

Dienstverlening en audits die ertoe doen

Register herstelgerichte dienstverleners

Herstelgerichte dienstverleners ondersteunen mensen met letselschade, vooral op medisch, praktisch, emotioneel, sociaal, maatschappelijk en economisch gebied. Dit gebeurt in opdracht van en in overleg met de verzekeraar of de belangenbehartiger.

De kwalitatief goede herstelgerichte dienstverleners staan in het register Herstelgerichte dienstverleners van het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). Het NKL maakt kwaliteit van dienstverlening herkenbaar voor benadeelden van letselschade en is hét kwaliteitskeurmerk voor dienstverleners die een bijdrage leveren aan de afwikkeling van letselschades in Nederland. Een belangrijk onderdeel van het onafhankelijke kwaliteitskeurmerk is de periodieke audit.

Een frisse blik

Sinds vorig jaar zomer zij wij, Stichting toetsing verzekeraars (Stv), geaccrediteerd door De Letselschade Raad om de NKL audit te kunnen uitvoeren. Stv houdt zich onder meer bezig met het toetsen of verzekeraars zich houden aan de zelfregulering van de sector. Daarnaast voeren wij audits uit bij organisaties voor het Gouden Oor. Met het Gouden Oor kunnen organisaties zich nog verder ontwikkelen in klantbeleving en het integreren van de stem van de klant in hun organisatie. Stv is weliswaar nieuw als NKL auditor, maar we hebben al bijna 15 jaar ervaring in het auditen van organisaties. Daardoor combineren we de noodzakelijke auditervaring met een frisse blik op de letselschadebehandeling. En al doet de naam 'toetsing verzekeraars' misschien anders vermoeden, wij kunnen de NKL audit uitvoeren voor alle NKL registers.

Positieve aanpak audit

Een audit is een intensief traject. De keurmerkhouders leveren de nodige documenten aan die we beoordelen. Vervolgens is er een bedrijfsbezoek met meerdere interviews. Zo krijgen we voldoende diepgang om echt te weten hoe de keurmerkhouders werkt en of wordt voldaan aan de eisen van het NKL. Onze aanpak kenmerkt zich door ook de nadruk te leggen op de positieve punten bij de keurmerkhouders. Natuurlijk geven we aan als een keurmerkhouders zaken niet op orde heeft, maar te vaak zie je bij audits dat het beperkt blijft tot de bevindingen. Wij geven juist ook aan wat goed gaat bij de keurmerkhouders en waar de keurmerkhouders zich nog verder kan verbeteren. Dat is belangrijk om de kwaliteit van de dienstverlening aan de benadeelden van de letselschadeslachtoffer zo hoog mogelijk te krijgen. We merken in de eerste NKL audits die we inmiddels hebben gedaan dat die aanpak als heel positief wordt ervaren.

Heeft u een vraag over onze NKL audits, mail dan naar info@toetsingverzekeraars.nl



Ron van Kesteren
Directeur Stv