

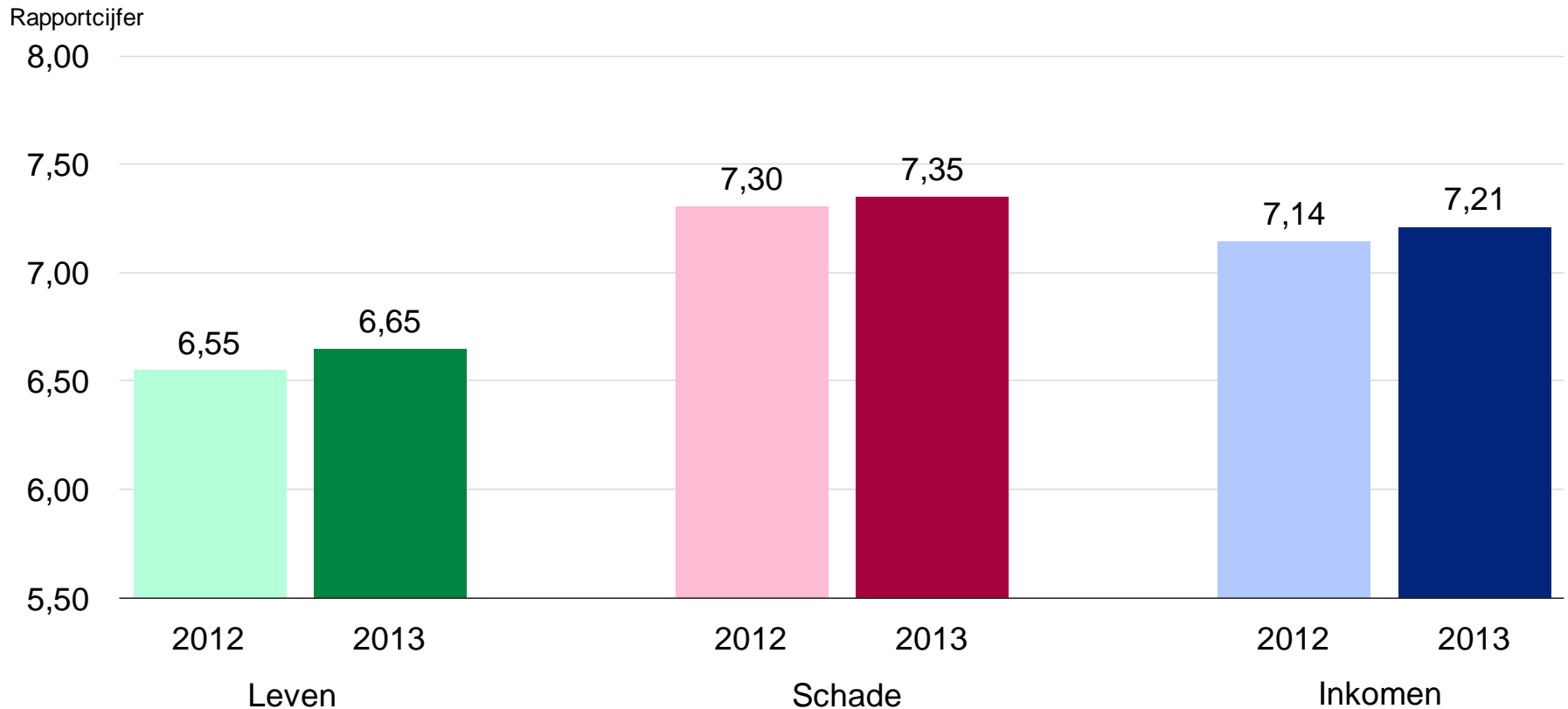
# Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2013



