

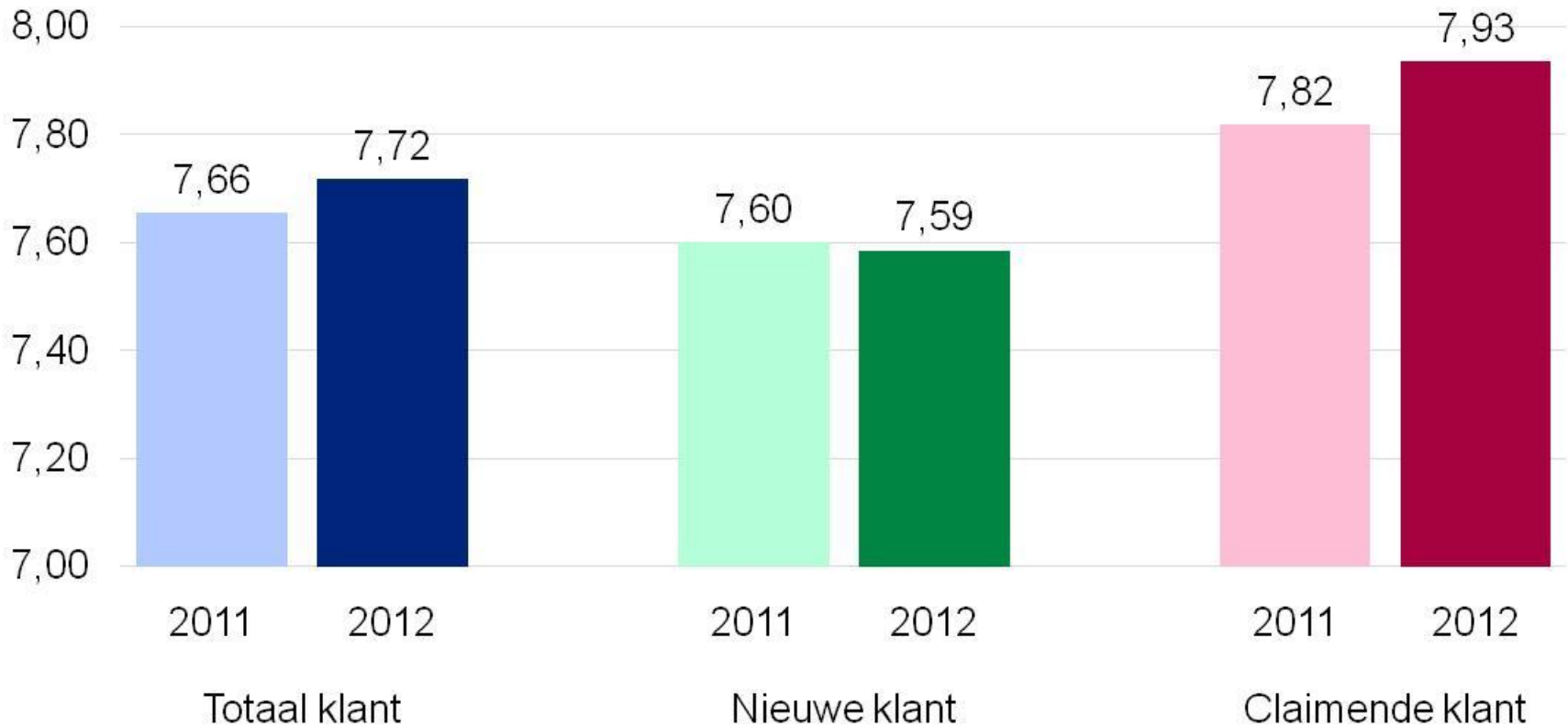
Klanttevredenheidsonderzoek Particulier 2012, Schade



