

# Klanttevredenheidsonderzoek

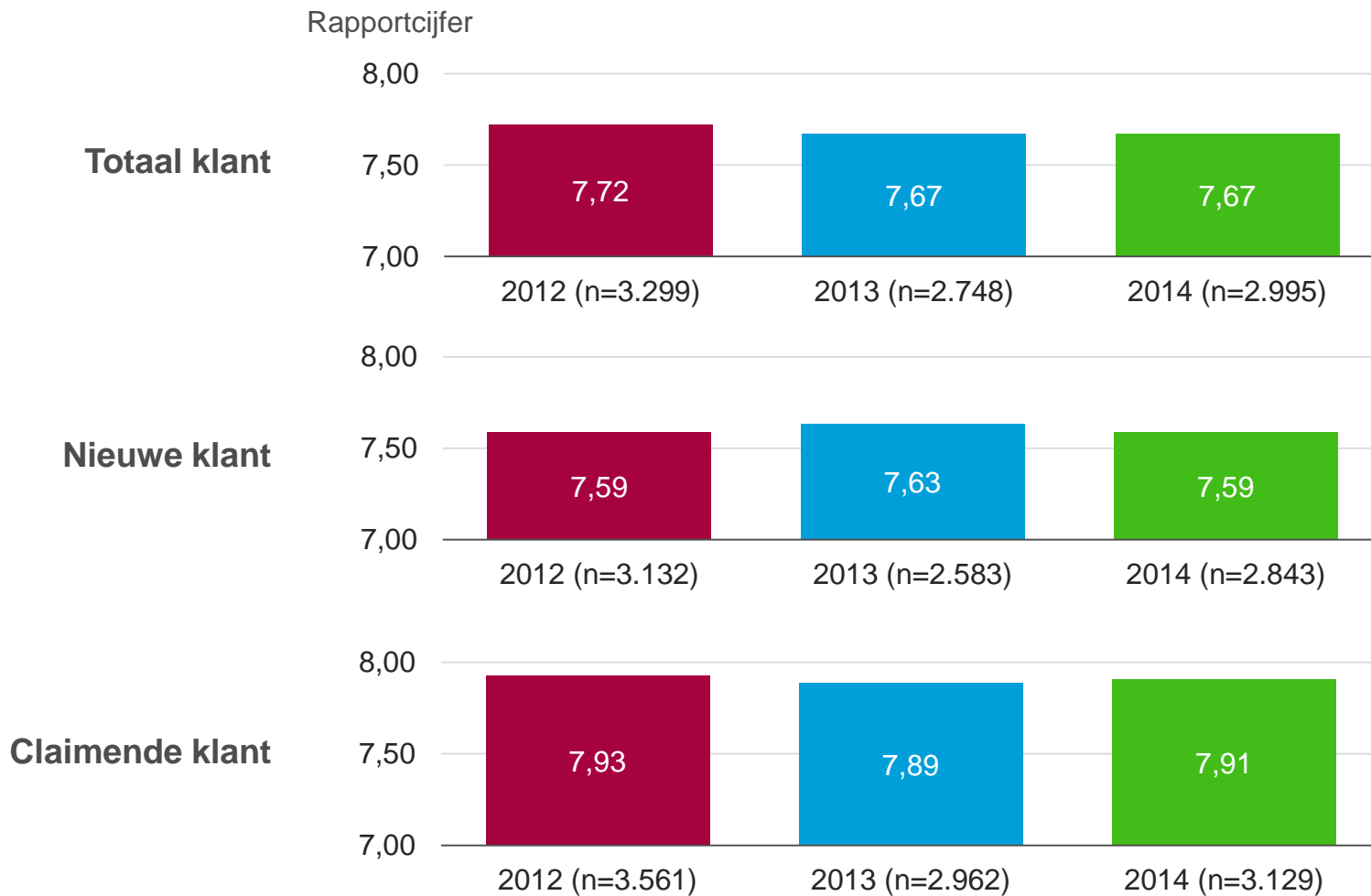
## Particulier Schade 2014



VERBOND VAN VERZEKERAARS

