

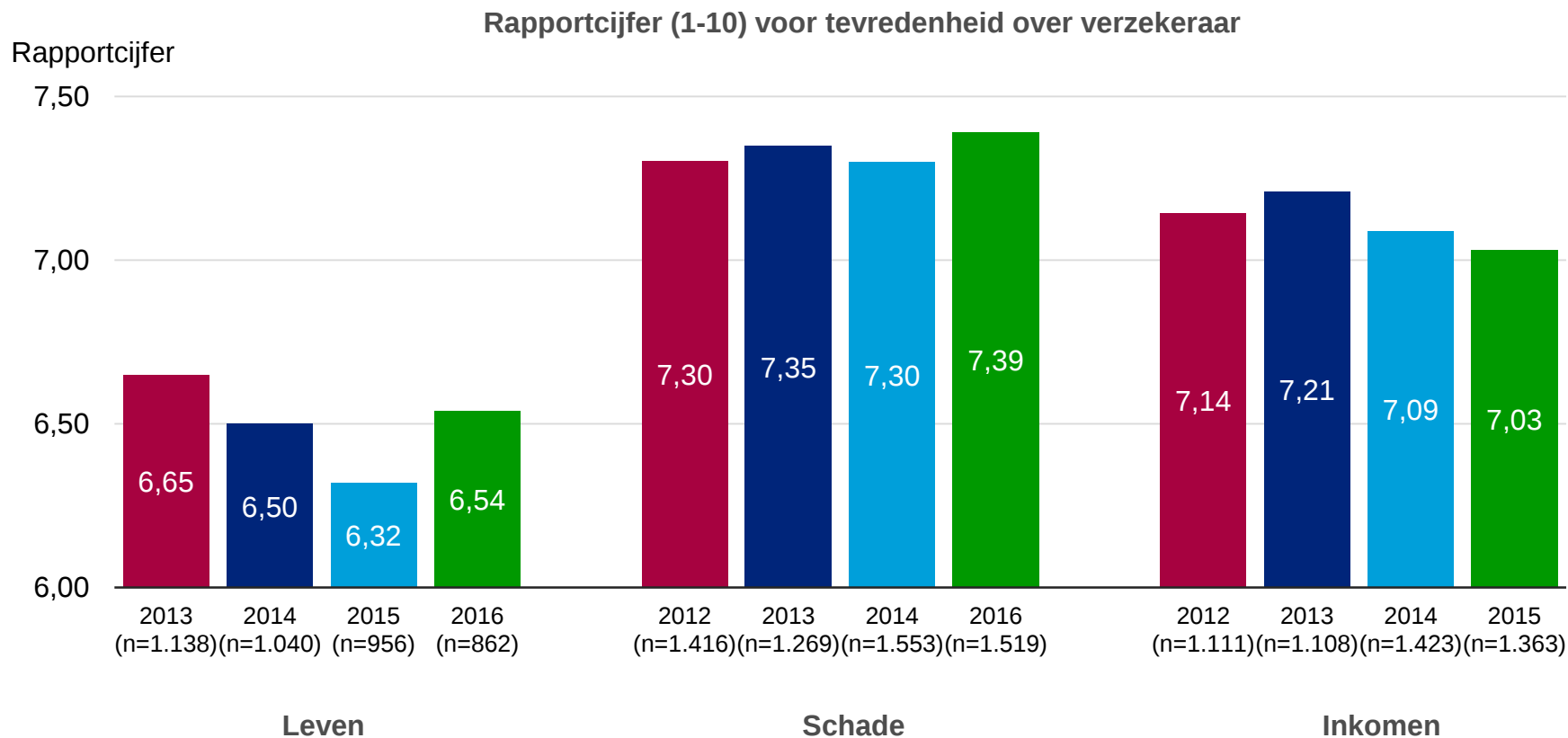
Klanttevredenheidsonderzoek

Zakelijk 2016



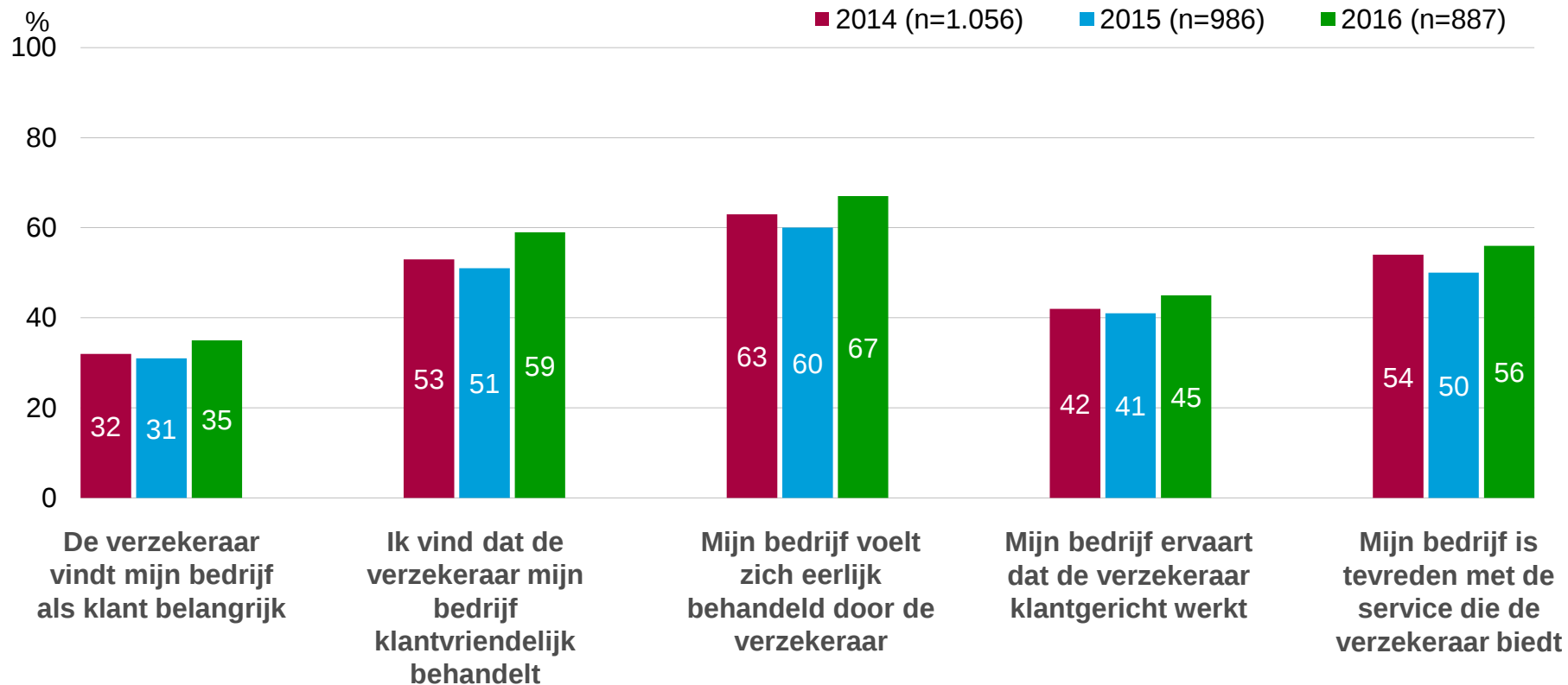
VERBOND VAN VERZEKERAARS

Rapportcijfer



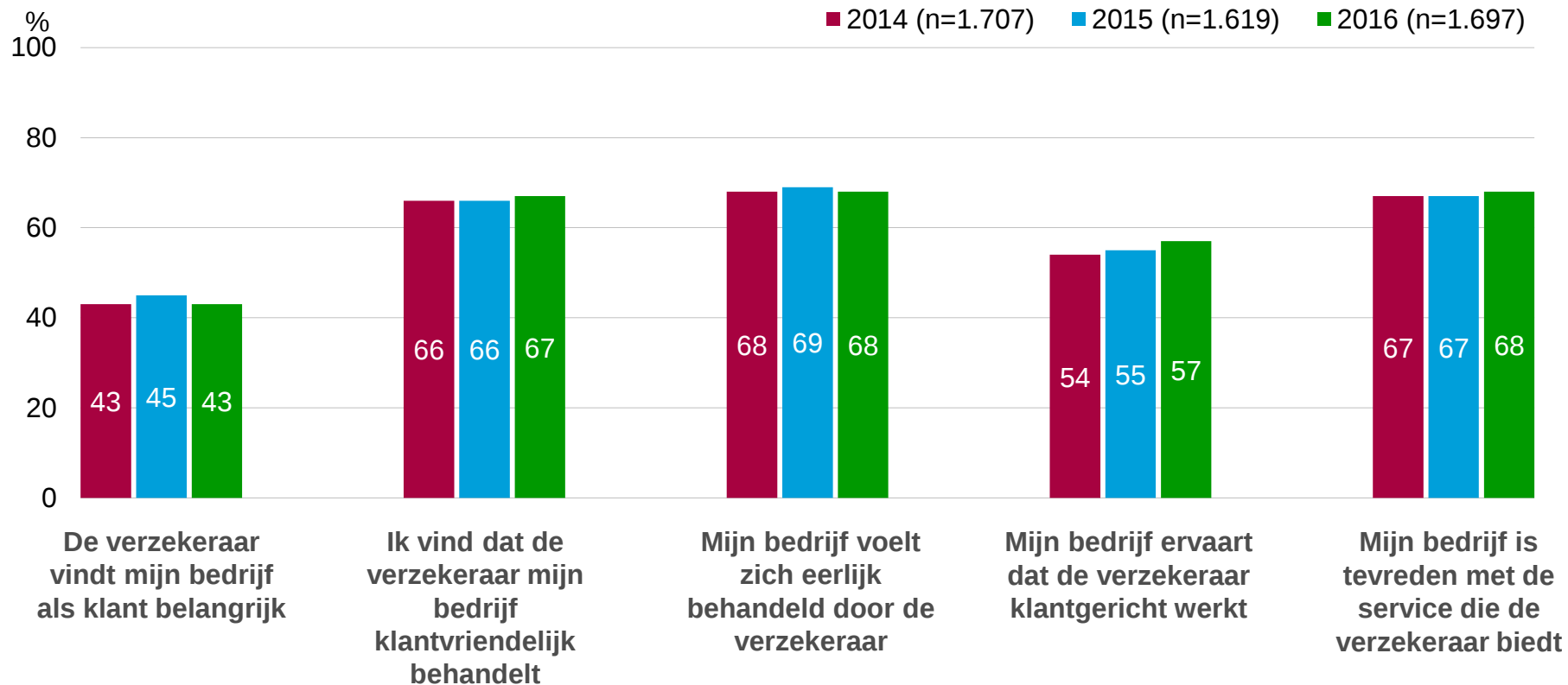
Klantfocus - Leven

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



