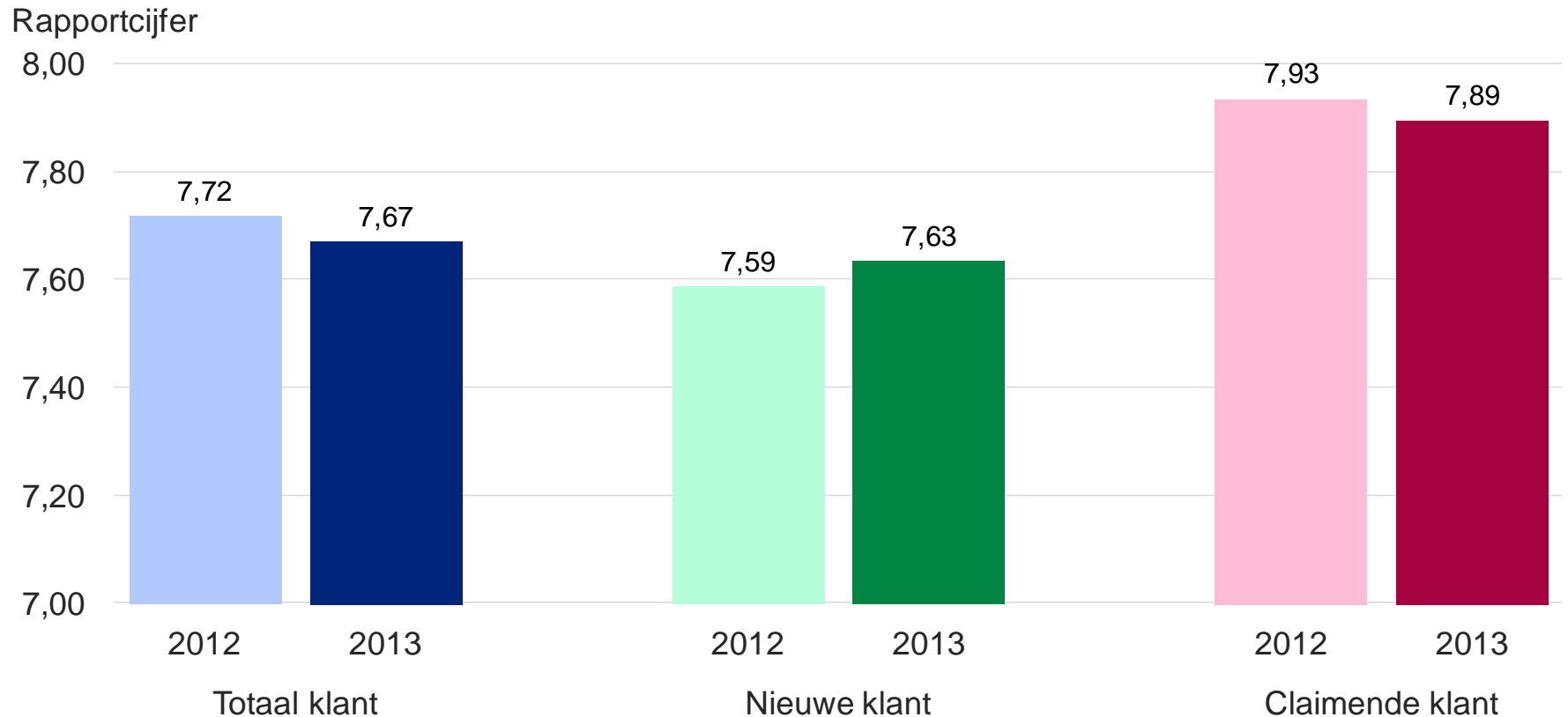


Klanttevredenheidsonderzoek Particulier 2013, Schade



Rapportcijfer Per klantgroep

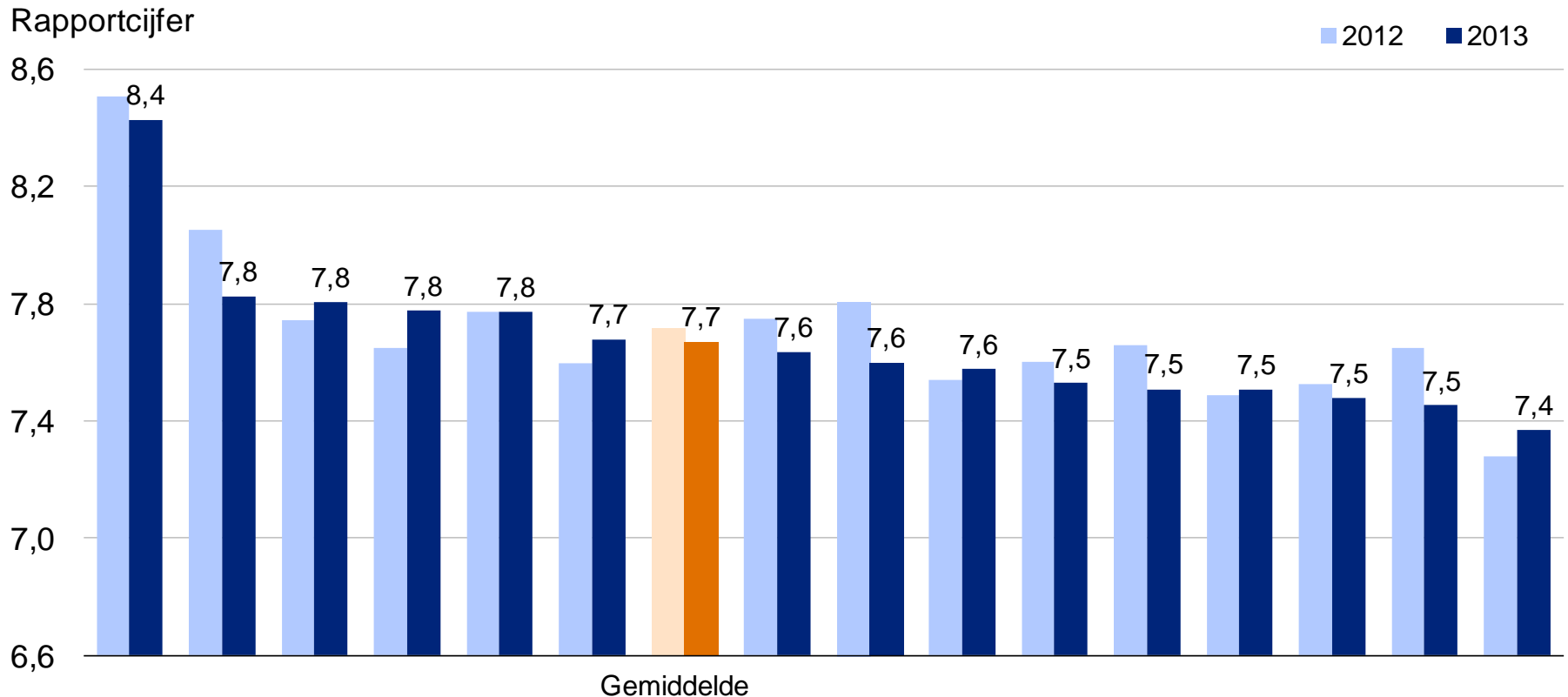
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw schadeverzekeraar?



