

# Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijke Markt 2020



VERBOND VAN VERZEKERAARS

## Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk

Het onderzoek wordt uitgevoerd sinds 2012 en is in 2019 volledig herzien n.a.v. de veranderende behoeften van deelnemers.  
Het onderzoek biedt een branche-brede benchmark, waarbinnen verzekeraars de tevredenheid van hun zakelijke klanten kunnen vergelijken met de concurrentie.



## Aanmelden of meer informatie?

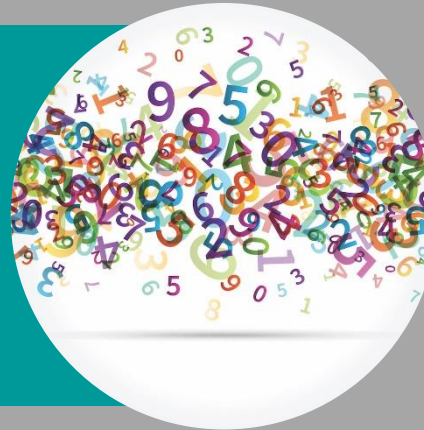
Neem contact op met Esther Heiwegen van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek, via [e.heiwegen@verzekeraars.nl](mailto:e.heiwegen@verzekeraars.nl), of via 070 - 333 87 61

## Wat krijgen deelnemende verzekeraars?

Een individuele rapportage met:

- Inzicht in de belangrijkste drivers onder de loyaliteit van klanten;
- Prioriteitenanalyse: wat zijn de thema's die aandacht behoeven?;
- Inzicht in de waardering van klanten voor kanalen en -processen;
  - Benchmark op al deze variabelen t.o.v. de concurrentie.

Daarnaast wordt een bijeenkomst georganiseerd bij het Verbond met alle deelnemers om de belangrijkste resultaten te bespreken.



## Planning 2020

Inschrijving deelname: uiterlijk 17 juli  
Aanleveren klantbestand: 7 september  
Oplevering en bijeenkomst: december

## MarketResponse



Het onderzoek wordt uitgevoerd door MarketResponse

## Wat is de opzet van het onderzoek?

- Deelname in de sectoren Schade, Inkomen en Leven (Pensioen);
- Verzekeraars leveren klantbestanden en een populatiebeschrijving aan;
- Telefonisch onderzoek (max. 10 min.) onder 200 zakelijke klanten met NPS, open toelichting, drivers, eindoordelen op service, product en prijs en scores voor de belangrijkste dienstverleningsprocessen en -contacten.



## Kosten (ex. BTW)

Per label per deelmarkt: € 7.500,-  
Per extra deelmarkt: € 5.500,-  
Ophogen steekproef (n=100): € 2.000,-  
Per extra vraag: € 450,-