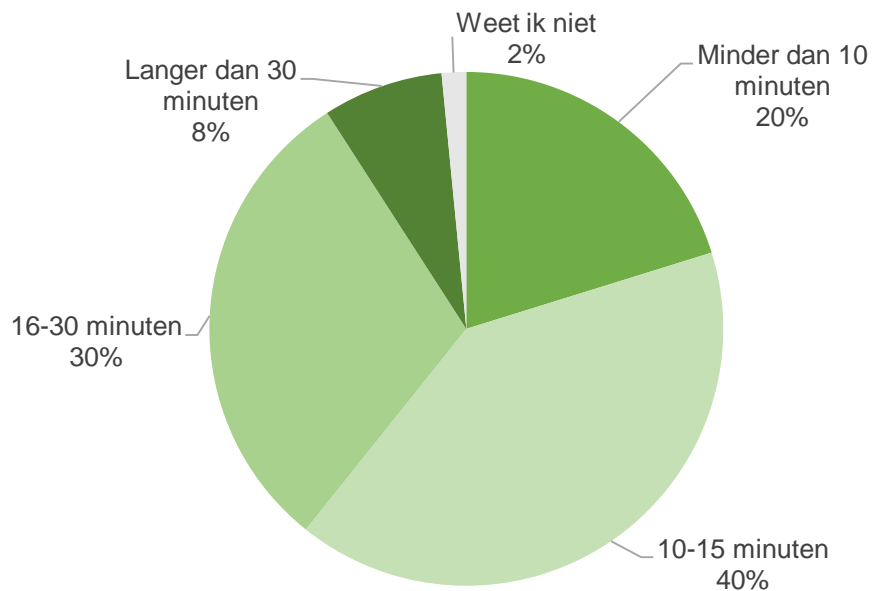




Resultaten enquête consumentenonderzoek papieren schadeformulier

Onderzoek is gehouden onder ruim 700 consumenten die in 2015 en/of in 2016 een papieren schadeformulier hebben ingevuld.

Vraag 1 Hoe lang deden respondenten over het invullen van het schadeformulier?



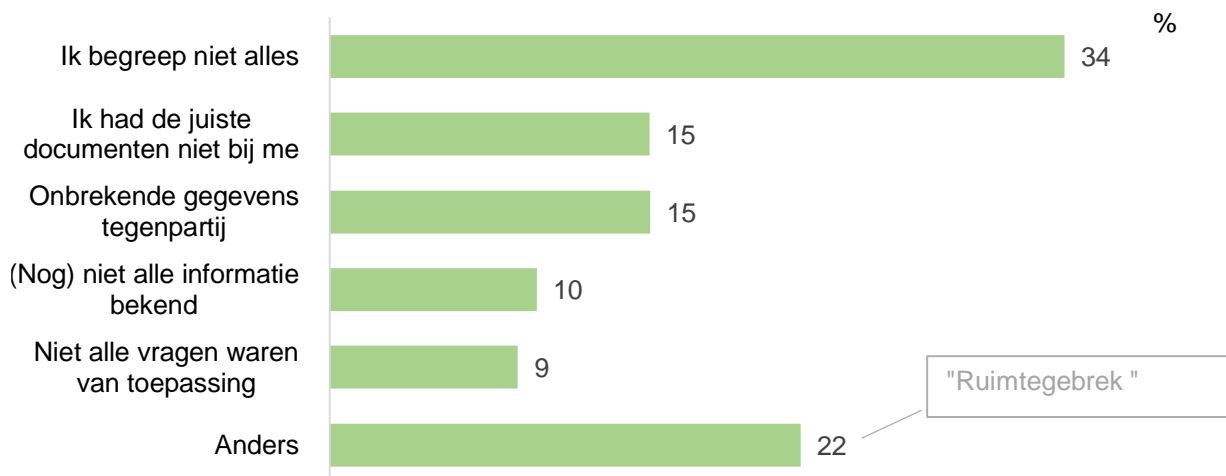
Vraag 2 Hebben respondenten alle gevraagde gegevens op het schadeformulier kunnen invullen?

83% van de respondenten heeft alles kunnen invullen op het schadeformulier. **16%** van de respondenten heeft niet alles kunnen invullen op het schadeformulier en **1%** weet het niet.

