

Klanttevredenheidsonderzoek

Particulier Leven 2014

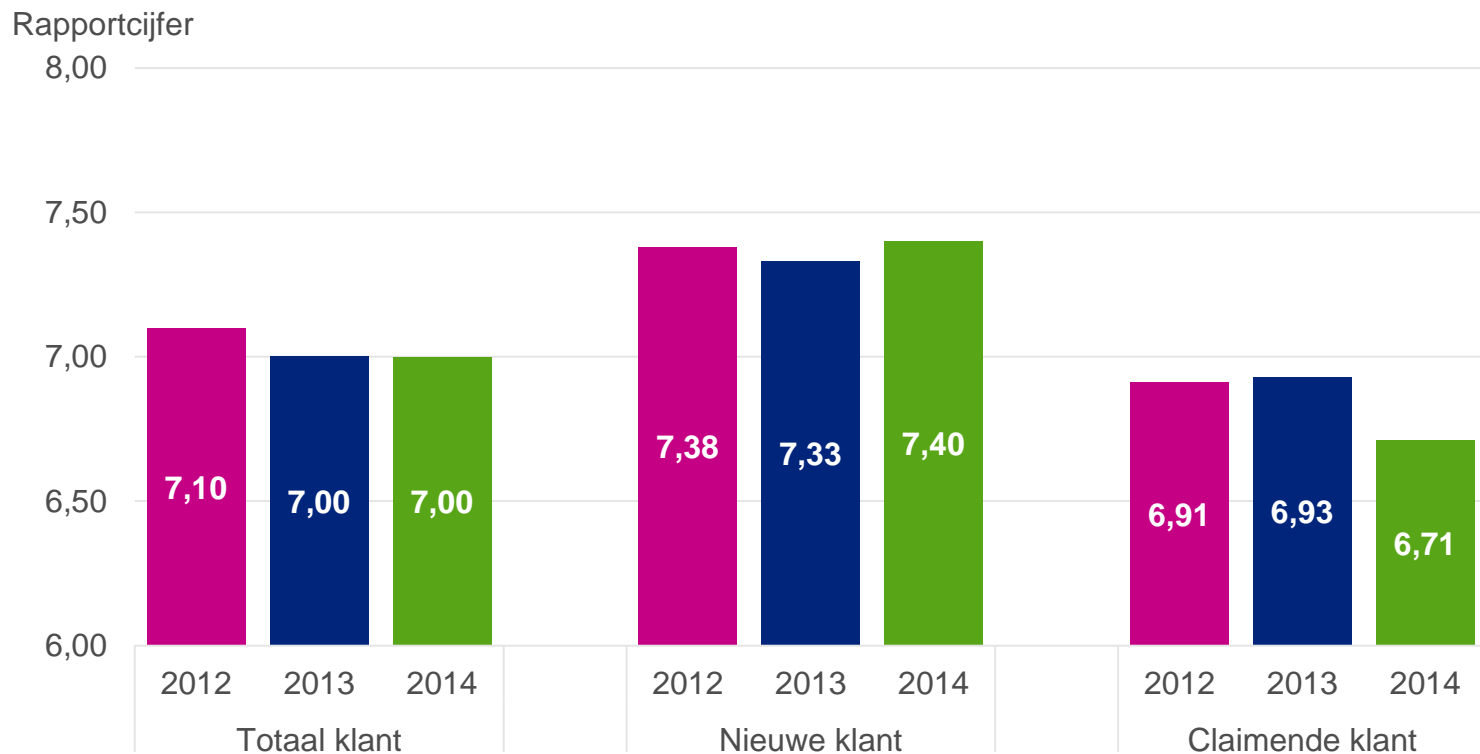


VERBOND VAN VERZEKERAARS

Rapportcijfer per klantgroep