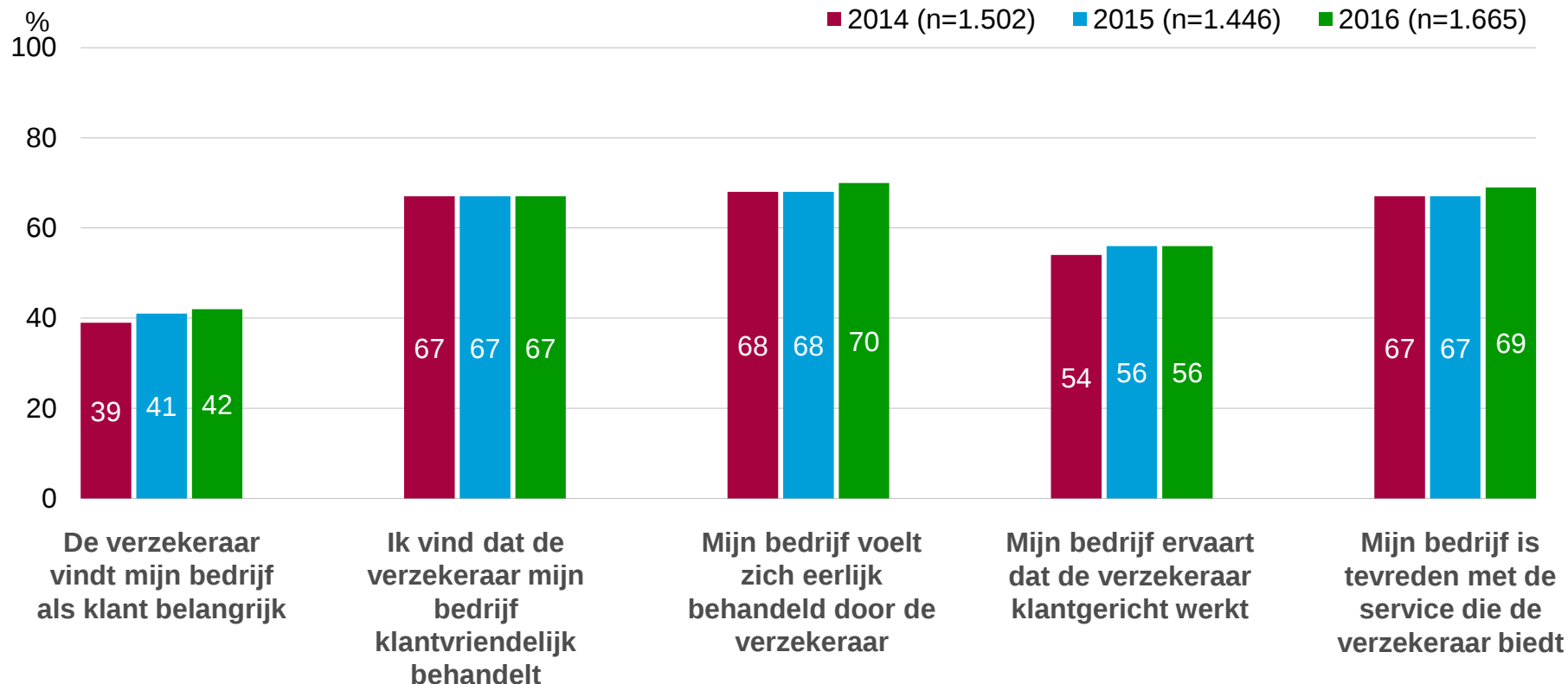
Klantfocus - Schade

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



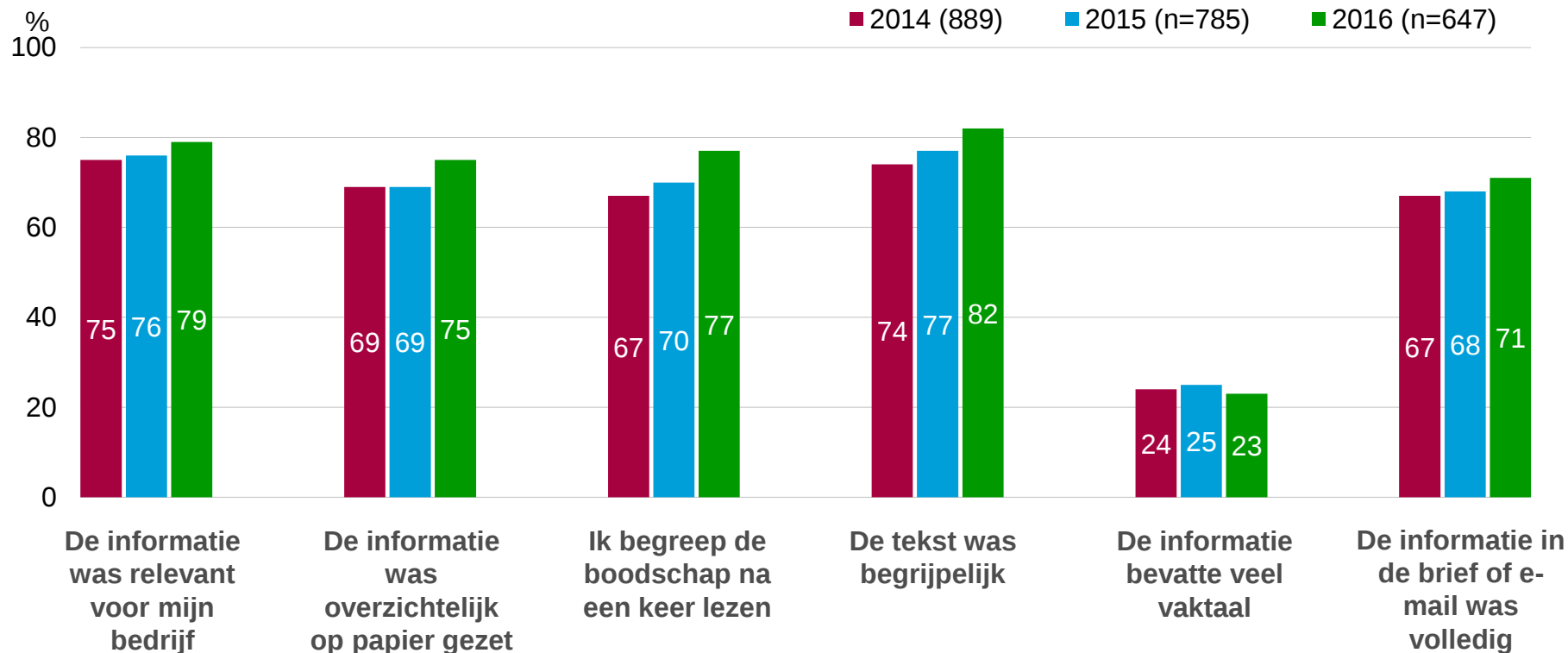
Klantfocus - Inkomen

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



