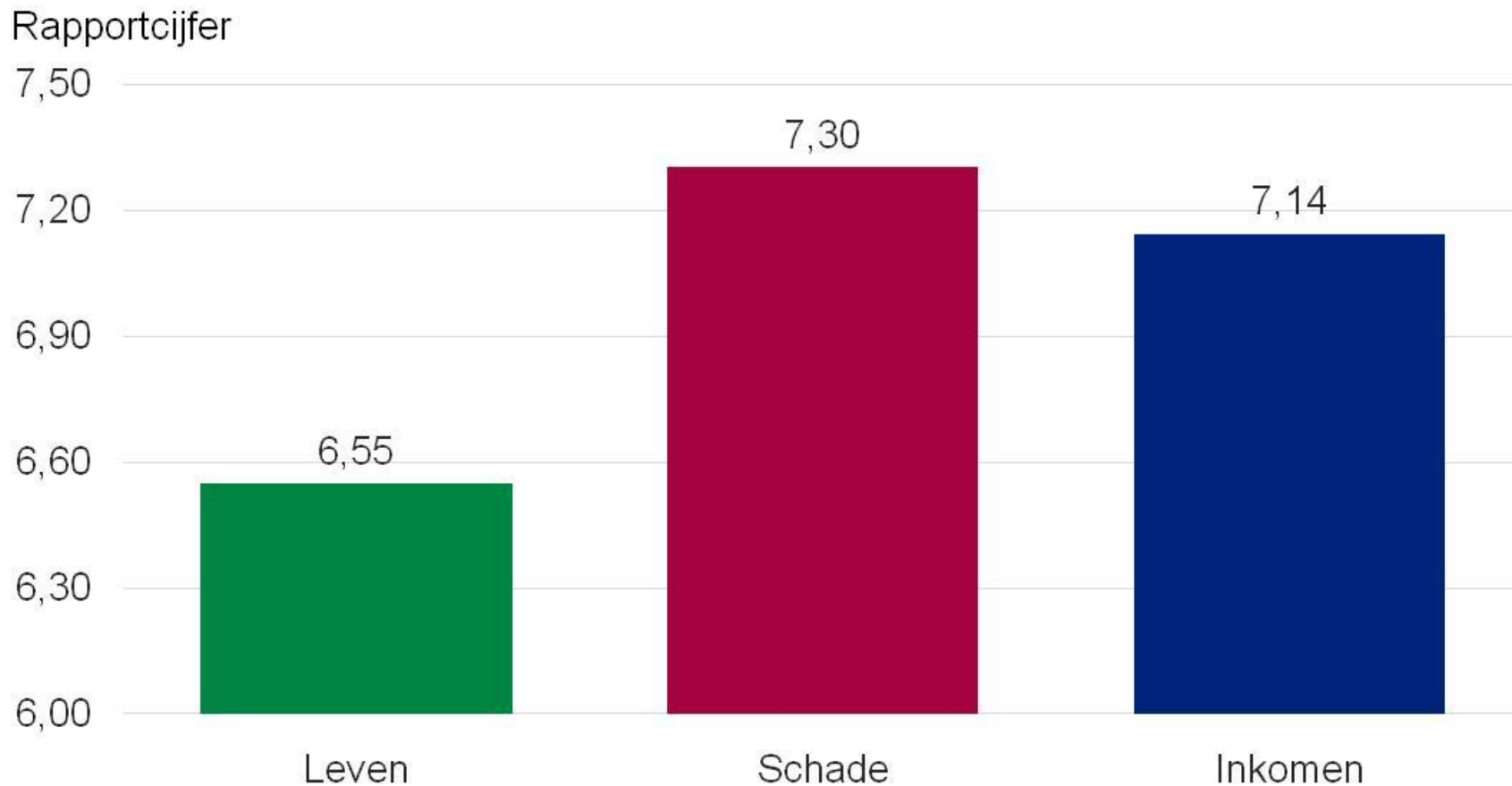


Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2012



Rapportcijfer Per sector

