Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2013, per verzekeraar

Levensverzekeringen

VERBOND VAN VERZEKERAARS

		ABN AMRO	AEGON	Agriver	Allianz	Allianz Global Assistance	Amersfoortse, De	Amlin	Anker	Ansvar	ASR	Avéro Achmea	Bovemij	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	Delta Lloyd	Eendragt, De	EFM Onderlinge Schepenverzekering	Europeesche	FBTO	Generali	Goudse, De	Hampden	HDI-Gerling	ING Verzekeringen	Interpolis	Klaverblad	Legal & General	Leidsche Verzekeringen	Loyalis	Mercurius	Nationale-Nederlanden	REAAL	Rialto	TVM	Twente	Univé	Veherex	VGA	VvAA	ZLM	**Gemiddelde**
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar		6,7								6,3	6,4		7,3									6,3					7,0																	**6,7**
Klantfocus	*Aandeel zakelijke klanten (%)* Belangrijk als klant		35								28	26		49									26					46																	**35**
	Klantvriendelijk behandeld		54								49	45		79									51					68																	**58**
	Eerlijk behandeld		57								55	50		80									57					70																	**61**
	Werkt klantgericht		45								36	31		65									39					54																	**45**
	Tevreden over service		53								47	40		81									48					67																	**56**
Schriftelijke communicatie	Relevant		82								79	74		79									72					80																	**78**
	Overzichtelijk		74								71	73		78									73					83																	**76**
	Volledig		73								71	68		68									76					79																	**72**
	Begrijpelijk		73								78	77		83									81					81																	**79**
	Boodschap in een keer duidelijk		68								74	72		79									79					80																	**75**
	Bevatte veel vaktaal		33								22	20		19									18					12																	**21**
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn		61								56	58		75									67					64																	**65**
	Gewaardeerd als klant		63								56	67		81									47					67																	**67**
	Vraag is beantwoord		68								52	64		81									56					71																	**68**
	Direct verbonden		58								40	47		61									61					54																	**55**
	Vriendelijke medewerker		93								94	89		100									94					91																	**95**
	Deskundige medewerker		78								69	64		90									61					74																	**77**
	Duidelijk over vervolgstappen		76								63	64		91									61					80																	**77**
	Afspraken nagekomen		61								58	58		83									47					79																	**68**
Uitbetalings-proces	Ontving snel het geld		37								59	60		70									75					86																	**65**
	Goed op de hoogte gehouden		47								45	30		60									58					72																	**53**
	Tevreden over behandeling verzekeraar		53								72	70		80									83					86																	**74**
	Tevreden over uitkomst claim		79								86	90		85									83					86																	**85**
	Tevreden over hoogte uitkering		74								83	75		80									50					72																	**74**
	Eenvoudig om claim in te dienen		47								55	55		60									50					76																	**59**
Klachten	Aandeel klanten dat een klacht heeft ingediend		9								5	4		5									4					5																	**5**

** 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, verzekeraars met alleen particuliere verzekeringen, kredietverzekeraars en herverzek

