

# Leren van klachten

## Leren en verbeteren

Wanneer wij, in overleg met u, de klacht hebben gesloten, sturen we u een e-mail waarin wij u vragen om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek over de klachtbehandeling. De feedback vinden wij heel waardevol omdat we deze gebruiken om onze klachtbehandeling nog beter te doen. Wij vragen u niet alleen feedback over de klachtbehandeling, maar besteden ook veel aandacht aan het achterhalen van de oorzaken van klachten. Wij leren en verbeteren continu op basis van klachten én signalen. Hieronder leest u enkele voorbeelden.

a.s.r.  
de nederlandse  
verzekerings  
maatschappij  
voor alle  
verzekeringen

## Wat wij onder andere hebben verbeterd

### Duidelijke communicatie

Wij zetten veel in op onze communicatie. Of het nu brieven, facturen of e-mails zijn of informatie op onze website is, wij passen regelmatig onze teksten aan zodat dit zo duidelijk mogelijk is voor u.

### Hoe kunnen wij u helpen?

Als klanten ons er op wijzen dat ze bepaalde informatie op onze website missen, breiden wij onze 'Vraag en Antwoord-functie' verder uit. We geven daarbij ook de mogelijkheid om ons te laten weten of de informatie behulpzaam is en zo niet, dan vragen wij te laten weten waarom dan niet. Zo kunnen wij snel onze informatie verbeteren.

### In 1 keer goed

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. U snel, direct en kundig helpen. Wij zetten ons in om in één keer uw vraag te beantwoorden of uw verzoek af te handelen. Onze medewerkers worden hier op getraind en wij toetsen de kwaliteit van de gesprekken. Hiervoor nemen wij telefoongesprekken op en maken we gebruik van de uitkomsten van onze klanttevredenheidmetingen. Uit deze metingen merken wij dat klanten tevredener zijn als zij telefonisch contact met ons hebben gehad. Het liefst hebben wij ook persoonlijk telefonisch contact met u om te zorgen dat wij begrijpen wat u ons vraagt. Wij willen voorkomen dat u met vragen blijft zitten en daarom weer contact met ons moet opnemen.

### Coaching

Wij coachen onze klachtbehandelaars op een doortastende klachtbehandeling. Wij zijn blij als u het ons laat weten als u een klacht heeft en ons daarmee de kans geeft om het probleem op lossen. We realiseren ons dat we deze kans niet mogen verspelen. Omdat

er iets mis is gegaan of omdat u om een andere reden ontevreden bent, zijn dit niet altijd de makkelijkste gesprekken. Daarom helpen wij onze klachtbehandelaars het gesprek zo goed mogelijk te kunnen voeren zodat het gesprek toch positief kan verlopen.

### Klantreis

Onlangs hebben wij een bezoek gebracht aan een twintigtal klanten met een klacht. Wij hebben hen gevraagd hoe zij onze klachtbehandeling hebben ervaren. Uit deze veelal mooie gesprekken hebben wij meerdere verbeterpunten gehaald waar we gelijk mee aan de slag zijn gegaan.

### Nabestaanden

Het overlijden van een dierbare is een zeer ingrijpende gebeurtenis. Het afhandelen van financiële zaken is dan een zware taak voor de nabestaanden maar moet wel gebeuren. Wij begrijpen hoe gevoelig dit ligt en hebben ons proces bij onze nabestaandenservice verder verbeterd. Met name als het gaat om de samenwerking tussen afdelingen om ervoor te zorgen dat we alle producten en diensten in beeld hebben zodat we de zaken zo goed mogelijk kunnen afhandelen.

### WhatsApp

We hebben graag goed contact met onze klanten. We merken dat klanten ook graag zelf bepalen op welke manier zij contact met ons hebben. Om zo toegankelijk mogelijk te zijn, is het gebruik van een Whatsapp-bericht toegevoegd aan onze contactmogelijkheden. We zijn gestart met een testperiode voor klachten over Pensioenen en al snel is het Whatsappen binnen heel a.s.r. in gebruik genomen. Natuurlijk kunnen klanten ons ook bereiken via Twitter en Facebook.

## **En verder:**

### **Actuele doorlooptijden**

Onze toezeggingen over de doorlooptijden bij onze Leven-organisatie zijn beter afgestemd op de daadwerkelijke doorlooptijden. Zo voorkomen we dat we een verkeerde verwachting scheppen als we aan u de status van de verwerking - zoals afkoop, expiratie of een andere wijziging - doorgeven.

### **Opzegging**

Voor klanten die er over denken hun verzekering op te zeggen, hebben wij onze informatie op onze website hierover verduidelijkt. Natuurlijk houden wij onze klanten graag bij ons, maar ook als een klant ons wil verlaten, streven we ernaar zo goed mogelijk te helpen.

### **Samenwerking**

De doorlooptijden bij Pensioenen voor het beantwoorden van vragen, is verminderd door een betere samenwerking tussen afdelingen. Daarnaast en mede daardoor is de kwaliteit van onze antwoorden verhoogd.