

Plannen om klanttevredenheid te verbeteren

Klanten geven aan tevreden te zijn met hoe het bij Yarden geregeld is. Toch vinden wij het belangrijk om onze dienstverlening te verbeteren. Yarden Uitvaartverzekeringen wil binnen vierjaar toonaangevend zijn op het gebied van financiële oplossingen rondom het afscheid en bekend staan om de hoogste klanttevredenheid en haar uitstekende dienstverlening. Daarnaast willen we een speciaal loyaliteitsprogramma ontwikkelen voor onze ambassadeurs met positieve reacties van klanten.

- Product en diensten

Bij Yarden staat de klant centraal. In 2013 hebben we aan meerder onderzoeken meegedaan, waaronder de Consumentenmonitor en het Klanttevredenheidsonderzoek van het Verbond. Ook hebben we onderzoek gedaan om meer inzicht te krijgen in welke producten en diensten aantrekkelijk gevonden worden en gewenst zijn voor verschillende doelgroepen. Ons productassortiment hebben we uitgebreid met een langere looptijd tot 85 jaar.

- Klantcontact

Email/schriftelijk

Onze klanten vinden dat wij duidelijk communiceren (folders en brieven). In 2013 hebben we onze offertes verbeterd en ervoor gezorgd dat nieuwe folders en brieven in begrijpelijke taal geschreven worden. In 2014 leggen we de focus op de klantvriendelijkheid van de correspondentie.

Telefonisch

Callcenter medewerkers worden goed beoordeeld voor wat betreft telefonisch contact. We bellen de klanten die online een polis hebben afgesloten na om te vragen of alles naar wens is verlopen en of er nog vragen zijn. Daarnaast meten we per medewerker op continue basis de klanttevredenheid om ervan te leren en onze klanten nog beter van dienst te zijn. De resultaten van deze onderzoeken zijn voor alle betrokken medewerkers direct zichtbaar.

Klachten

Persoonlijke aandacht en klachtbehandeling vanuit het oogpunt van de individuele wens van de klant vinden wij van groot belang. Yarden heeft in 2013 de Gouden Oor Erkenning behaald en voldoet daarmee aan de eisen van een goede klachtbehandeling binnen de gestelde termijnen. In de praktijk houdt dit in dat wij de klachten behandelen door goed naar de klant te luisteren. In nauwe samenspraak zoeken wij een oplossing die zoveel mogelijk overeenkomt met de verwachtingen en wensen van de klant. Wij kunnen de processen aanpassen op basis van wat wij hebben geleerd van het oplossen van een klacht.

Opleiding

Yarden verzorgt verschillende nieuwe interne opleidingen voor medewerkers om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en om klanten nog beter van dienst te zijn. De opleidingen zijn gericht op het deskundig te woord staan van onze klanten en het voldoen aan de eisen die door de Wet Financieel Toezicht (Wft) worden gesteld. Het interne opleidingsprogramma verspreidt de kennis en vaardigheden en wordt permanent actueel gehouden. Er wordt samengewerkt met gecertificeerde opleidingsinstituten.

Wij baseren onze verbeterplannen op de meest recente onderzoeksresultaten.