Tevredenheid nieuwe klanten stijgt, claimende klanten daalt

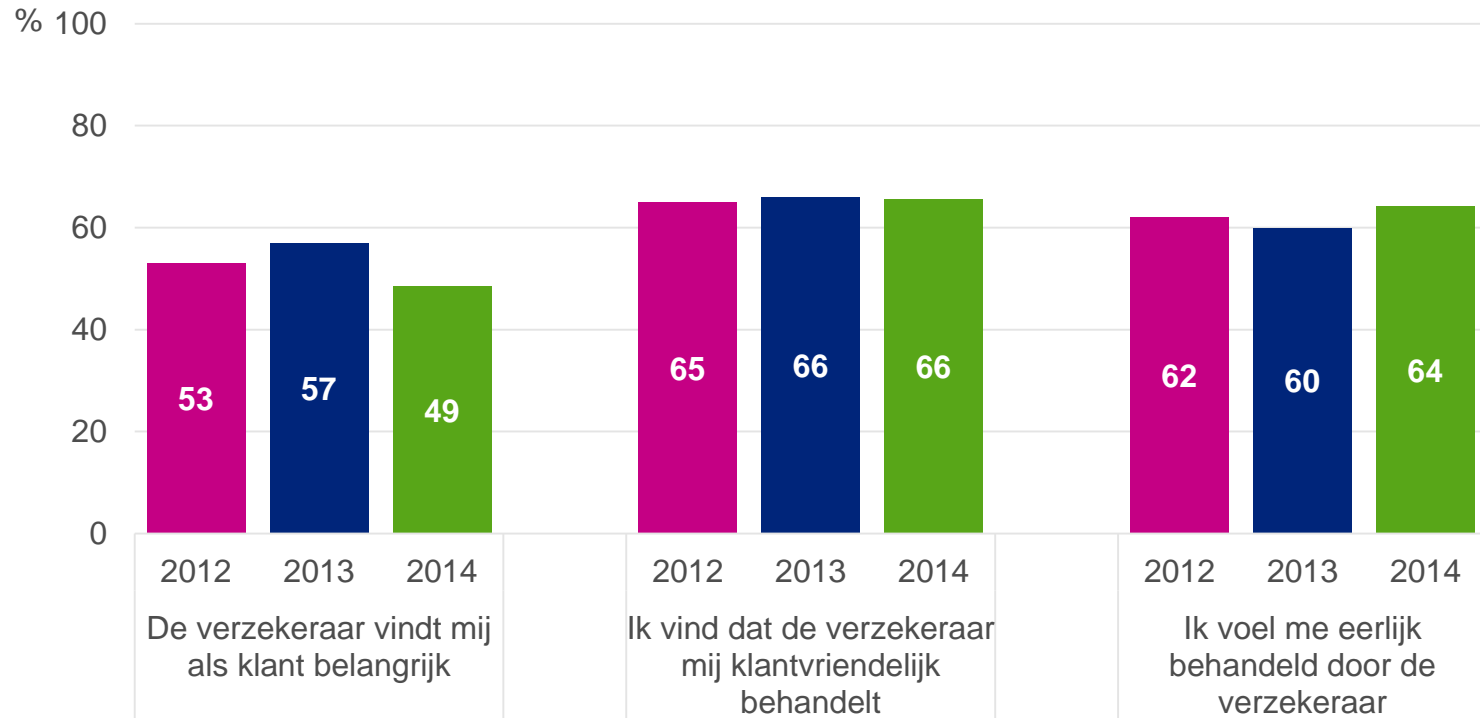
Rapportcijfer tevredenheid verzekeraar (0-10)