Rapportcijfer

Klantgroep: totaal klant

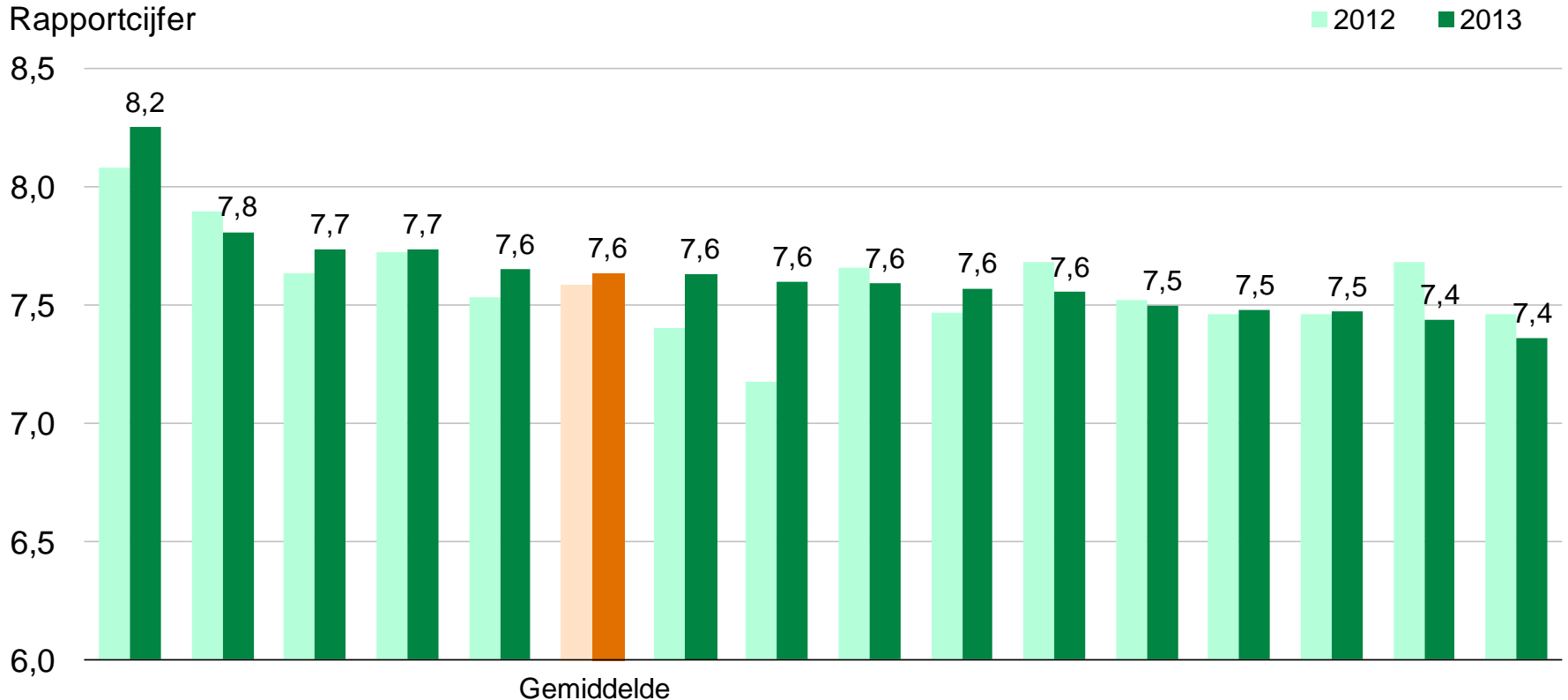
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw schadeverzekeraar?



