

Klanttevredenheidsonderzoek

Zakelijk 2014

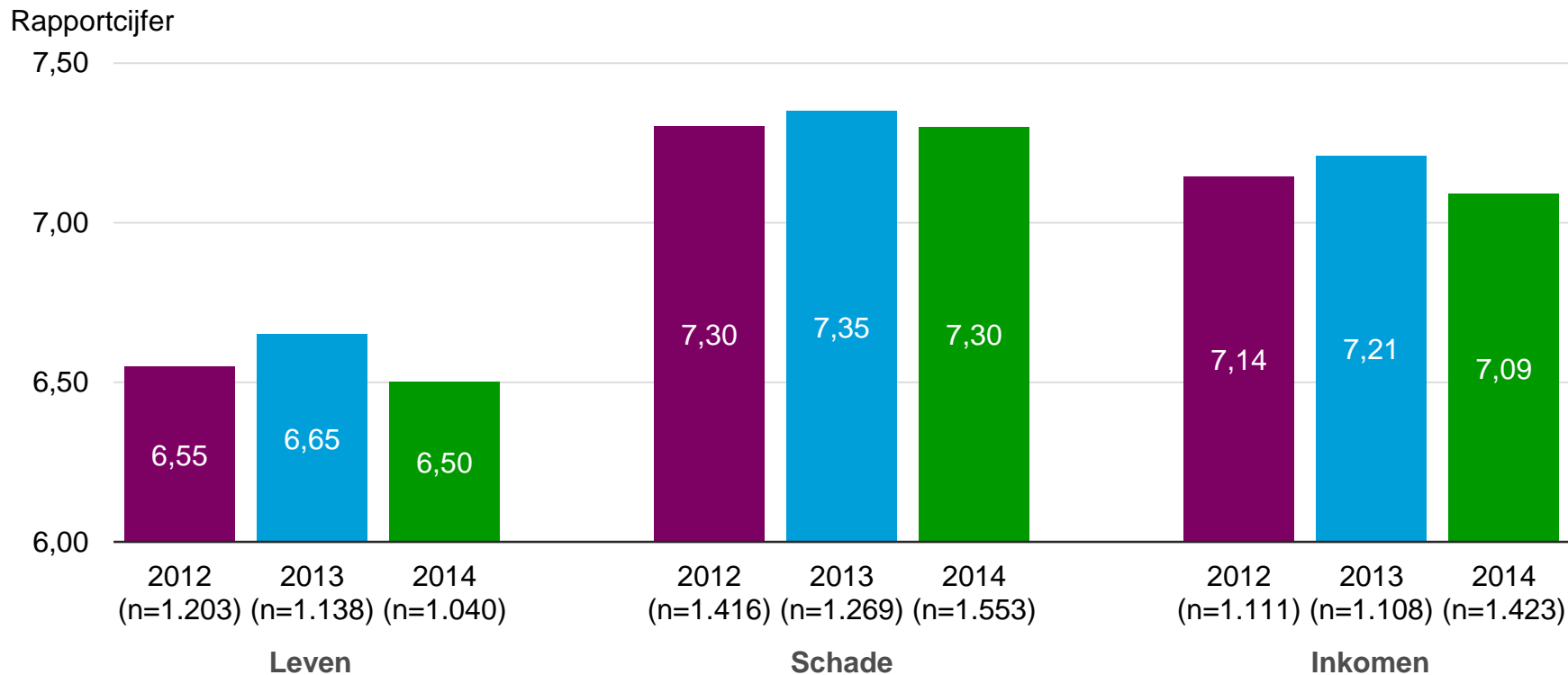


VERBOND VAN VERZEKERAARS

Rapportcijfer

Lichte daling in rapportcijfers voor alle sectoren

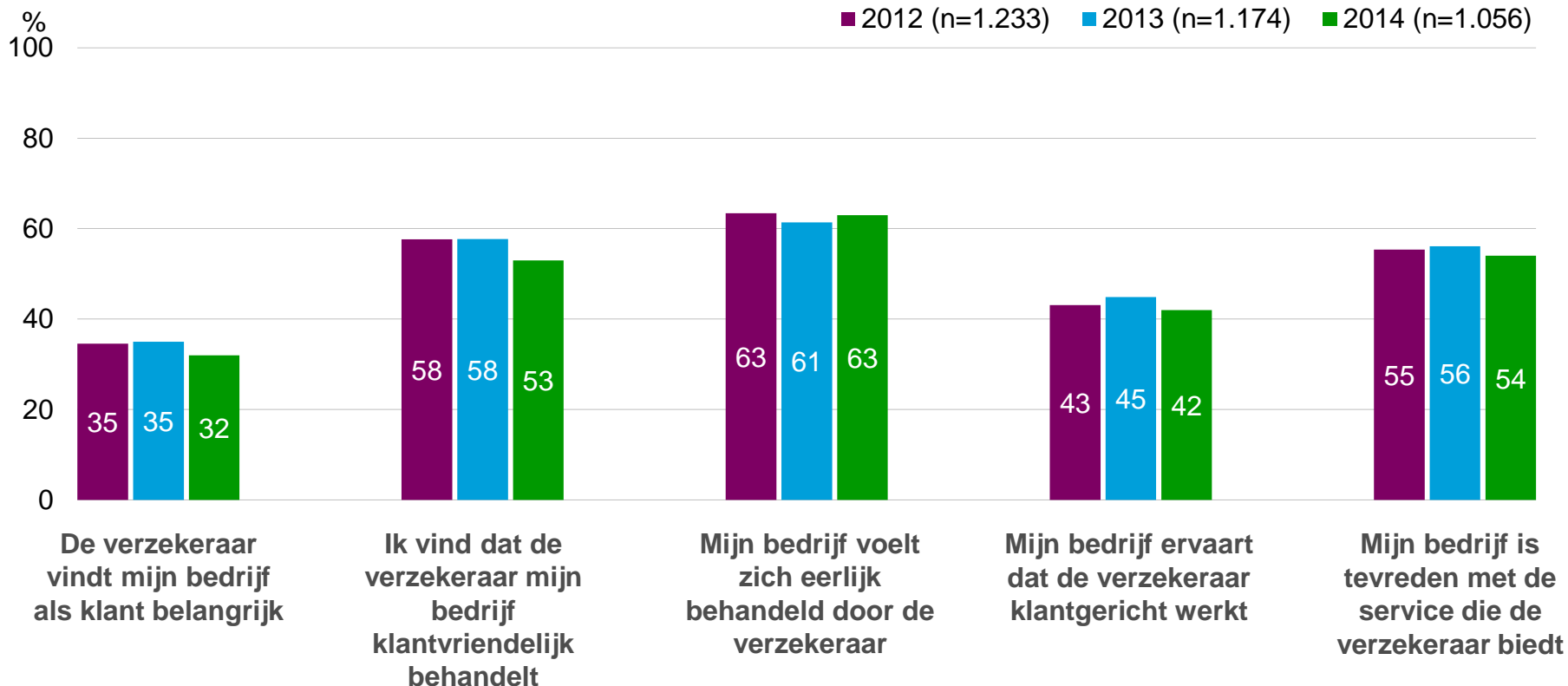
Rapportcijfer (1-10) voor tevredenheid over verzekeraar