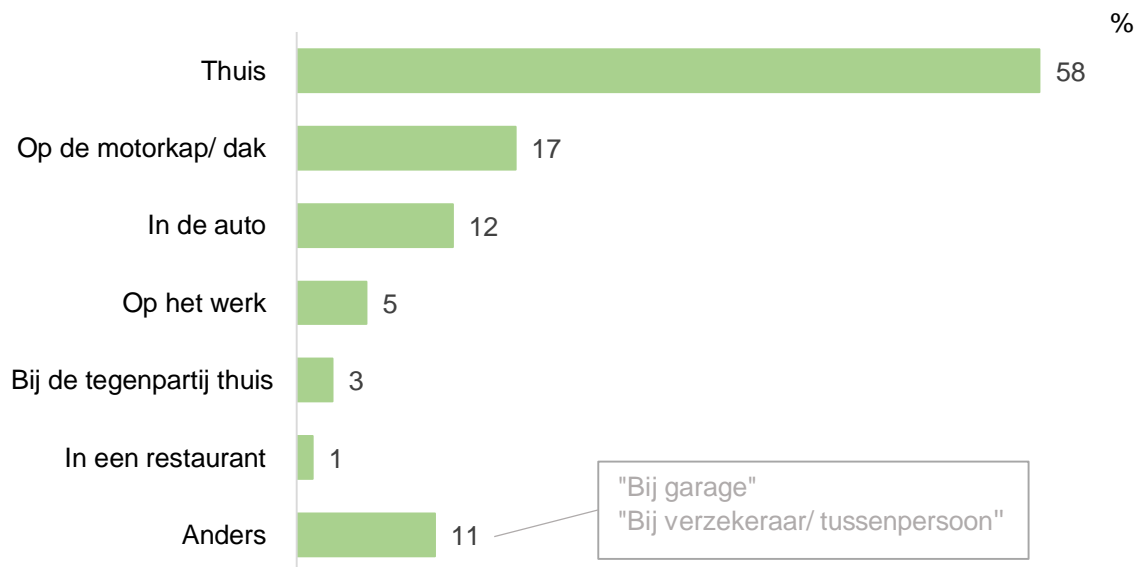


Vraag 3 *Waarom hebben respondenten niet alle gevraagde gegevens kunnen invullen?*

16% van de respondenten heeft niet alles kunnen invullen, deze groep geeft hiervoor de volgende redenen:

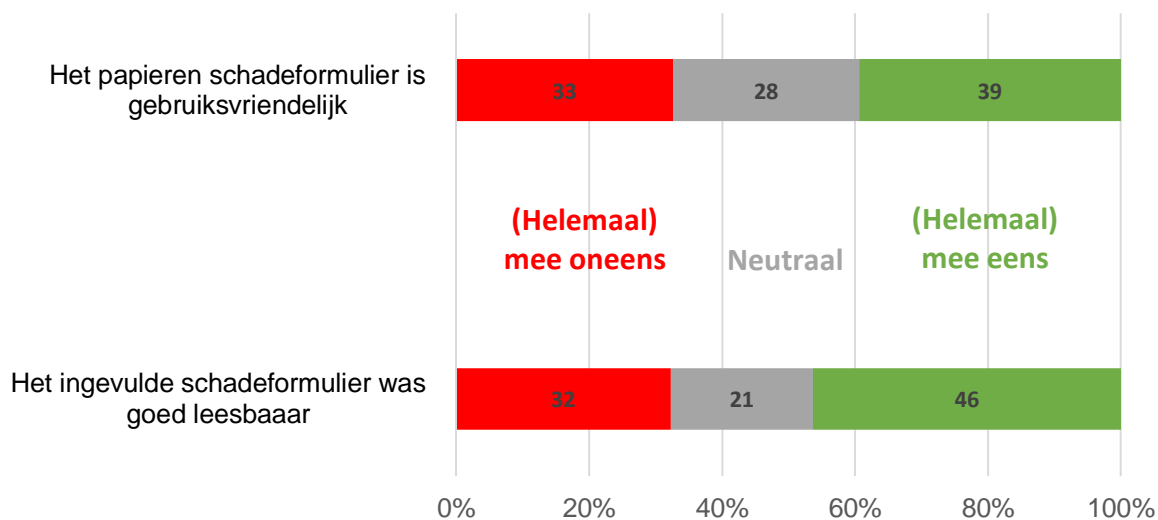


Vraag 4 *Waar hebben respondenten het schadeformulier ingevuld?*





Vraag 5 Vonden respondenten het papieren schadeformulier leesbaar en gebruiksvriendelijk?



Vraag 6. Kennen respondenten de 'Mobielschadenmelden' app?

89% geeft aan nog nooit gehoord te hebben van de 'Mobielschadenmelden' app. 1% weet het niet.

10% heeft wel eens gehoord van de 'Mobielschadenmelden' app, van deze groep heeft 21% de app ook wel eens gebruikt.

Onderzoeksverantwoording

- Het onderzoek heeft plaatsgevonden van vrijdag 5 februari t/m woensdag 10 februari
- Het gaat om kwantitatief online onderzoek in opdracht van het Verbond van Verzekeraars waarbij gebruik is gemaakt van het GfK panel.
- De doelgroep bestaat uit personen die in 2015 en/of in 2016 een schadeformulier hebben ingevuld.
- Bruto zijn n=900 respondenten uitgezet. Netto hebben n=713 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Het responspercentage bedraagt 79%.