

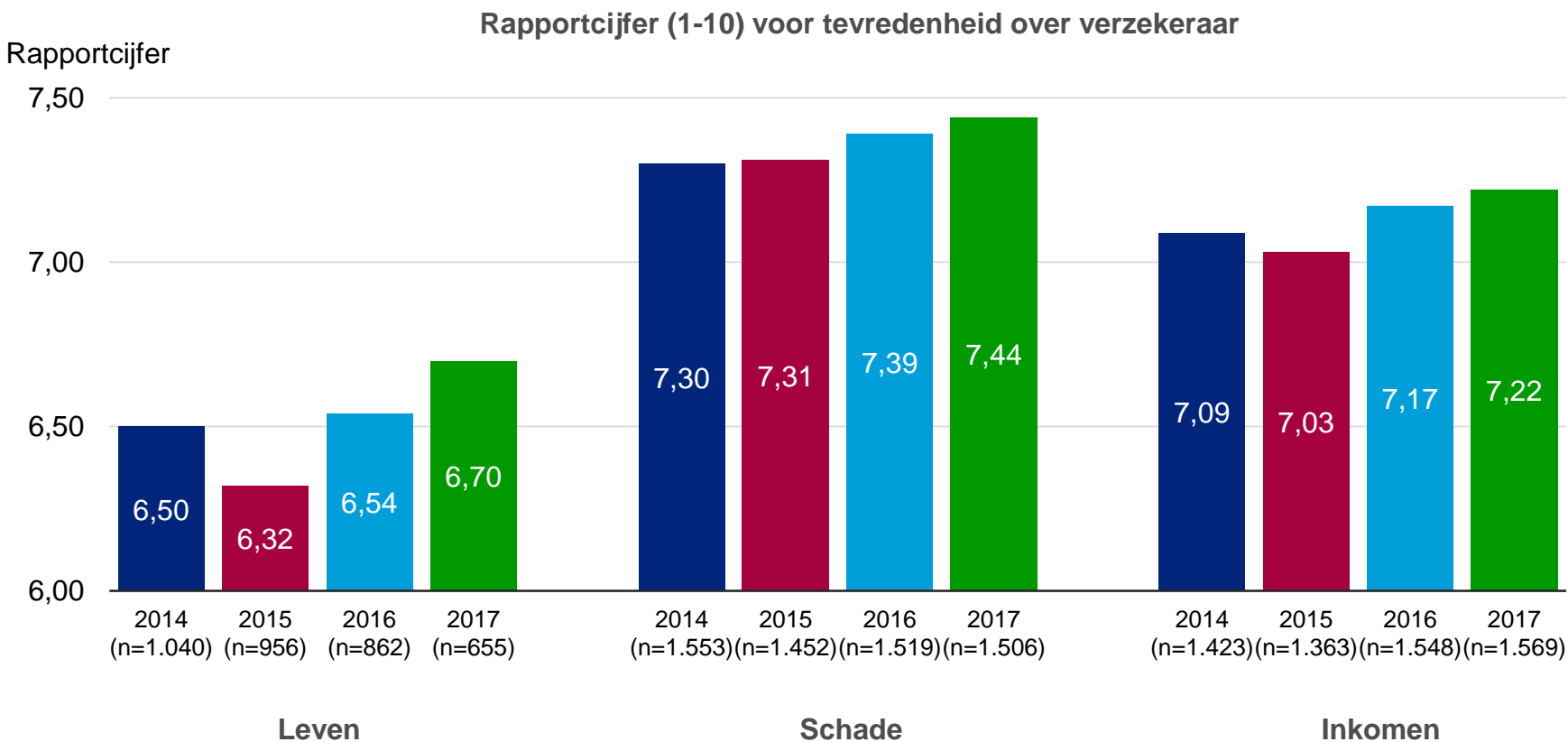
# Klanttevredenheidsonderzoek

Zakelijk 2017



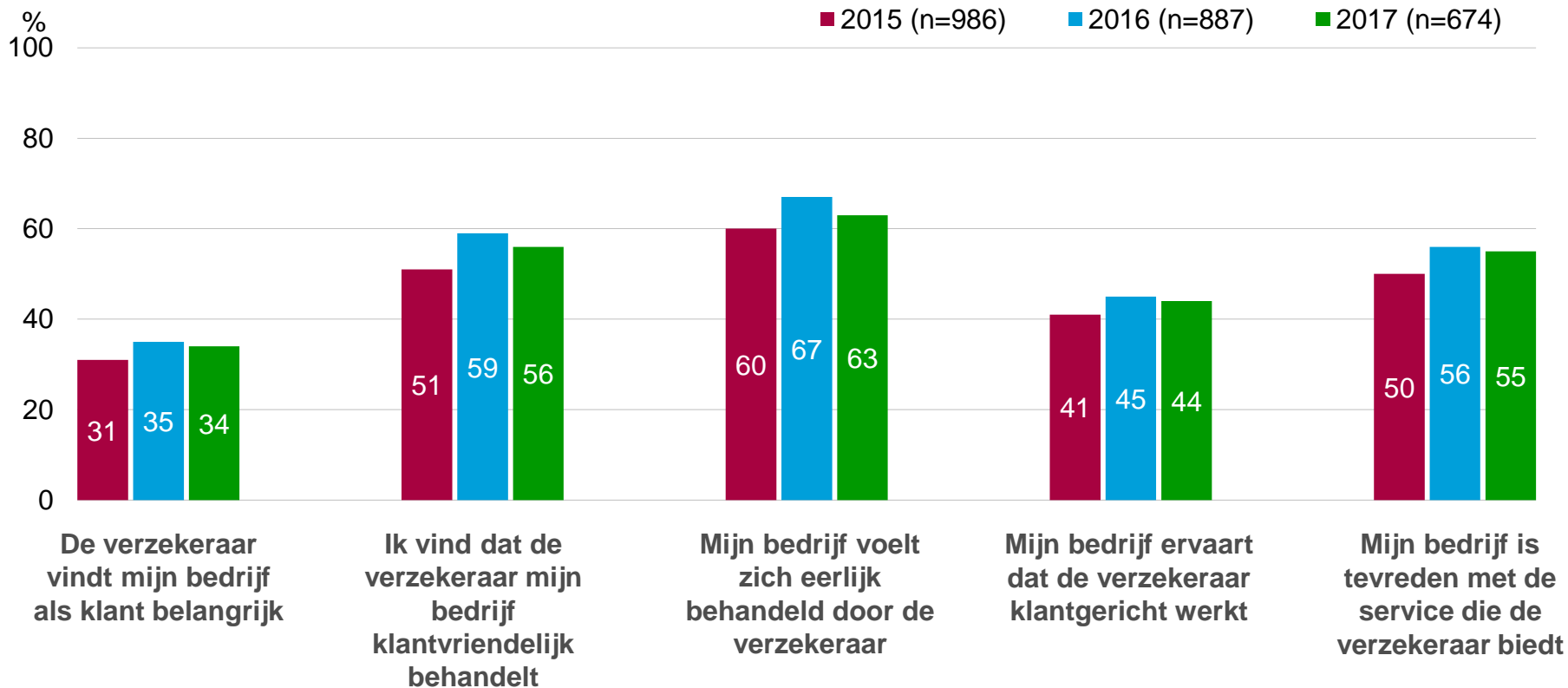
VERBOND VAN VERZEKERAARS

# Rapportcijfer



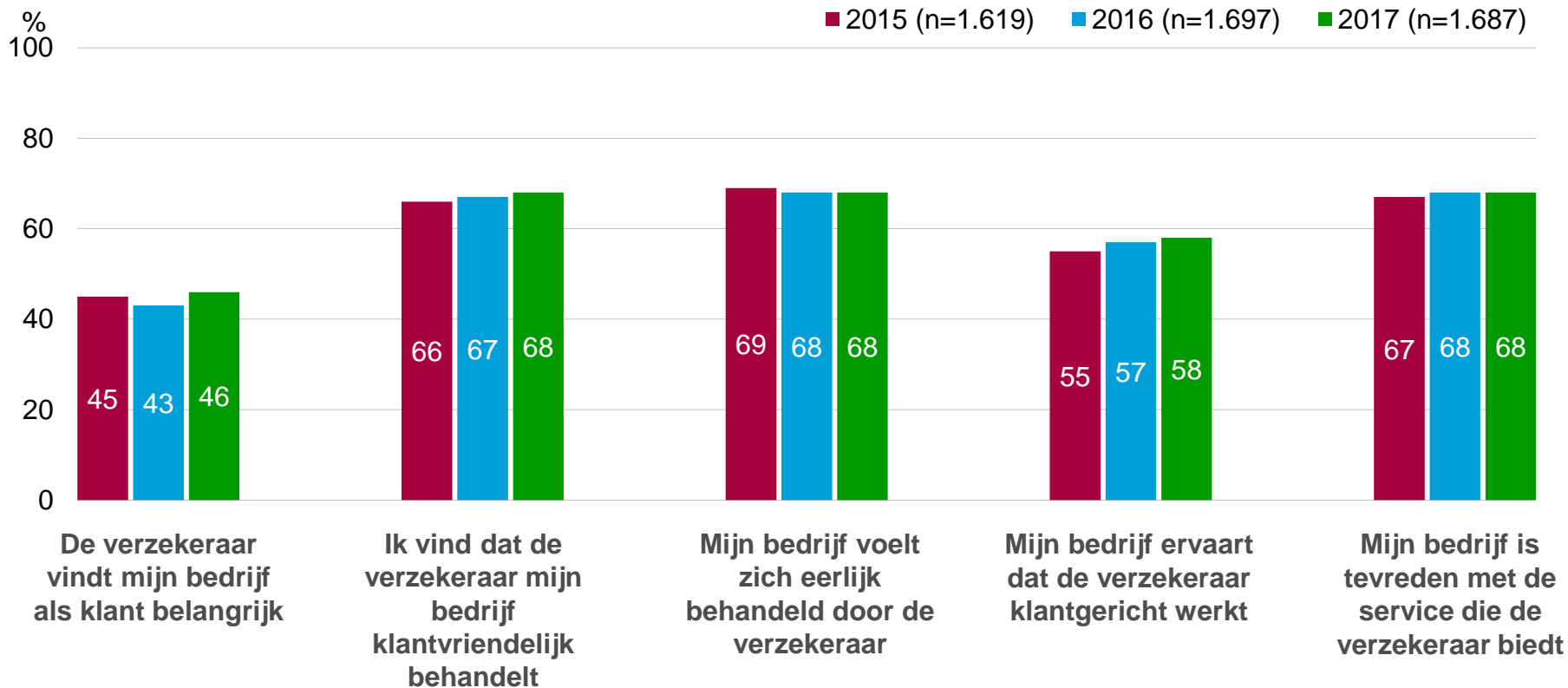