VERBOND VAN VERZEKERAARS

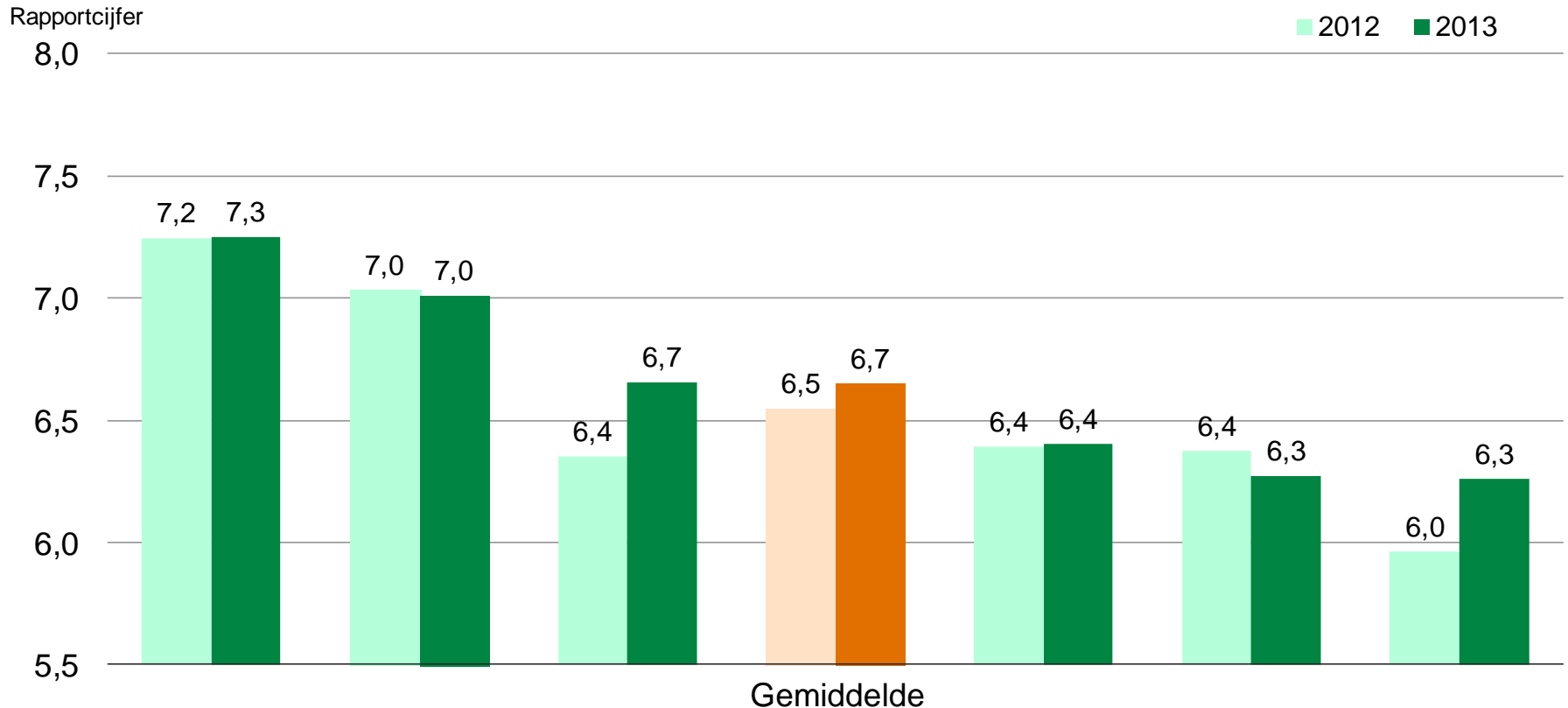
# Rapportcijfer Per sector

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



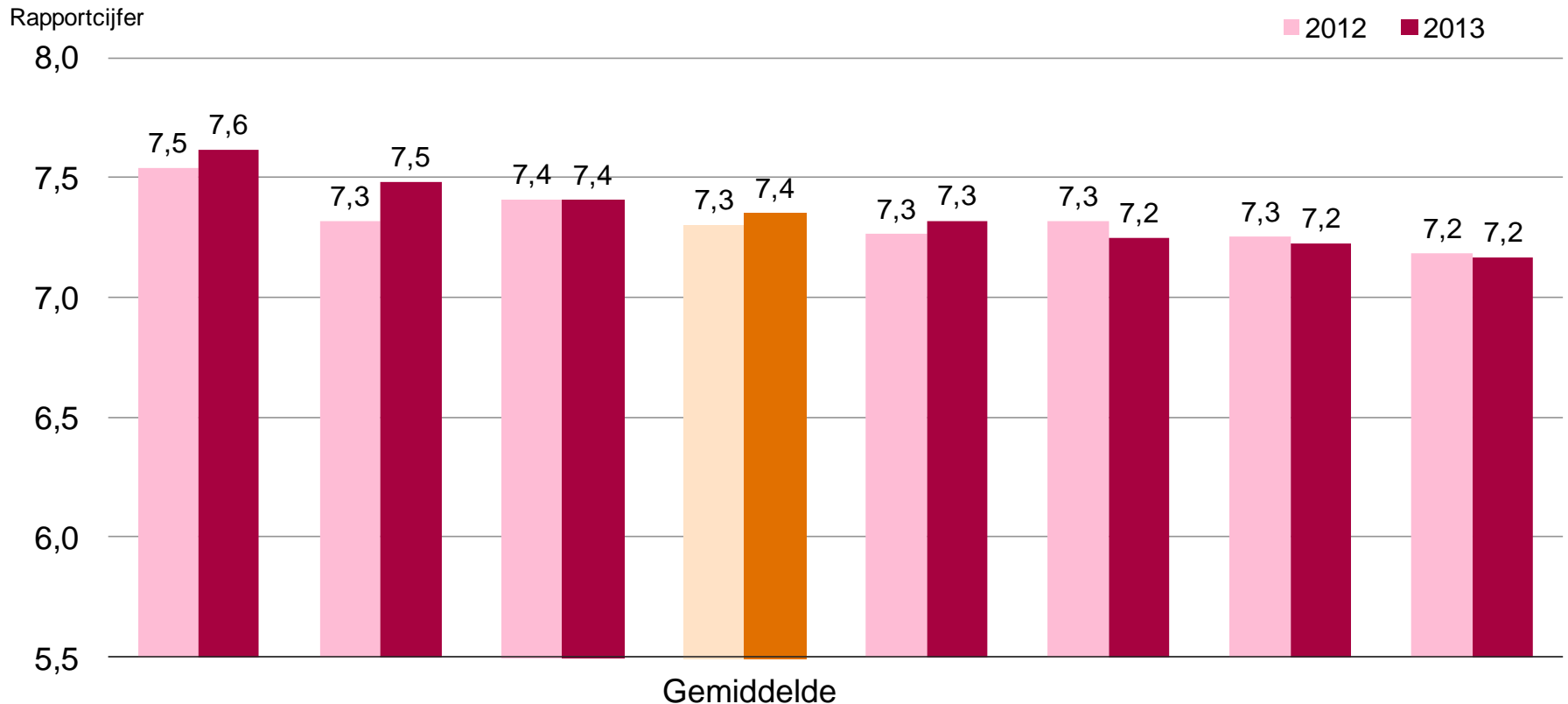
# Rapportcijfer Leven, per verzekeraar

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



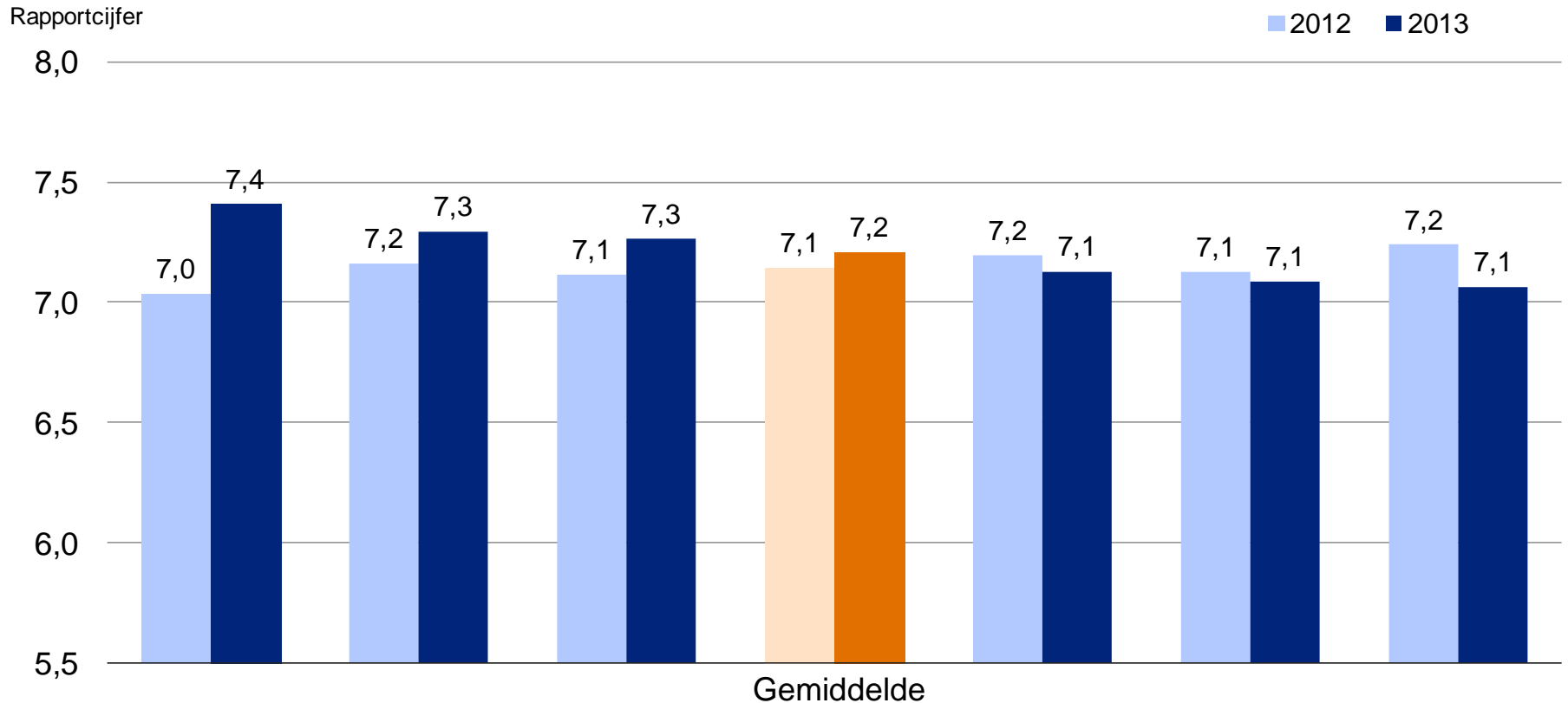
# Rapportcijfer Schade, per verzekeraar

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



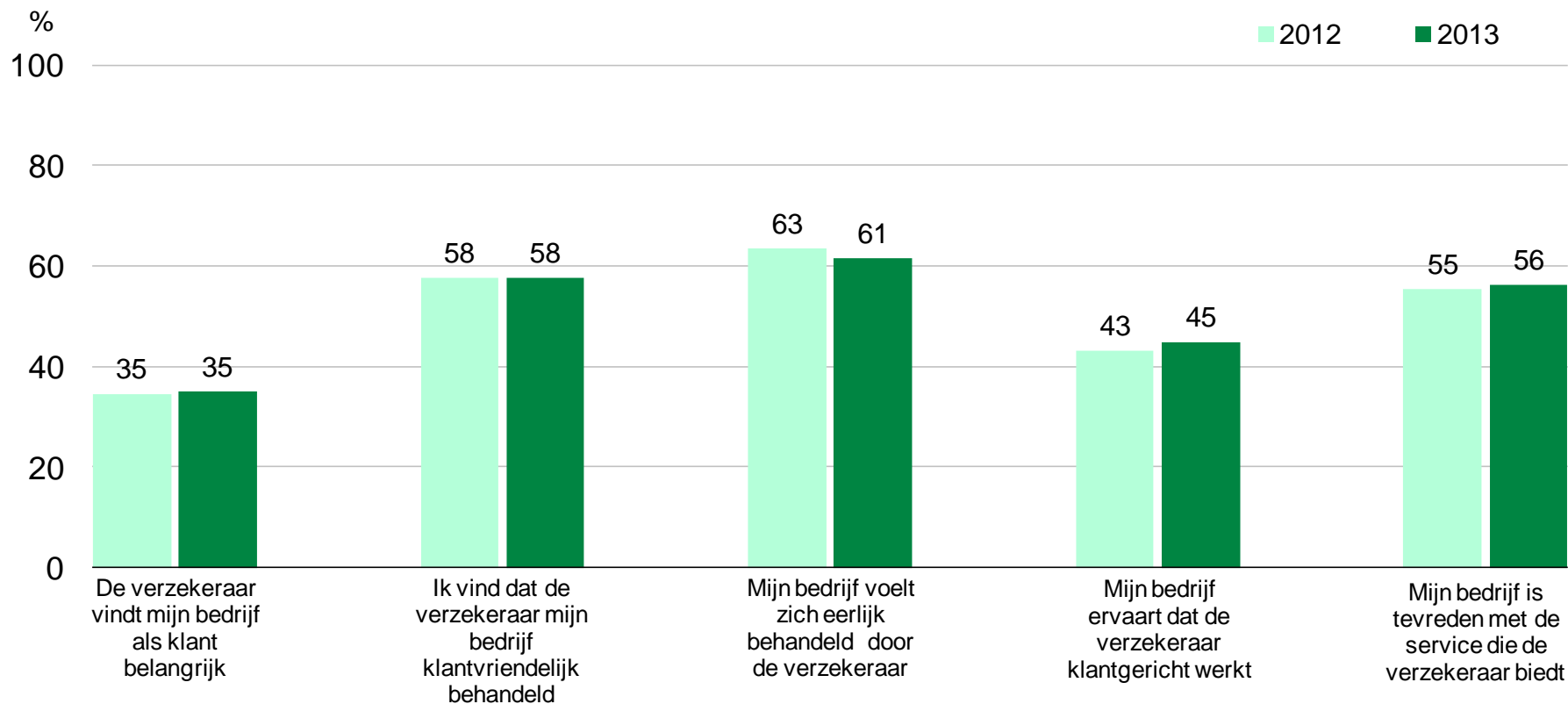
# Rapportcijfer Inkomen, per verzekeraar