Rapportcijfer

Klantgroep: nieuwe klant

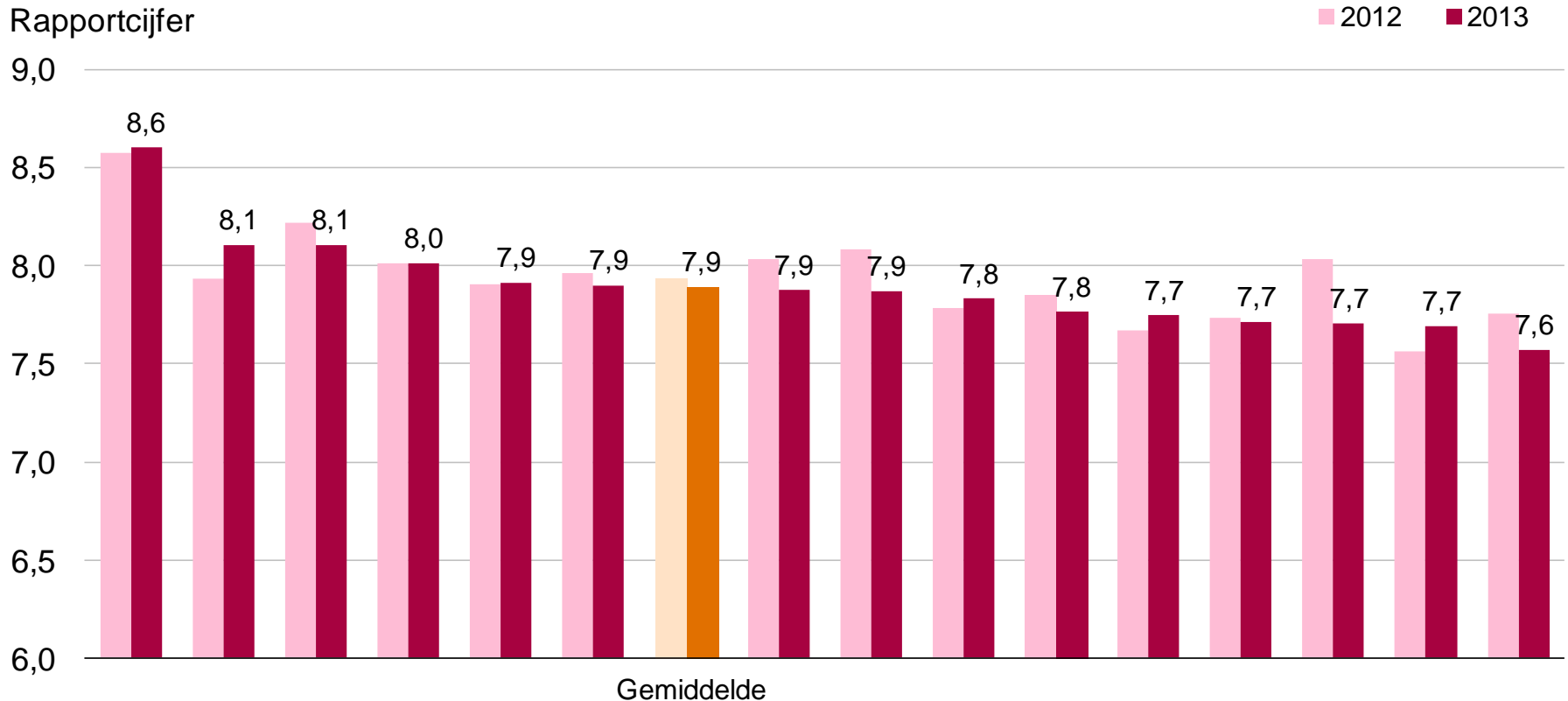
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw schadeverzekeraar?