Rapportcijfer Per klantgroep

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

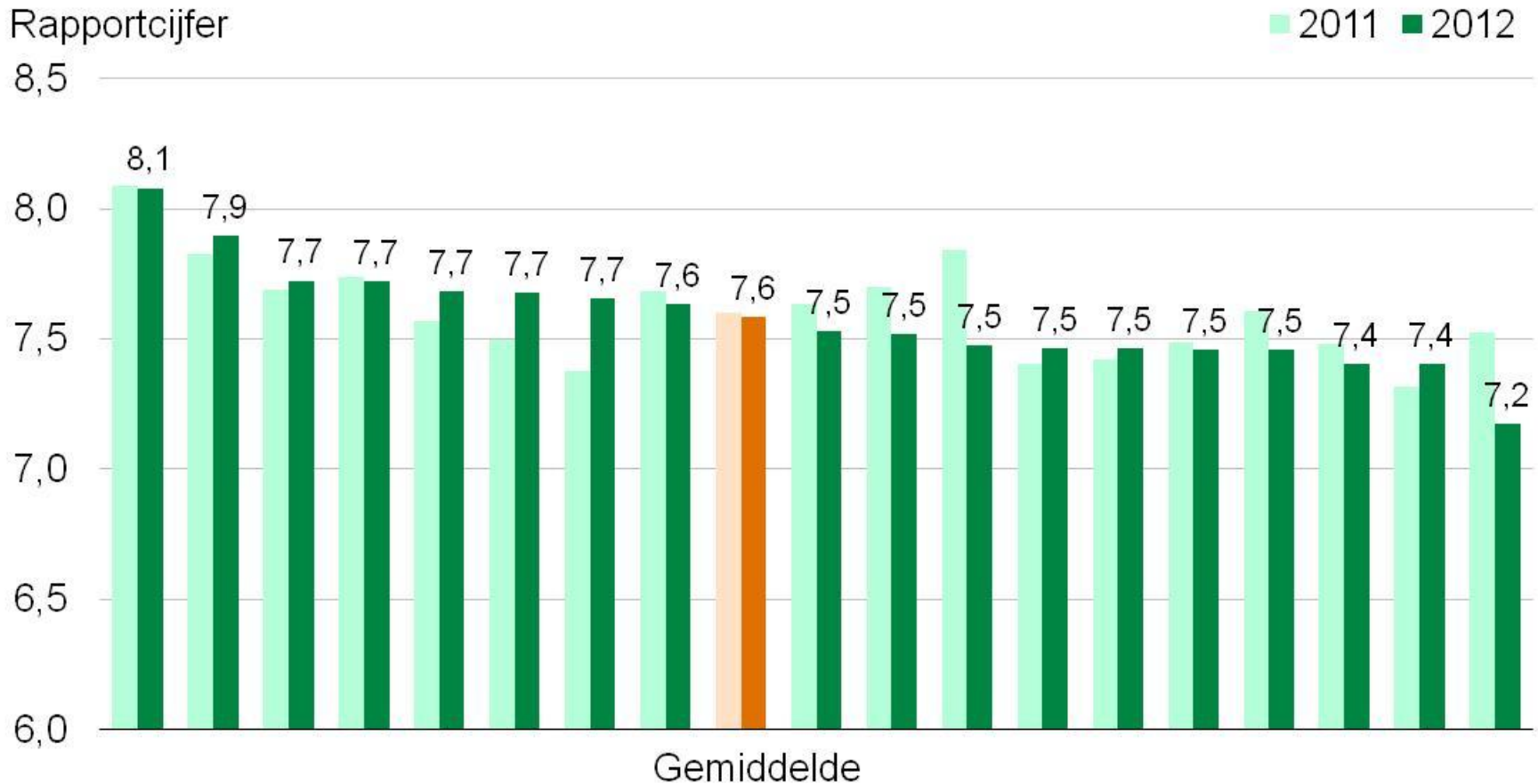
Rapportcijfer