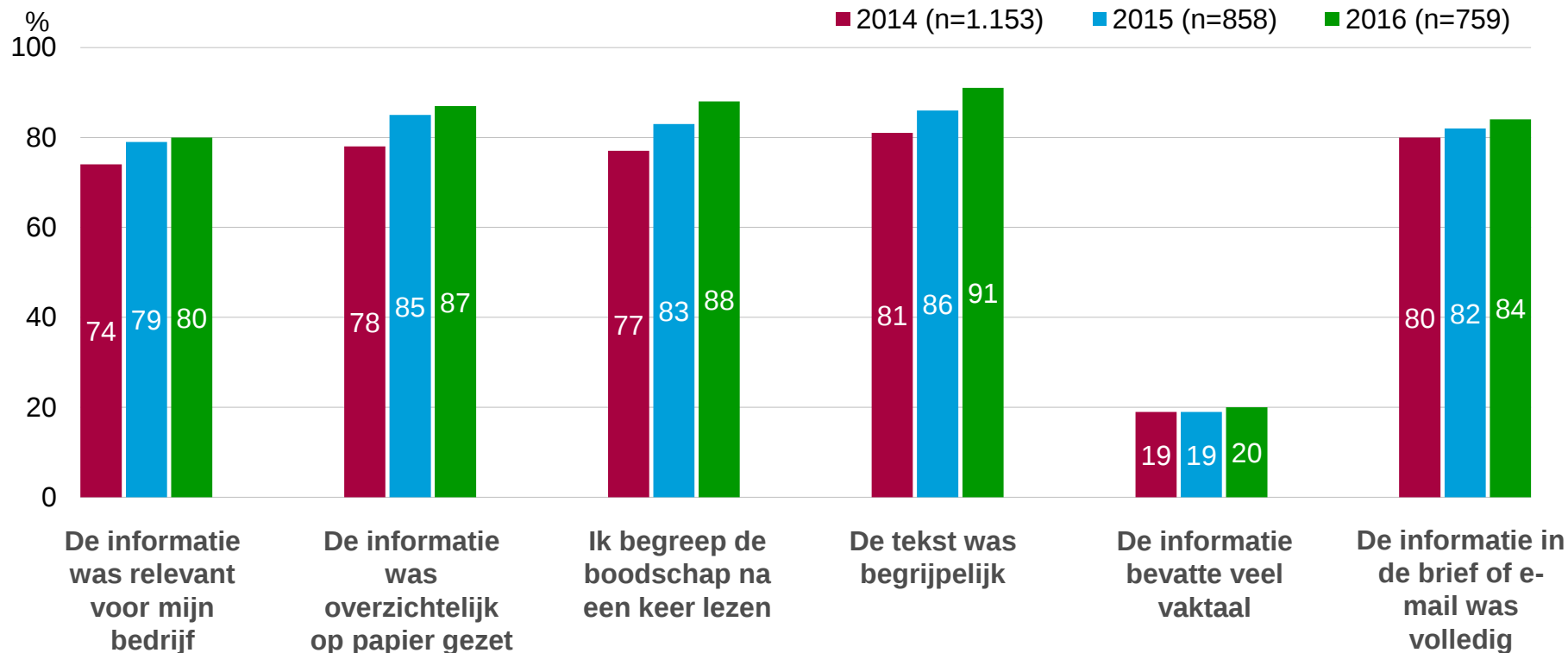
Schriftelijke communicatie - Leven

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



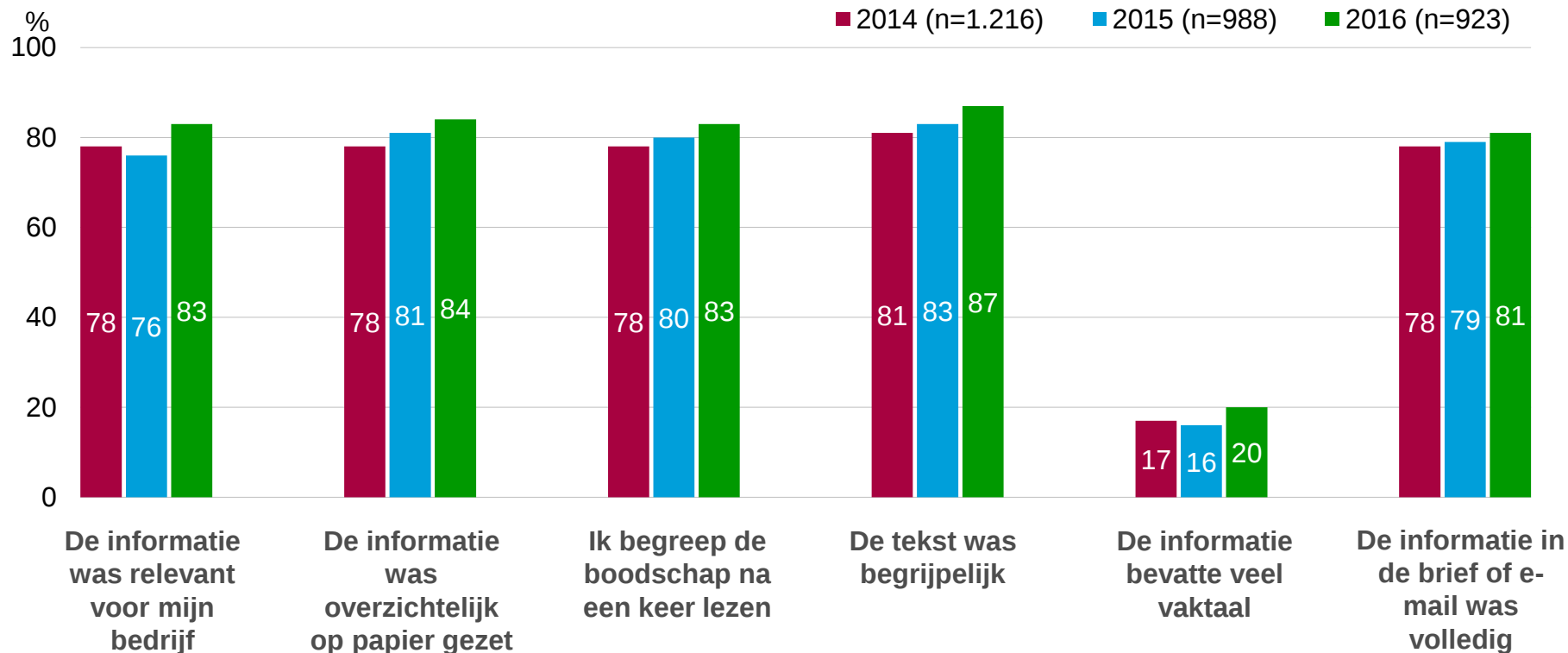
Schriftelijke communicatie - Schade

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