# Rapportcijfer per klantgroep

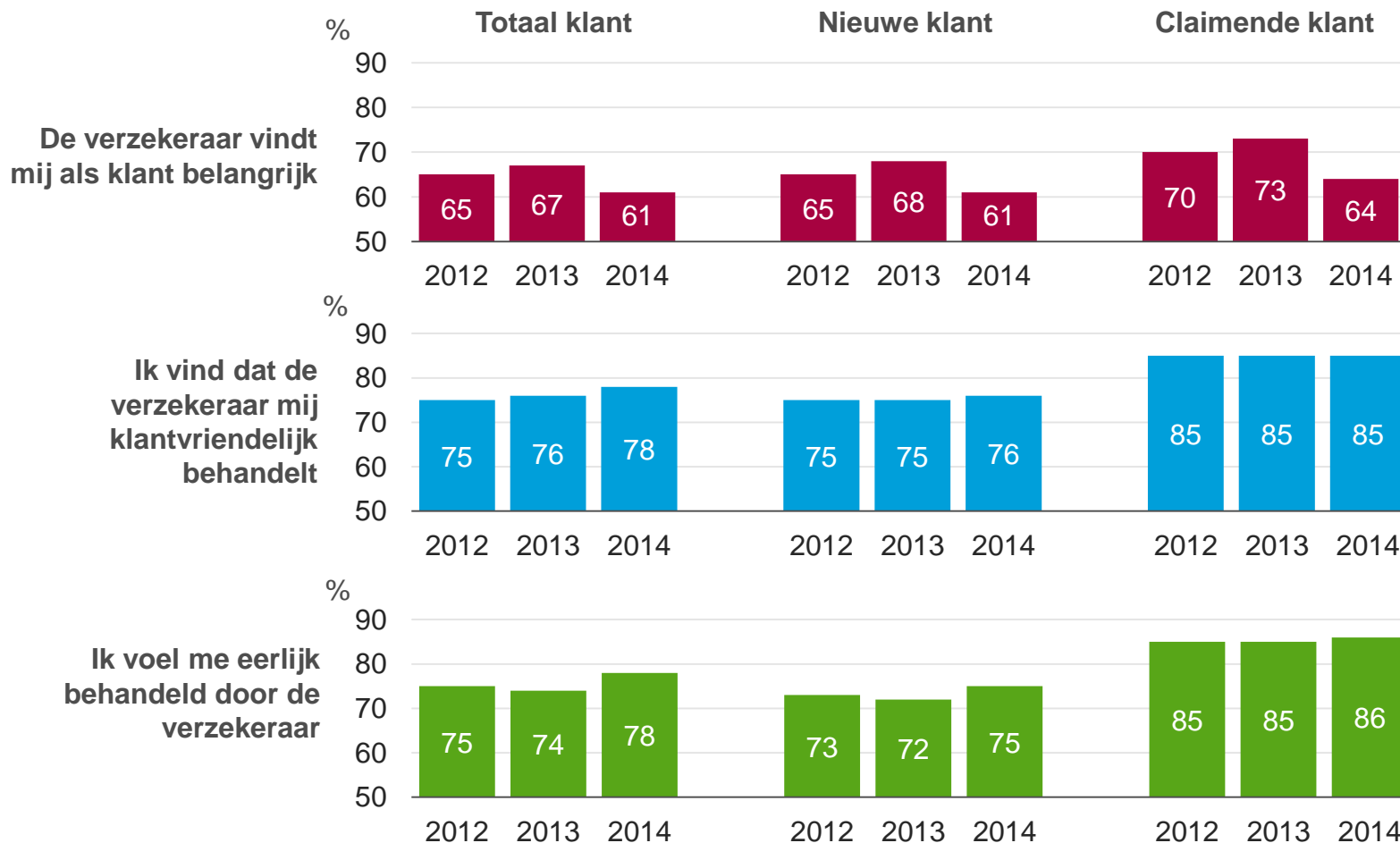
## Minimale veranderingen in de rapportcijfers