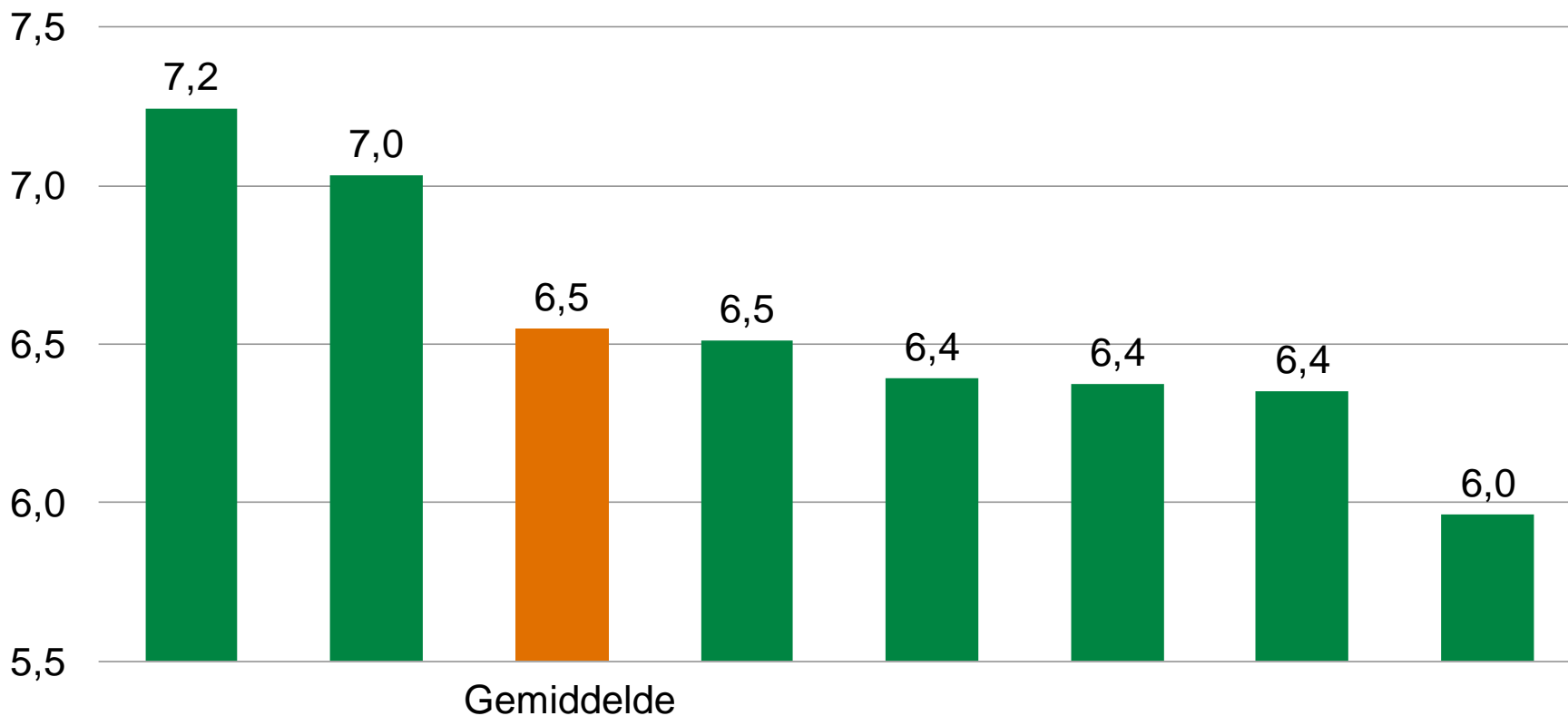
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw verzekeraar?



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?