Rapportcijfer

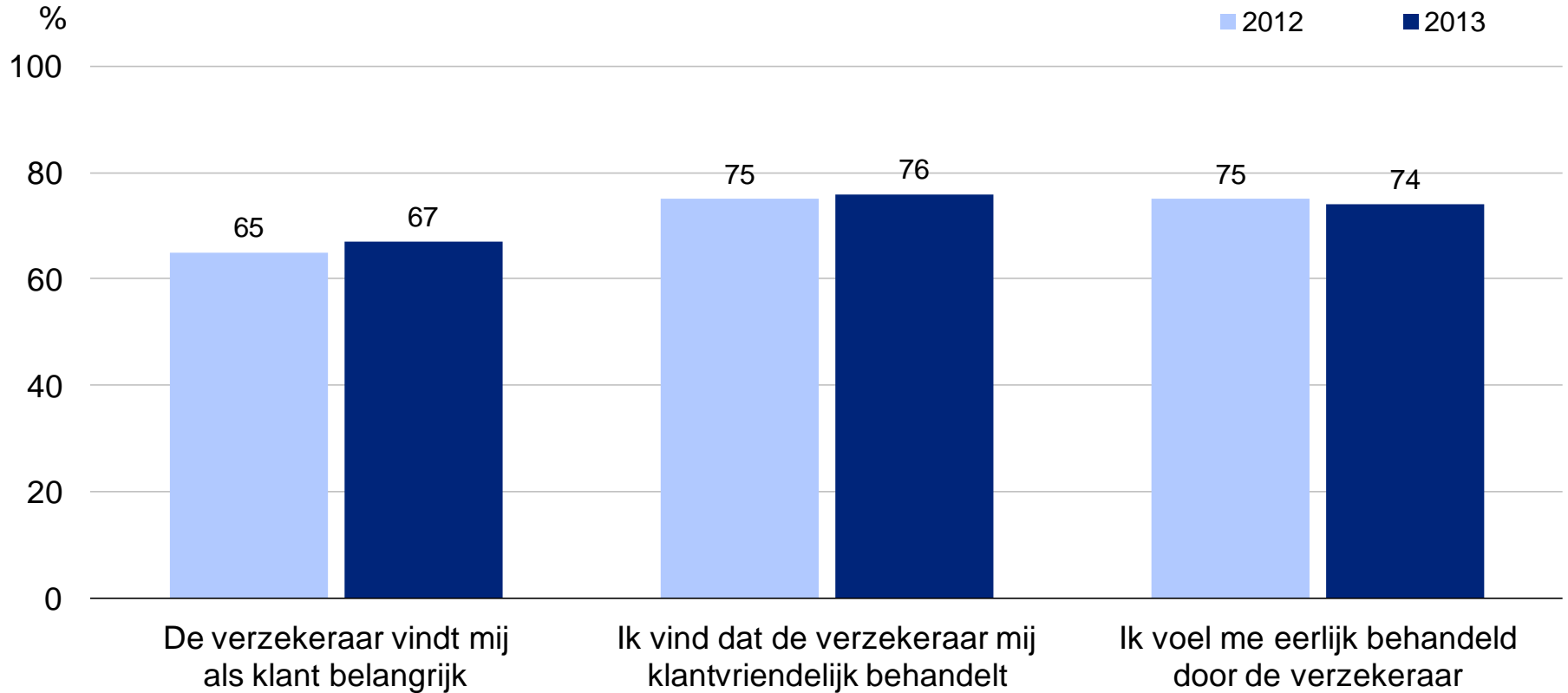
Klantgroep: claimende klant

Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw schadeverzekeraar?



