Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek Particulier Zorg 2013, per verzekeraar

VERBOND VAN VERZEKERAARS

		ABN AMRO Verzekeringen	AEGON Verzekeringen	Agis	Algemeen Belang	Algemene Levensherverzekering	Algemene Zeeuwse	Allianz	Allianz Global Assistance	Amersfoortse	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
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar									7,5						7,6																						7,6	7,6	7,6	
Klantfocus	*Aandeel particuliere klanten (%)* Belangrijk als klant									60						60																						69	69	66	
	Klantvriendelijk behandeld									74						76																						87	82	87	
	Eerlijk behandeld									78						76																						84	82	77	
Schriftelijke communicatie	Relevant									85						86																						85	85	84	
	Overzichtelijk									82						89																						87	84	85	
	Begrijpelijk									86						91																						87	90	90	
	Duidelijke boodschap									84						88																						86	88	87	
	Nodigt uit tot lezen									57						57																						68	59	66	
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn									72						82																						83	83	83	
	Gewaardeerd als klant									75						78																						85	74	82	
	Wil door dezelfde persoon geholpen worden									31						36																						35	19	27	
Declaratie en uitkering	Ontving snel het geld									76						73																						89	89	89	
	Goed op de hoogte gehouden									68						57																						64	62	57	
	Tevreden over hoogte uitkering									69						73																						64	62	71	
	Eenvoudig om declaratie in te dienen									77						77																						72	78	88	
	Tevreden over behandeling verzekeraar									80						82																						88	80	86	
	Tevreden over uitkomst declaratie									76						77																						78	76	77	
Klachten	Aandeel klanten dat een klacht heeft ingediend									6						2																						1	4	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 Zorg 2013, per verzekeraar

VERBOND VAN VERZEKERAARS

		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**
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar																								7,5				7,4							**7,5**
Klantfocus	*Aandeel particuliere klanten (%)* Belangrijk als klant																								74				64							**66**
	Klantvriendelijk behandeld																								89				75							**81**
	Eerlijk behandeld																								84				71							**79**
Schriftelijke communicatie	Relevant																								78				77							**83**
	Overzichtelijk																								86				82							**85**
	Begrijpelijk																								93				87							**89**
	Duidelijke boodschap																								84				84							**86**
	Nodigt uit tot lezen																								60				57							**60**
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn																								82				70							**80**
	Gewaardeerd als klant																								80				78							**79**
	Wil door dezelfde persoon geholpen worden																								33				38							**31**
Declaratie en uitkering	Ontving snel het geld																								76				66							**80**
	Goed op de hoogte gehouden																								66				55							**61**
	Tevreden over hoogte uitkering																								67				60							**67**
	Eenvoudig om declaratie in te dienen																								76				78							**78**
	Tevreden over behandeling verzekeraar																								81				81							**83**
	Tevreden over uitkomst declaratie																								77				73							**76**
Klachten	Aandeel klanten dat een klacht heeft ingediend																								3				4							**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, zakelijke verzekeraars, kredietverzekeraars en herverzekeraars.