Rapportcijfer

Klantgroep: nieuwe klant

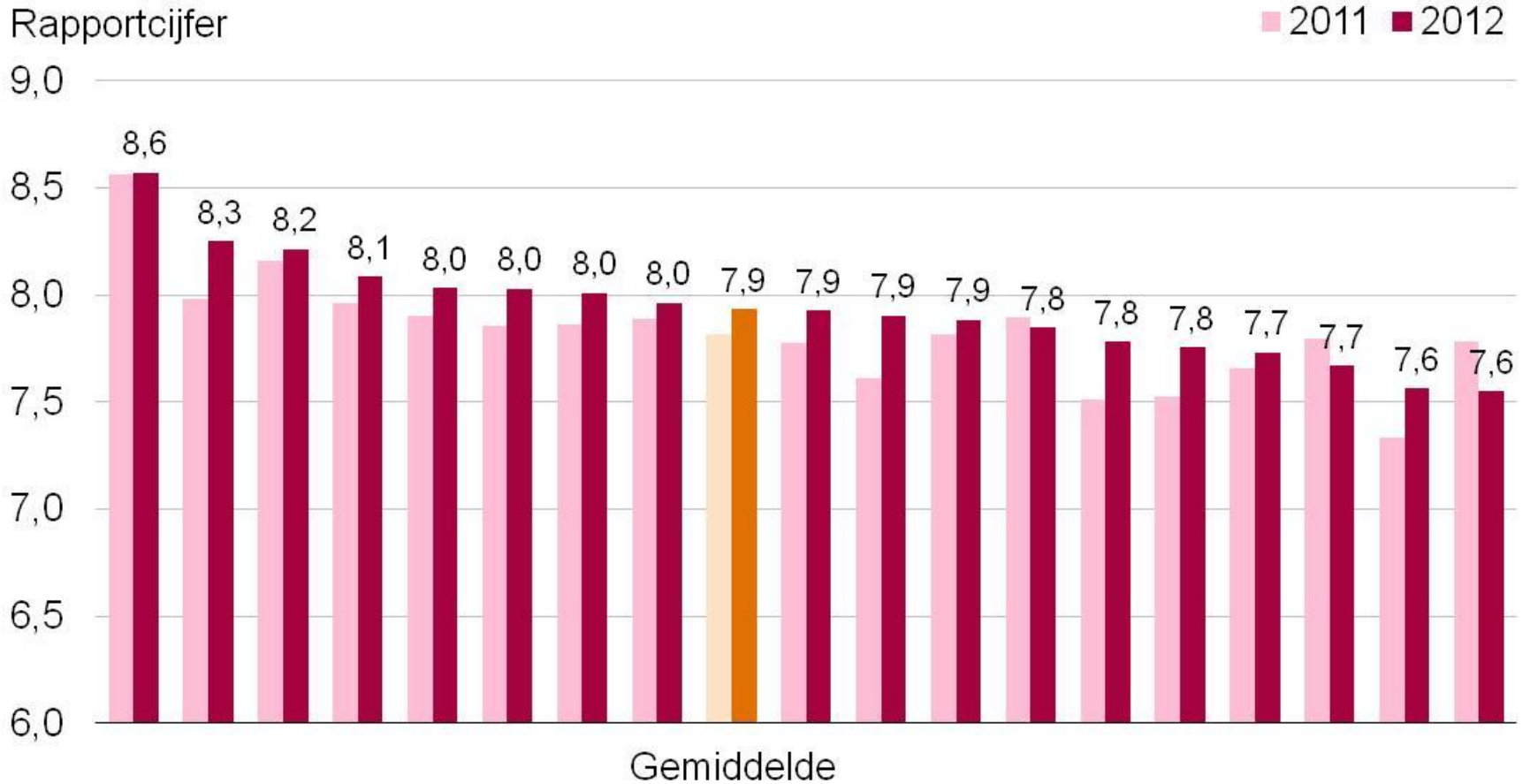
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw verzekeraar?