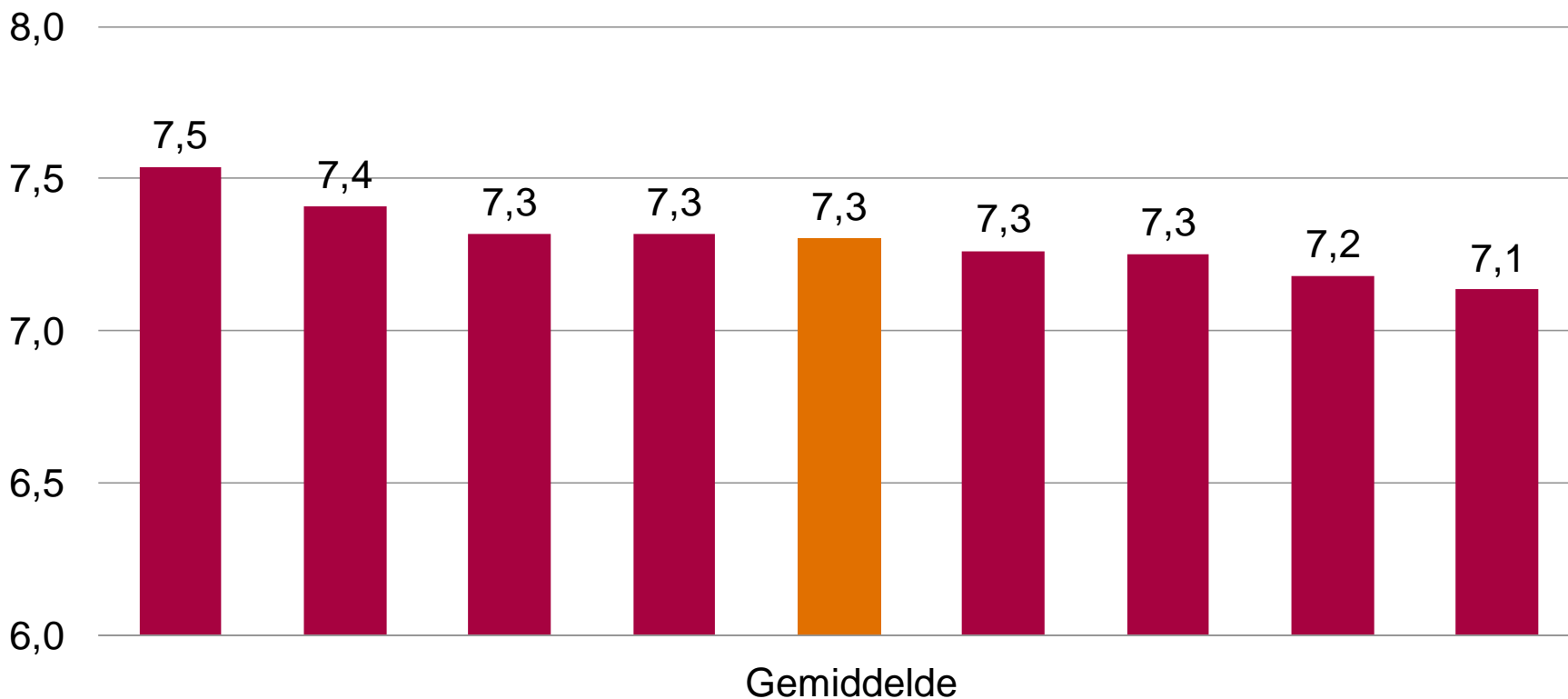
Rapportcijfer



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?