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



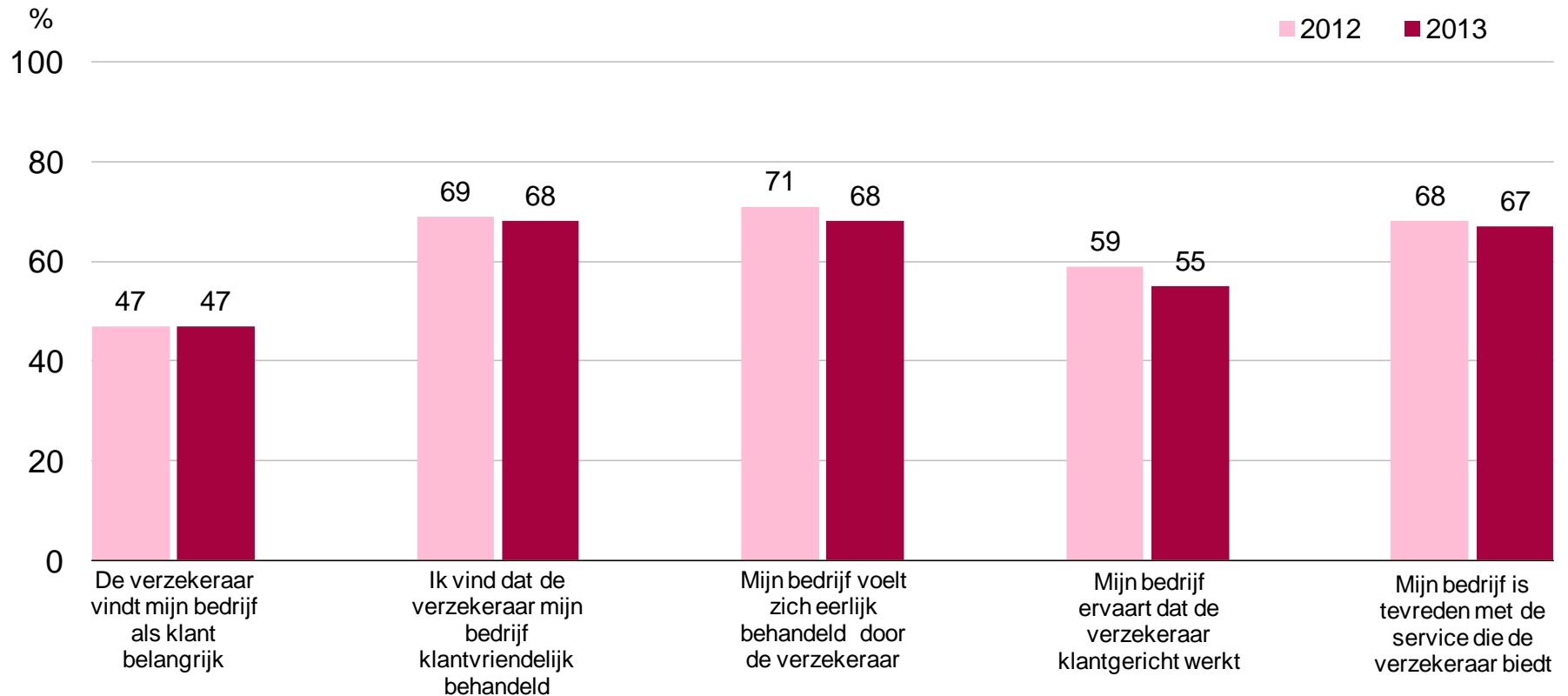
# Klantfocus Leven

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



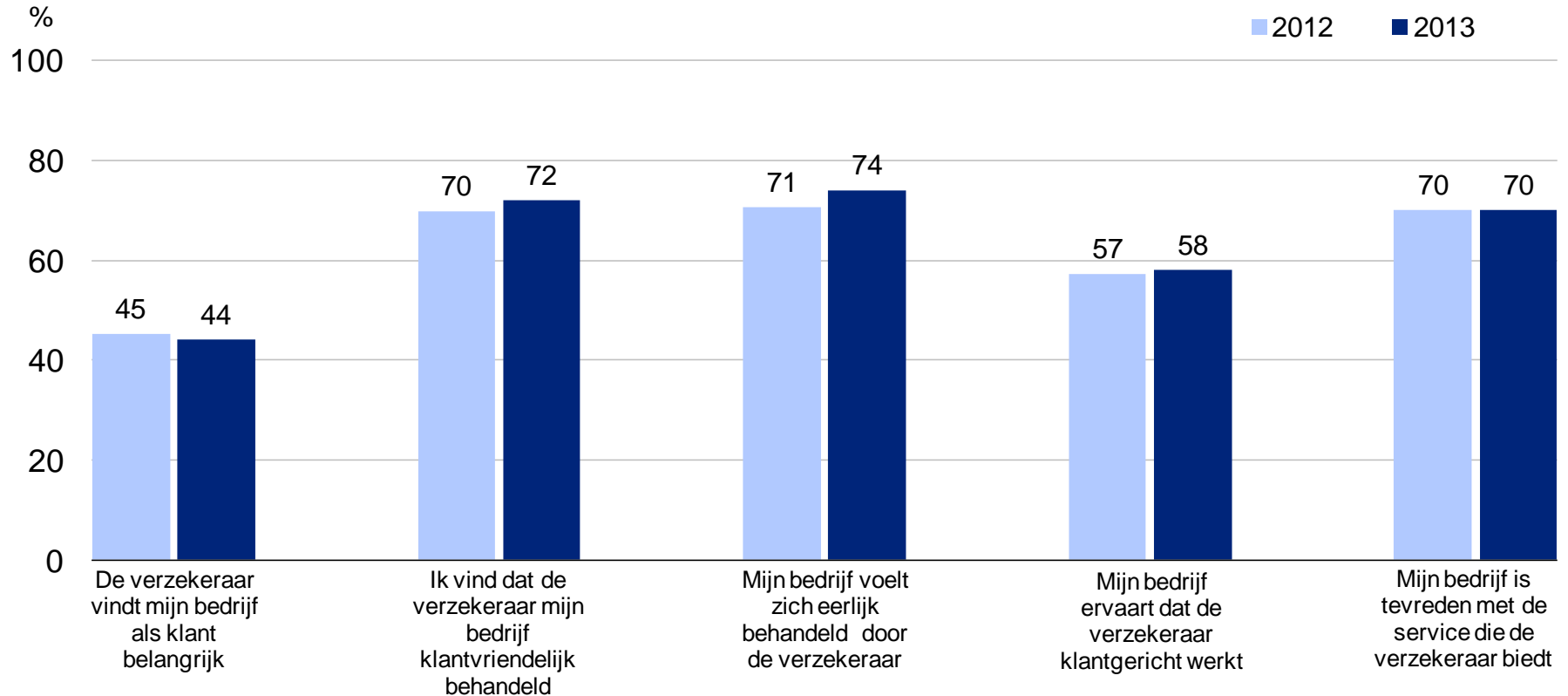
# Klantfocus Schade

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



# Klantfocus Inkomen

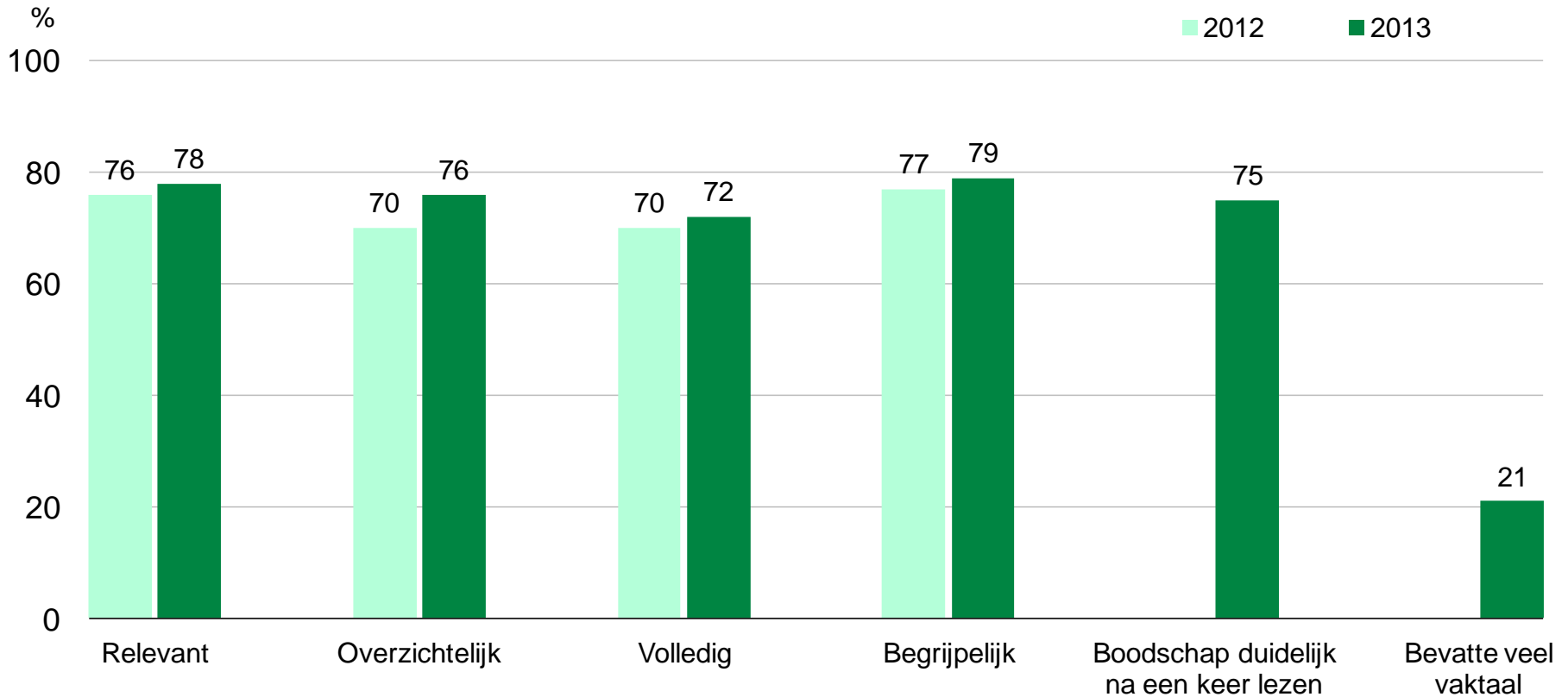