Klantfocus - Leven

Lichte daling in klantvriendelijkheid en klantgerichtheid

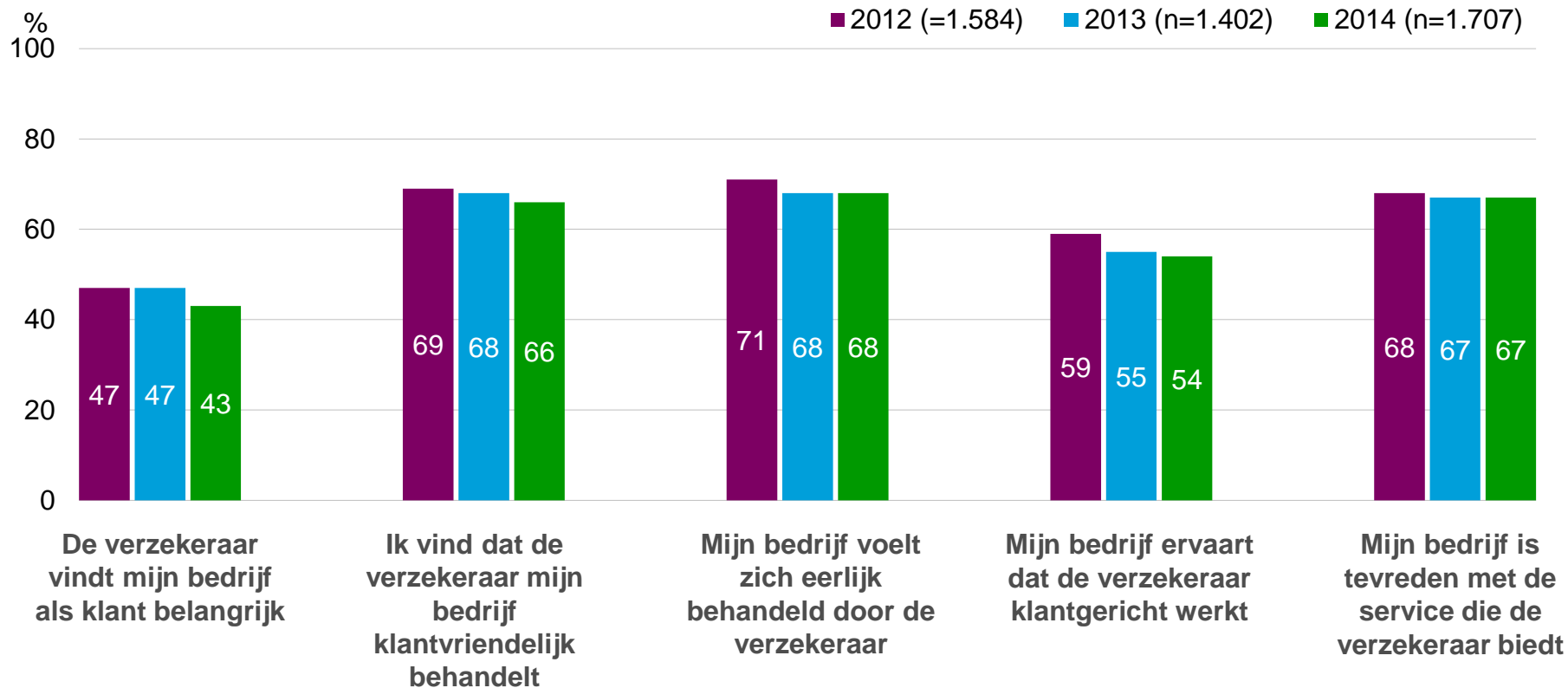
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Klantfocus - Schade