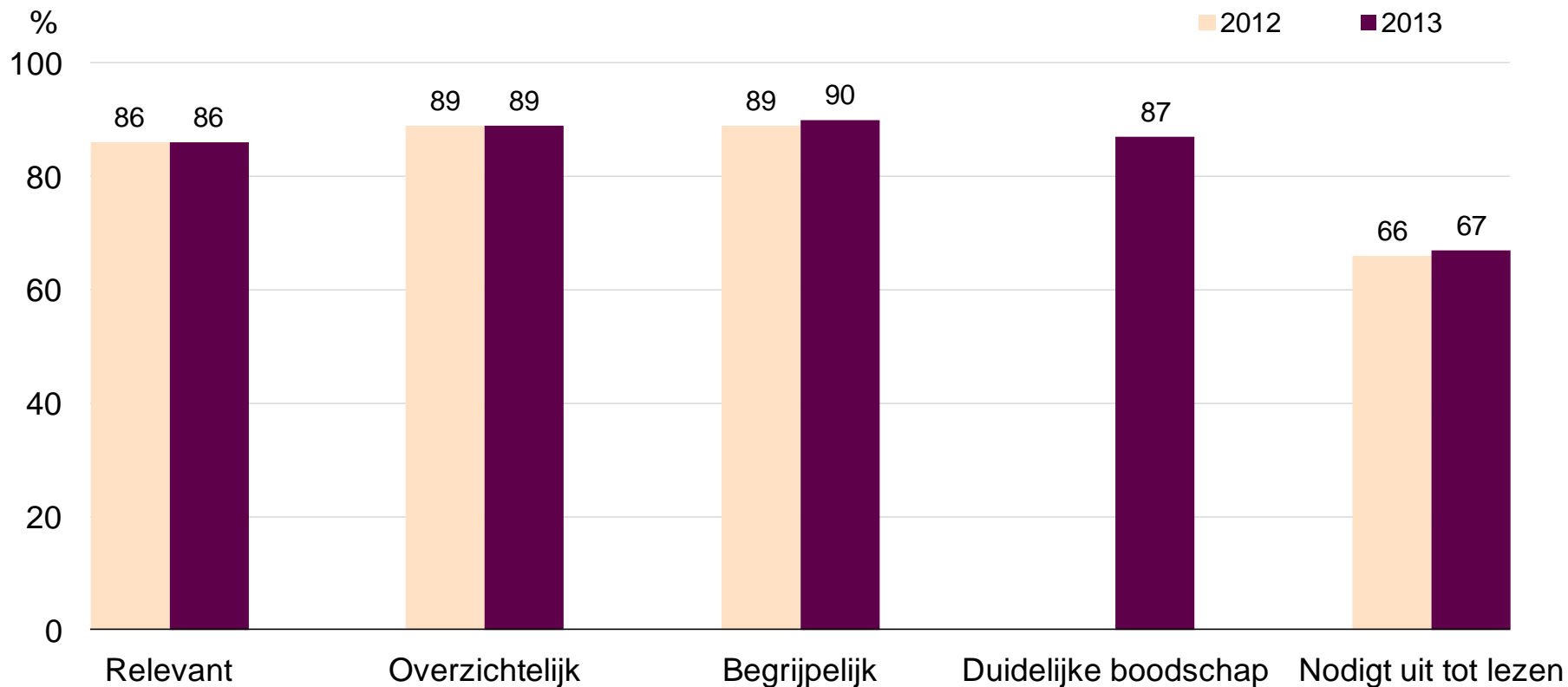
Klantfocus

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



Schriftelijke communicatie