# Klantfocus

## Stijging in klantvriendelijkheid en eerlijke behandeling

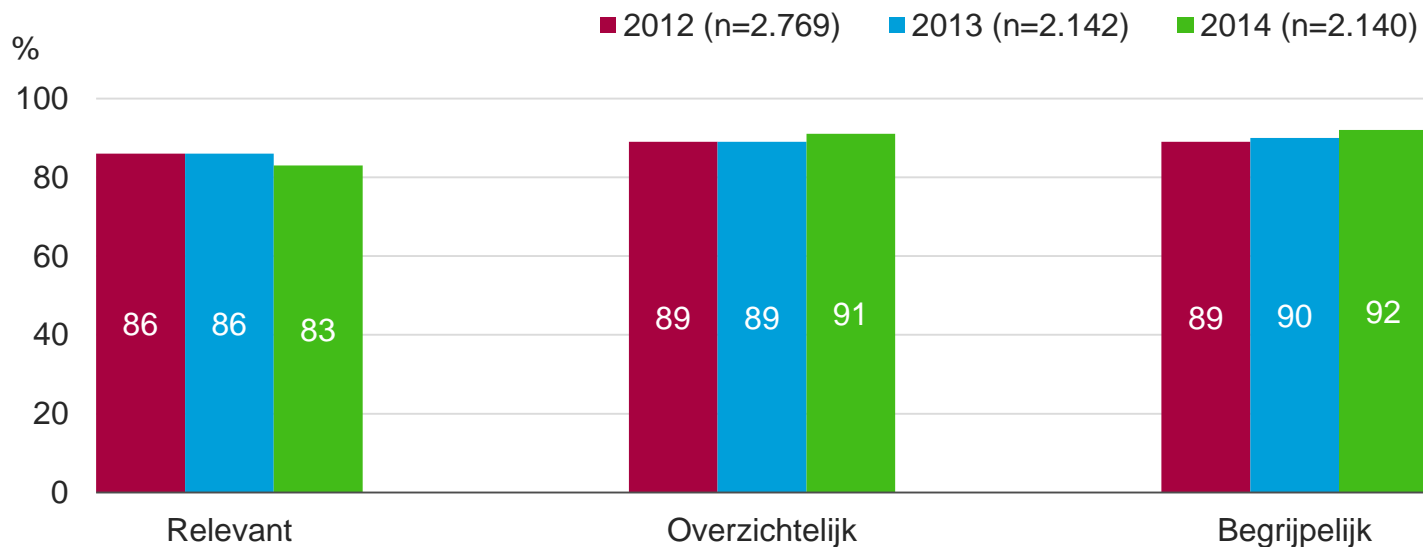
Aandeel klanten dat het (volledig) eens is met de volgende stellingen:



# Schriftelijke communicatie

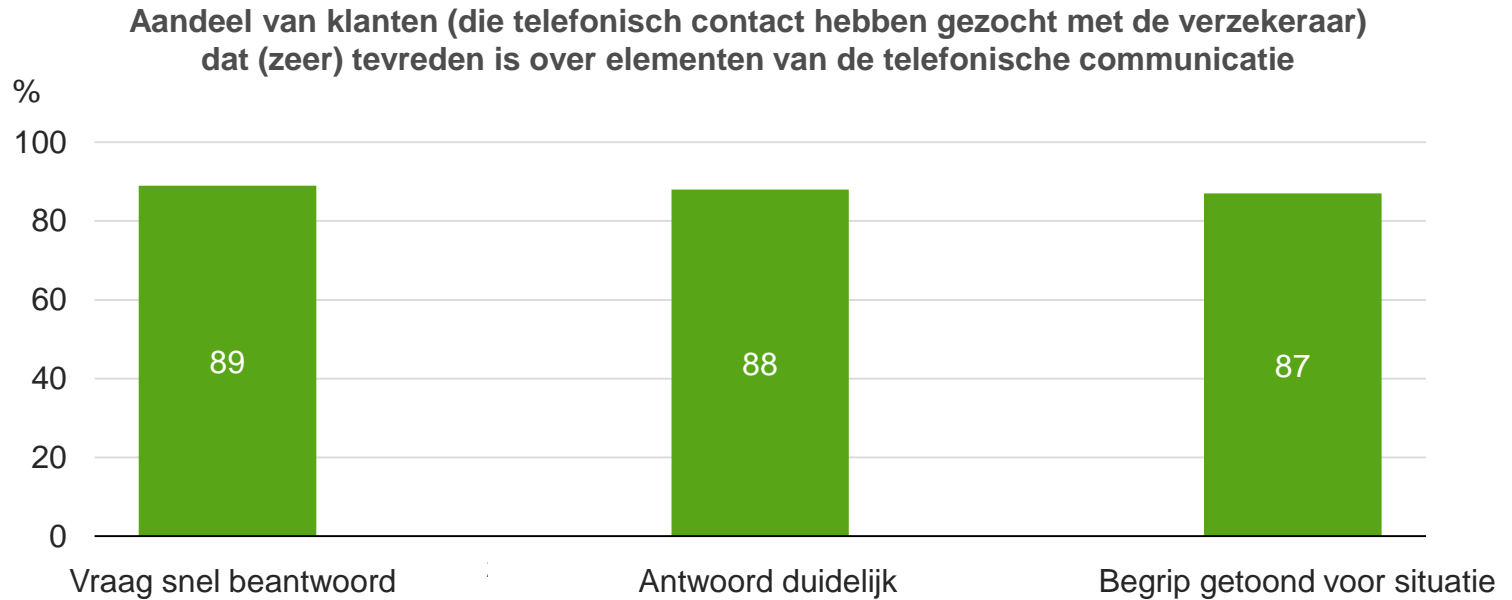
## Schriftelijke communicatie meer overzichtelijk en begrijpelijk