Beste score voor eerlijke behandeling door verzekeraar

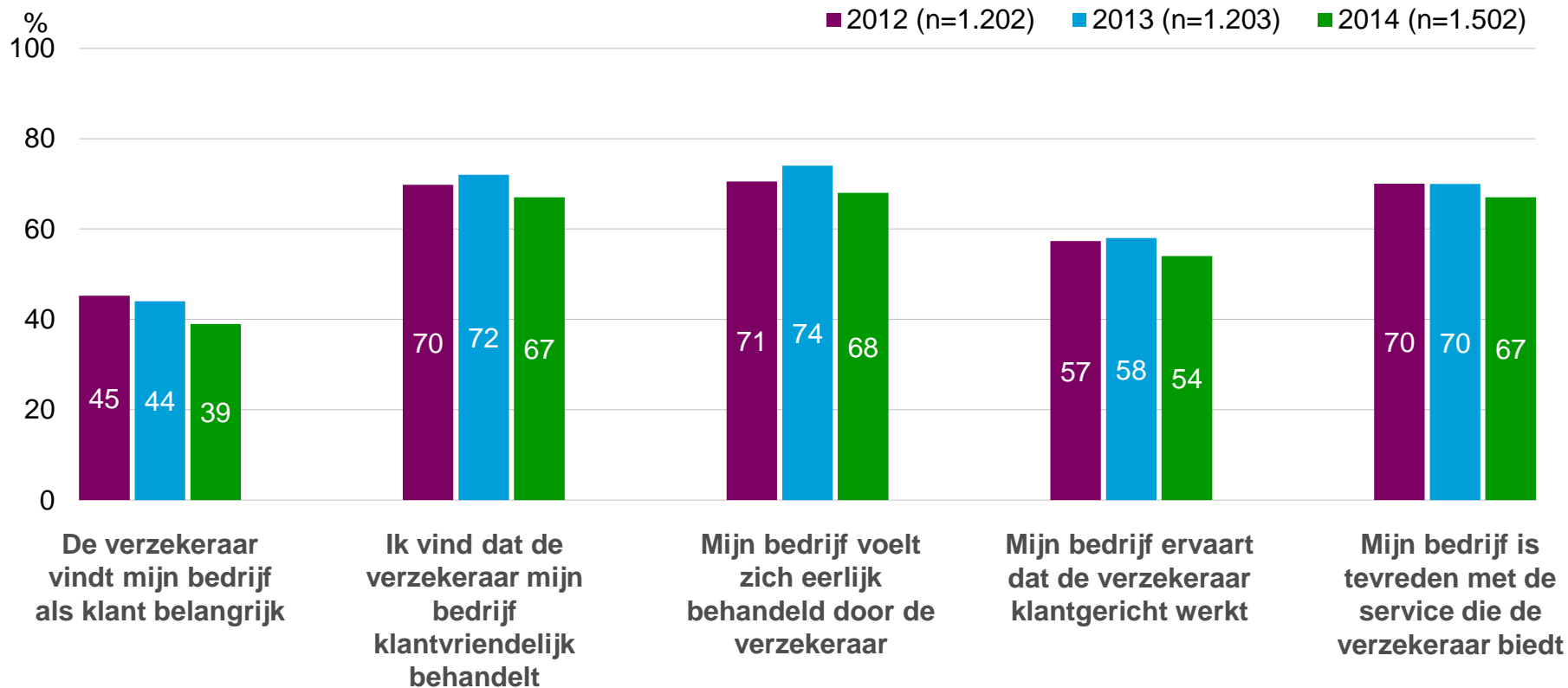
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Klantfocus - Inkomen

Daling zichtbaar voor alle elementen van klantfocus

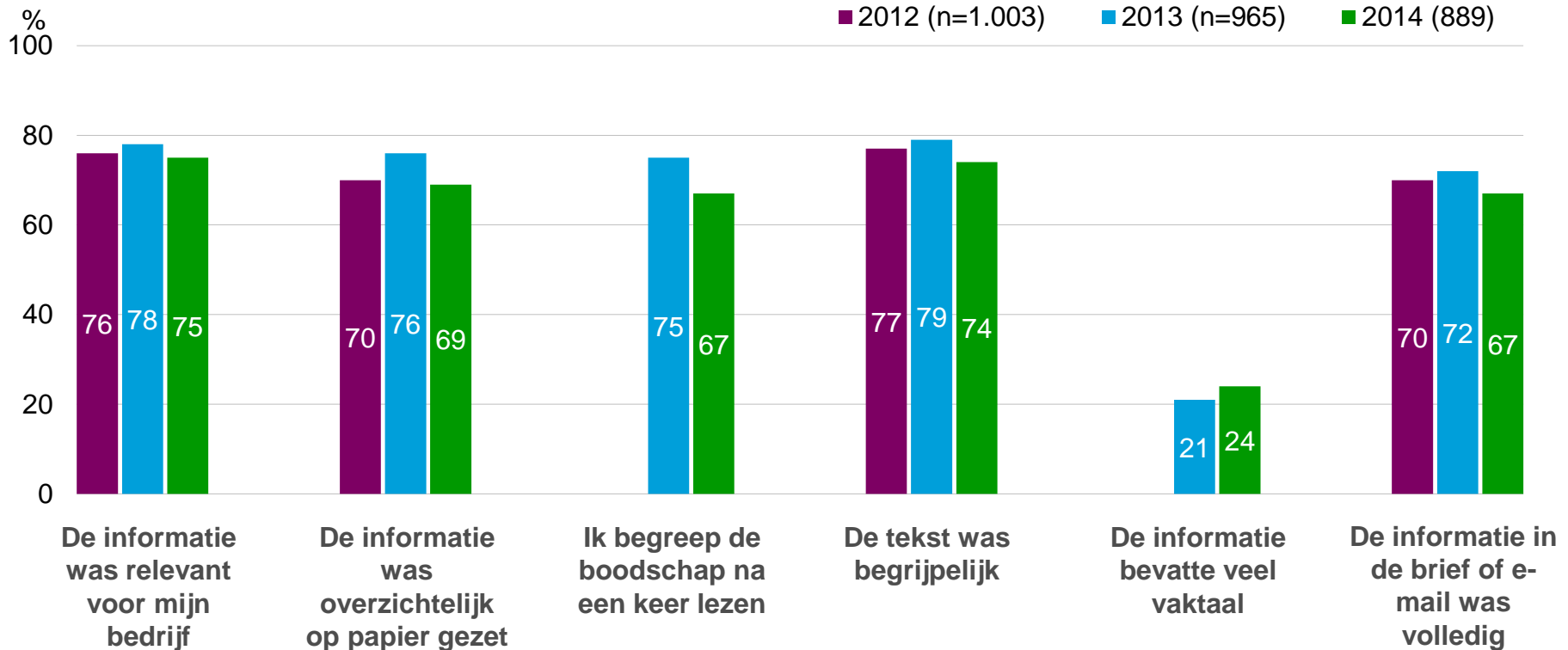
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Schriftelijke communicatie - Leven