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2013, per verzekeraar

Schadeverzekeringen

VERBOND VAN VERZEKERAARS

		ABN AMRO	AEGON	Agriver	Allianz	Allianz Global Assistance	Amersfoortse, De	Amlin	Anker	Ansvar	ASR	Avéro Achmea	Bovemij	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	Delta Lloyd	Eendragt, De	EFM Onderlinge Schepenverzekering	Europeesche	FBTO	Generali	Goudse, De	Hampden	HDI-Gerling	ING Verzekeringen	Interpolis	Klaverblad	Legal & General	Leidsche Verzekeringen	Loyalis	Mercurius	Nationale-Nederlanden	REAAL	Rialto	TVM	Twente	Univé	Veherex	VGA	VvAA	ZLM	**Gemiddelde**
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar		7,2								7,3	7,2		7,6									7,5	7,2				7,4																	**7,4**
Klantfocus	*Aandeel zakelijke klanten (%)* Belangrijk als klant		47								49	47		49									40	45				57																	**47**
	Klantvriendelijk behandeld		62								69	64		76									66	63				78																	**68**
	Eerlijk behandeld		61								64	68		77									72	63				75																	**68**
	Werkt klantgericht		48								52	52		66									53	49				66																	**55**
	Tevreden over service		61								64	65		76									68	61				77																	**67**
Schriftelijke communicatie	Relevant		81								75	75		73									78	67				75																	**75**
	Overzichtelijk		81								79	79		78									78	76				83																	**79**
	Volledig		81								79	74		82									81	74				83																	**79**
	Begrijpelijk		84								79	79		88									81	84				78																	**82**
	Boodschap in een keer duidelijk		82								78	70		84									81	78				78																	**79**
	Bevatte veel vaktaal		12								23	21		18									17	17				15																	**18**
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn		58								59	70		76									85	74				76																	**73**
	Gewaardeerd als klant		62								59	63		78									69	61				82																	**71**
	Vraag is beantwoord		69								86	81		91									88	70				87																	**84**
	Direct verbonden		62								59	56		71									69	61				71																	**66**
	Vriendelijke medewerker		92								91	85		92									96	91				100																	**93**
	Deskundige medewerker		88								77	85		85									81	61				84																	**82**
	Duidelijk over vervolgstappen		77								64	81		86									88	65				97																	**83**
	Afspraken nagekomen		65								73	70		86									88	61				87																	**79**
Uitbetalings-proces	Ontving snel het geld		58								64	53		66									43	61				53																	**57**
	Goed op de hoogte gehouden		63								44	58		69									54	61				53																	**58**
	Tevreden over behandeling verzekeraar		68								76	66		78									75	79				68																	**72**
	Tevreden over uitkomst claim		70								72	55		78									71	68				68																	**69**
	Tevreden over hoogte uitkering		58								72	61		69									54	61				68																	**62**
	Eenvoudig om claim in te dienen		85								80	71		94									68	82				89																	**81**
Klachten	Aandeel klanten dat een klacht heeft ingediend		3								1	6		2									2	4				3																	**3**

** 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, verzekeraars met alleen particuliere verzekeringen, kredietverzekeraars en herverzek

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2013, per verzekeraar

Inkomensverzekeringen

VERBOND VAN VERZEKERAARS

		ABN AMRO	AEGON	Agriver	Allianz	Allianz Global Assistance	Amersfoortse, De	Amlin	Anker	Ansvar	ASR	Avéro Achmea	Bovemij	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	Delta Lloyd	Eendragt, De	EFM Onderlinge Schepenverzekering	Europeesche	FBTO	Generali	Goudse, De	Hampden	HDI-Gerling	ING Verzekeringen	Interpolis	Klaverblad	Legal & General	Leidsche Verzekeringen	Loyalis	Mercurius	Nationale-Nederlanden	REAAL	Rialto	TVM	Twente	Univé	Veherex	VGA	VvAA	ZLM	**Gemiddelde**
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar						7,1					7,3		7,3									7,1	7,1				7,4																	**7,2**
Klantfocus	*Aandeel zakelijke klanten (%)* Belangrijk als klant						38					46		44									43	40				54																	**44**
	Klantvriendelijk behandeld						66					73		82									66	72				76																	**72**
	Eerlijk behandeld						74					74		72									70	74				78																	**74**
	Werkt klantgericht						50					56		62									57	56				69																	**58**
	Tevreden over service						61					67		72									67	71				81																	**70**
Schriftelijke communicatie	Relevant						84					71		79									76	88				83																	**80**
	Overzichtelijk						85					77		85									79	81				86																	**82**
	Volledig						84					77		83									81	83				85																	**82**
	Begrijpelijk						84					81		88									81	86				83																	**84**
	Boodschap in een keer duidelijk						79					74		84									74	84				81																	**79**
	Bevatte veel vaktaal						17					23		19									21	18				18																	**19**
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn						73					80		69									72	69				76																	**73**
	Gewaardeerd als klant						73					76		75									59	67				77																	**72**
	Vraag is beantwoord						81					84		79									59	74				84																	**78**
	Direct verbonden						60					63		67									64	66				75																	**67**
	Vriendelijke medewerker						100					96		98									79	95				93																	**94**
	Deskundige medewerker						83					84		88									69	74				86																	**82**
	Duidelijk over vervolgstappen						90					90		88									77	85				82																	**85**
	Afspraken nagekomen						81					84		75									77	72				90																	**80**
Uitbetalings-proces	Ontving snel het geld						70					79		78									81	64				82																	**75**
	Goed op de hoogte gehouden						75					79		69									74	59				82																	**72**
	Tevreden over behandeling verzekeraar						85					85		84									79	73				82																	**81**
	Tevreden over uitkomst claim						87					79		90									86	76				95																	**85**
	Tevreden over hoogte uitkering						82					77		83									78	78				88																	**81**
	Eenvoudig om claim in te dienen						68					81		71									69	78				76																	**74**
Klachten	Aandeel klanten dat een klacht heeft ingediend						2					2		4									4	6				3																	**3**

** 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, verzekeraars met alleen particuliere verzekeringen, kredietverzekeraars en herverzek