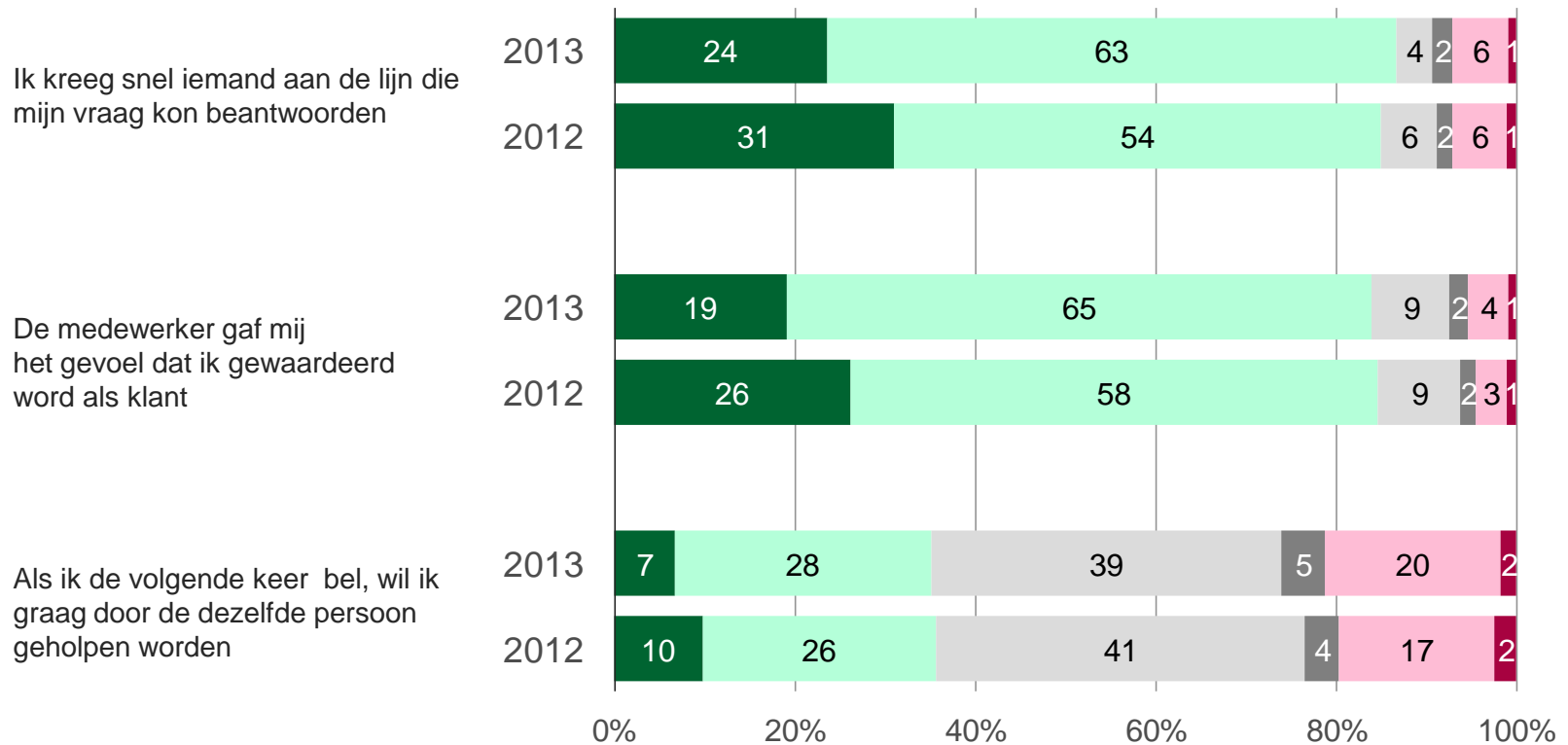
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'de schriftelijke communicatie vond ik...'