# Klantfocus - Leven

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



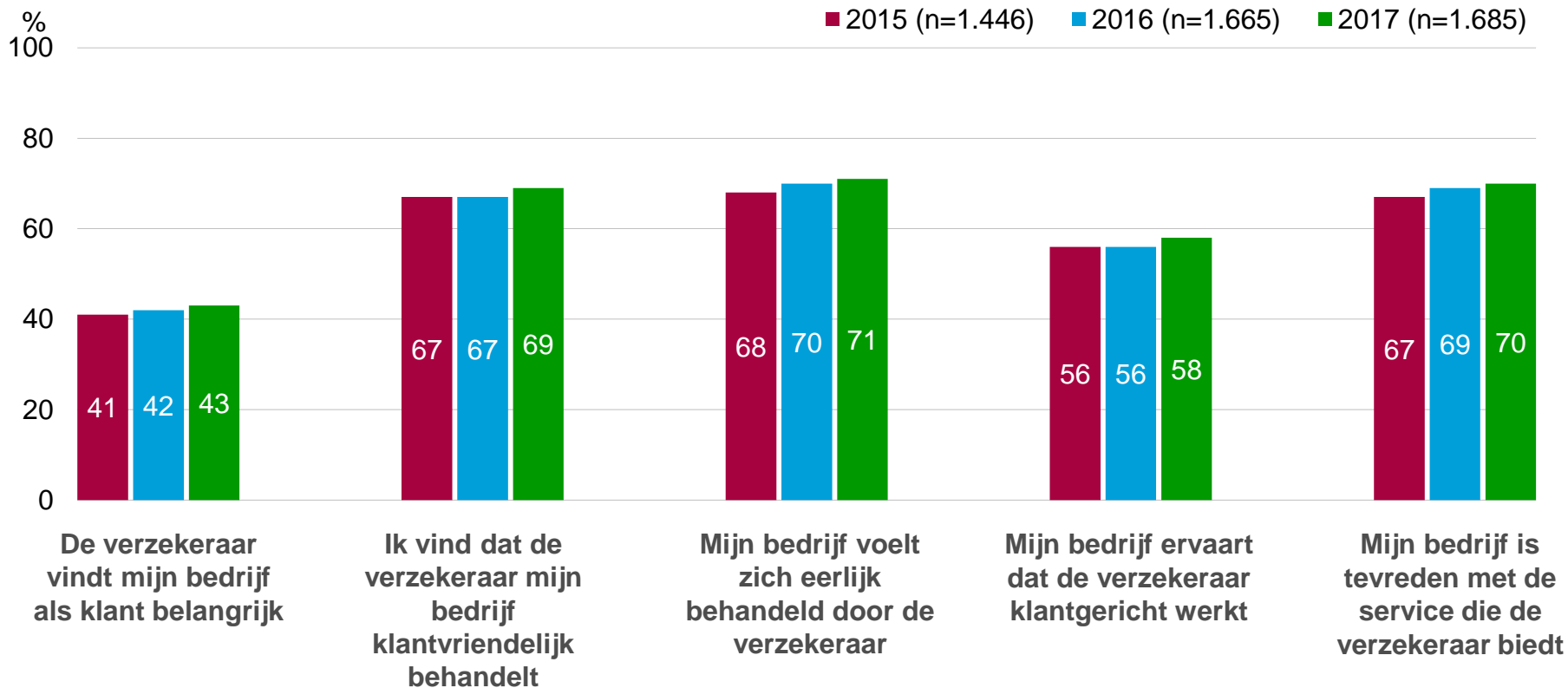
# Klantfocus - Schade

