



Schade

Avéro Achmea
 Centraal Beheer Achmea
 Delta Lloyd
 Interpolis
 Nationale- Nederlanden
 De Vereende
 Gemiddelde

Rapportcijfer algemene tevredenheid		7,3	7,8	7,3	7,4	7,1	7,4	7,4
% (helemaal) eens met de stelling								
Klantfocus	Belangrijk als klant	47	49	48	45	45	48	47
	Klantvriendelijke behandeling	57	75	67	70	64	67	67
	Eerlijke behandeling	62	75	67	68	64	72	68
	Klantgerichte werkwijze	51	64	56	59	58	54	57
	Tevreden met de service	65	76	69	73	63	67	69
Schriftelijke communicatie	Informatie was relevant	83	77	80	85	90	85	84
	Informatie was overzichtelijk	87	85	84	89	85	93	88
	Begreep de boodschap in één keer	87	88	92	92	89	96	91
	Tekst was begrijpelijk	93	88	91	94	94	96	93
	Informatie was volledig	82	79	84	93	90	89	87
Telefonische communicatie	Kreeg snel iemand aan de lijn	53	79	62	79	65	59	69
	Medewerker toonde begrip voor mijn situatie	73	84	86	89	85	75	83
	Vraag is met telefoongesprek beantwoord	53	89	86	75	79	70	77
	Medewerker was oplossingsgericht	67	86	81	78	81	72	79
	Medewerker was deskundig	53	89	81	86	81	78	82
Claim en uitkering**	Medewerker kwam afspraken na	67	81	81	79	77	71	77
	Ontving het geld snel / schade snel hersteld	79	86	74	92	91	-	83
	Tevreden over schadeherstel	100	100	67	100	100	-	95
	Goed op de hoogte gehouden van de voortgang	50	73	55	76	60	75	62
	Tevreden over behandeling claim	64	68	67	73	64	63	67
Eenvoudig om claim in te dienen	82	77	73	88	67	100	78	

Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars
 ** Voor dit onderdeel zijn in enkele gevallen onvoldoende respondenten beschikbaar (-)



Inkomen

De Amersfoortse
 Avéro Achmea
 Centraal Beheer Achmea
 Delta Lloyd*
 Interpolis
 Nationale-Nederlanden
 SAZAS
 Gemiddelde

Rapportcijfer algemene tevredenheid		7,3	7,2	7,3	7,5	7,4	7,0	7,5	7,3
% (helemaal) eens met de stelling									
Klantfocus	Belangrijk als klant	45	36	42	46	47	36	60	45
	Klantvriendelijke behandeling	70	67	74	66	73	65	80	71
	Eerlijke behandeling	75	66	72	68	72	73	79	73
	Klantgerichte werkwijze	54	55	62	54	61	51	71	59
	Tevreden met de service	70	65	77	63	73	64	84	72
Schriftelijke communicatie	Informatie was relevant	90	79	83	91	86	89	83	85
	Informatie was overzichtelijk	88	86	88	94	87	89	90	88
	Begreep de boodschap in één keer	91	86	92	91	90	90	88	90
	Tekst was begrijpelijk	92	91	94	97	92	92	92	92
	Informatie was volledig	87	86	89	94	93	87	88	88
Telefonische communicatie	Kreeg snel iemand aan de lijn	60	78	71	75	69	67	85	72
	Medewerker toonde begrip voor mijn situatie	79	85	87	100	83	79	91	84
	Vraag is met telefoongesprek beantwoord	66	85	80	100	84	72	91	80
	Medewerker was oplossingsgericht	64	83	84	50	84	76	88	80
	Medewerker was deskundig	72	85	89	100	88	79	91	85
Claim en uitkering	Medewerker kwam afspraken na	66	78	81	100	81	76	88	79
	Ontving het geld snel	83	90	78	75	74	78	74	79
	Goed op de hoogte gehouden van de voortgang	68	70	60	75	78	66	69	69
	Tevreden over behandeling claim	70	78	85	88	90	69	80	76
Eenvoudig om claim in te dienen	68	74	60	63	82	71	76	72	

Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars

* Voor deze verzekeraar is de omvang van de steekproef (N) < 200