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.





# Schriftelijke communicatie Leven

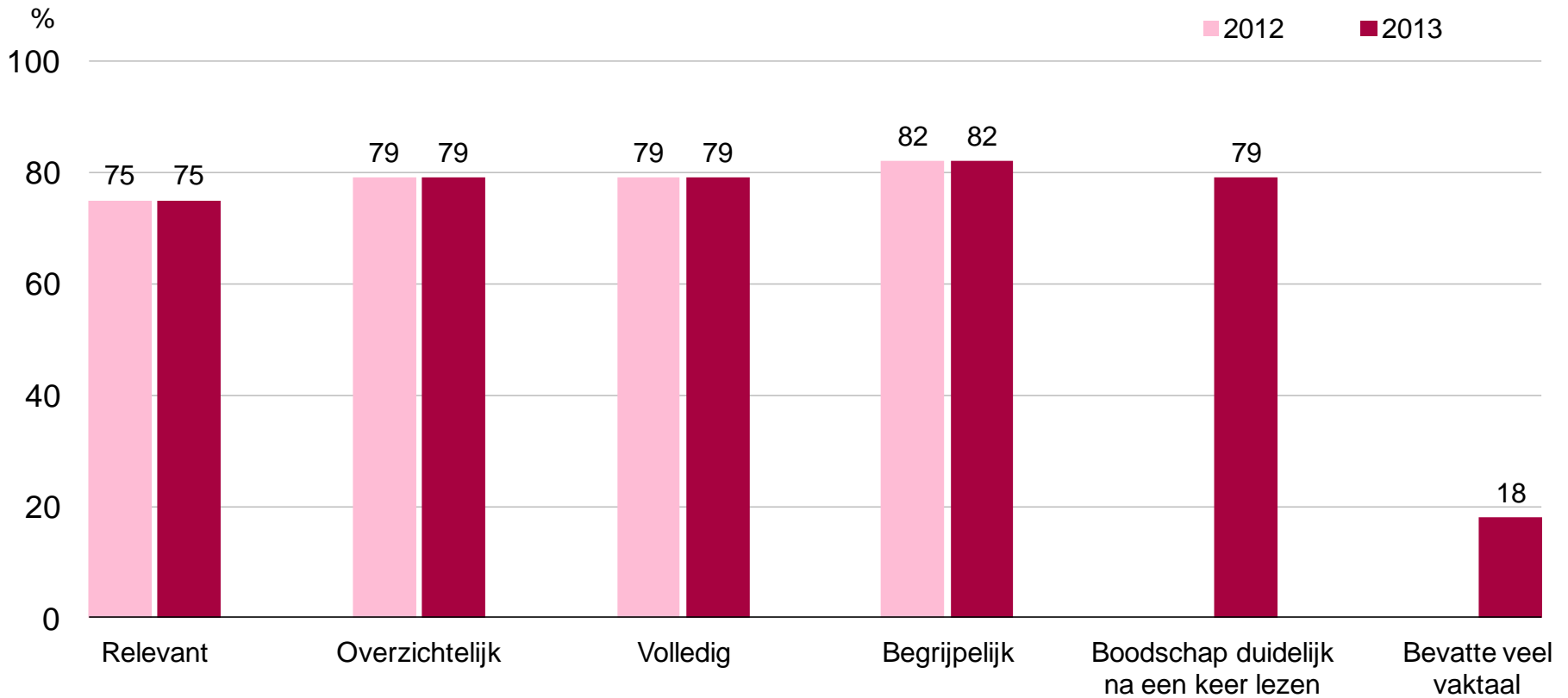
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'de schriftelijke communicatie vond ik...'



# Schriftelijke communicatie

## Schade

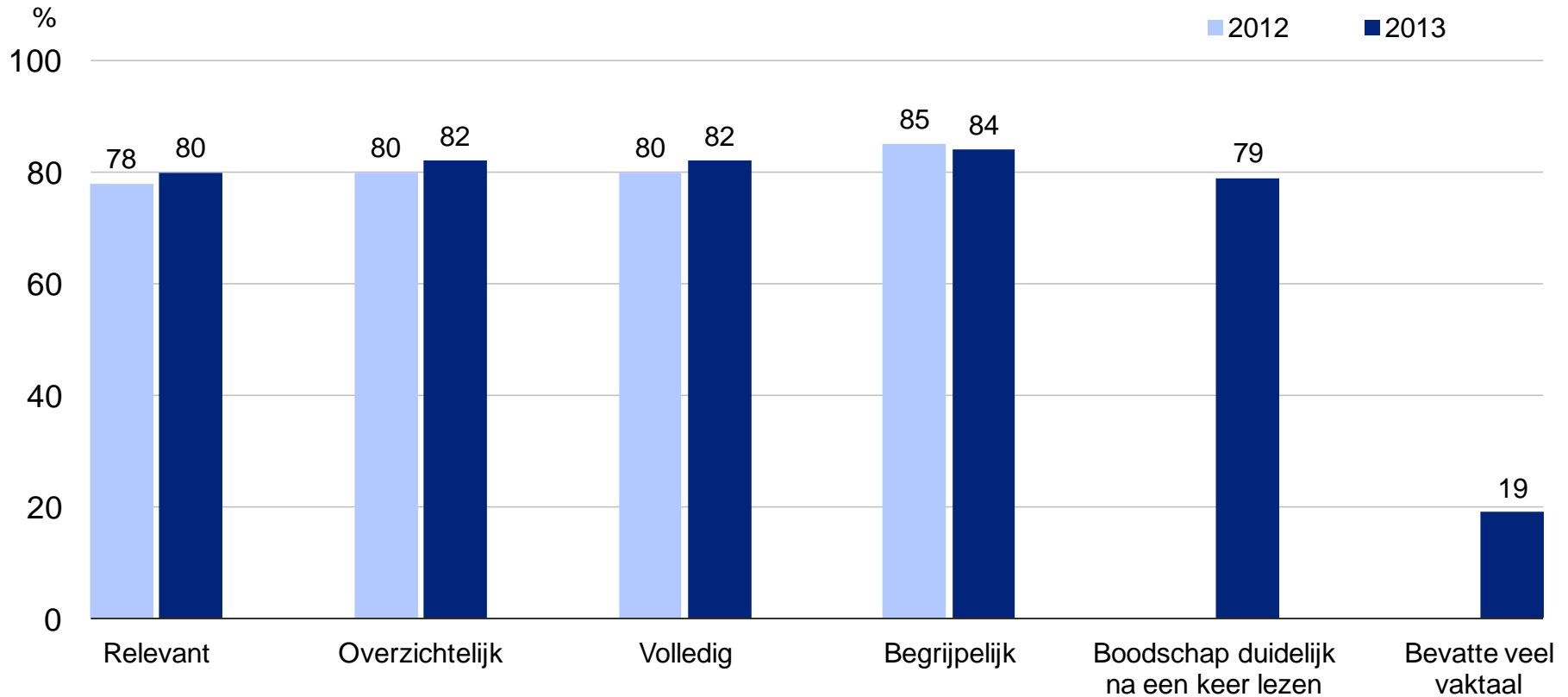
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'de schriftelijke communicatie vond ik...'