Minder positieve resultaten op alle elementen van brieven/e-mails

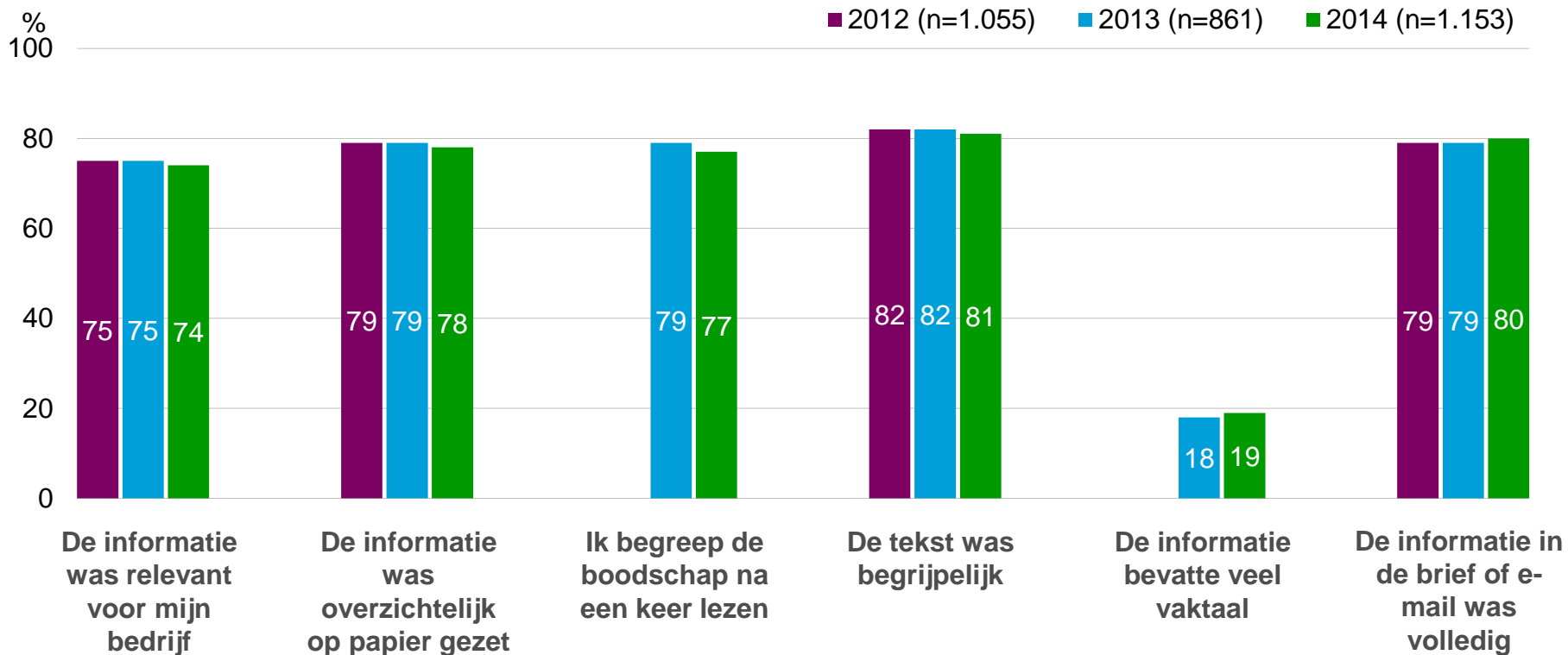
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Schriftelijke communicatie - Schade

Schriftelijke communicatie begrijpelijk en volledig

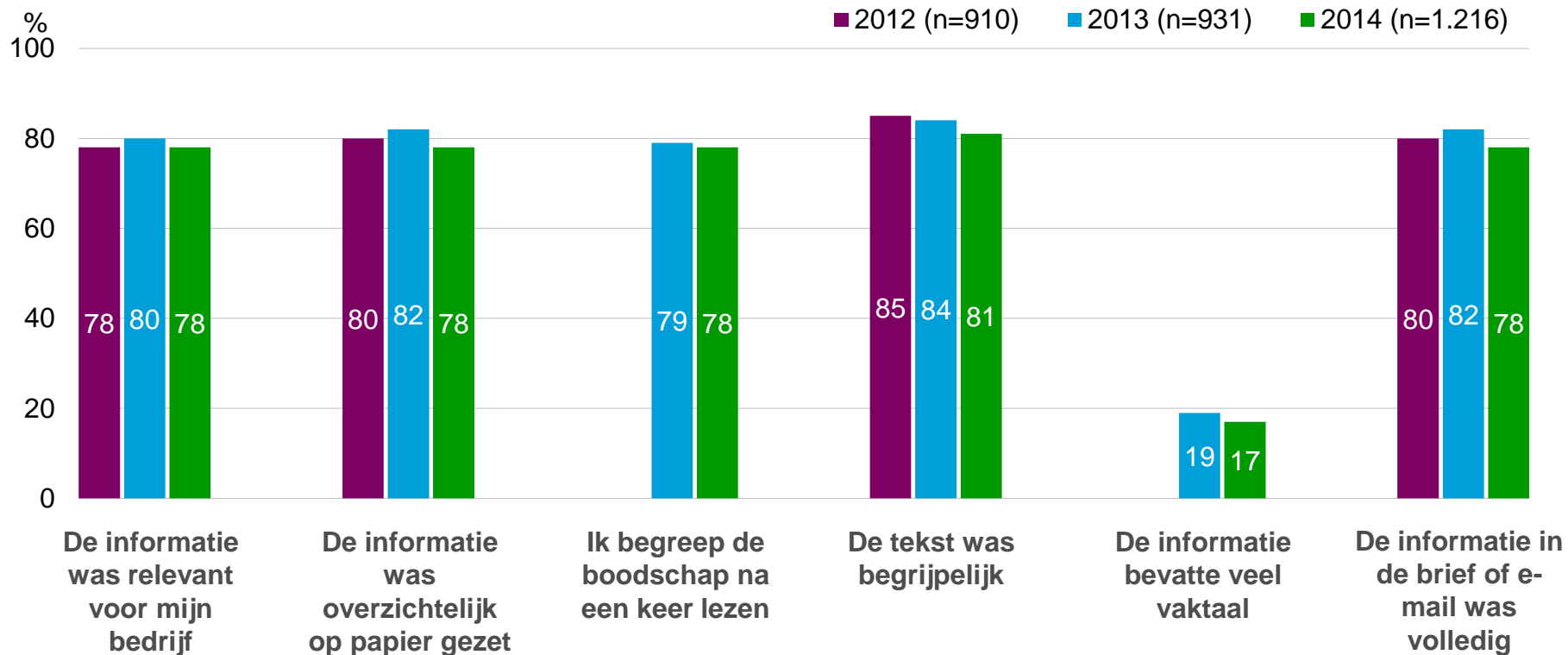
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Schriftelijke communicatie - Inkomen

