

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek 2012 Schade Particulier, per verzekeraar



		ABN AMRO Verzekeringen	AEGON Verzekeringen	Agis	Algemeen Belang	Algemene Levensverzekering	Algemene Zeeuwse	Allianz	Amersfoortse	Anker	Ansvar	ARAG	Ardanta	Argenta-Life	ASR	Avéro	AXENT	Bovemij	Cardif	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	De Eendragt	De Laatste Eer	De Nederlanden van Nu	DELA	Delta Lloyd Verzekeringen	Draagt Elkanders Lasten	DVZ	Erasmus	Europese	Facultatieve	FBTO	Generali	Goudse	ING Verzekeringen	Interpolis	IZA	Klaverblad	Leeuwarder Onderlinge	Legal & General	Leidsche	London	Loyalis
<b>Rapportcijfer</b>	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar	7,8	7,8												7,7	7,5				7,8								7,6				7,6	7,7	7,7	7,5	7,7								7,6	
<b>Klantfocus</b>	<i>Aandeel particuliere klanten (%)</i> Belangrijk als klant	67	69												57	61				73								60			62	69	55	60	66								60		
	Klantvriendelijk behandeld	84	84												70	68				83								62			65	82	66	65	82									67	
	Eerlijk behandeld	84	81												69	70				81								65			70	80	67	69	77									74	
<b>Schriftelijke communicatie</b>	Relevant	90	92												83	79				83								86			85	86	89	81	88									81	
	Overzichtelijk	90	93												90	89				90								84			89	93	92	84	90								91		
	Begrijpelijk	89	94												88	86				89								89			89	92	93	84	91								85		
	Logisch	90	89												86	77				85								82			90	85	89	81	88								82		
	Nodigt uit tot lezen	65	70												64	60				69								60			61	68	72	61	64								66		
<b>Telefonische communicatie</b>	Snel iemand aan de lijn	85	72												81	77				86								67			84	88	83	82	85								89		
	Gewaard als klant	89	79												81	81				90								67			79	86	74	79	88								76		
	Wil door zelfde persoon geholpen worden	43	40												45	35				43								36			42	32	36	46	26								39		
<b>Claim en uitbetaling</b>	Ontving snel het geld	94	90												89	90				90								83			84	84	93	83	90									85	
	Goed op de hoogte gehouden	74	65												67	68				63								54			57	64	69	66	66								71		
	Tevreden over hoogte uitkering	85	79												81	74				69								76			77	70	74	75	75								75		
	Eenvoudig om claim in te dienen	90	88												87	90				90								87			89	92	93	91	92								87		
	Tevreden over behandeling verzekeraar	94	95												91	90				94								84			87	90	94	91	94								90		
	Tevreden over uitkomst claim	91	92												92	93				94								85			89	87	92	90	93								92		
<b>Afgehandelde klachten</b>	Tevreden over afgehandelde klacht																																												

\* 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 2012 Schade Particulier, per verzekeraar



		Mondial Assistance	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	7,5	7,3				7,7								7,6											8,1				8,5		7,7	
<b>Klantfocus</b>	<i>Aandeel particuliere klanten (%)</i> Belangrijk als klant	54	59				65								64											80				91		65	
	Klantvriendelijk behandeld	65	62				79								73											94				97		75	
	Eerlijk behandeld	59	65				75								77											90				94		75	
<b>Schriftelijke communicatie</b>	Relevant	88	82				84								85											88				86		86	
	Overzichtelijk	87	79				89								87											87				91		89	
	Begrijpelijk	94	79				90								89											92				90		89	
	Logisch	88	72				84								85											87				86		85	
	Nodigt uit tot lezen	70	61				60								68											58				74		66	
<b>Telefonische communicatie</b>	Snel iemand aan de lijn	81	73				81								86											92				93		85	
	Gewaard als klant	78	75				84								80											87				91		85	
	Wil door zelfde persoon geholpen worden	26	35				33								40											31				32		36	
<b>Claim en uitbetaling</b>	Ontving snel het geld	76	82				86								86											91				92		87	
	Goed op de hoogte gehouden	58	62				66								58											63				73		65	
	Tevreden over hoogte uitkering	84	87				81								67											79				67		76	
	Eenvoudig om claim in te dienen	83	92				92								93											94				93		90	
	Tevreden over behandeling verzekeraar	85	91				93								87											94				92		91	
	Tevreden over uitkomst claim	85	91				92								85											93				91		90	
<b>Afgehandelde klachten</b>	Tevreden over afgehandelde klacht																															71	

\* 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.