# Schriftelijke communicatie

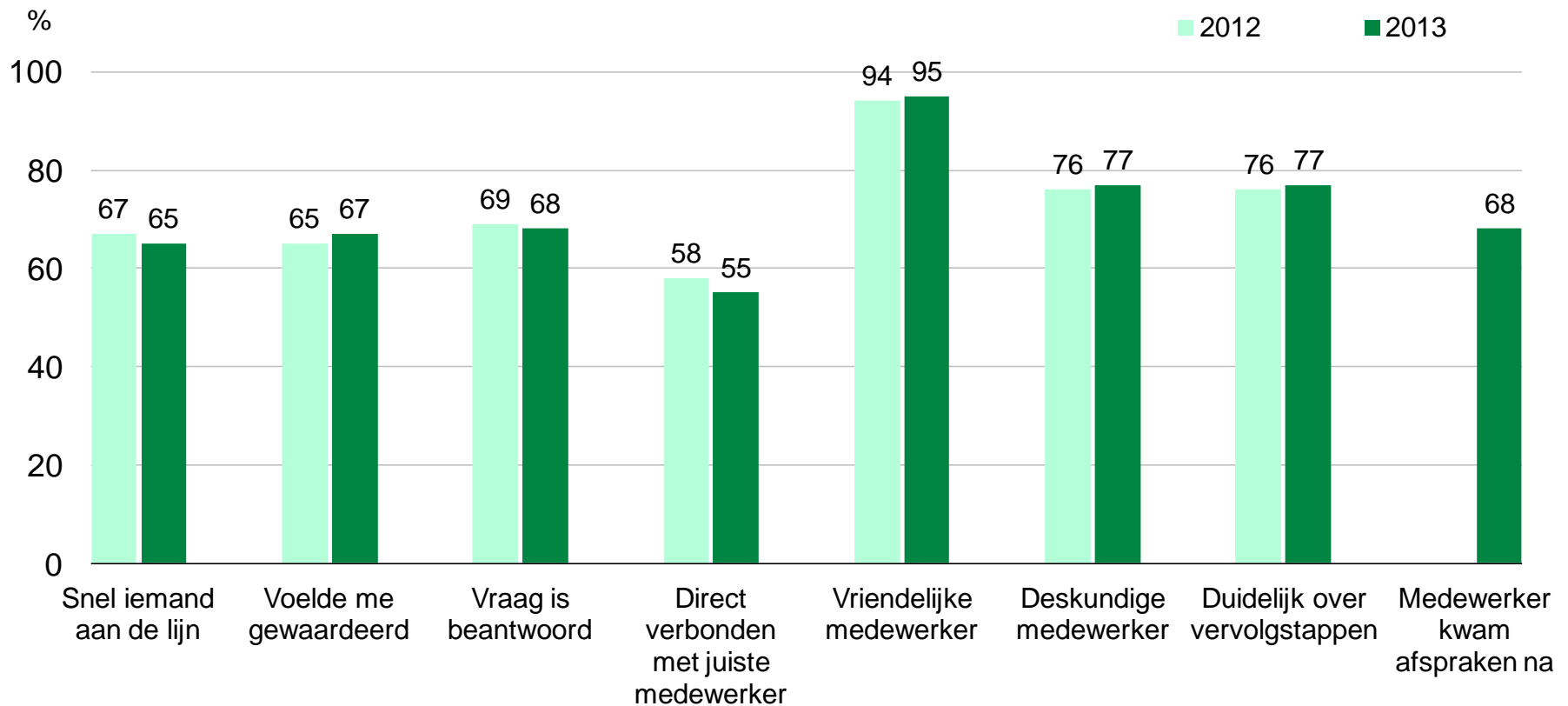
## Inkomen

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



# Telefonische communicatie Leven

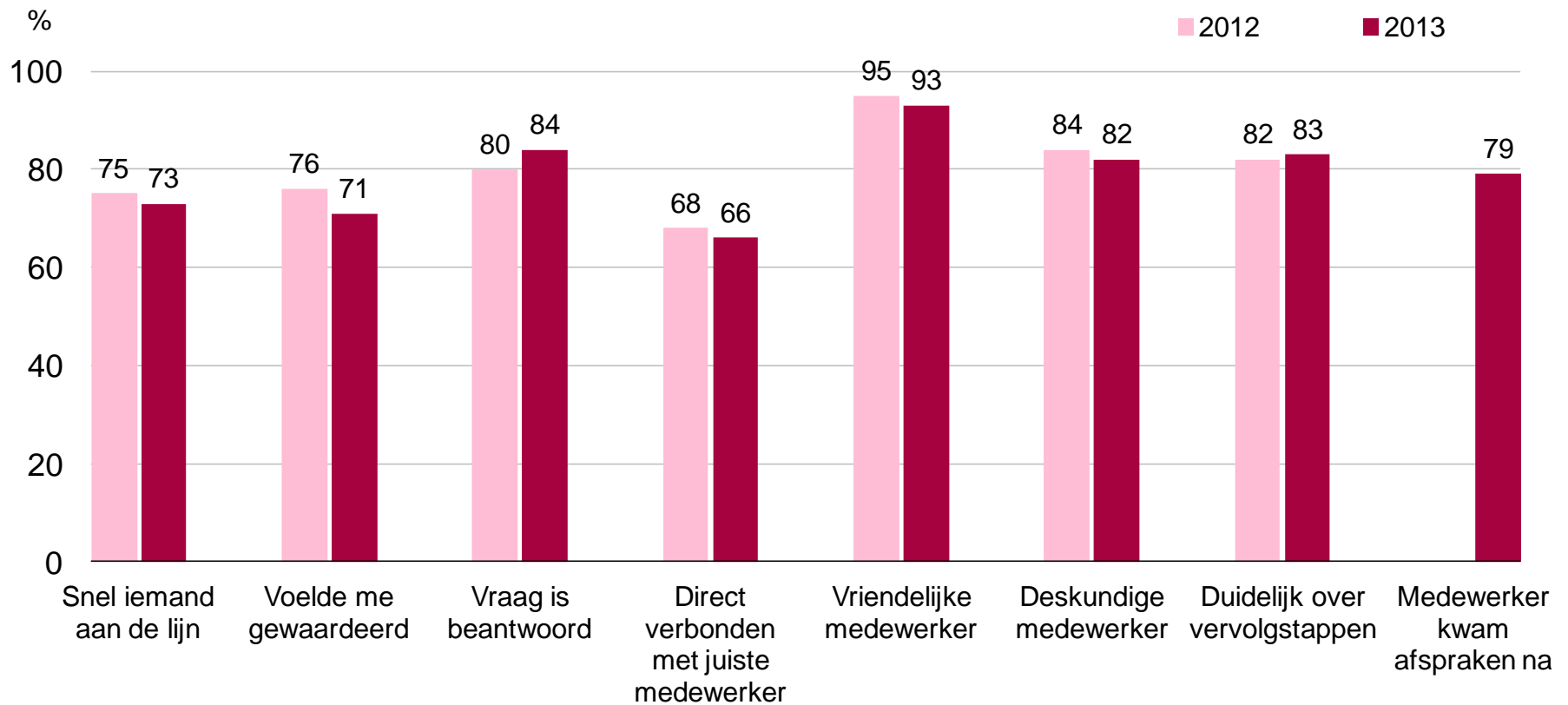
Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn verzekeraar.