Minder vaktaal in brieven en e-mails

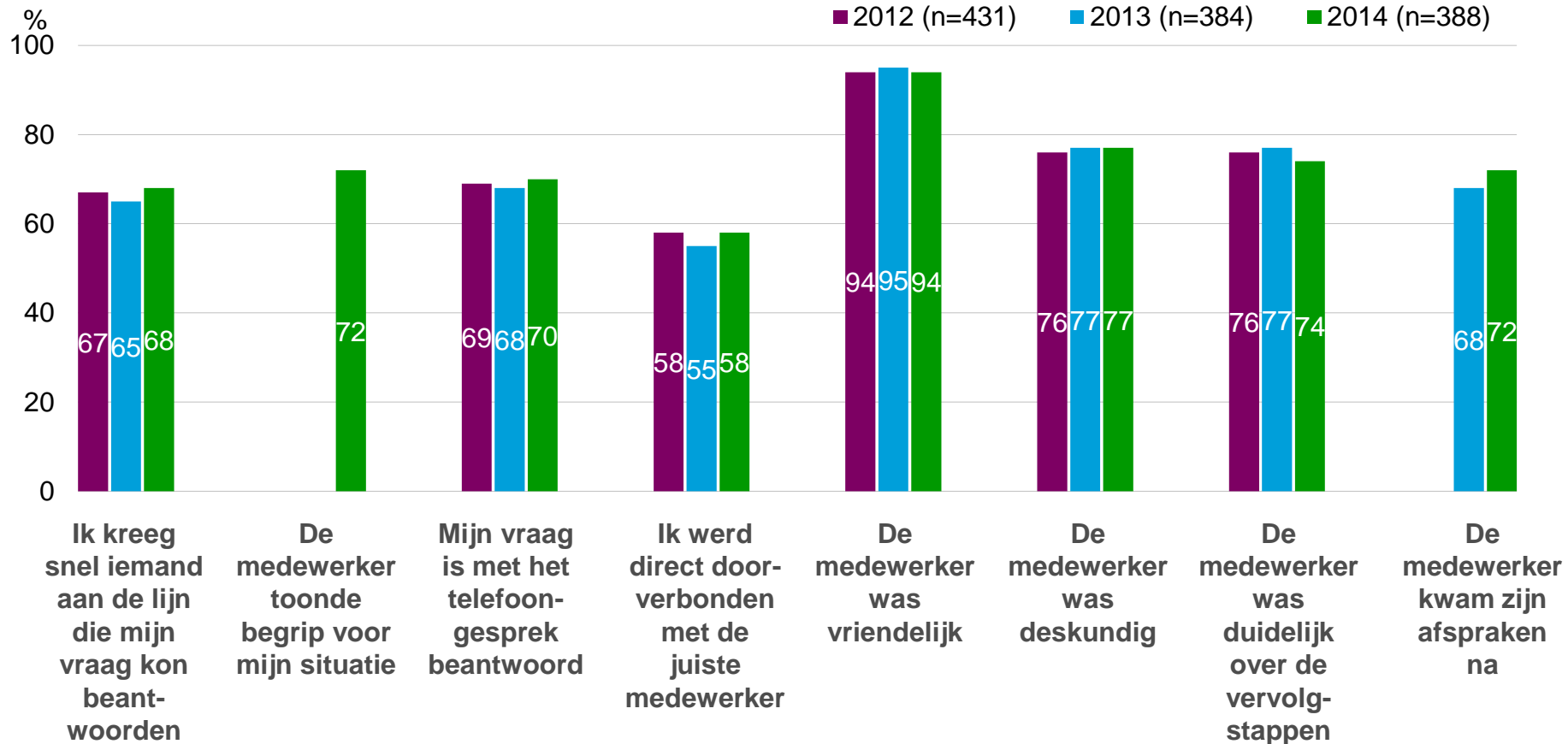
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Telefonische communicatie - Leven

Tevredenheid over deskundigheid en vriendelijkheid medewerkers

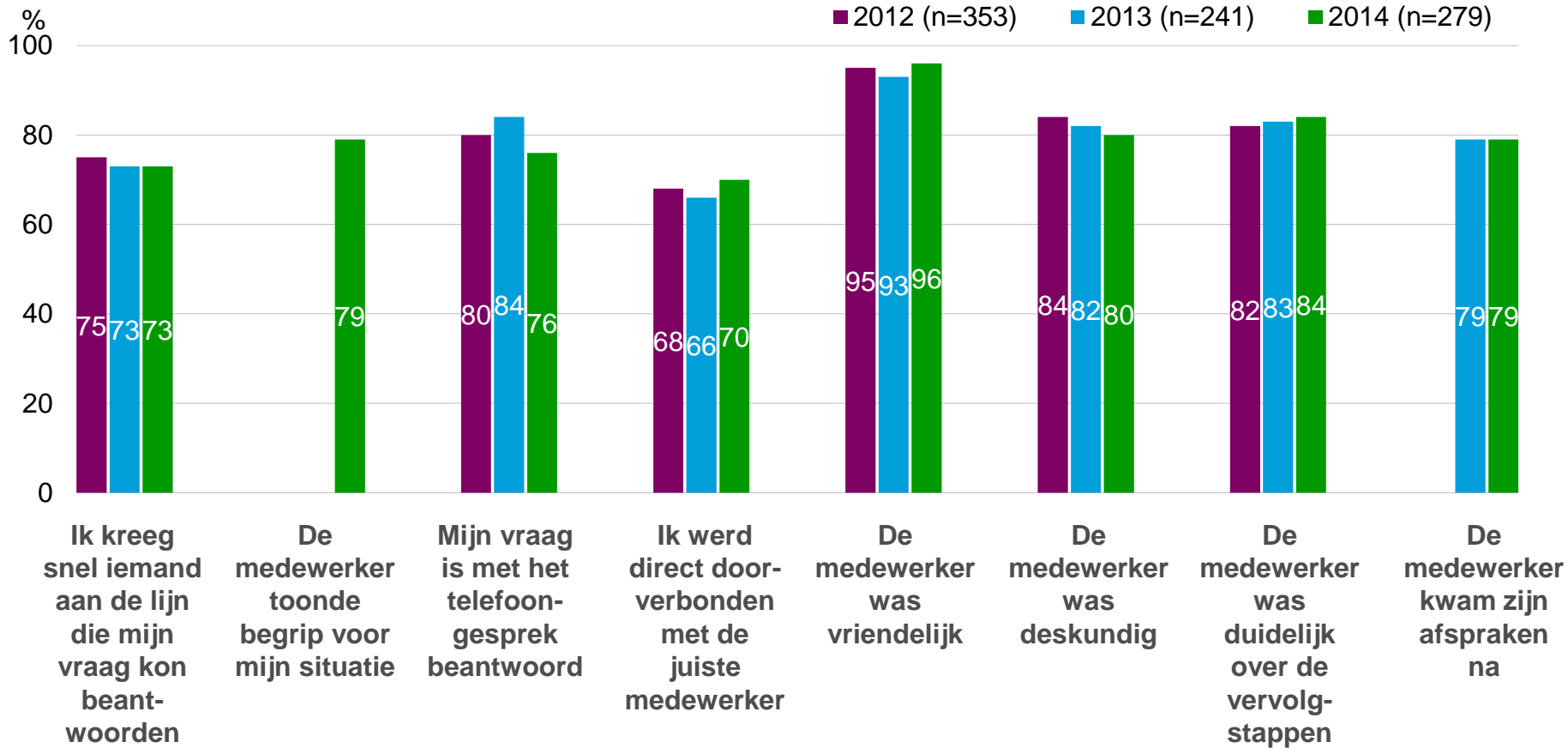
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Telefonische communicatie - Schade