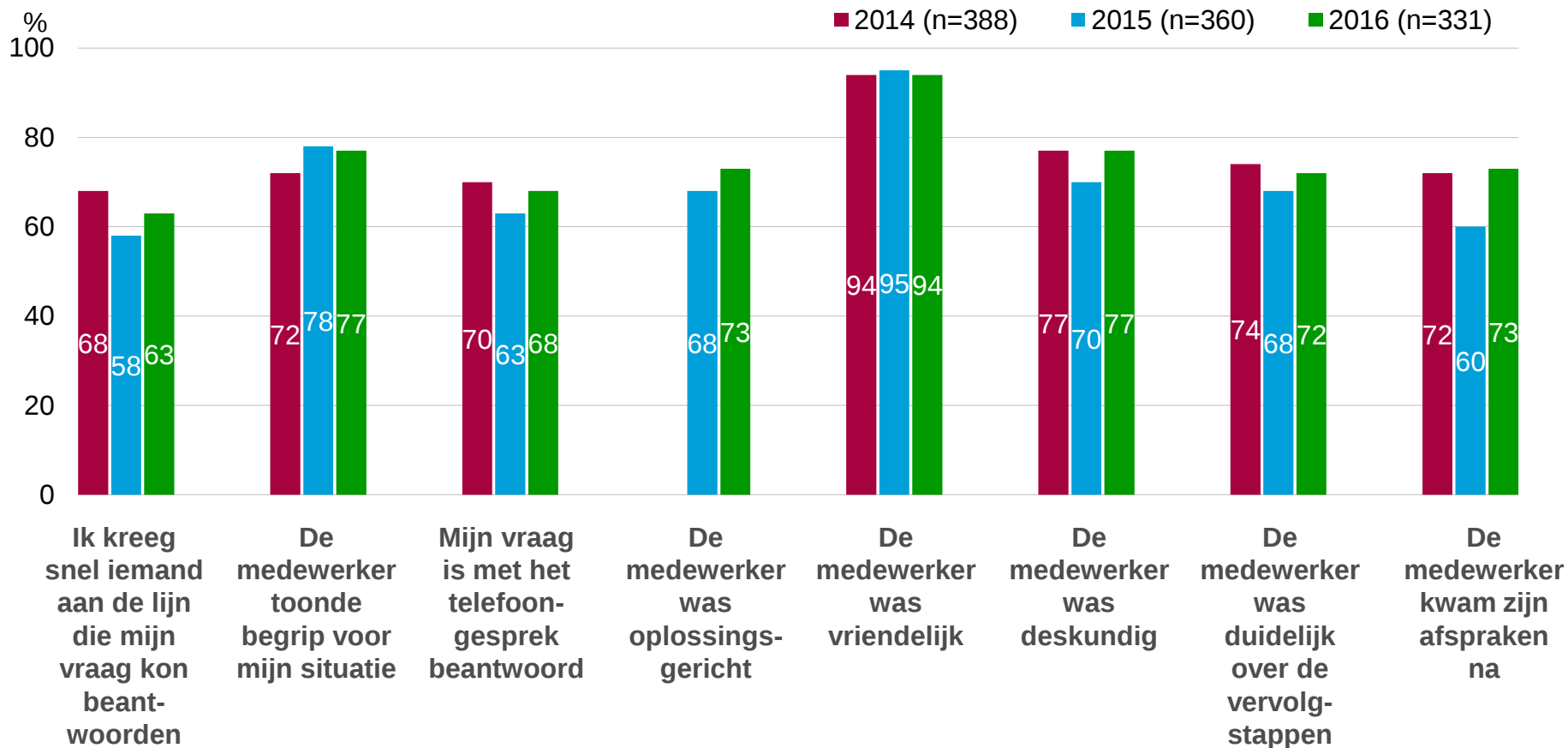
Schriftelijke communicatie - Inkomen

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



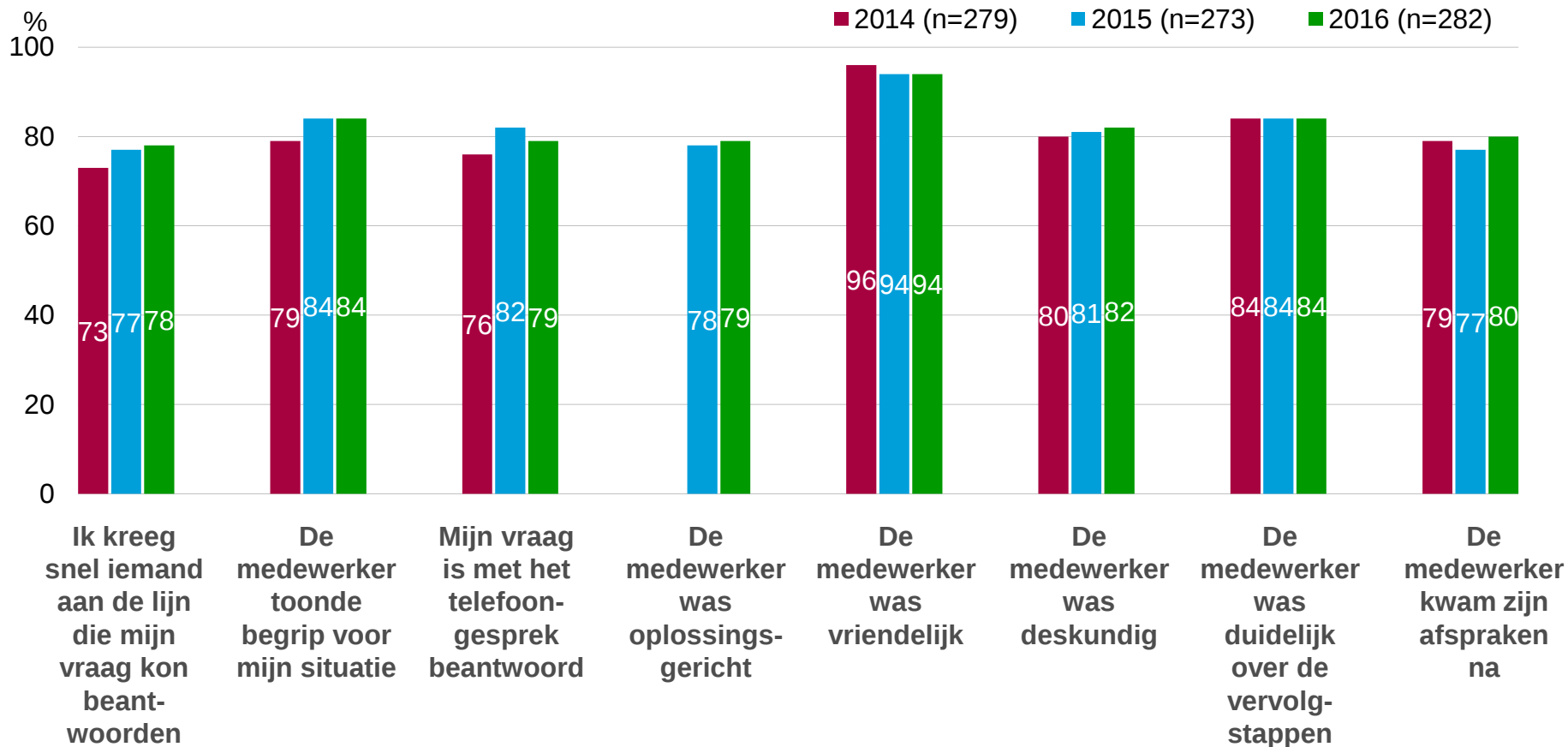
Telefonische communicatie - Leven

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