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



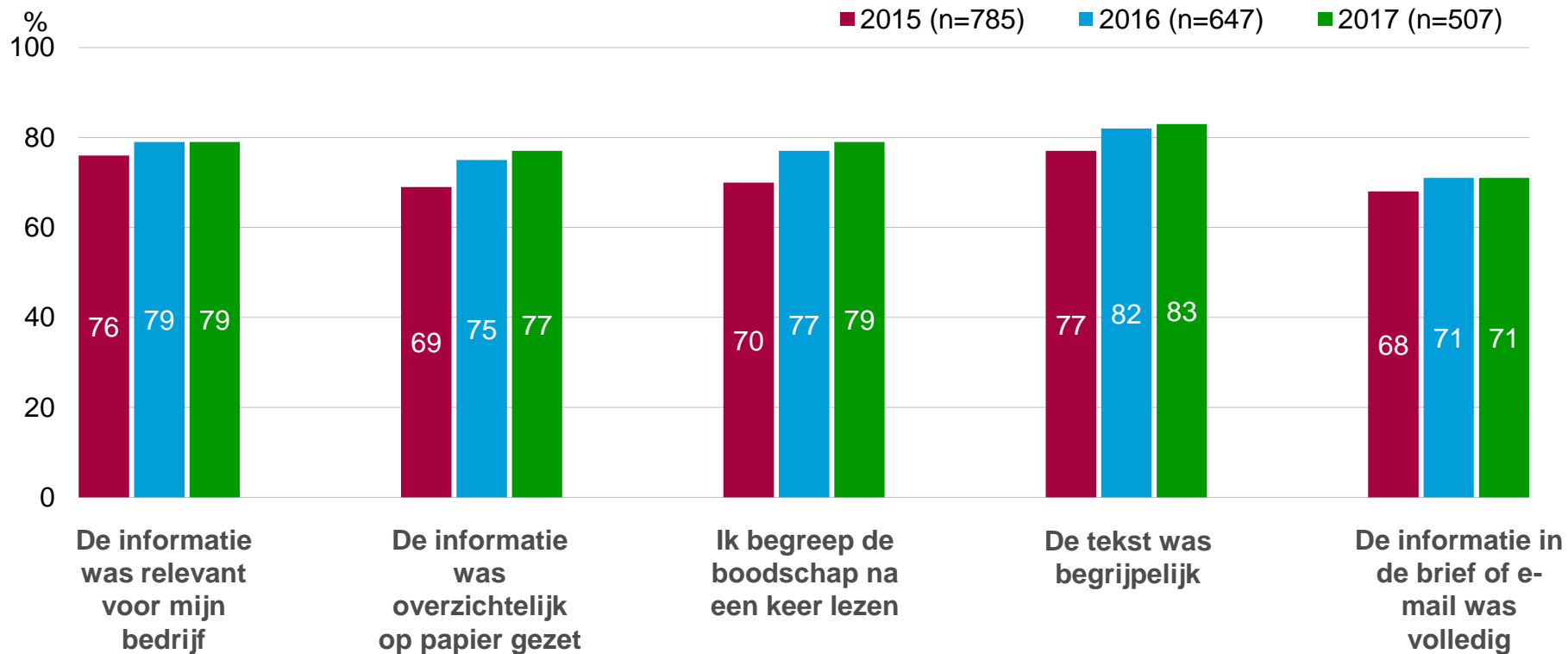
# Klantfocus - Inkomen

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



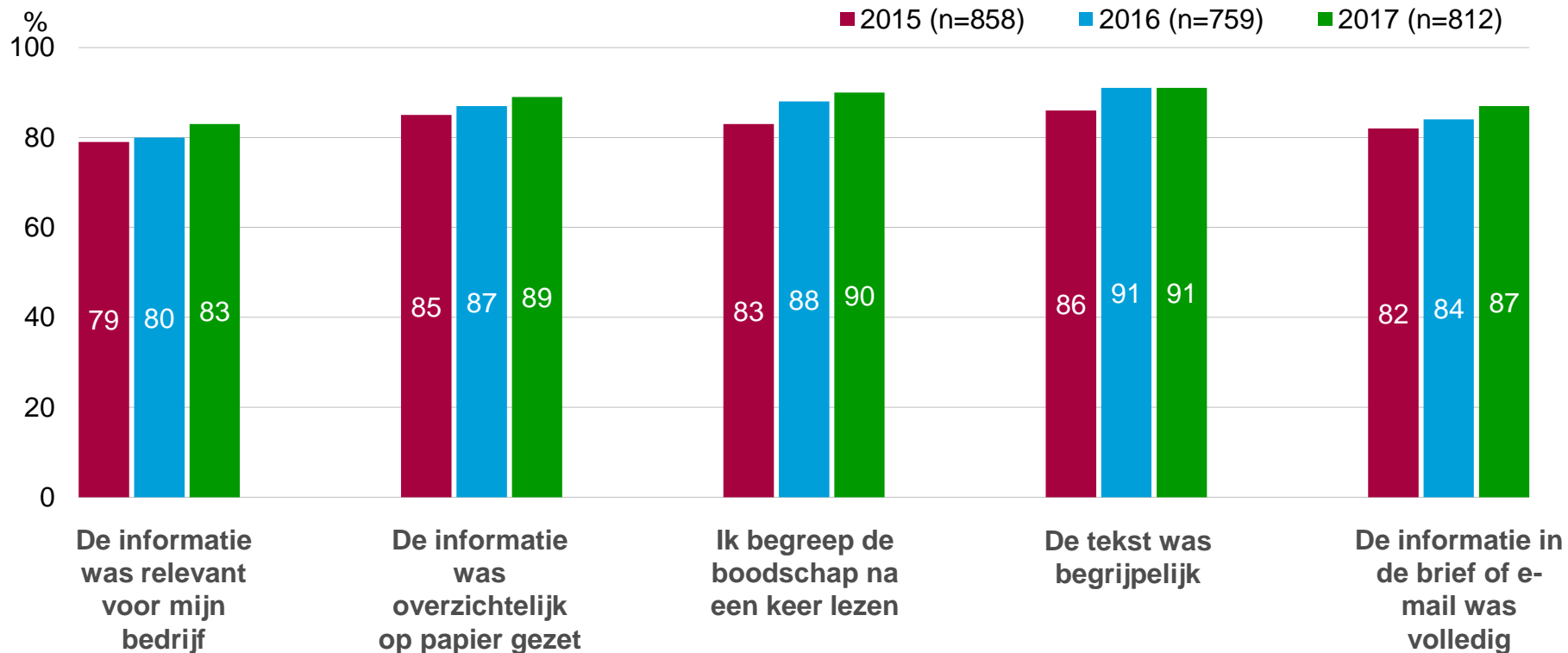