# Telefonische communicatie

## Schade

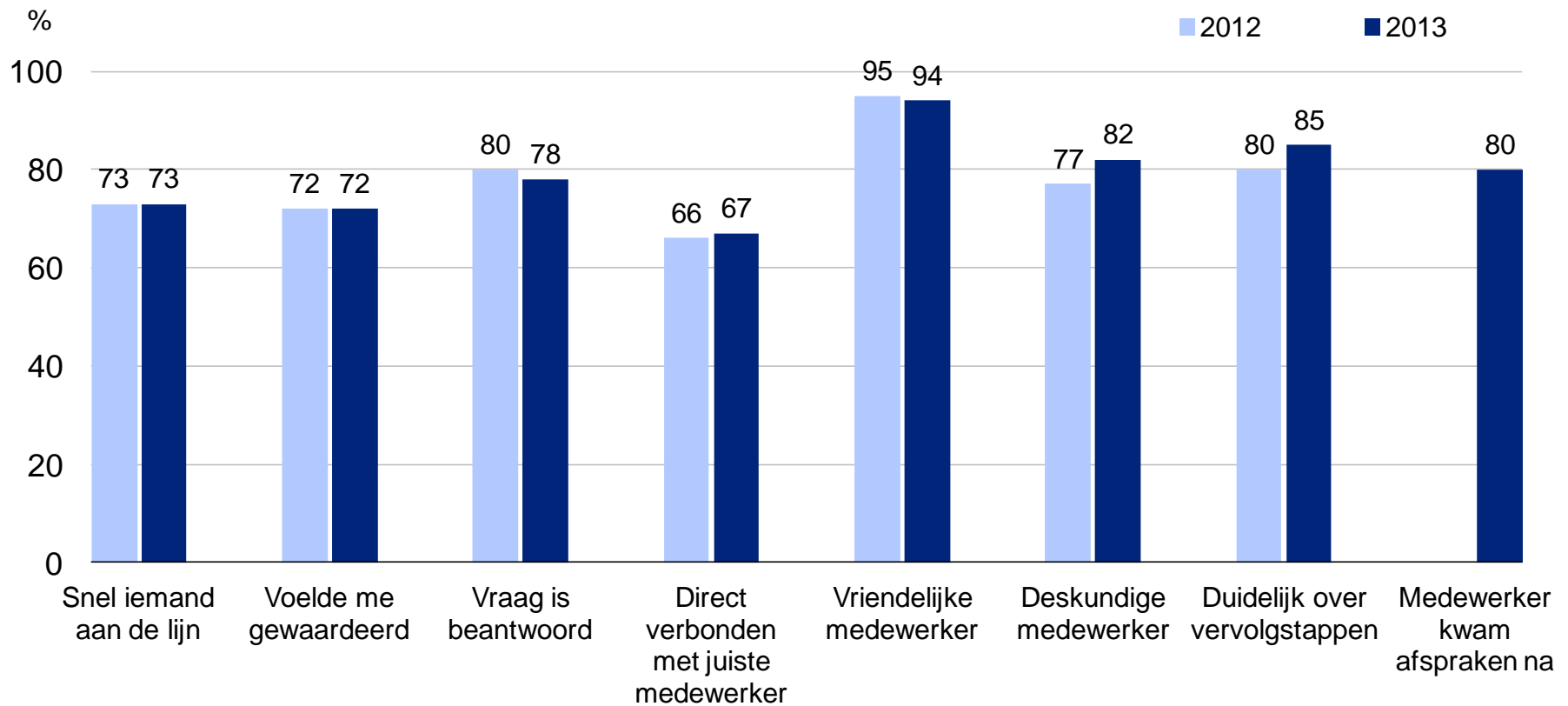
Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn verzekeraar.



