

SERVICE LEVEL AGREEMENT

VERSIE: JANUARI 2022

1 INLEIDING

De Service Level Agreement (SLA) van Raadhoven heeft als doel om principeafspraken te maken met advieskantoren en eindconsumenten over reactietermijnen op hoofdprocessen. Dit zorgt voor een transparantere en meetbaardere dienstverlening, waardoor verbeterpunten voor verdere optimalisatie sneller zichtbaar worden. Tegelijkertijd wordt met de SLA invulling gegeven aan eisen uit het Werkprogramma Risicobeheersing omtrent goede bereikbaarheid.

2 WELKE HOOFDPROCESSEN GAAT DEZE SLA OVER?

Raadhoven en de advieskantoren hebben een intensieve samenwerking waarbij sprake is van gedeelde processen die zoveel mogelijk STP zijn ingericht. Dit geldt ook voor enkele hoofdprocessen. Deze SLA heeft betrekking op de volgende hoofdprocessen.

1. Het beantwoorden van informatieverzoeken van de klant over bestaande en nieuwe verzekeringen.
2. Het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande.
3. Het verstrekken van verzekeringstechnische opgaven en documenten, zoals afgifte polissen en verzekeringsbewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen).
4. Schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen.
5. Klachtenbehandeling.

Naast de hoofdprocessen hierboven die gericht zijn op de klant gaat deze SLA ook over goede bereikbaarheid en de vindbaarheid van (contact)informatie.

3 KLANTCOMMUNICATIE

Klantcommunicatie verloopt primair via het advieskantoor van de klant.

Raadhoven communiceert ook rechtstreeks met klanten. Voorbeelden hiervan zijn: het toesturen van verzekeringsbewijzen, schadebehandeling, naverrekening en onderhoud van verzekeringen. Informatie over communicatie met een specifieke klant is beschikbaar in de verzekeringsapplicatie of opvraagbaar als het daar niet staat.

Verder is er 'incidentele' communicatie tussen Raadhoven en de klant. Dit is noodzakelijke communicatie bijvoorbeeld over premie- en/of voorwaardenwijzigingen. In deze gevallen informeert Raadhoven de advieskantoren vooraf over de inhoud van de communicatie en welke groep klanten dit betrekking op heeft. Informatie over communicatie met een specifieke klant is beschikbaar in de verzekeringsapplicatie of opvraagbaar als het daar niet staat.

4 COMMUNICATIE REACTIETERMIJNEN

Raadhoven publiceert de reactietermijn op haar website. Ook de telefonische bereikbaarheid van Raadhoven is daar goed vindbaar.

5 REACTIETERMIJNEN

Voor de hoofdprocessen worden hieronder de reactietermijnen beschreven.

5.1 HET BEANTWOORDEN VAN INFORMATIEVERZOEKEN VAN DE KLANT OVER BESTAANDE EN NIEUWE VERZEKERINGEN.

De klantcommunicatie verloopt primair via het advieskantoor. Zij zijn verantwoordelijk voor het beantwoorden van informatieverzoeken van de klant over bestaande en nieuwe verzekeringen. Informatie over verzekeringen is beschikbaar in de verzekeringsapplicatie en op het extranet van Raadhoven. Als de benodigde informatie daar niet beschikbaar is, helpt Raadhoven het advieskantoor bij de beantwoording van het informatieverzoek van de klant. In dit geval hanteert Raadhoven reactietermijn van maximaal 2 werkdagen om te reageren op het informatieverzoek van het advieskantoor.

5.2 HET ACCEPTEREN VAN NIEUWE VERZEKERINGEN EN HET WIJZIGEN EN OPZEGGEN VAN BESTAANDE.

Voor acceptatie, wijziging en beëindiging van een verzekering hanteert Raadhoven een reactietermijn van maximaal 10 werkdagen. Voorwaarde is dat alle informatie die nodig is voor het accepteren, wijzigen of beëindigen van een verzekering beschikbaar is. Dit geldt ook voor informatie van externe partijen zoals expertisebureaus en verzekeraars.

5.3 HET VERSTREKKEN VAN VERZEKERINGSTECHNISCHE OPGAVEN EN DOCUMENTEN, ZOALS AFGIFTE POLISSEN EN VERZEKERINGSBEWIJZEN (NIEUWE EN BESTAANDE VERZEKERINGEN).

Raadhoven voert éénmaal per week een eindcontrole uit op af te geven verzekeringsbewijzen en dergelijke. Bij akkoord is de reactietermijn maximaal 5 werkdagen. Verzekeringsbewijzen en dergelijke worden dan automatisch digitaal verstuurd. Als verzekeringsbewijzen en dergelijke niet digitaal verstuurd kunnen worden, is de reactietermijn maximaal 10 werkdagen.

5.4 SCHADEBEHANDELING EN VERZEKERINGSUITKERINGEN.

Raadhoven stuurt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging in geval van een nieuwe schademelding rechtstreeks van de klant afkomstig is. In andere gevallen is het advieskantoor verantwoordelijk voor de ontvangstbevestiging. Eenvoudige schades worden binnen 10 werkdagen afgehandeld. Voorwaarde is dat alle informatie die nodig is voor de schadebehandeling beschikbaar is. Voor complexere schades geldt dat de schadebehandelaar en het advieskantoor en/of de klant afspraken maakt over periodieke updates.

5.5 KLACHTENBEHANDELING

De reactietermijnen voor klachtenbehandeling zijn opgenomen in het klachtenreglement. Dit reglement staat op de [website van Raadhoven](#).