# Schriftelijke communicatie - Leven

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



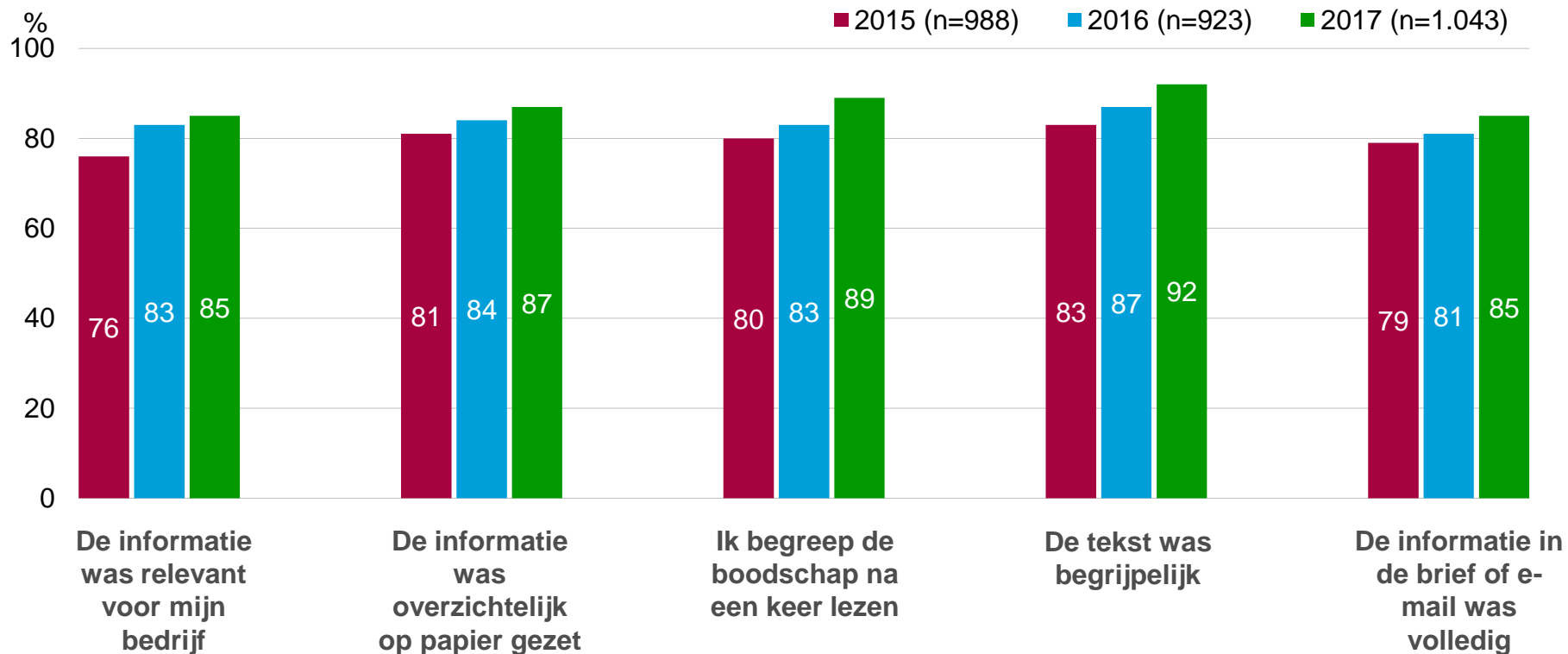
# Schriftelijke communicatie - Schade