Rapportcijfer

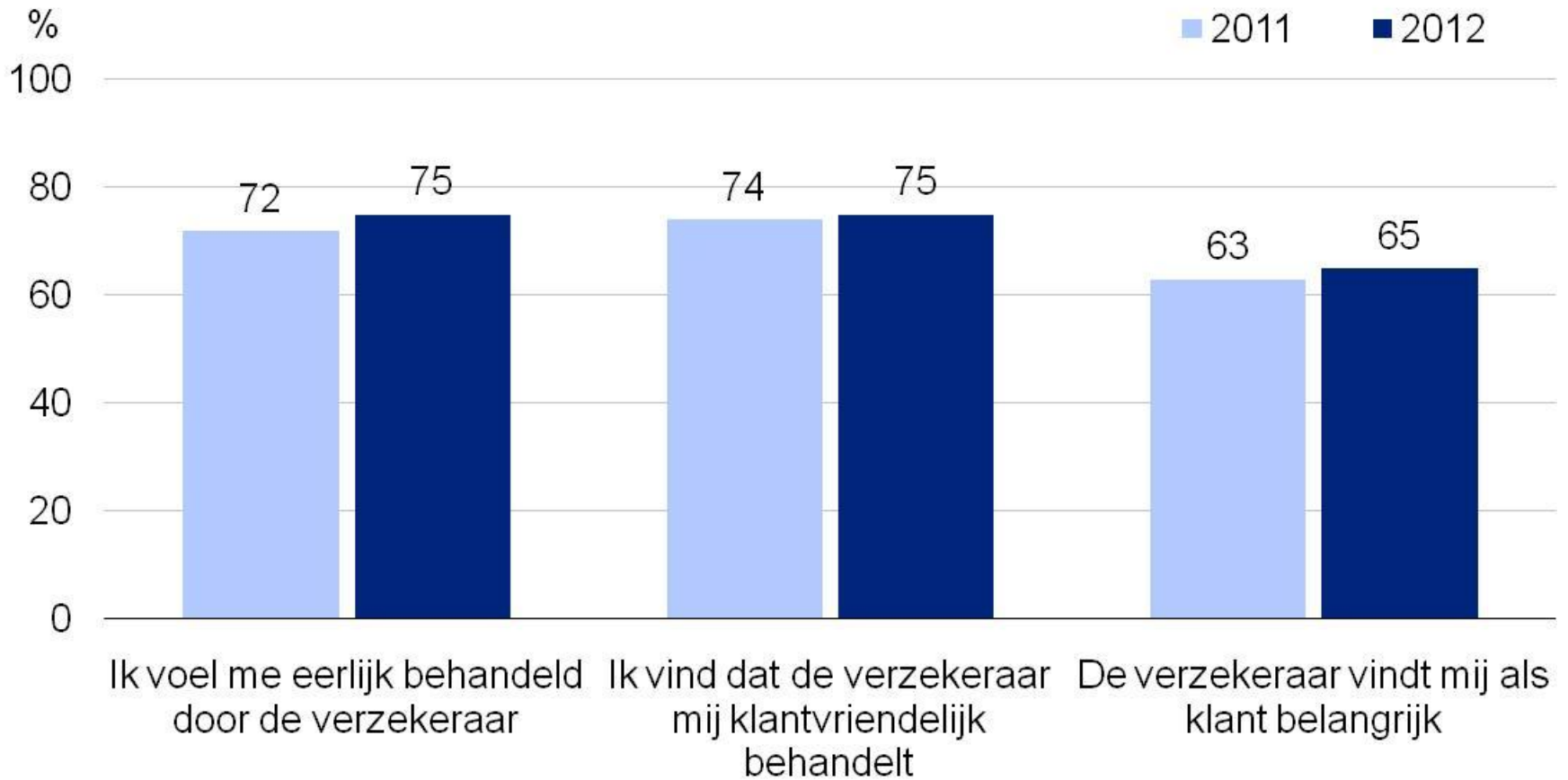
Klantgroep: claimende klant

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



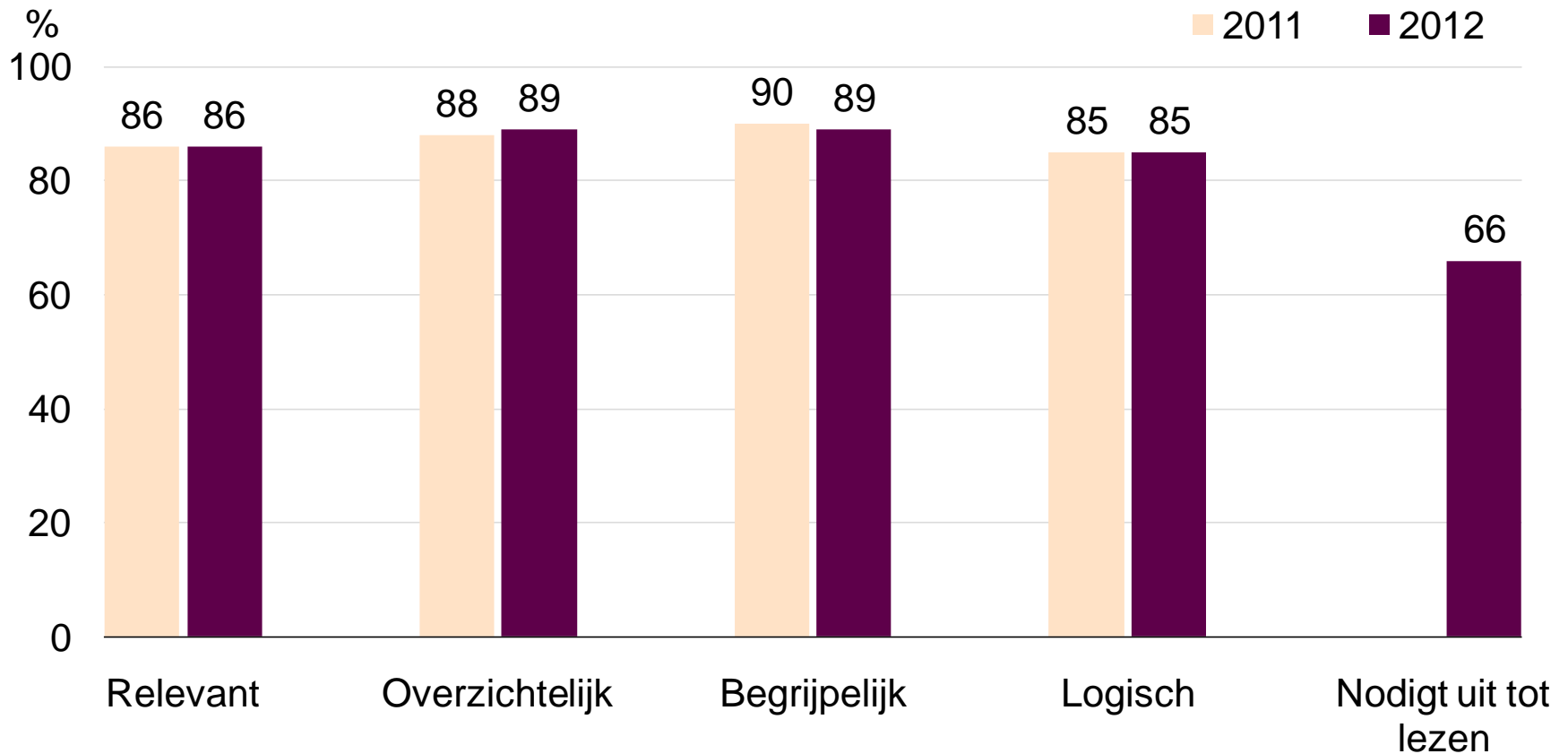
Klantfocus

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



