te vertalen naar managementinformatie. Daarna voert DAS waar nodig concrete verbetermaatregelen door en volgen wij die op werking.

Een klacht wordt altijd besproken met en teruggekoppeld aan de betrokken medewerker. Daarnaast worden klachten besproken in team- en groepsverband. Binnen DAS bestaat specifiek verbeteroverleg tussen de business en de afdeling KlantHart. Ook hier wordt bijzondere aandacht aan klachtenmanagement gegeven en staat het leren van klachten centraal.

## **Procedures**

DAS kent een externe klachtenregeling en een interne werkinstructie. In deze regelingen is beschreven hoe de geldende procedures werken. De externe regeling is bedoeld om de klant te helpen hoe om te gaan met ontevredenheid. De interne werkinstructie geeft het personeel van DAS een beeld hoe er gehandeld moet worden bij ontevredenheid en het ontvangen van een klacht.

## Externe klachtenregeling

De externe klachtenregeling is te vinden op de website van DAS. Hierin staat wat wij onder een klacht verstaan, hoe een klacht kan worden ingediend en wat wij hiermee doen. De beantwoording van klachten gebeurt onder verantwoordelijkheid van de directie. De coördinatie van de afwikkeling van klachten gebeurt door de afdeling Servicemanagement. De manager Servicemanagement fungeert hierbij als centrale klachtencoördinator van DAS.

## Interne werkinstructie

De interne werkinstructie is onder andere te vinden op de centrale kennisbank van DAS. Iedereen die bij DAS werkt kan met een klachtsituatie te maken krijgen en moet in een dergelijk geval de klant meteen duidelijk kunnen vertellen hoe te handelen en dit zelf ook weten.

## Rapportages

DAS registreert de klacht en de afwikkeling daarvan.

Om te leren van klachten is het eerst nodig goede managementinformatie beschikbaar te hebben. Daarvoor heeft DAS verschillende rapportages ontwikkeld.

DAS publiceert ieder jaar voor 1 april haar klachtenrapportage (volgens het model van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren) op de website.

## KPI's in het klachtenproces

### *KPI 1 ontvangstbevestiging (minimaal 90%)*

DAS stuurt binnen 24 uur na de ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.

### *KPI 2 eerste inhoudelijke telefonische reactie (minimaal 95%, vanaf 2019)*

DAS geeft binnen 48 uur na de ontvangst van de klacht een eerste inhoudelijke telefonische reactie op de klacht.

### *KPI 3 eerste inhoudelijke schriftelijke reactie (minimaal 90%)*

DAS geeft binnen 6 werkdagen vanaf de ontvangst van de klacht een eerste inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht.

### *KPI 4 kwaliteit klachtafhandeling (minimaal 90%)*

Deze KPI wordt ingevuld door verschillende sub-onderwerpen (zoals empathie en taalgebruik) te beoordelen. Voor ieder onderwerp kan gescoord worden en bij elkaar moet het percentage minimaal 90% zijn.

### *KPI 5 NPS over de klachtafhandeling (nog geen norm)*

DAS houdt een klanttevredenheidsonderzoek, waarin ook een NPS-vraag is opgenomen. De norm wordt nog nader bepaald. DAS doet verdere ervaring op met dit onderzoek.

### *KPI 6 percentage klachten ten opzichte van de meldingen (vanaf 2019)*

Het percentage klachten ten opzichte van de meldingen is in 2019 maximaal 1,5%, in 2020 maximaal 1,3% en in 2021 maximaal 1%.

## Evaluatie

DAS evalueert het klachtenbeleid jaarlijks. Vanuit de analyse van de resultaten stellen wij het beleid waar nodig bij.