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



# Schriftelijke communicatie - Inkomen

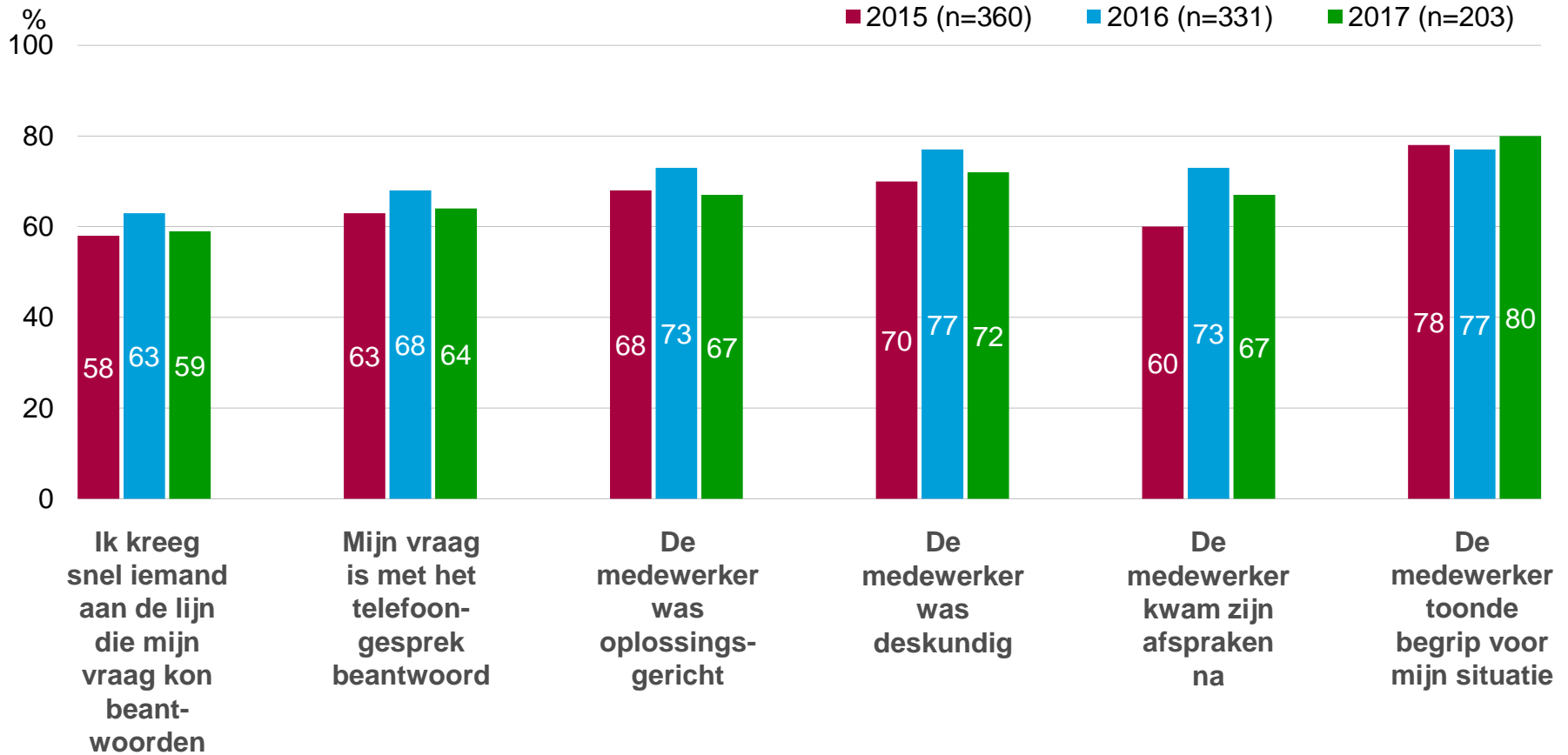
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak





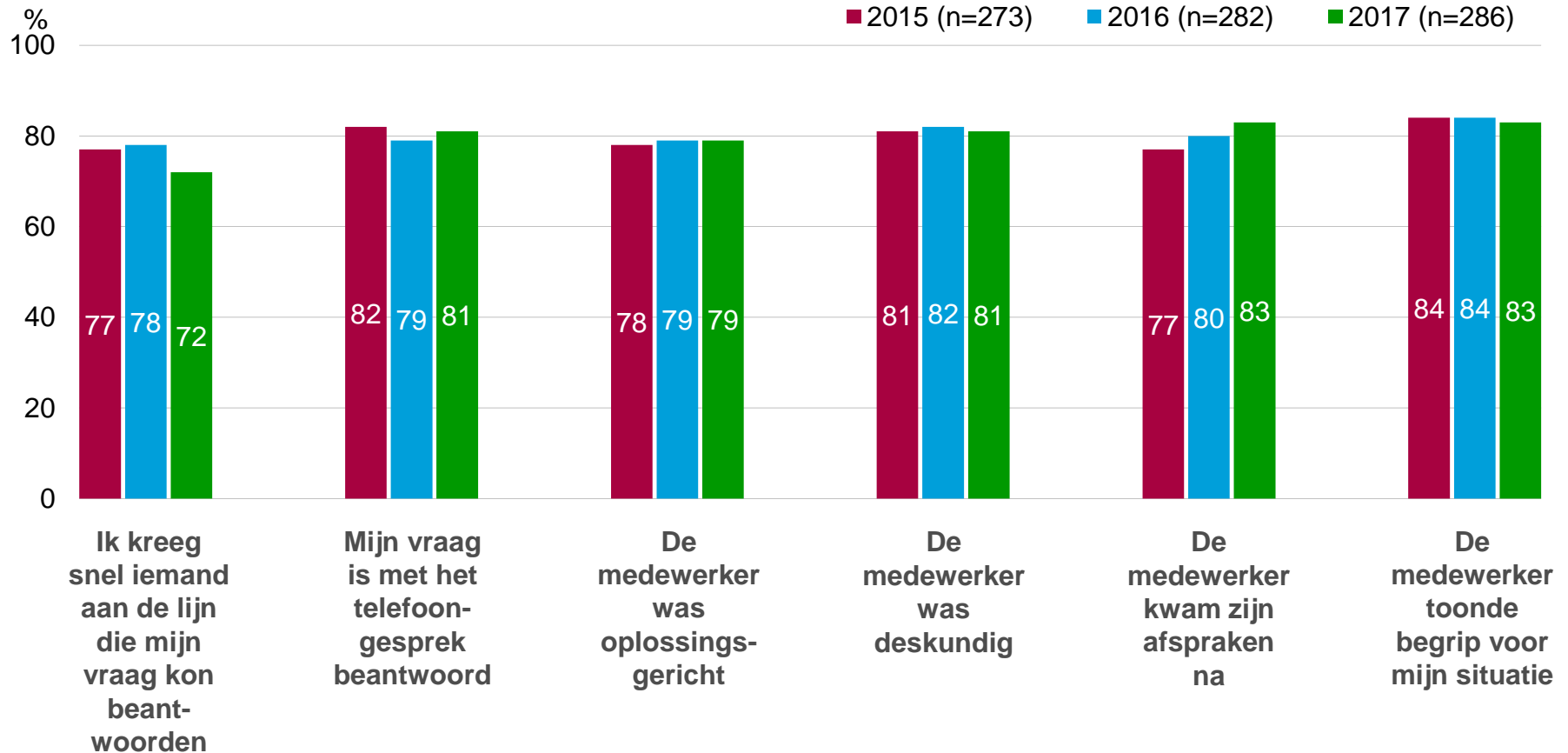
# Telefonische communicatie - Leven

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



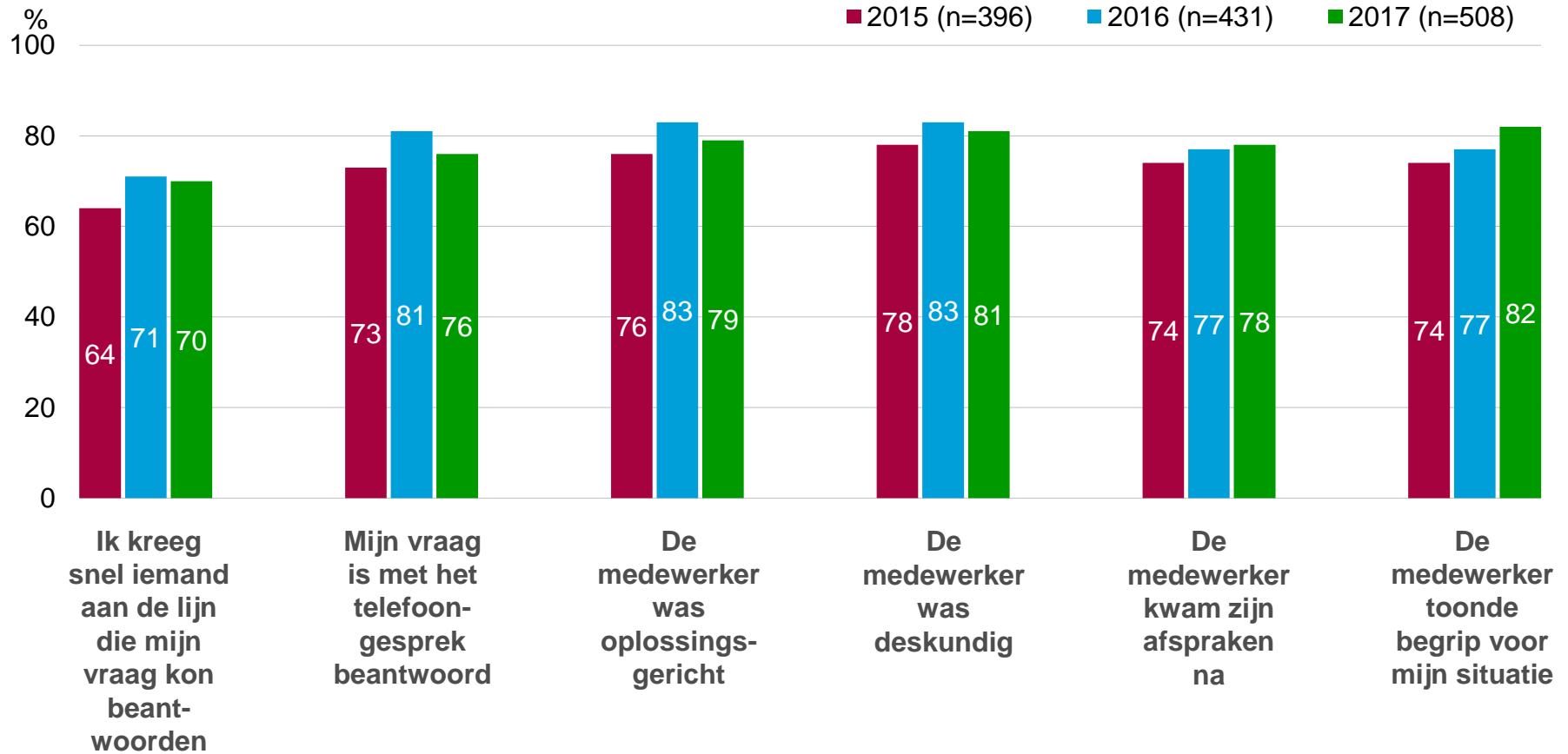
# Telefonische communicatie - Schade

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



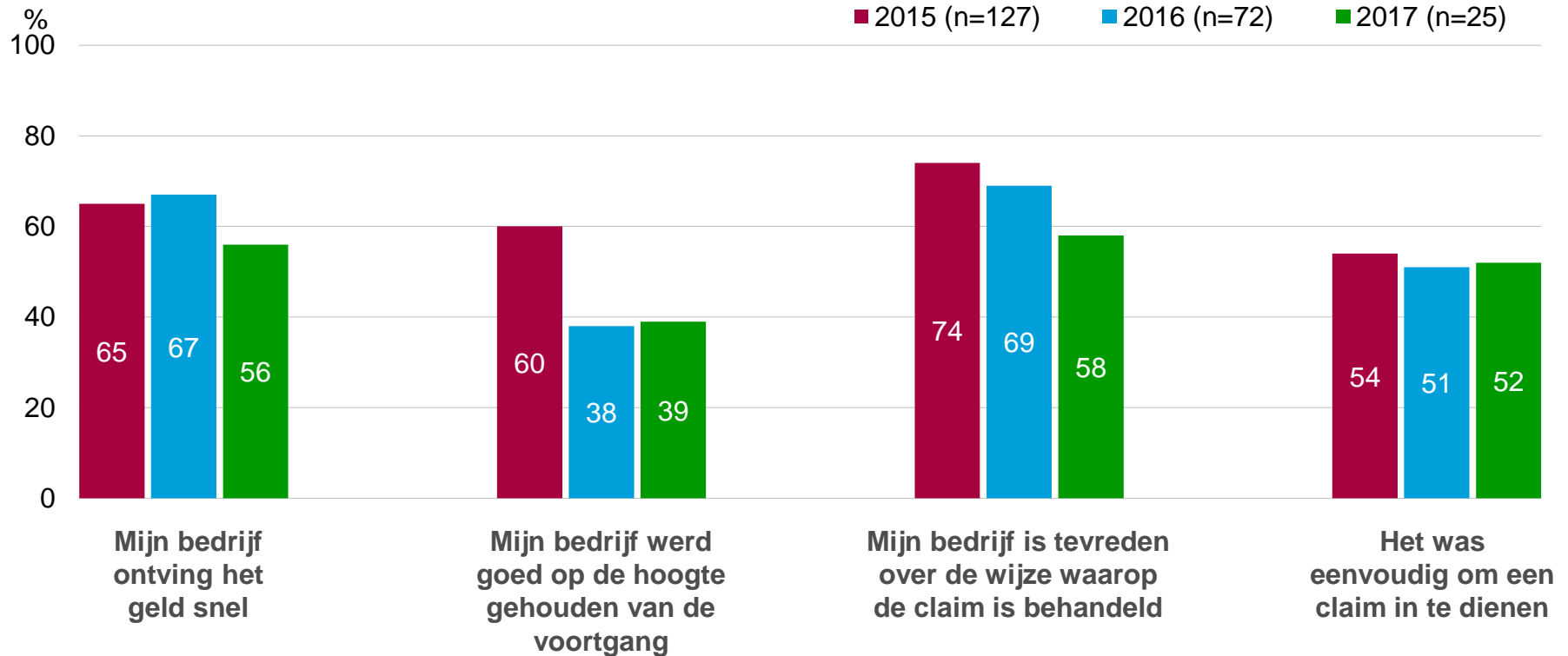
# Telefonische communicatie - Inkomen

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