Tevredenheid over duidelijkheid en begrip van medewerkers

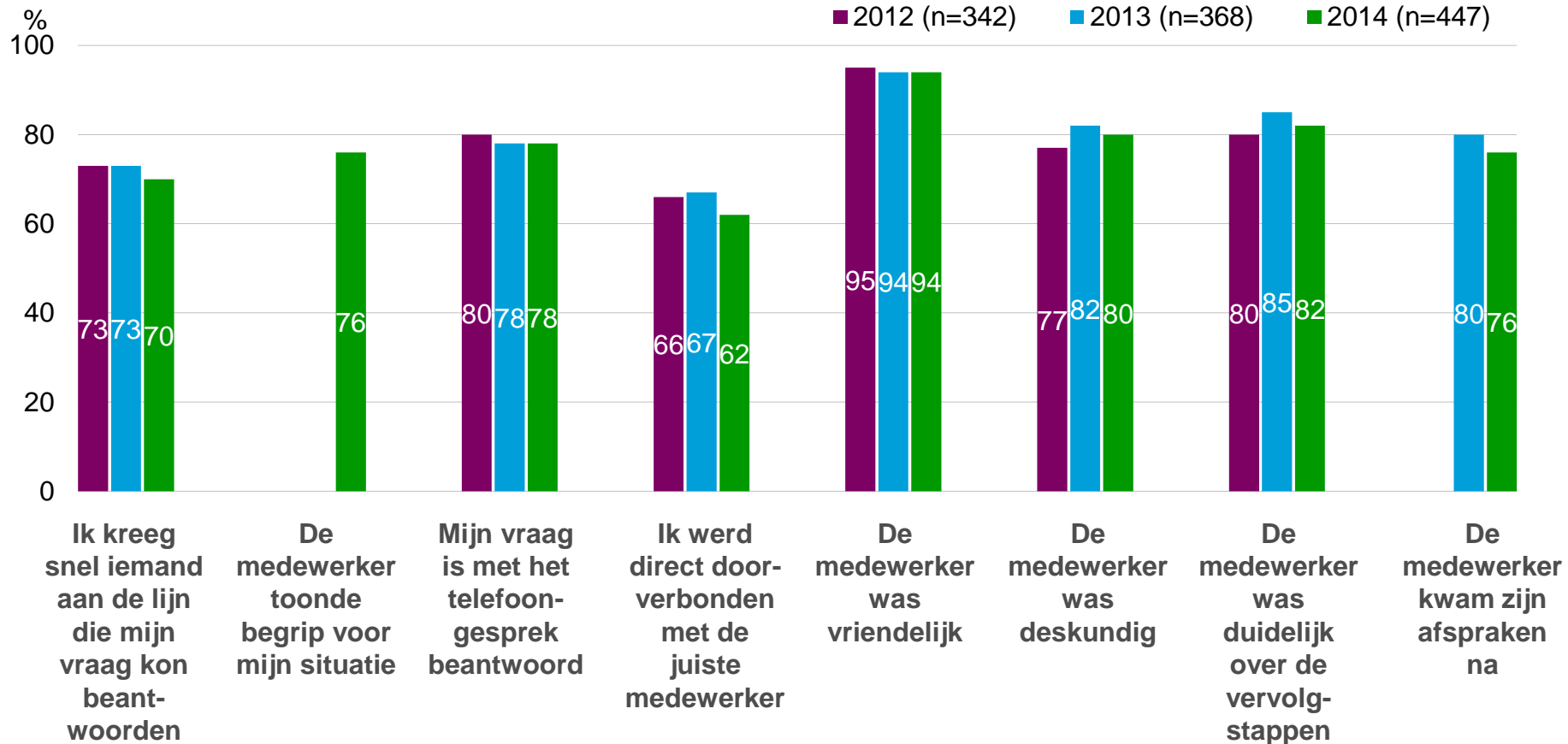
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Telefonische communicatie - Inkomen