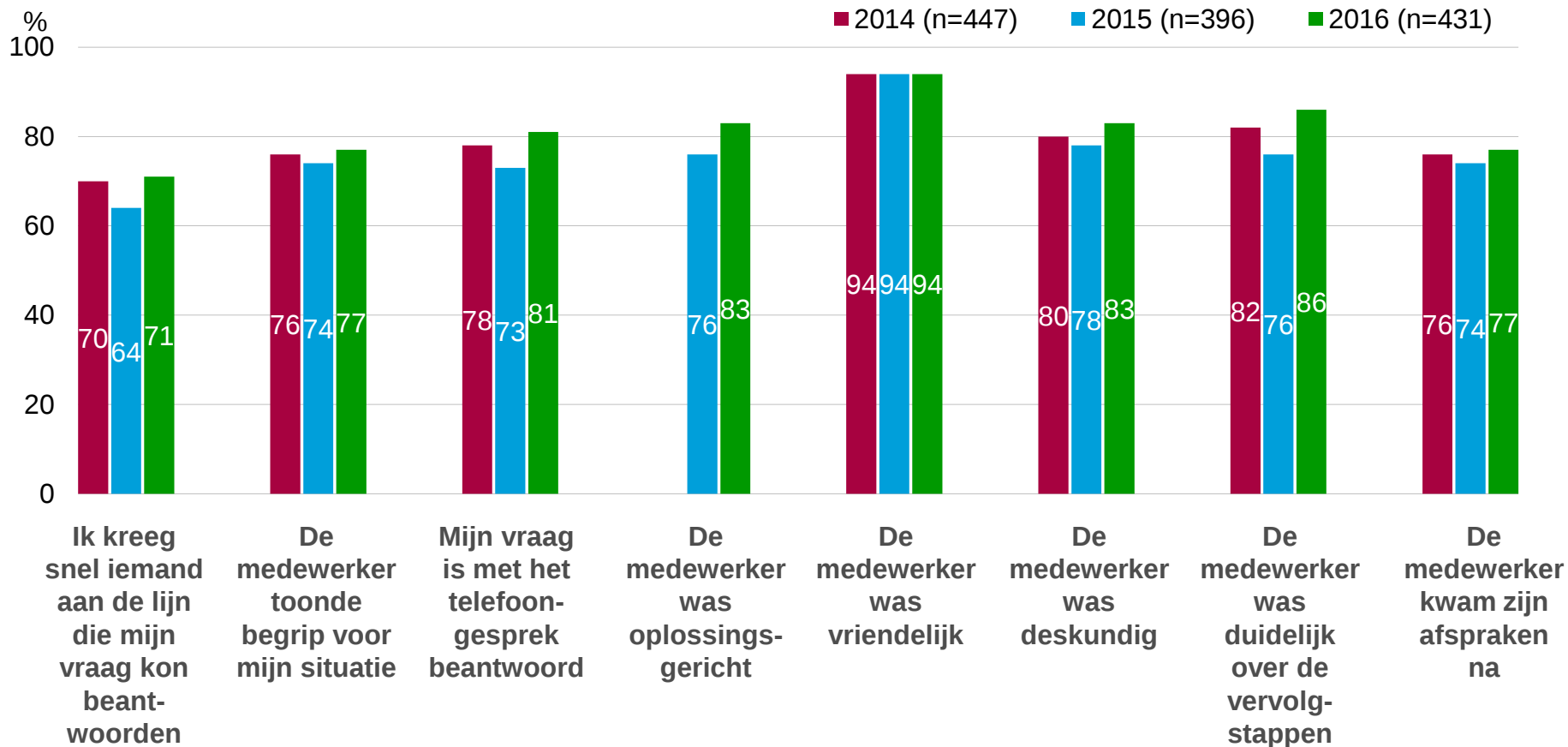
Telefonische communicatie - Schade

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



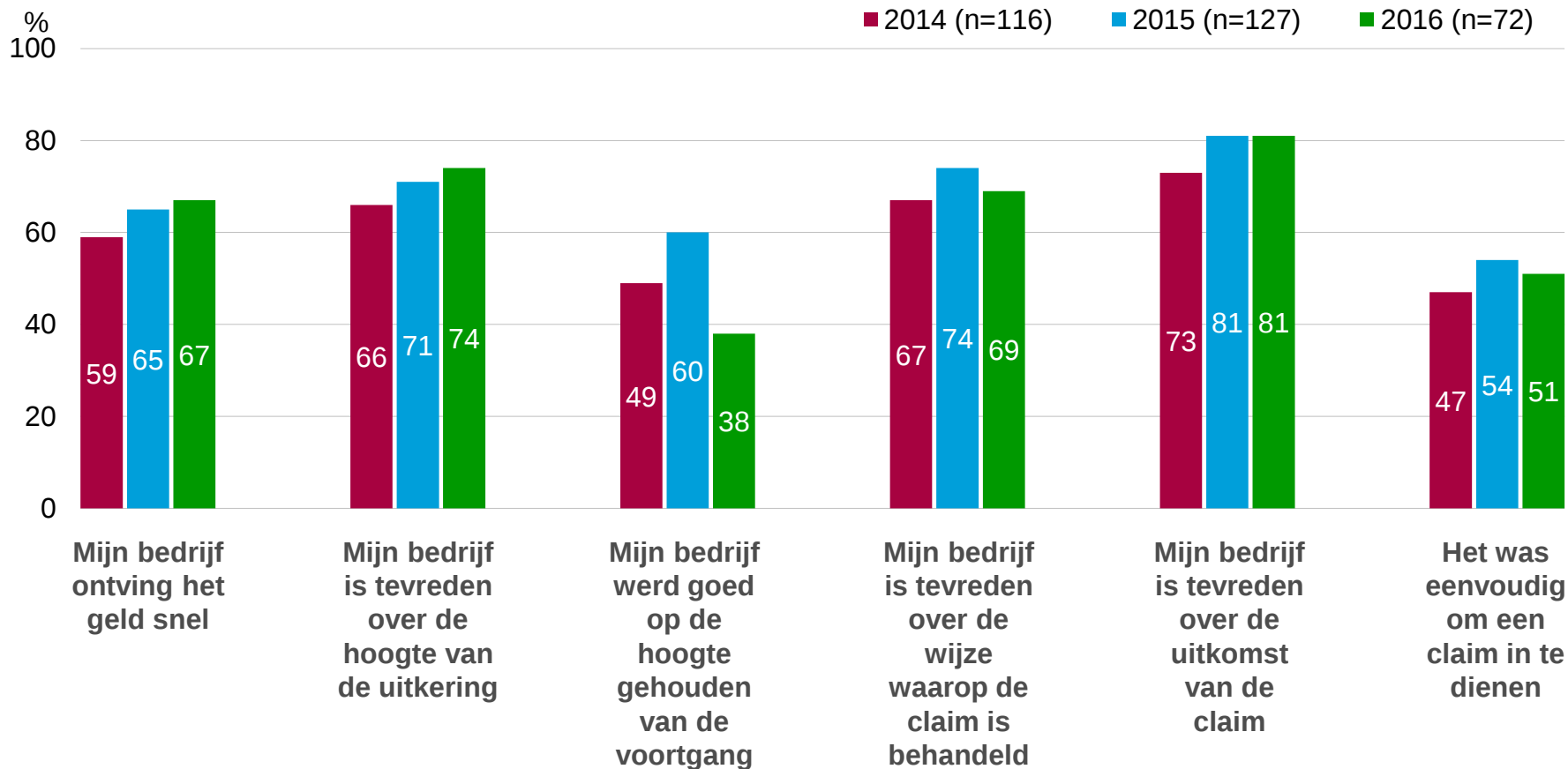
Telefonische communicatie - Inkomen

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