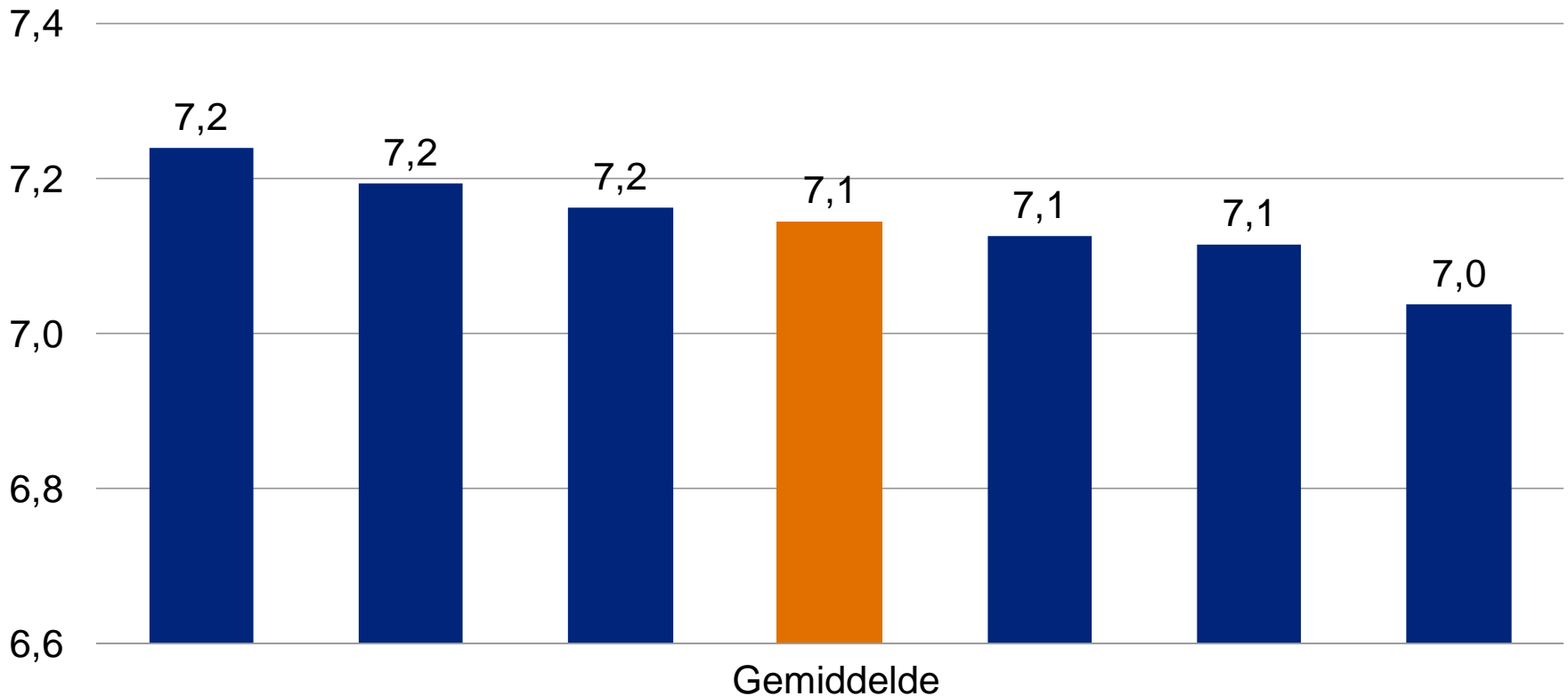
Rapportcijfer



Rapportcijfer Inkomen, per verzekeraar

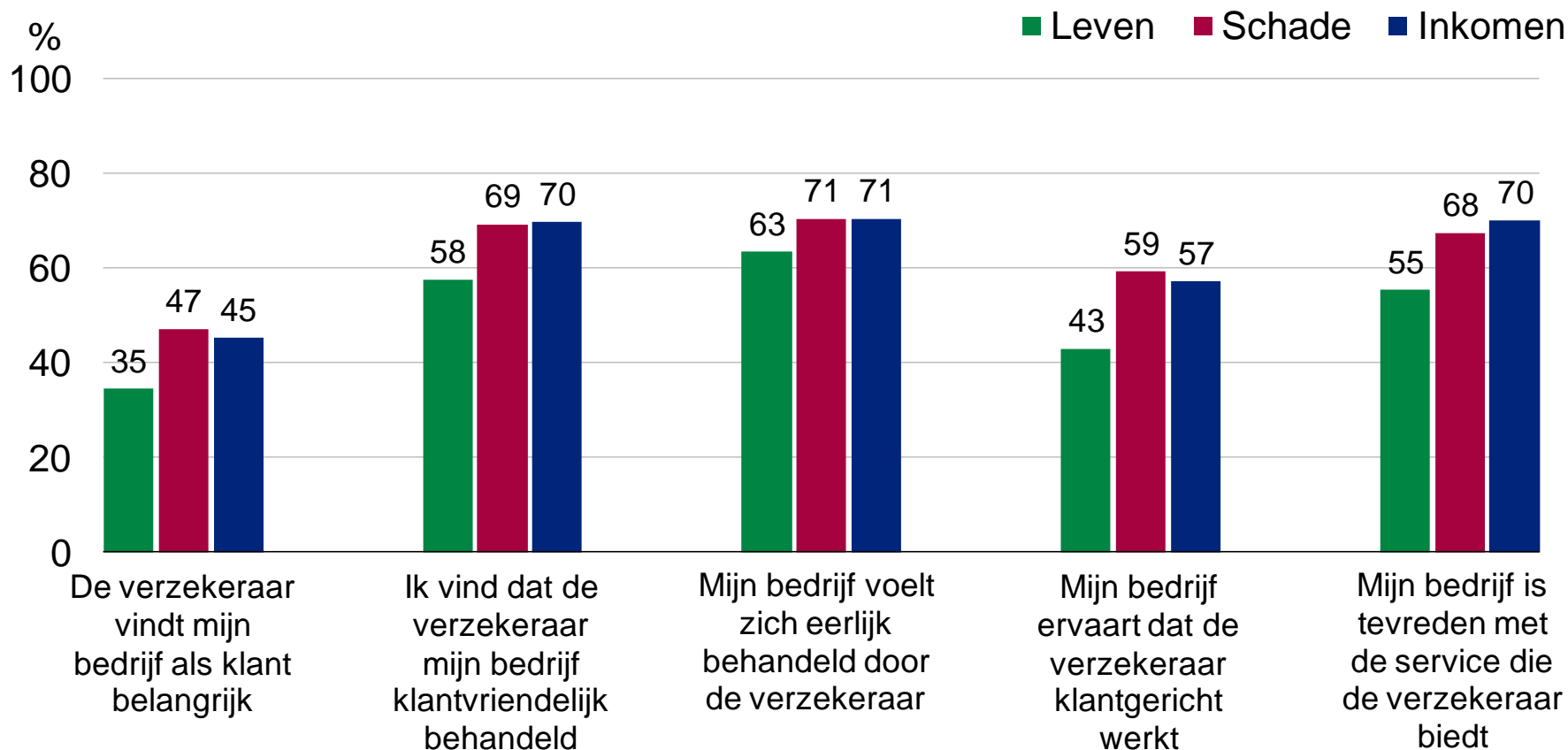
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw verzekeraar?