Aandeel van klanten (die een brief of e-mail hebben ontvangen) dat (zeer) tevreden is over elementen van de schriftelijke communicatie



# Telefonische communicatie

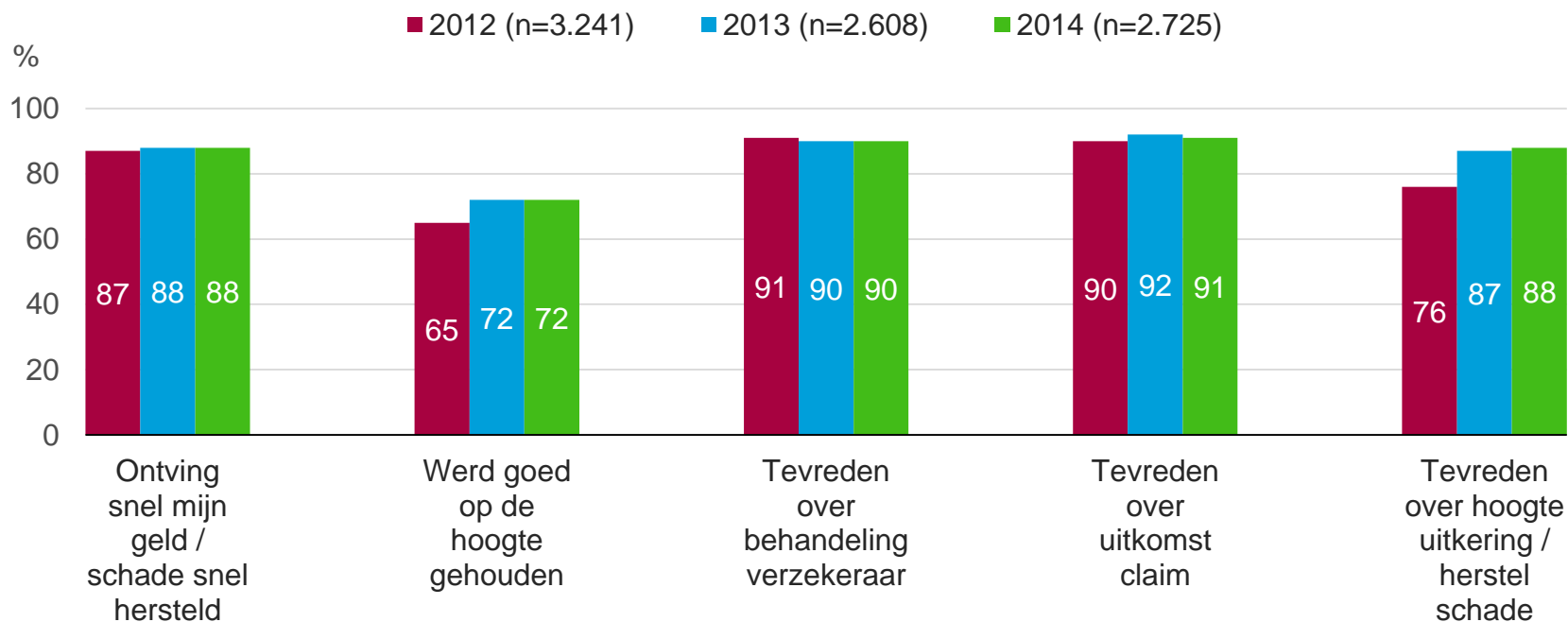
## Tevredenheid over antwoord en begrip bij telefonisch contact



# Claim en uitkering

## Tevredenheid over claimbehandeling stijgt verder

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 16 verzekeraars deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek Particulier Schade. Het totaal aantal respondenten bedraagt 9.481. 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 23 mei t/m 28 juli 2014. Het veldwerk is volledig telefonisch uitgevoerd door marktonderzoeksbureau GfK.

