

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek Particulier Schade 2013, per verzekeraar



		ABN AMRO Verzekeringen	AEGON Verzekeringen	Agis	Algemeen Belang	Algemene Levenshervenzekering	Algemene Zeeuwse	Allianz	Allianz Global Assistance	Amerisfoortse	Anker	Ansvar	Ardanta	Argenta-Life	ASR	Avéro Achmea	AXENT	BNP Paribas Cardif	Bovemij	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	De Eendragt	De Laatste Eer	De Nederlanden van Nu	DELA	Delta Lloyd Verzekeringen	Draagt Elkanders Lasten	DVZ	Erasmus	Europeesche Verzekeringen	Facultatieve Verzekeringen	FBTO	Generali	Goudse	ING Verzekeringen	Interpolis	IZA	IZZ	Klaverblad
<b>Rapportcijfer</b>	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar	7,6						7,6							7,5	7,5				7,8												7,5	7,8	7,8	7,5		7,6				
<b>Klantfocus</b>	Aandeel particuliere klanten (%) Belangrijk als klant	57						60							69	60				78											60	66	60	62		70					
	Klantvriendelijk behandeld	75						67							75	69				87											70	86	72	67		80					
	Eerlijk behandeld	69						66							71	69				82											64	79	77	67		79					
<b>Schriftelijke communicatie</b>	Relevant	83						92							81	88				89											89	81	91	77		89					
	Overzichtelijk	86						91							93	86				92											88	88	92	81		90					
	Begrijpelijk	89						90							90	89				94											91	90	88	85		89					
	Duidelijke boodschap	83						90							89	85				90											87	87	86	83		83					
	Nodigt uit tot lezen	67						64							71	61				79											60	62	68	51		66					
<b>Telefonische communicatie</b>	Snel iemand aan de lijn	79						89							82	78				87											85	85	90	78		92					
	Gewaardeerd als klant	86						82							84	70				91											79	79	82	85		91					
	Wil door dezelfde persoon geholpen worden	35						33							51	41				39											32	33	27	36		36					
<b>Claim en uitkering</b>	Ontving snel het geld	89						81							90	87				89											89	85	92	88		92					
	Goed op de hoogte gehouden	72						69							64	68				79											68	70	74	73		82					
	Tevreden over hoogte uitkering	89						80							83	92				89											83	87	87	86		88					
	Eenvoudig om claim in te dienen	93						83							88	93				92											89	94	95	90		92					
	Tevreden over behandeling verzekeraar	90						83							87	90				96											88	93	92	92		94					
	Tevreden over uitkomst claim	94						85							92	95				95											88	95	93	89		95					
<b>Klachten</b>	Aandeel klanten dat een klacht heeft ingediend	1						1							1	1				1										0	2	0	3		1						

\* Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars.

Deze lijst bevat alleen leden van het Verbond van Verzekeraars met uitzondering van de niet onder Nederlands toezicht staande verzekeraars, verzekeraars zonder premie-inkomen, zakelijke verzekeraars, kredietverzekeraars en herverzekeraars.

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek Particulier Schade 2013, per verzekeraar



		Legal & General	Leidsche	London	Loyalis	Monuta	Nationale-Nederlanden	Neerlandia van 1880	Noordhollandsche van 1816	OHRA	Onderlinge 's-Gravenhage	Onderlinge van 1719	ONVZ	OOM	PC Hooft	ProLife	Proteq	REAAL	Rialto	Robein	TakeCareNow	Trias	Twente	Unigarant	Univé	UVM	UZET	Verzekeringsbedrijf Groot Amsterdam	VGZ	VvAA	Yarden	Zevenwouden	Zilveren Kruis Achmea	ZLM	Zurich	Gemiddelde
<b>Rapportcijfer</b>	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar		7,7				7,4											7,5											7,8					8,4	<b>7,7</b>	
<b>Klantfocus</b>	Aandeel particuliere klanten (%) Belangrijk als klant		69				63											63											77					95	<b>67</b>	
	Klantvriendelijk behandeld		79				65											72											89					97	<b>76</b>	
	Eerlijk behandeld		76				65											73											87					95	<b>74</b>	
<b>Schriftelijke communicatie</b>	Relevant		90				83											79											90					83	<b>86</b>	
	Overzichtelijk		90				87											90											91					92	<b>89</b>	
	Begrijpelijk		89				88											92											94					91	<b>90</b>	
	Duidelijke boodschap		88				89											88											90					86	<b>87</b>	
	Nodigt uit tot lezen		72				74											69											60					78	<b>67</b>	
<b>Telefonische communicatie</b>	Snel iemand aan de lijn		70				70											84											91					97	<b>87</b>	
	Gewaardeerd als klant		74				75											75											84					93	<b>84</b>	
	Wil door dezelfde persoon geholpen worden		30				52											46											31					27	<b>35</b>	
<b>Claim en uitkering</b>	Ontving snel het geld		86				89											88											91					88	<b>88</b>	
	Goed op de hoogte gehouden		68				75											70											67					77	<b>72</b>	
	Tevreden over hoogte uitkering		88				91											88											90					89	<b>87</b>	
	Eenvoudig om claim in te dienen		88				90											86											94					97	<b>91</b>	
	Tevreden over behandeling verzekeraar		84				91											91											92					94	<b>90</b>	
	Tevreden over uitkomst claim		87				92											90											92					93	<b>92</b>	
<b>Klachten</b>	Aandeel klanten dat een klacht heeft ingediend		1				2											1											3					0	<b>1</b>	

\* Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars.

Deze lijst bevat alleen leden van het Verbond van Verzekeraars met uitzondering van de niet onder Nederlands toezicht staande verzekeraars, verzekeraars zonder premie-inkomen, zakelijke verzekeraars, kredietverzekeraars en herverzekeraars.