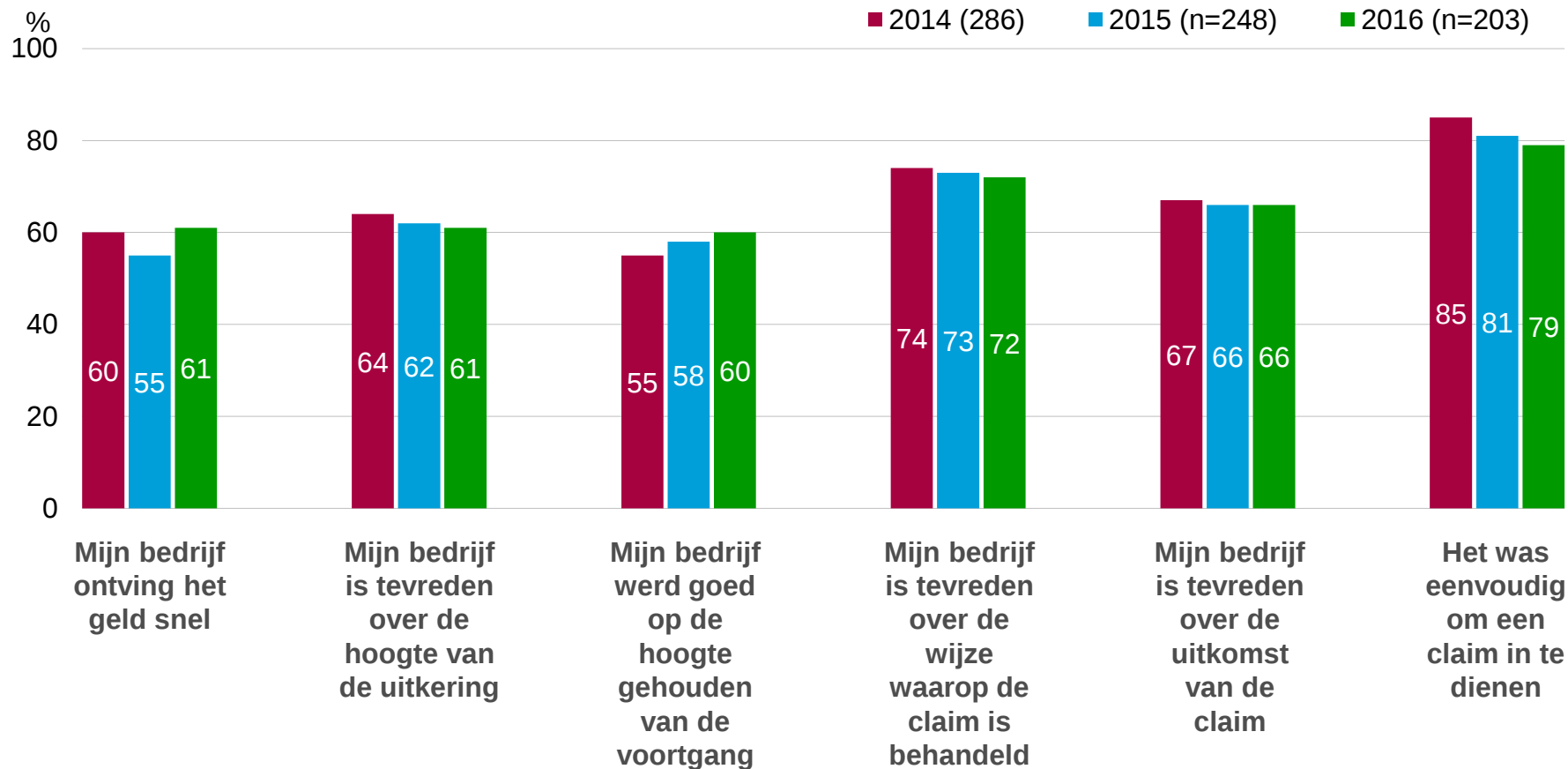
Claim en uitkering - Leven

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



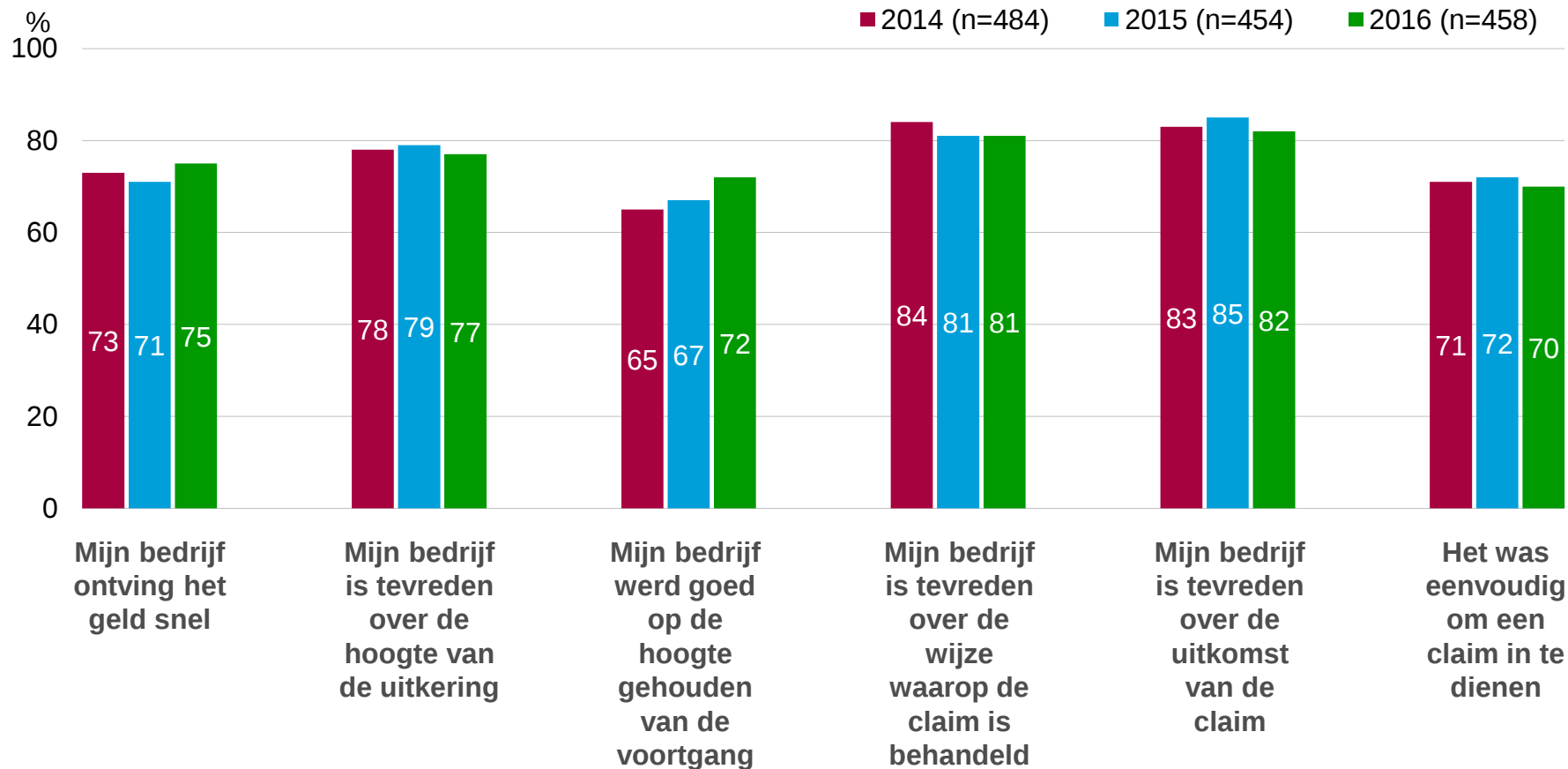
Claim en uitkering - Schade

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



Claim en uitkering - Inkomen

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. 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 2016 hebben 11 verzekeraars deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk met de sectoren leven (5), schade (8) en inkomen (8). In totaal is bij 4.249 zakelijke klanten de enquête afgenomen, verdeeld over de sectoren; 887 leven, 1.697 schade en 1.665 inkomen.

Het veldwerk is geheel telefonisch uitgevoerd door marktonderzoeksbureau SAMR. Het veldwerk vond plaats in de periode 10 mei t/m 25 juli 2016.