# Telefonische communicatie

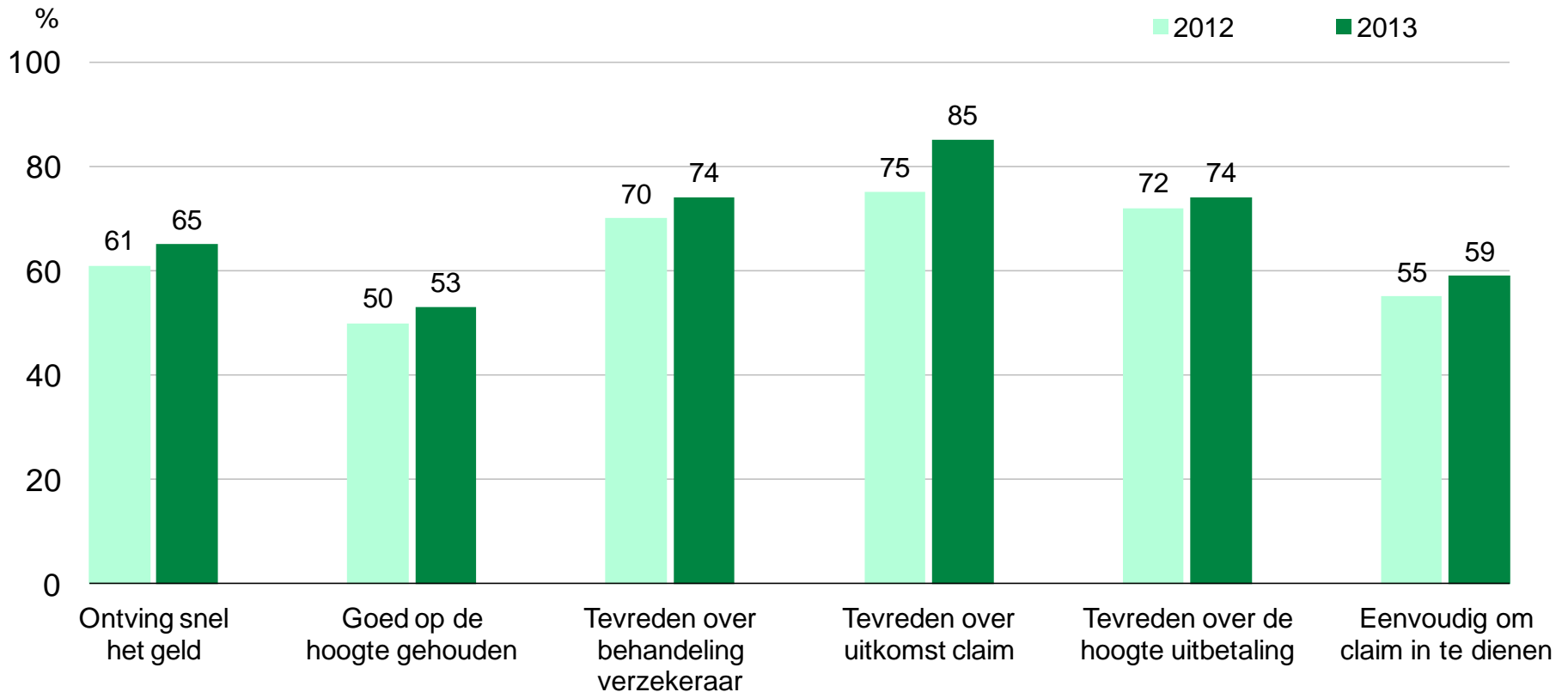
## Inkomen

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



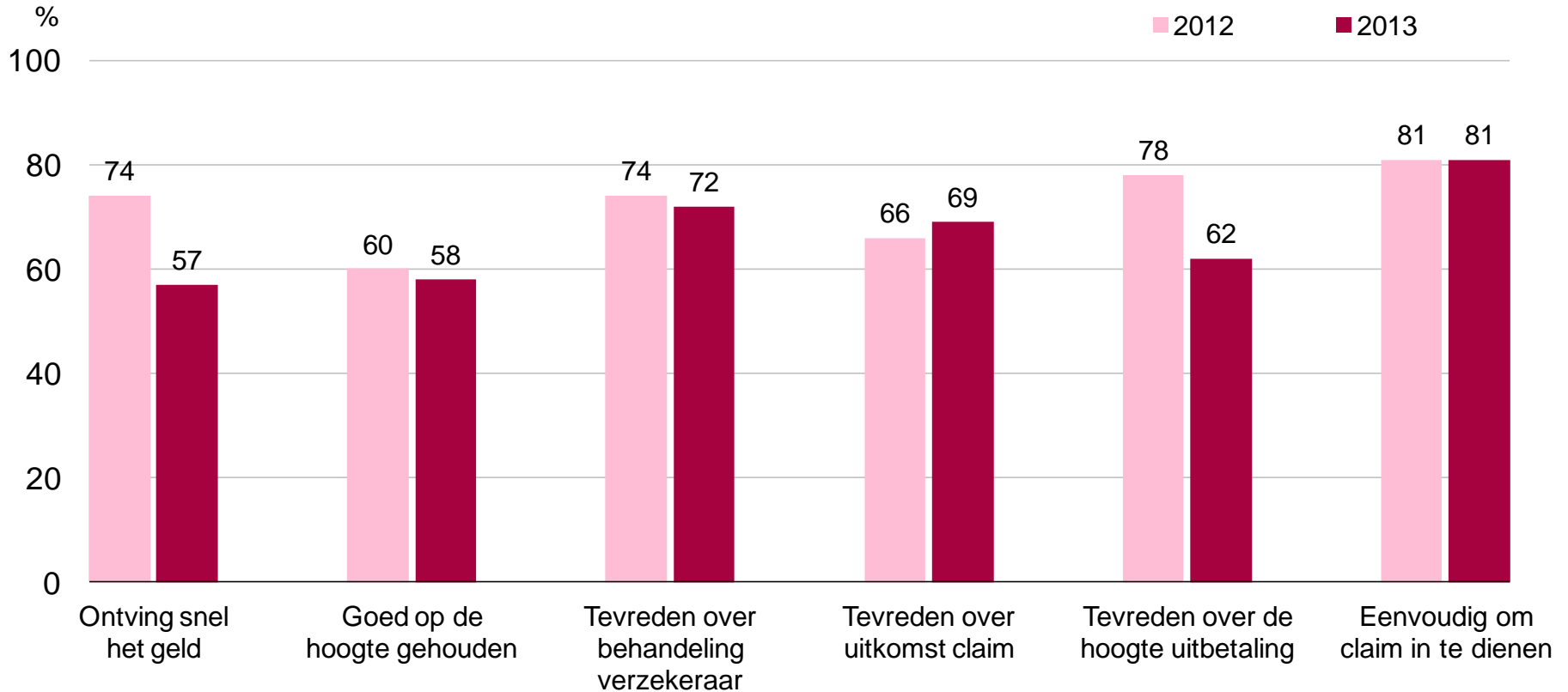
# Uitbetalingsproces Leven

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



# Uitbetalingsproces Schade

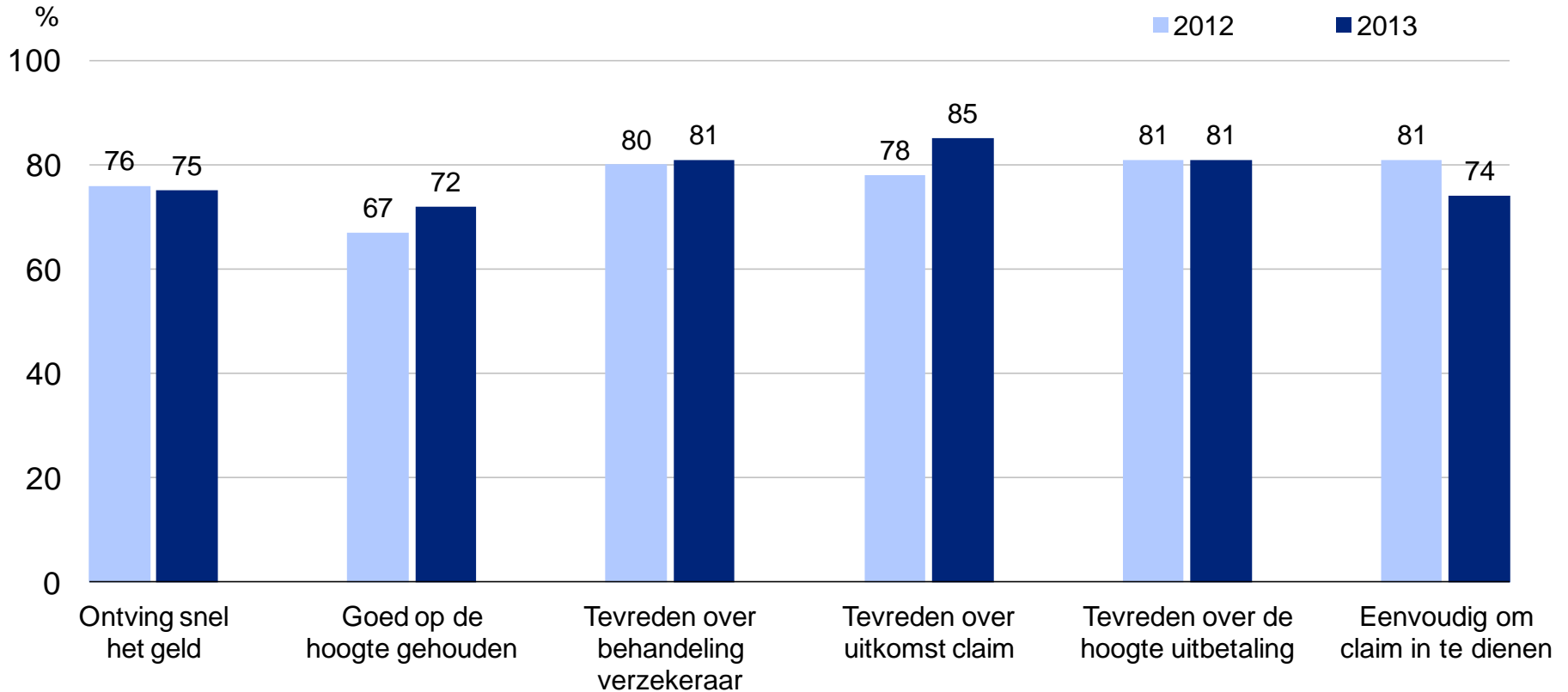
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.





