

Begrijpelijk schrijven over verzekeringen

Wat verzekeer ik precies?

Wanneer heb ik recht op een schadevergoeding?

Hoeveel pensioen bouw ik op?



Klanten verwachten van hun verzekeraar en assurantieadviseur duidelijke informatie en een vlot contact. De Taalwerkplaats helpt u graag aan heldere, klantvriendelijke teksten. Daarbij werken we volgens de richtlijnen voor het **Keurmerk Klantgericht Verzekeren**.

Klanten vragen om duidelijke taal

Uw klanten willen graag zekerheid: wat verzekeren zij precies en onder welke voorwaarden? Met heldere teksten laat u zien wat een verzekering biedt. Zo zorgt u ervoor dat de verzekering voldoet aan de verwachtingen. Bovendien komen verzekeraars ermee in aanmerking voor het landelijke Keurmerk Klantgericht Verzekeren van de Stichting toetsing verzekeraars.

Wat is het Keurmerk Klantgericht Verzekeren?



Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren is een keurmerk voor de dienstverlening en klantgerichtheid van verzekeraars. Wilt u dit keurmerk krijgen en houden? Dan moet u voldoen aan een aantal kwaliteitseisen. Een van die eisen is dat u begrijpelijk Nederlands schrijft.

Ook belangrijk voor assurantieadviseurs

Ook voor assurantieadviseurs is schrijven in begrijpelijk Nederlands belangrijk. Steeds meer verzekeraars met het keurmerk willen dat hun assurantieadviseurs helder schrijven. Klantvriendelijk schrijven is daarmee de norm geworden. En dat is logisch, want duidelijke en vriendelijke teksten vergroten de tevredenheid van uw klanten – ook als u (nog) geen keurmerk hebt.

Wat zijn begrijpelijke teksten?

Een begrijpelijke tekst is een tekst die iedereen goed kan lezen. Deze folder is er een voorbeeld van. In een begrijpelijke tekst vindt de lezer snel de informatie die hij nodig heeft. Verhelderende tussenkopjes maken het gemakkelijk om door de tekst te navigeren. De zinnen zijn kort en het verband tussen de zinnen is duidelijk. De woorden behoren tot de algemene woordenschat. Is het een enkele keer nodig om een moeilijk woord te gebruiken? Dan krijgt dat een toelichting. Zo maakt u zelfs complexe informatie prettig toegankelijk voor uw klanten.

Klantvriendelijk schrijven is de norm geworden.

Hoe helpen wij u met begrijpelijke teksten?

De Taalwerkplaats heeft ruime ervaring met schrijven volgens de richtlijnen voor het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. U kunt ons inschakelen voor deze werkzaamheden, los of in combinatie:

- Wij (her)schrijven uw teksten, zoals brieven, verzekeringsvoorwaarden, brochures en webteksten.
- Wij maken een Schrijfwijzer met richtlijnen voor uw teksten, of passen uw bestaande Schrijfwijzer aan.
- Wij organiseren een training Klantgericht schrijven voor uw medewerkers.

Oorspronkelijke brief van een verzekeraar

Met ingang van 1 augustus is glasschade aan uw bedrijfspand voor 15 werkdagen in voorlopige dekking genomen door XYZ Verzekeringen. Indien het ondertekende aanvraagformulier voor 21 augustus niet door ons is ontvangen, komt de voorlopige dekking te vervallen. Om problemen te voorkomen, adviseren wij u derhalve het aanvraagformulier per omgaande aan ons te retourneren. Gaarne ontvangen wij de relevante stukken uiterlijk voor 21 augustus ingevuld en ondertekend van u retour.

Herschreven door de Taalwerkplaats

Hoe lang geldt uw voorlopige verzekering?

Vanaf 1 augustus hebt u een voorlopige verzekering voor glasschade aan uw bedrijfspand bij XYZ Verzekeringen. Deze voorlopige verzekering geldt voor vijftien werkdagen en eindigt op 21 augustus.

Hoe sluit u de verzekering af?

Wij adviseren u om het aanvraagformulier direct in te vullen, te ondertekenen en voor 21 augustus terug te sturen. Uw verzekering gaat dan direct in. Hebben wij het aanvraagformulier op die datum niet ontvangen? Dan vervalt uw voorlopige verzekering.

Hoe kunnen wij u helpen?

- Teksten volgens richtlijnen Keurmerk Klantgericht Verzekeren
- Brieven, verzekeringsvoorwaarden, brochures en webteksten (her)schrijven
- Schrijfwijzer op maat voor uw organisatie
- Training Klantgericht schrijven volgens richtlijnen keurmerk
- Tegen een aantrekkelijk tarief

Meer informatie of een offerte?

Kunnen wij u helpen met duidelijke teksten? Bel of mail ons dan:

Taalwerkplaats

071 523 57 66
06 14 59 95 38

info@taalwerkplaats.nl
www.taalwerkplaats.nl