Rapportcijfer



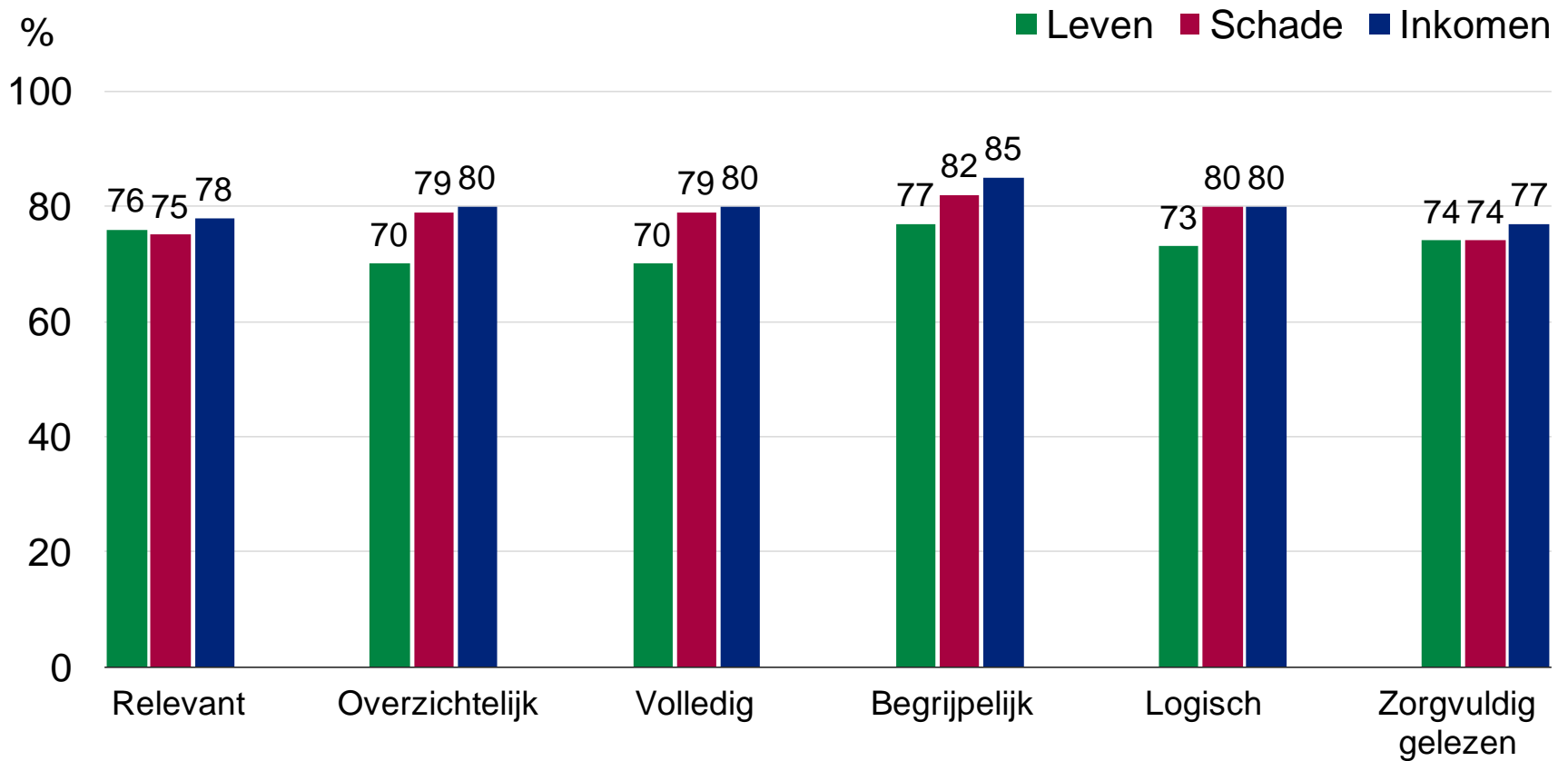
Klantfocus

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



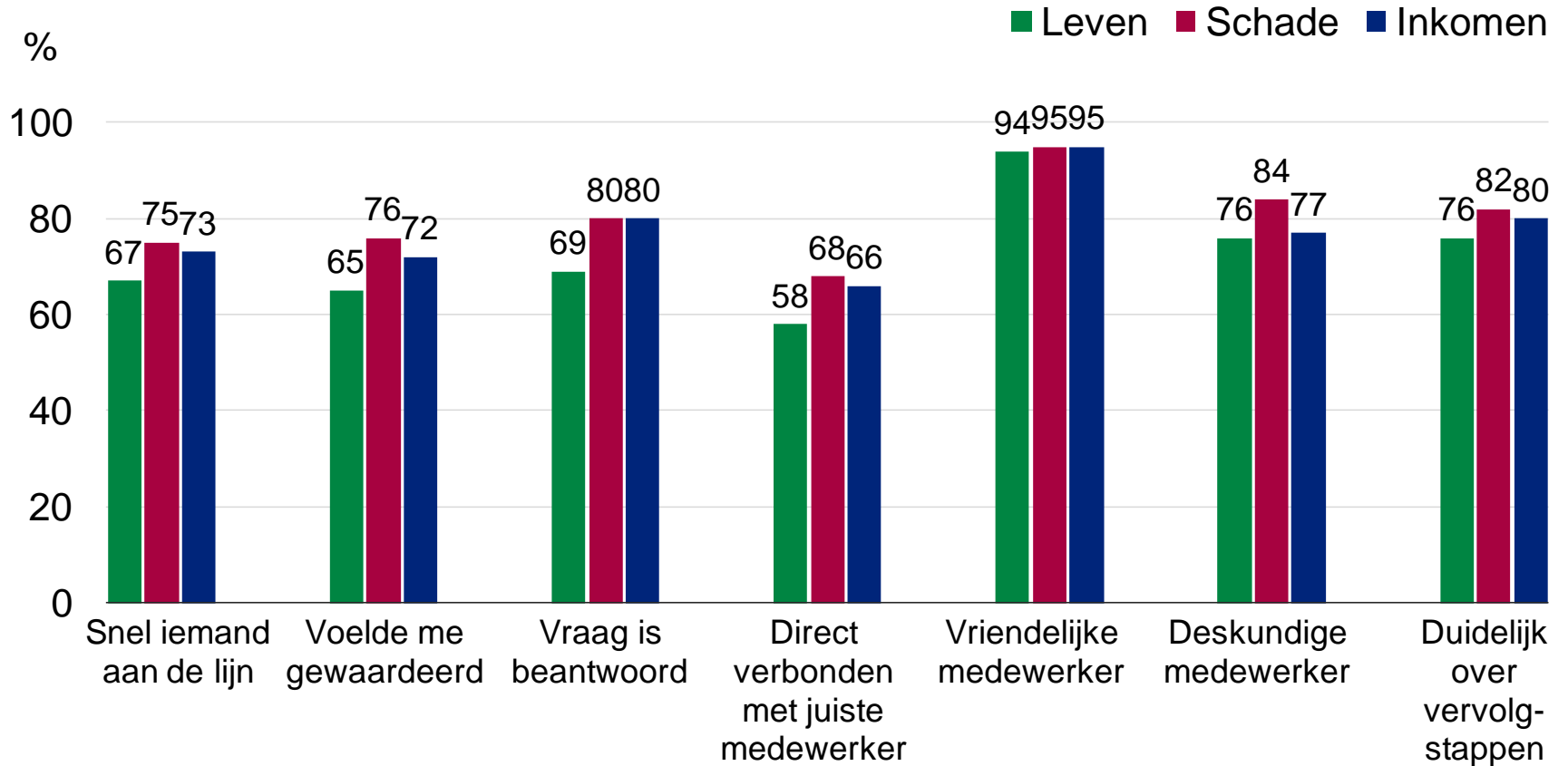
Schriftelijke communicatie

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



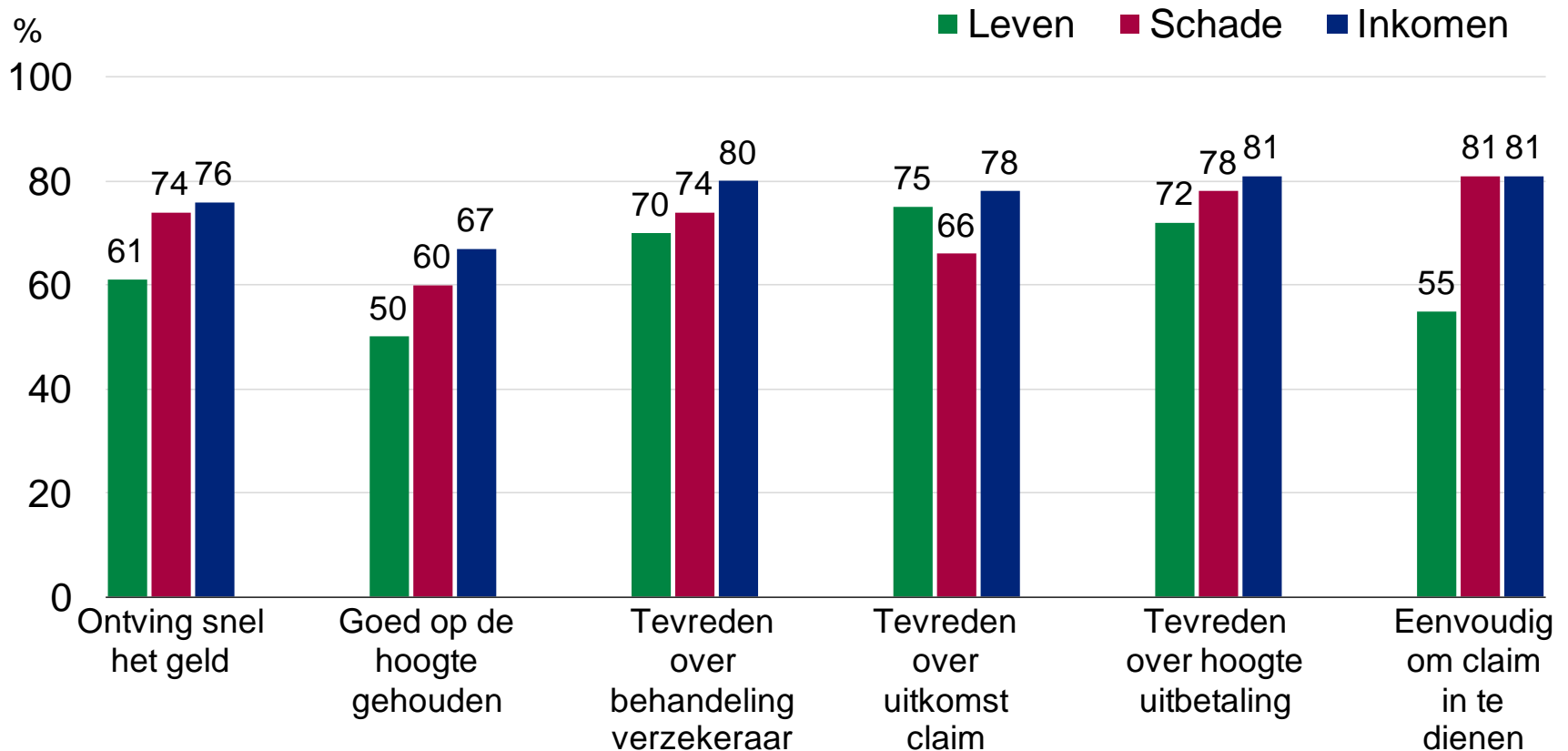
Telefonische communicatie