Telefonische communicatie

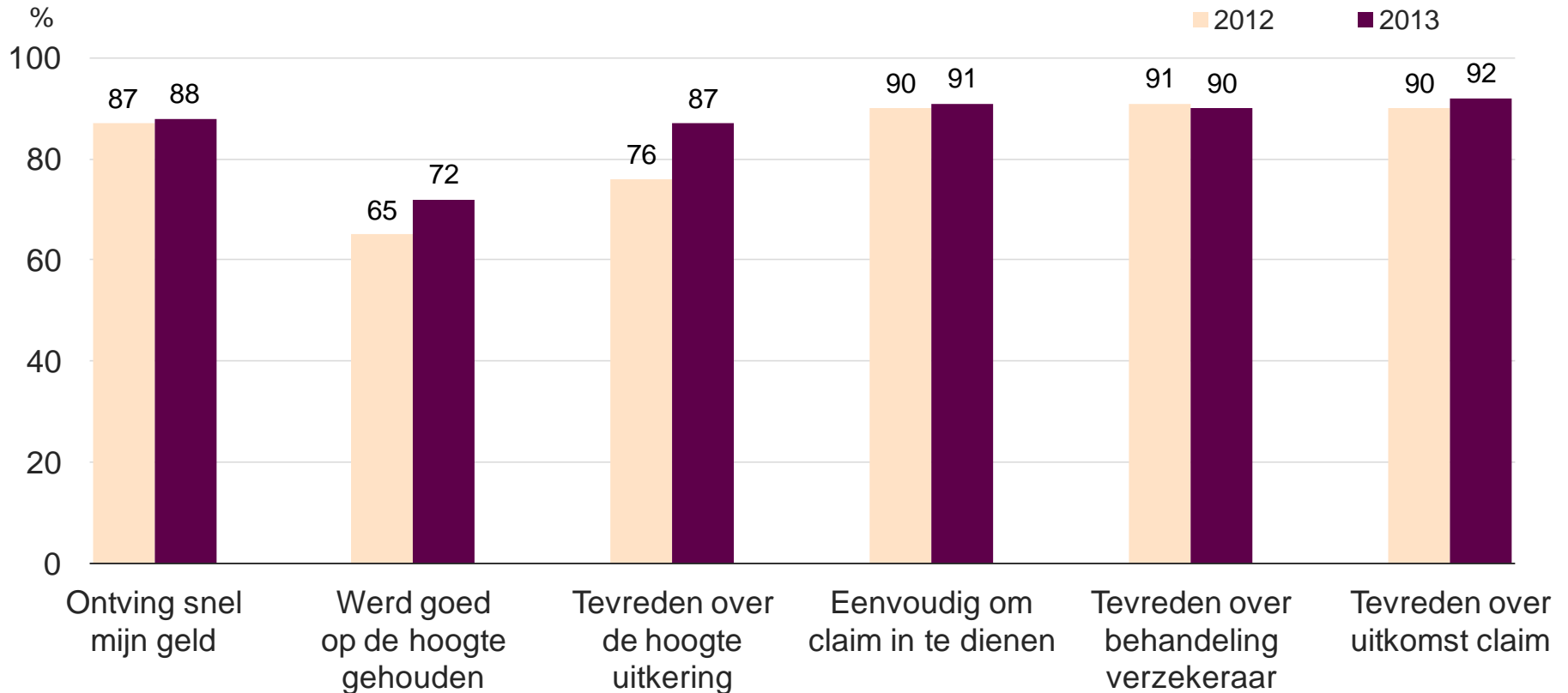
Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn schadeverzekeraar.

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Weet niet ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens