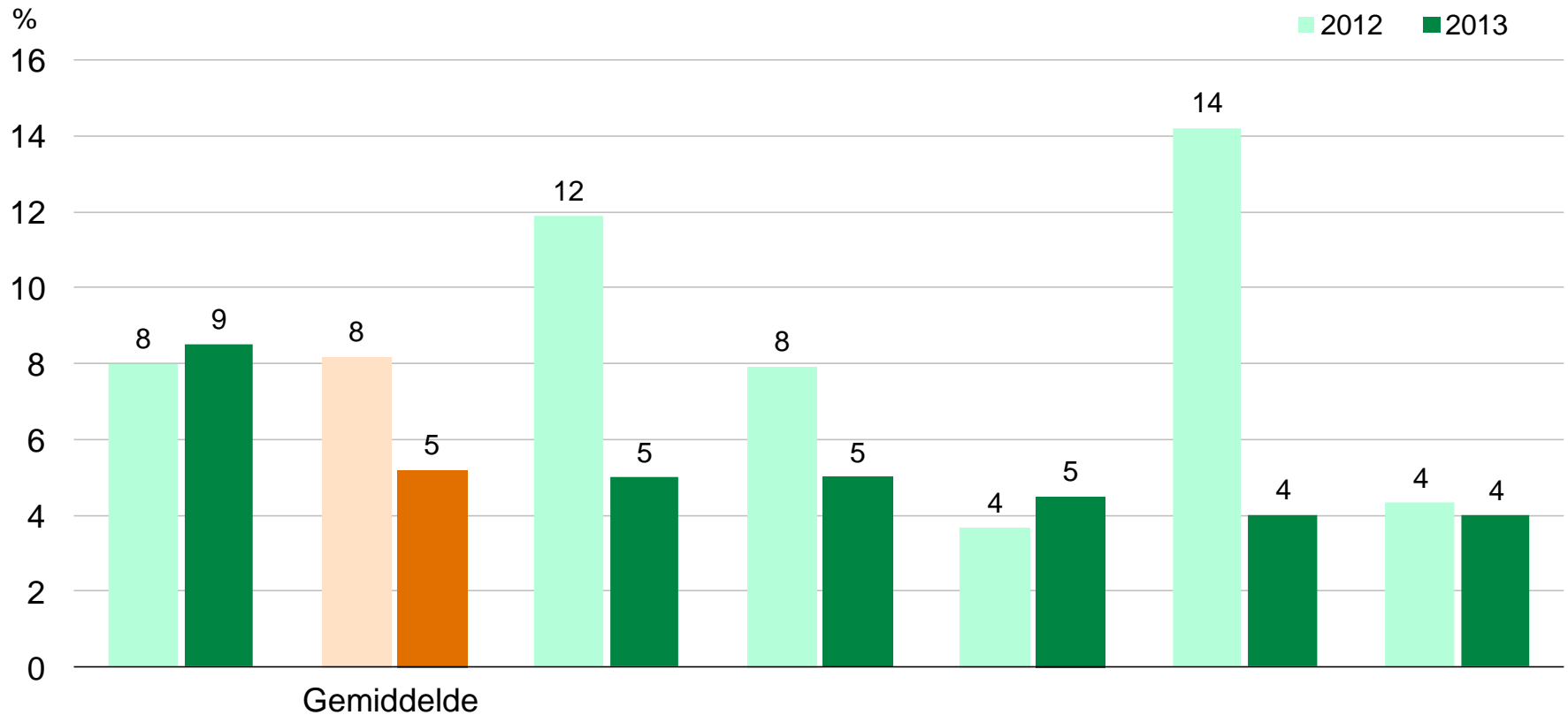
# Uitbetalingsproces Inkomen

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



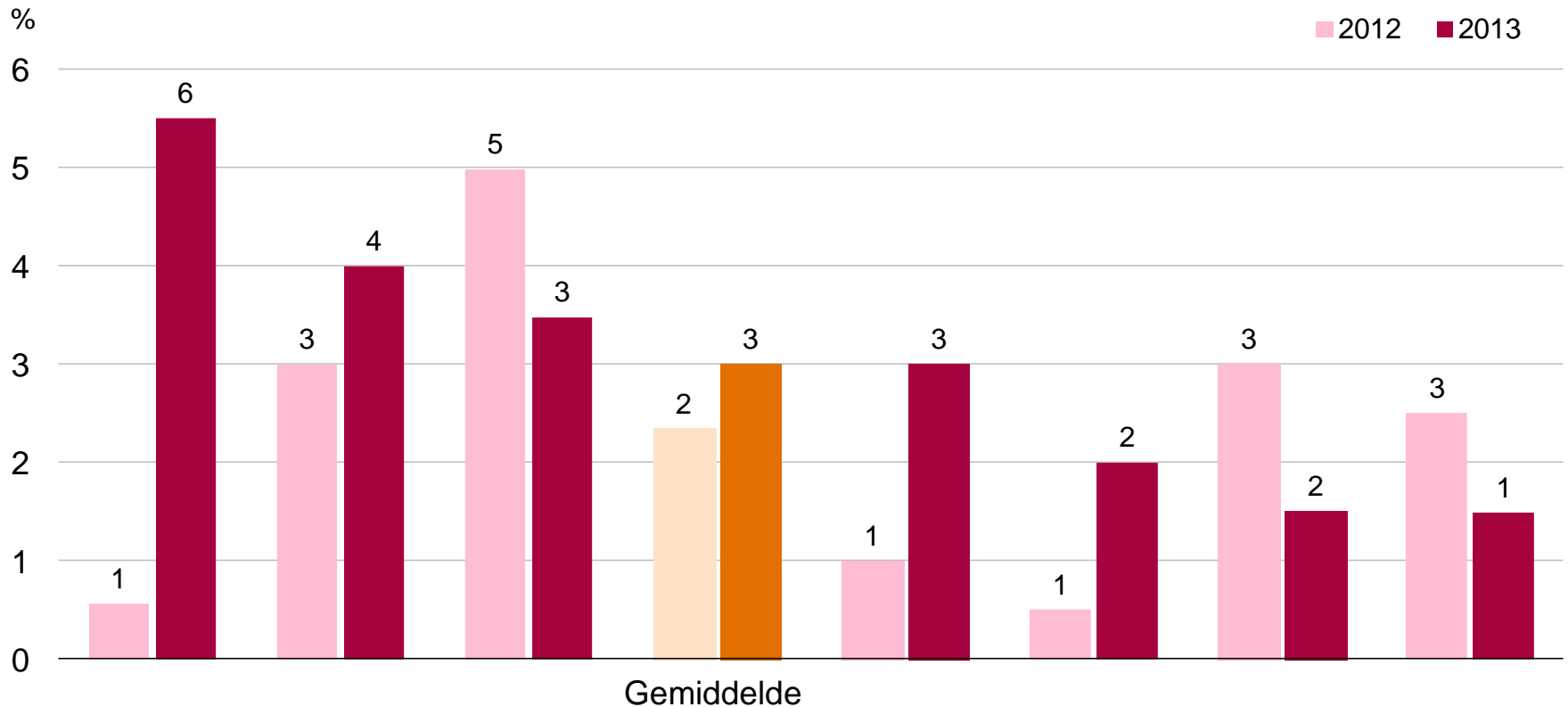
# Klachten Leven, per verzekeraar

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



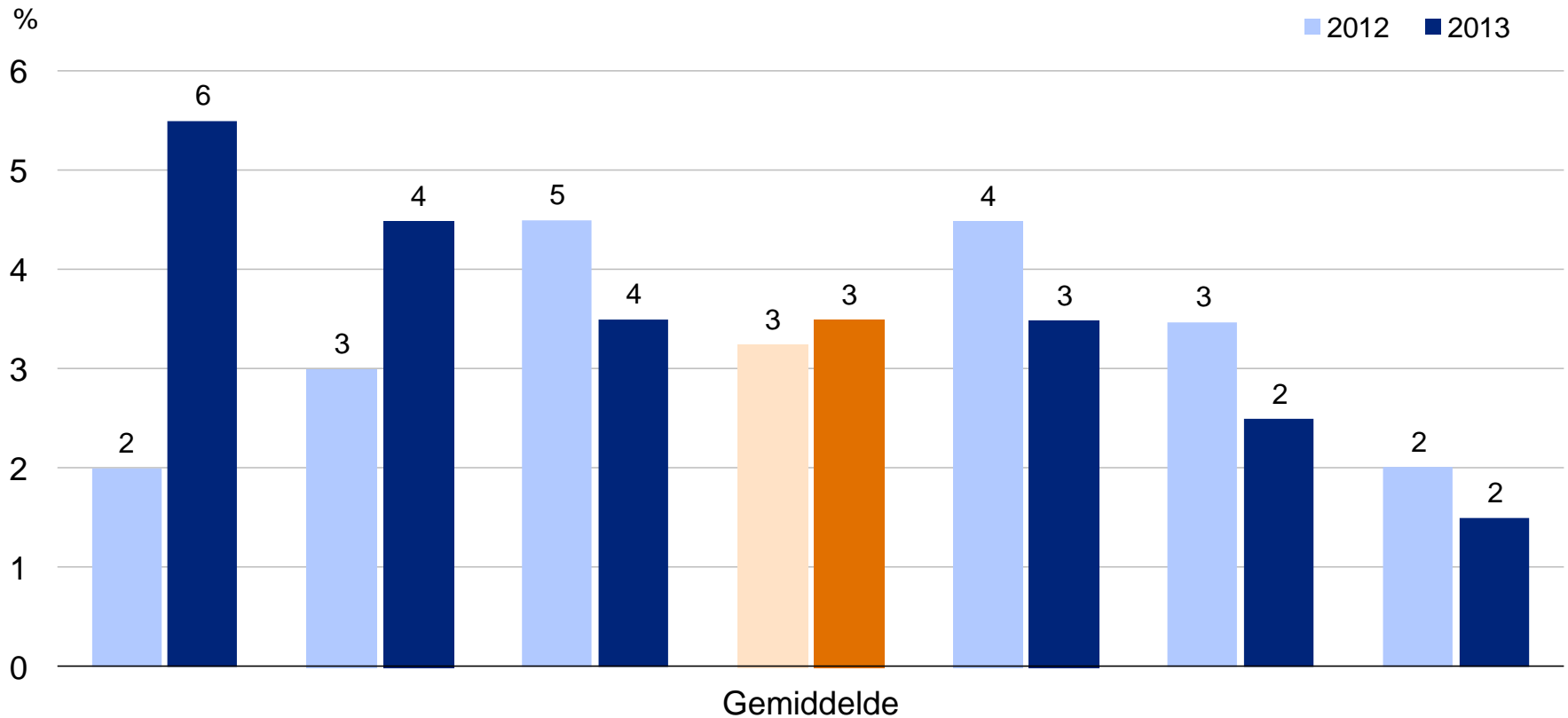
# Klachten Schade, per verzekeraar

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



# Klachten Inkomen, per verzekeraar

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





## Onderzoeksopzet

- Het Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk is een onderzoek naar de tevredenheid van de zakelijk klant. Particuliere klanten vallen buiten de scope van dit onderzoek. Er bestaat een apart onderzoek naar de tevredenheid van de particuliere klant.
- Het onderzoek is uitgesplitst naar drie sectoren: leven (pensioenen), schade en inkomen.
- De respondenten voor het onderzoek bestaan uit een representatieve steekproef uit de portefeuille van de verzekeraar. Er wordt geen onderscheid gemaakt in klantgroepen.





## Onderzoeksopzet

- Per maatschappij zijn 200 klanten ondervraagd.
- In totaal hebben 8 verzekeraars zich aangemeld voor het KTO Zakelijk met een of meerdere sectoren: 6 Leven, 7 Schade en 6 Inkomen.
- In totaal hebben 3.779 klanten de enquête ingevuld: 1.174 Leven-klanten, 1.402 Schade-klanten en 1.203 Inkomen-klanten.
- Het veldwerk is geheel telefonisch uitgevoerd.
- Het veldwerk van het KTO Zakelijk vond plaats in mei t/m juni 2013 en werd uitgevoerd door onderzoeksbureau MarketResponse.