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



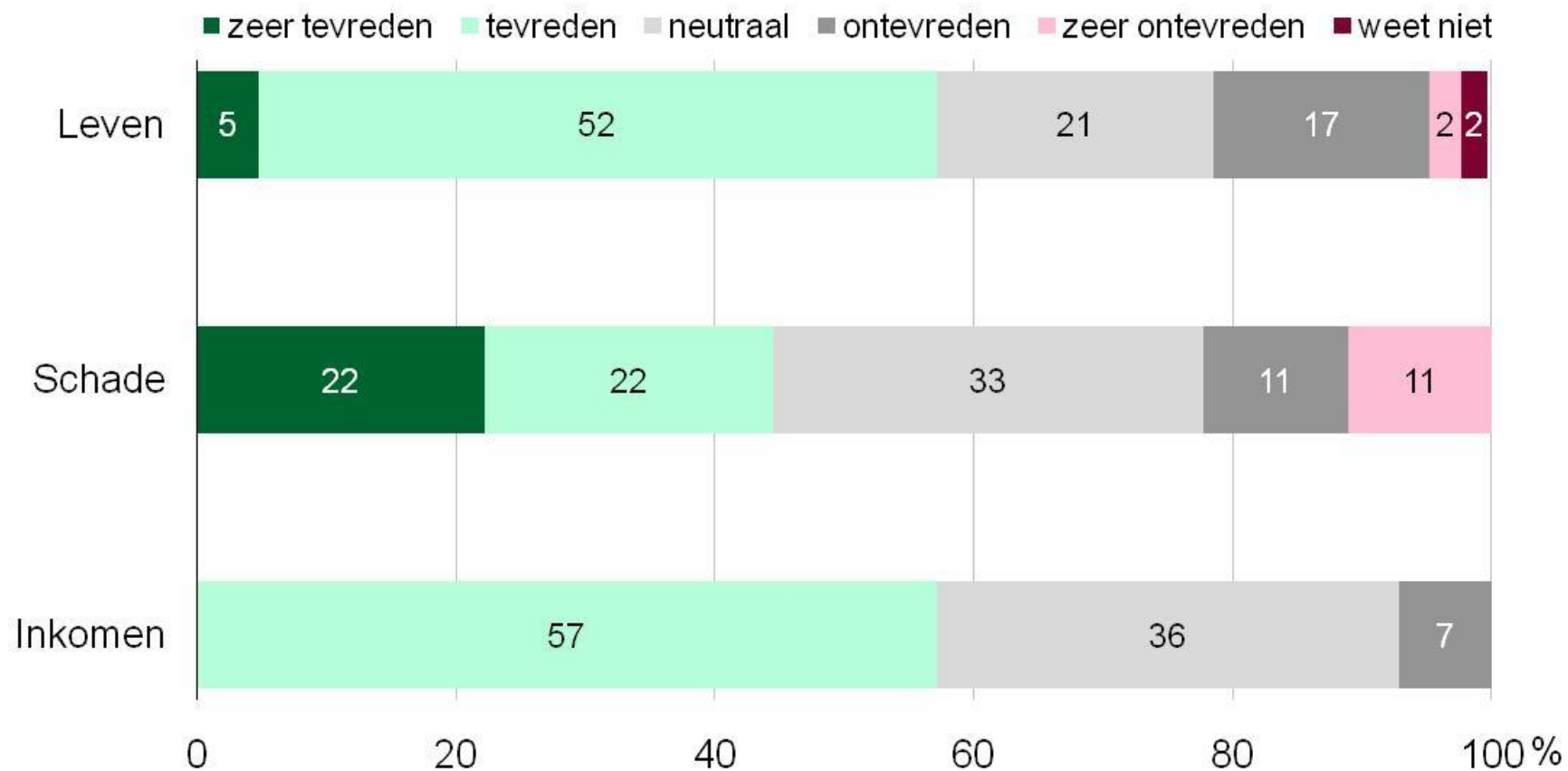
Uitkeringsproces

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



Klachten

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





Onderzoeksopzet

- Het Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk is een onderzoek naar de tevredenheid van de zakelijke klant. Er bestaat een apart onderzoek naar de tevredenheid van de particuliere klant.
- Het onderzoek is uitgesplitst naar drie sectoren: leven collectief (pensioen), 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 10 verzekeraars zich aangemeld voor het KTO Zakelijk met een of meerdere sectoren:
 - 7 Leven
 - 8 Schade
 - 6 Inkomen
- In totaal hebben 4.019 klanten de enquête ingevuld:
 - 1.233 Leven-klanten
 - 1.584 Schade-klanten
 - 1.202 Inkomen-klanten
- Het veldwerk is geheel telefonisch uitgevoerd.
- Het veldwerk van het KTO Zakelijk vond plaats in mei t/m juni 2012 en werd uitgevoerd door onderzoeksbureau MarketResponse.