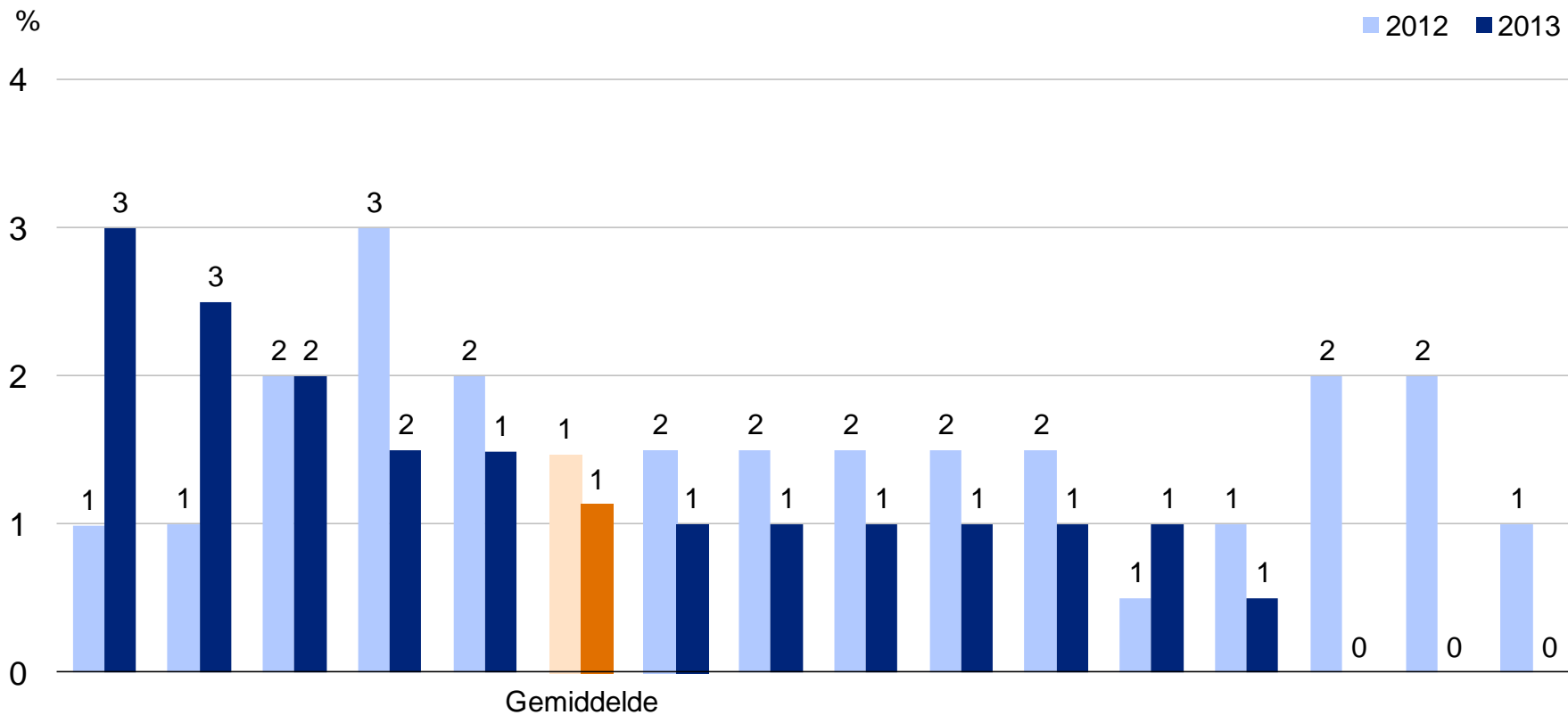
Claim en uitkering

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



Klachten

Aandeel klanten dat het afgelopen jaar een klacht heeft ingediend bij zijn schadeverzekeraar.





Onderzoeksopzet

- Het Klanttevredenheidsonderzoek is een onderzoek naar de tevredenheid van de particuliere klant. Zakelijke klanten vallen buiten de scope van dit onderzoek. Er bestaat een apart onderzoek naar de tevredenheid van de zakelijke klant.
- Het onderzoek is uitgesplitst naar vier sectoren: leven, schade, zorg (ziektekosten) en inkomen.
- In het onderzoek worden verschillende klantgroepen onderscheiden: totaal klanten (representatieve steekproef uit portefeuille), nieuwe klanten en klanten met een recente uitkering.
- Het aantal ondervraagde klanten per klantgroep is gelijk (gestratificeerd). De verdeling van de klantgroepen in dit onderzoek is hierdoor niet representatief voor de verdeling van de klantgroepen bij de verzekeraars.
- Per maatschappij zijn 600 klanten ondervraagd: 200 per klantgroep (totaal, nieuw, met claim).





Onderzoeksopzet

- In 2013 hebben 16 schadeverzekeraars deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek Particulier Schade.
- In totaal hebben dit jaar 9.005 klanten van schadeverzekeraars de enquête ingevuld.
- Voordat het veldwerk van start ging, is aan geselecteerde klanten een brief verzonden. In deze brief werd het onderzoek aangekondigd en kregen de klanten de mogelijkheid om zich af te melden voor het onderzoek.
- Circa een week na ontvangst van de aankondigingsbrief is met de klanten telefonisch contact opgenomen om de enquête af te nemen. Het veldwerk is volledig telefonisch door marktonderzoeksbureau GfK uitgevoerd.
- Het veldwerk van de sector schade vond plaats van 24 april t/m 8 juli 2013.