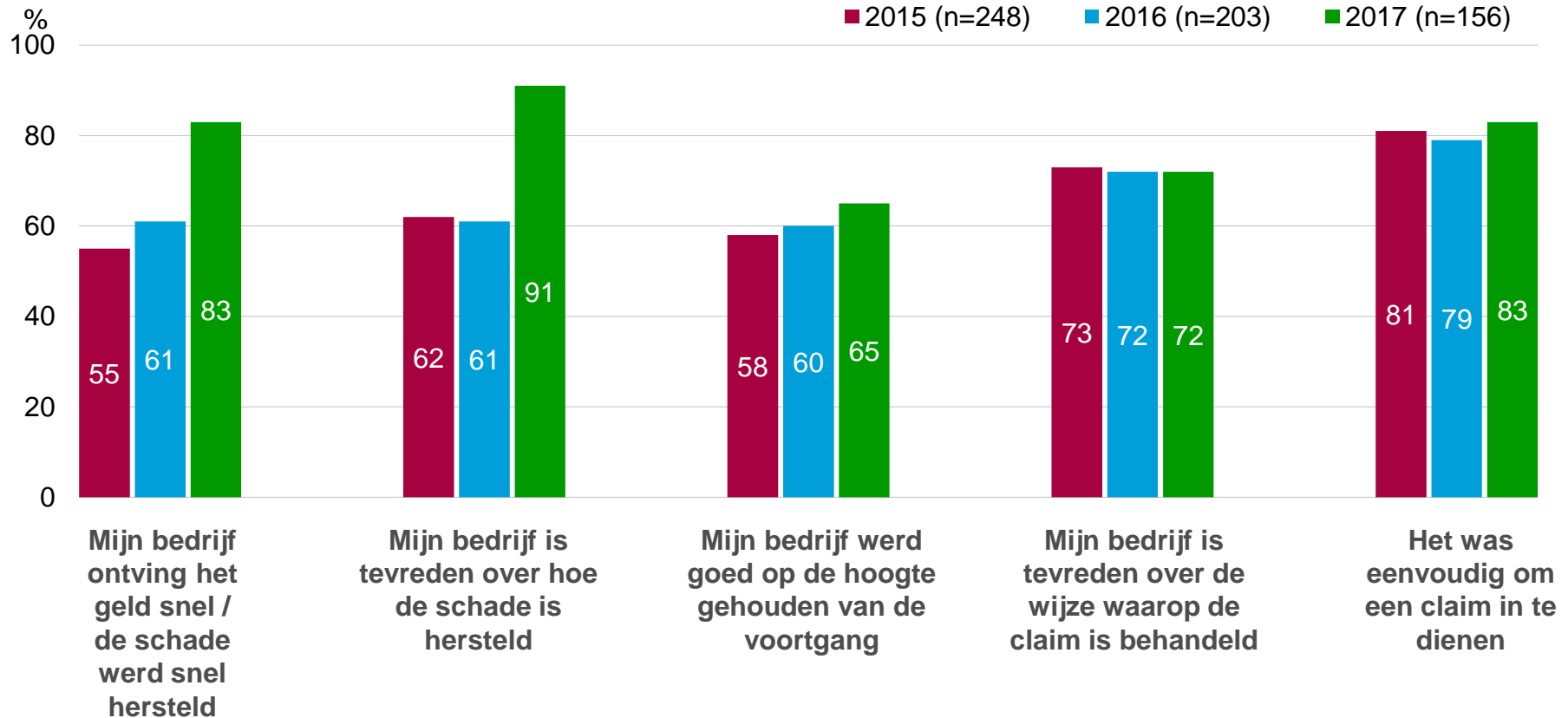
# Claim en uitkering - Leven

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



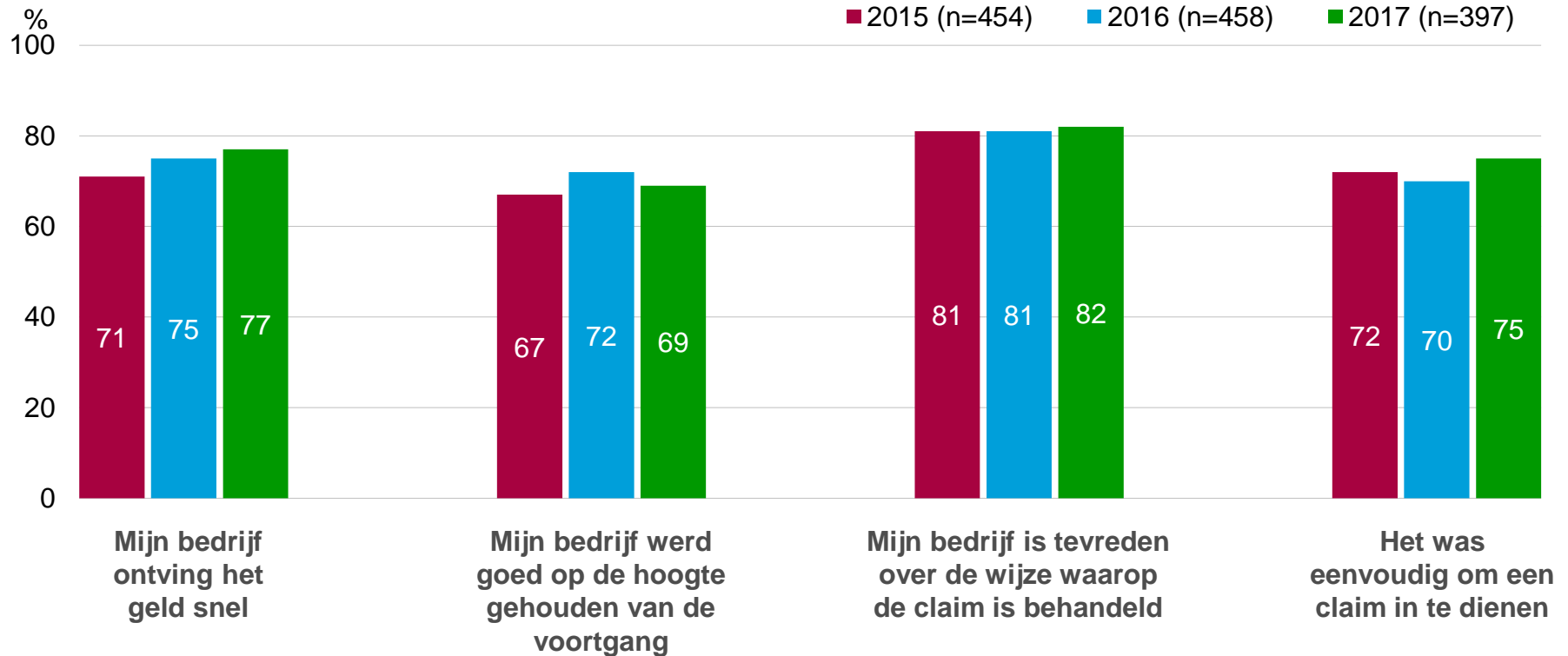
# Claim en uitkering - Schade

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 (indien haalbaar) 200 klanten ondervraagd per sector.

In 2017 hebben 11 verzekeraars deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk met de sectoren leven (5), schade (8) en inkomen (8). In totaal is bij 4.046 zakelijke klanten de enquête afgenomen, verdeeld over de sectoren; 674 leven, 1.687 schade en 1.685 inkomen.

Het veldwerk is geheel telefonisch uitgevoerd door marktonderzoeksbureau SAMR. Het veldwerk vond plaats in de periode 10 mei t/m 21 juli 2017.