Doorverbinden naar de juiste medewerker minst positief

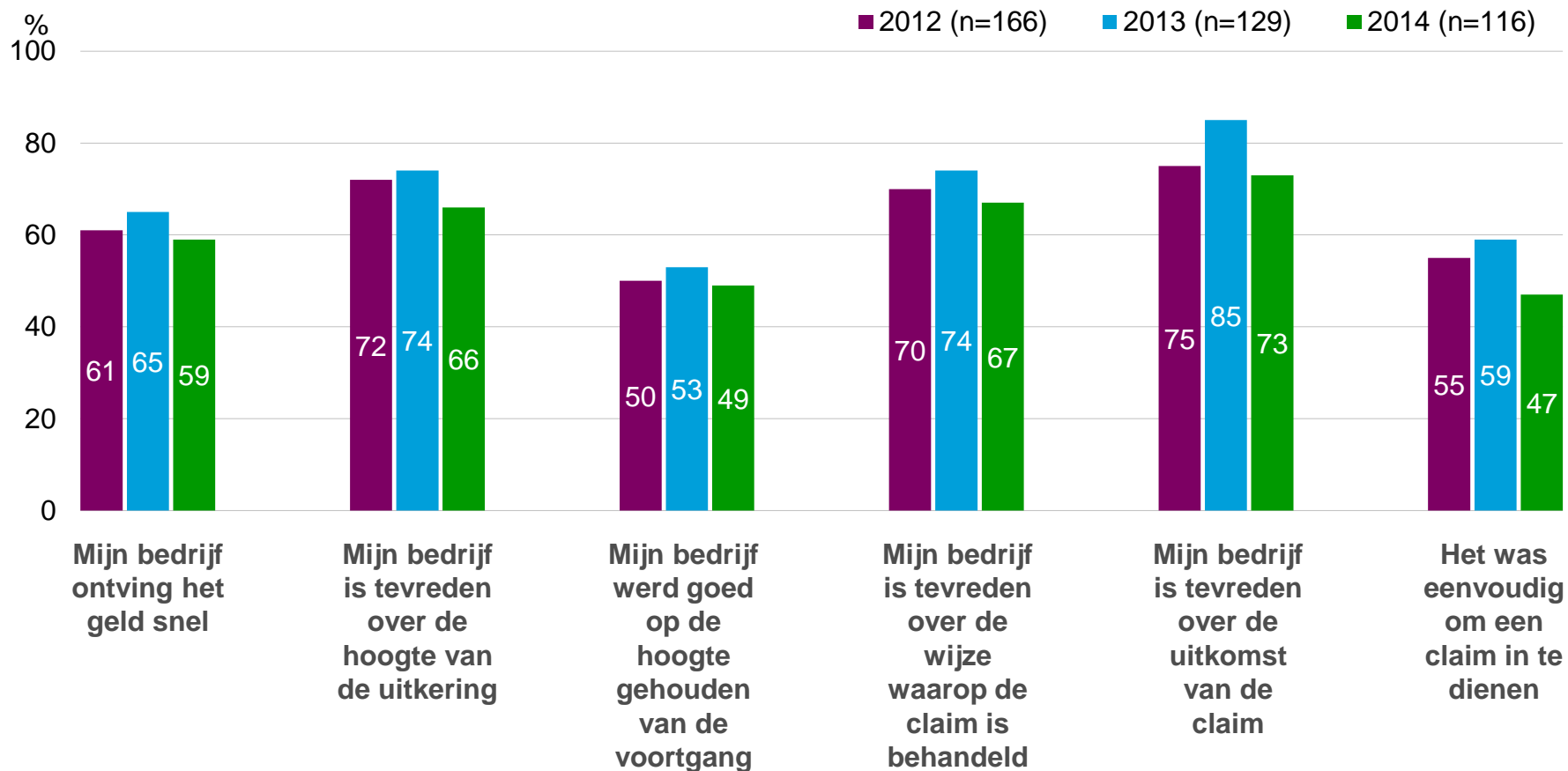
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Claim en uitkering - Leven

Claimbehandeling minder positief gewaardeerd

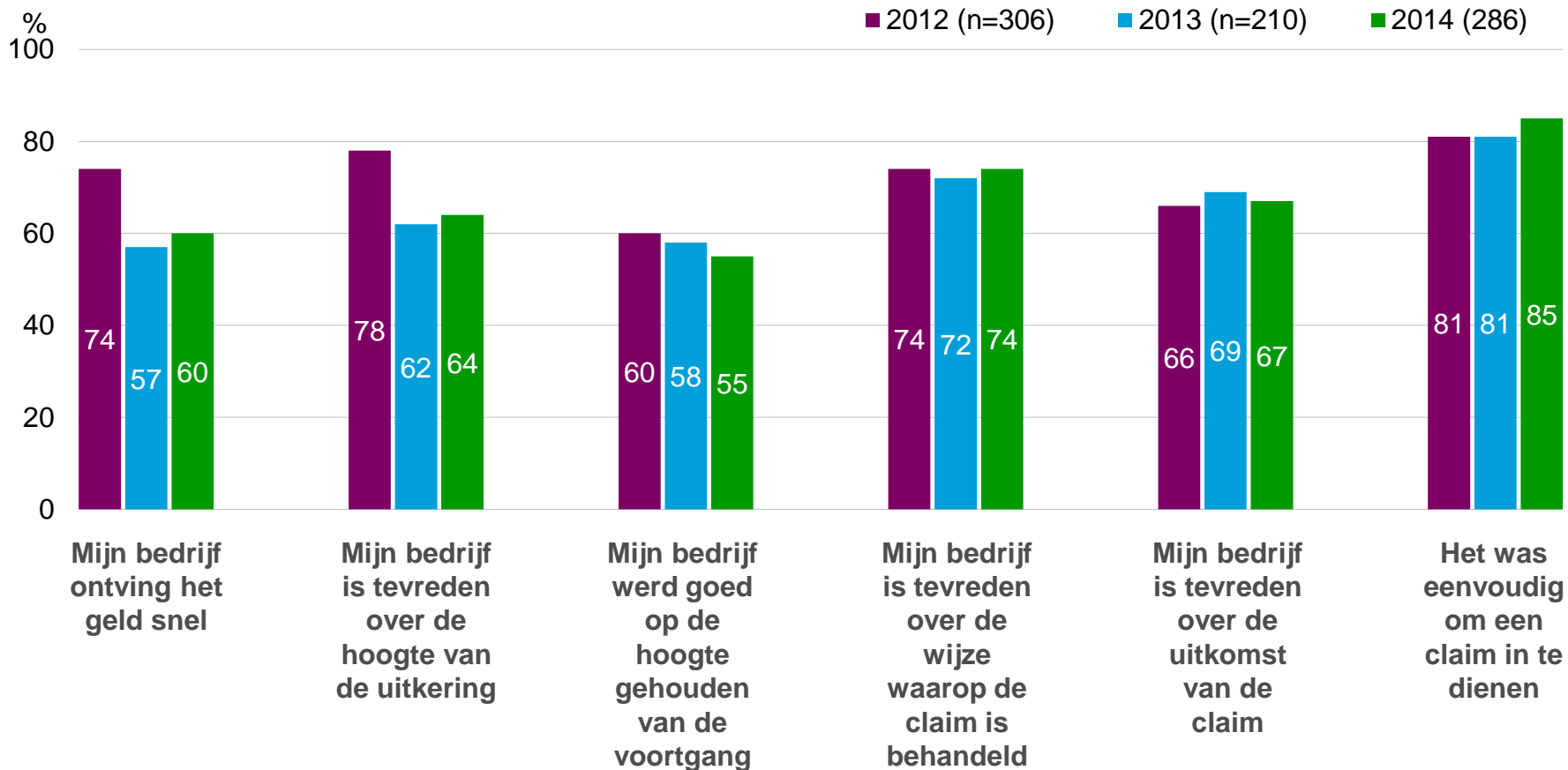
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Claim en uitkering - Schade