Klantfocus

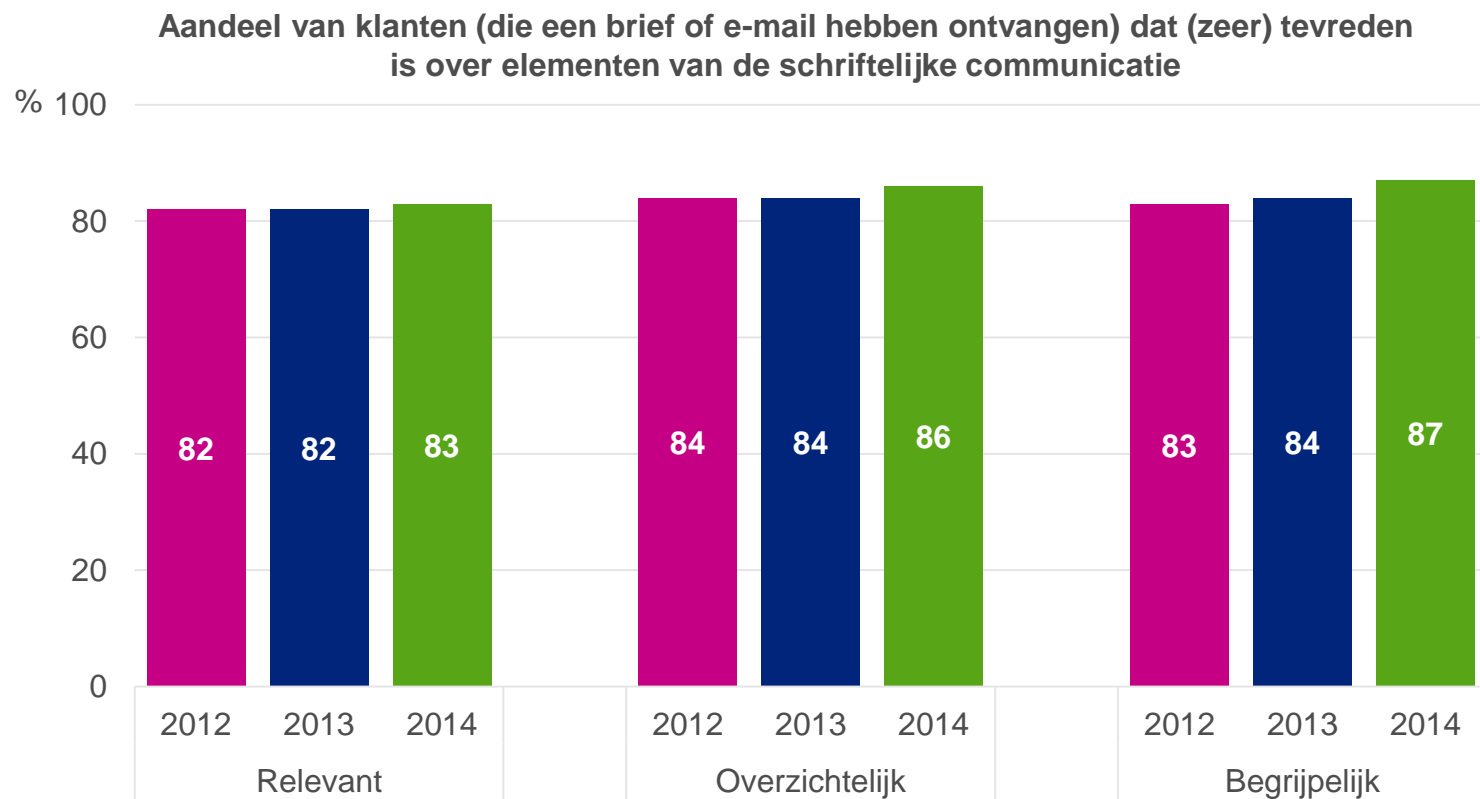
Klanten voelen zich eerlijker behandeld door hun verzekeraar

Aandeel klanten dat het (volledig) eens is met de volgende stellingen:



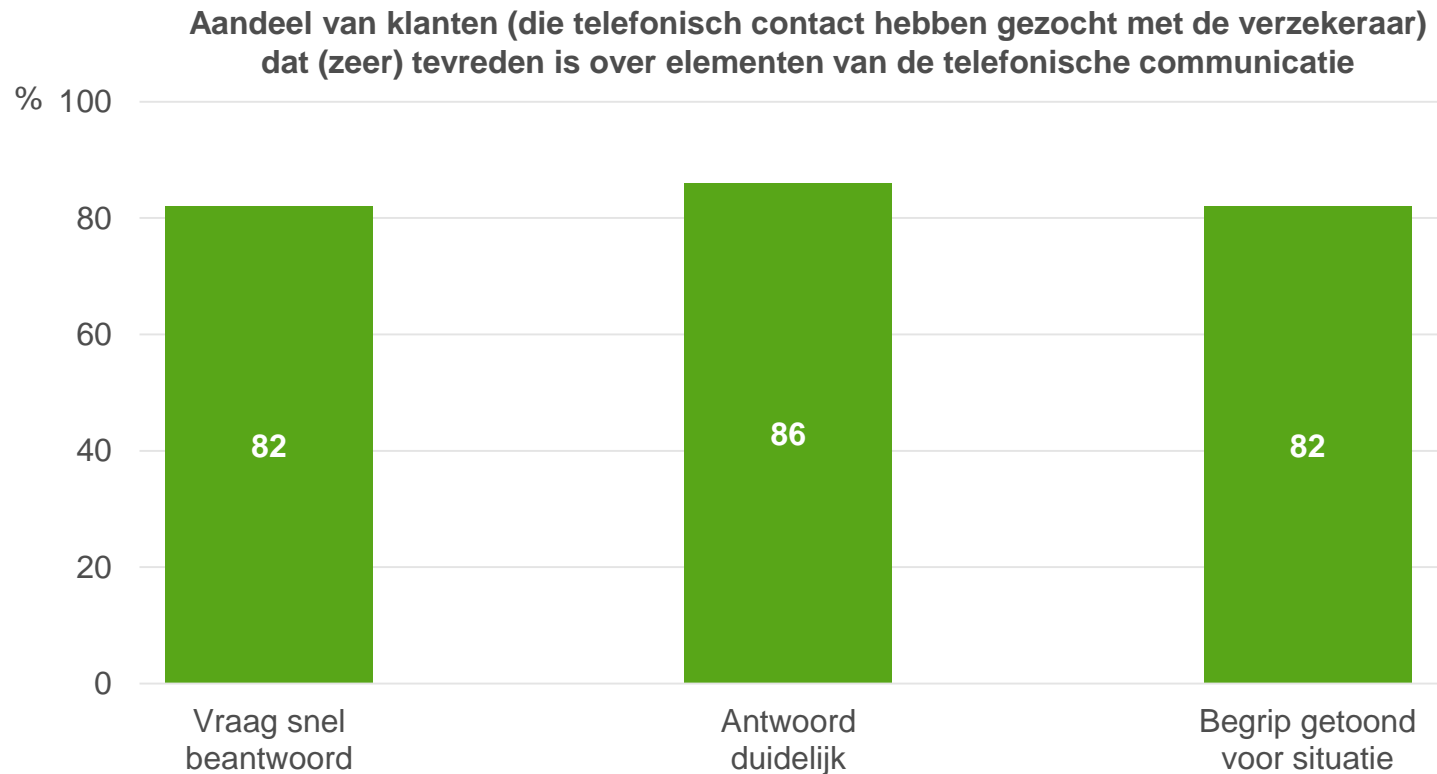
Schriftelijke communicatie

Schriftelijke communicatie meer overzichtelijk en begrijpelijk



Telefonische communicatie

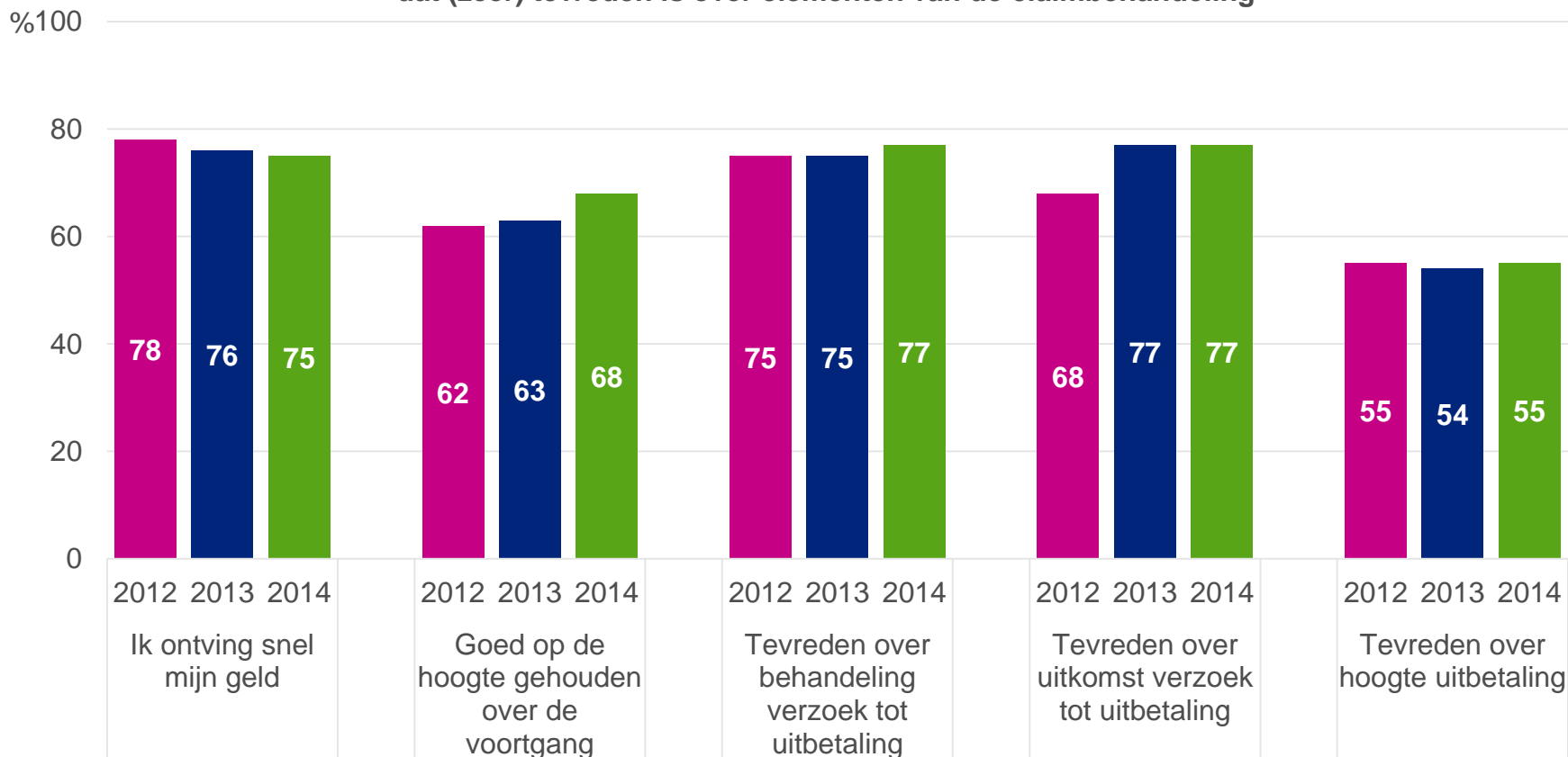
Positieve beoordeling alle elementen telefonische communicatie



Claim en uitkering

Tevredenheid t.a.v. communicatie over de voortgang stijgt

Aandeel van klanten (die in het afgelopen jaar een claim hebben ingediend) dat (zeer) tevreden is over elementen van de claimbehandeling





Onderzoeksopzet

Het Klanttevredenheidsonderzoek is een onderzoek naar de tevredenheid van de particuliere klant. Voor zakelijke klanten bestaat een apart onderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd in twee sectoren: schade en leven. In het onderzoek worden verschillende klantgroepen onderscheiden: totaal klanten (gemiddelde klanten), nieuwe klanten en klanten met een recente claim of uitkering. De steekproef is gestratificeerd en bestaat in totaal uit 600 klanten. Per klantgroep zijn 200 klanten ondervraagd.

In 2014 hebben 18 verzekeraars deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek Particulier Leven. Het totaal aantal respondenten bedraagt 8.996. De geselecteerde klanten hebben voor aanvang van het onderzoek een brief ontvangen, waarmee zij de mogelijkheid kregen zich vooraf af te melden. Circa een week na ontvangst van de brief is telefonisch contact opgenomen om de enquête af te nemen. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 1 september t/m 10 november 2014. Het veldwerk is volledig telefonisch uitgevoerd door marktonderzoeksbureau GfK.