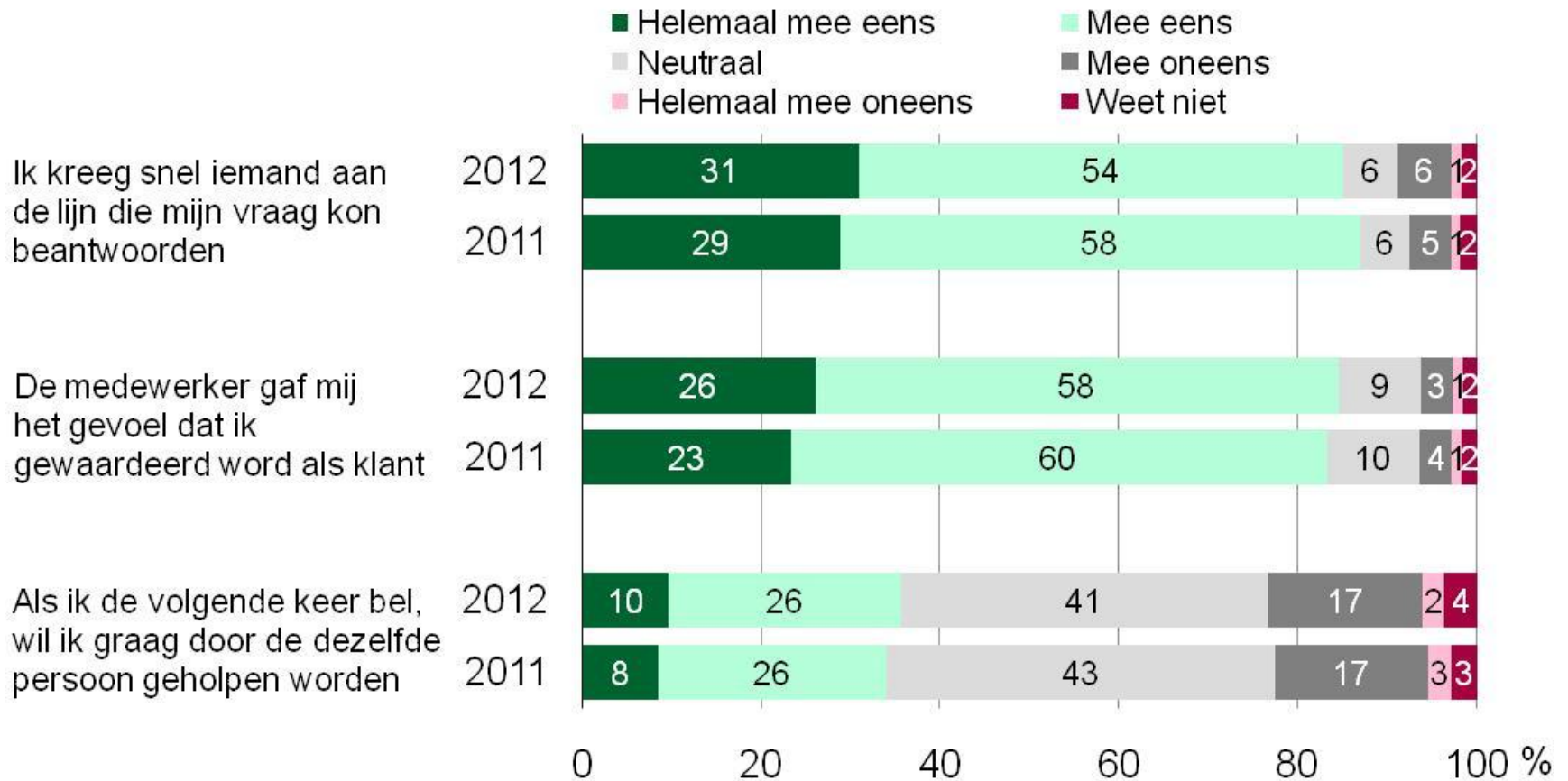
Schriftelijke communicatie

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



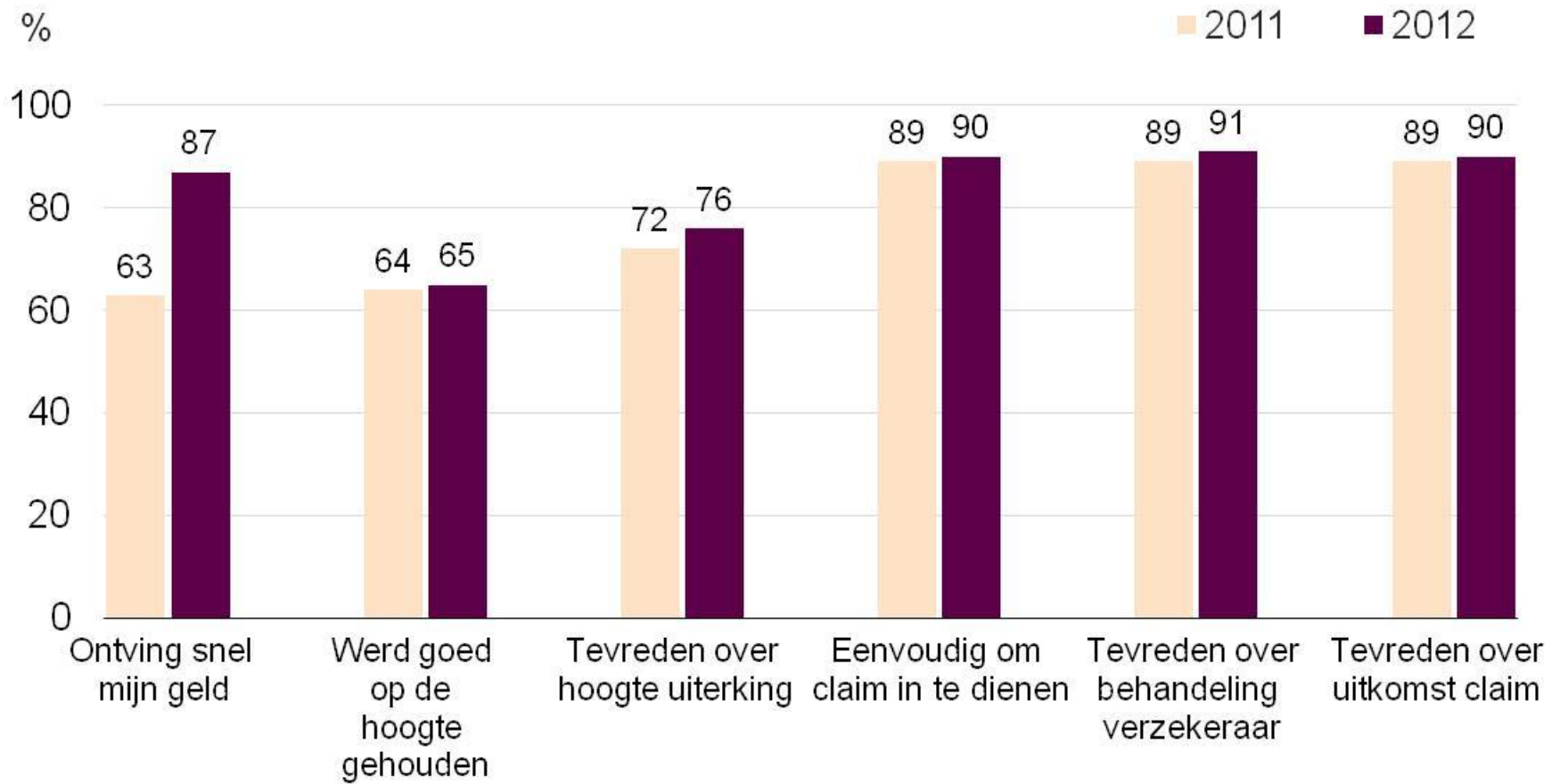
Telefonische communicatie

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