Eenvoud om claim in te dienen positief beoordeeld

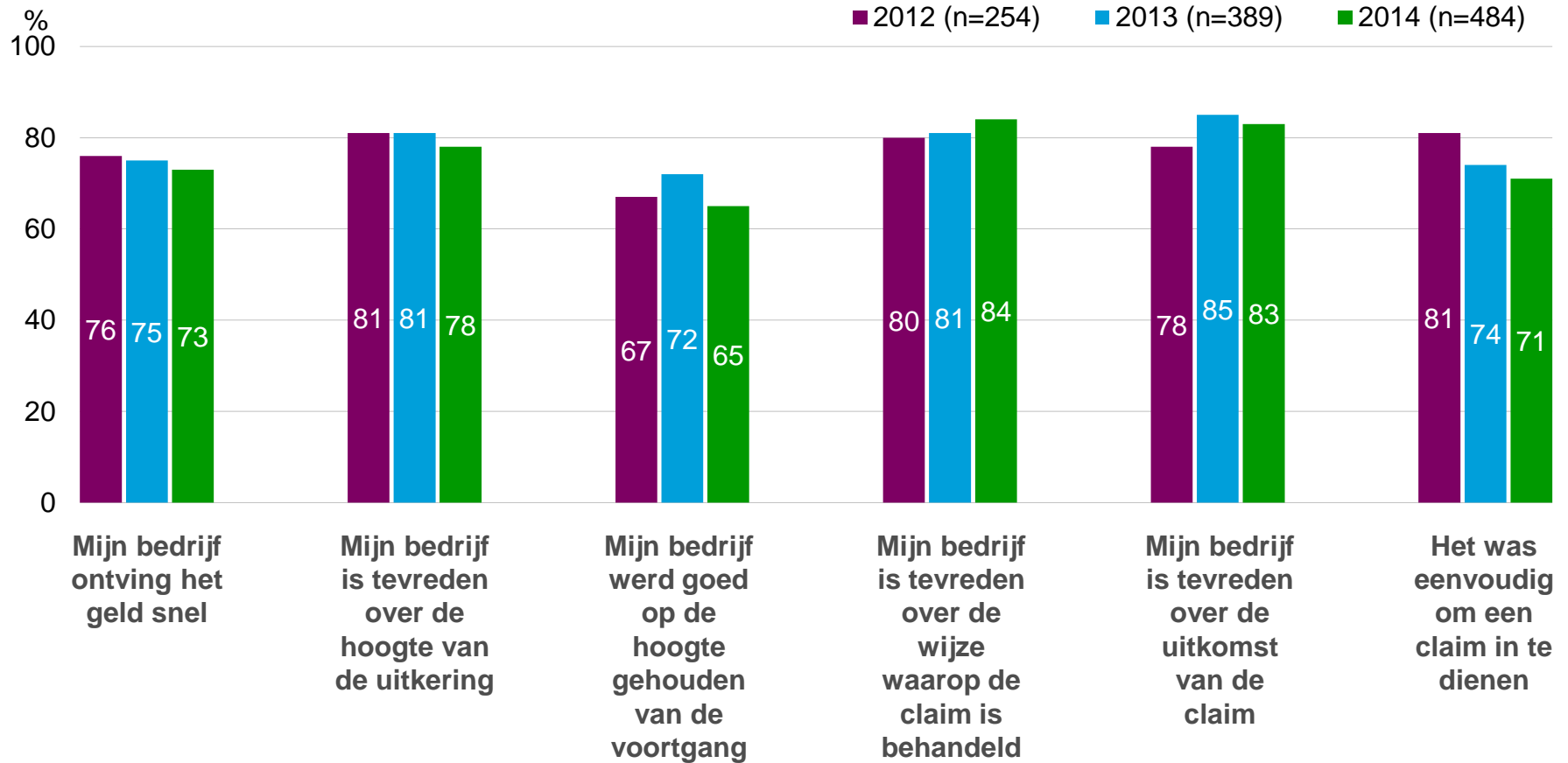
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak



Claim en uitkering - Inkomen

Communicatie over de voortgang minst positief gewaardeerd

Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak





Onderzoeksopzet

Het Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk is een onderzoek naar de tevredenheid van zakelijke klanten van verzekeraars. Voor particuliere klanten bestaat een apart onderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd in drie sectoren: leven (pensioenen), schade en inkomen. In het onderzoek wordt een representatieve steekproef uit de portefeuille van de verzekeraar ondervraagd. Per maatschappij zijn 200 klanten ondervraagd per sector.

In 2014 hebben 9 verzekeraars deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk met de sectoren leven (6), schade (8) en inkomen (7). In totaal is bij 4.265 zakelijke klanten de enquête afgenomen, verdeeld over de sectoren; 1.056 leven, 1.707 schade en 1.502 inkomen.

Het veldwerk is geheel telefonisch uitgevoerd door marktonderzoeksbureau MarketResponse. Het veldwerk vond plaats in de periode 14 mei t/m 21 juli 2014.