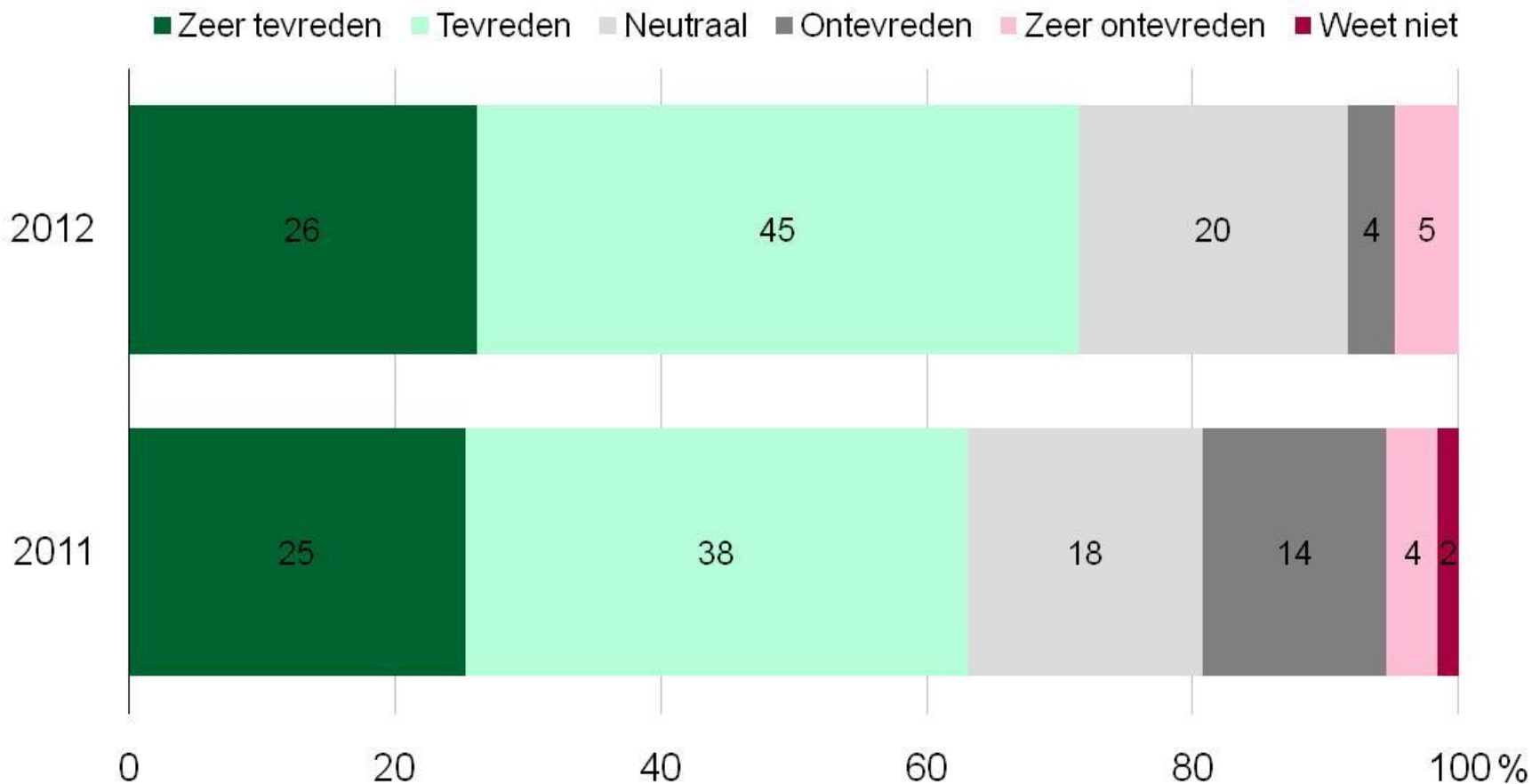
Uitkeringsproces

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



Klachten

In hoeverre bent u tevreden over de oplossing van uw klacht?



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 drie sectoren: leven, schade en zorg (ziektekosten).
- 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 2012 hebben 18 schadeverzekeraars zich aangemeld voor het Klanttevredenheidsonderzoek. In 2011 waren dit 22 maatschappijen. In 2010 namen nog 25 maatschappijen deel aan het onderzoek.
- In totaal hebben in 2012 10.810 klanten van schade-verzekeraarsde enquête ingevuld. In 2011 waren dit 13.207 klanten en in 2010 14.669 klanten.
- 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 april t/m juni 2012.

