

Klanttevredenheid Schadebehandeling

GUIS & PARTNERS B.V.

2017

Klanttevredenheid

Guis & Partners B.V. is in 2014 gestart met een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek onder de particuliere en zakelijke klanten met betrekking tot schadeverzekeringen. Het doel van dit onderzoek is het meten van de mate van tevredenheid over de behandeling van schades. Hieruit moeten verbeterpunten voortvloeien. De onderzoeksvraag is dan ook:

Hoe tevreden zijn de zakelijke en particuliere klanten over de behandeling van een schade en hoe verhogen we deze mate van tevredenheid?

Aan de hand van de onderzoeksresultaten is een plan van aanpak opgesteld om de service te optimaliseren en de klanttevredenheid te verhogen.

Het onderzoek is door Guis & Partners B.V. zelf uitgevoerd. Het onderzoek is 1 juli 2014 van start gegaan. Dit rapport betreft de onderzoeksresultaten van de onderzoeksperiode 1 januari 2017 t/m 31 december 2017.

1. Resultaten

Er zijn een aantal stellingen en vragen aan de klanten voorgelegd. Deze vragen hebben betrekking op de schadebehandeling en over de algemene correspondentie en informatievoorziening.

3.1 Particuliere klanten

1. De schade was gemakkelijk in te dienen

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	2	2.22%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	9	10.00%					
Eens	40	44.44%					
Geheel eens	39	43.33%					

2. Ik werd goed op de hoogte gehouden van het verloop van de schadebehandeling

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	4	4.44%					
Oneens	5	5.56%					
Niet eens / Niet oneens	16	17.78%					
Eens	39	43.33%					
Geheel eens	26	28.89%					

3. De correspondentie met betrekking tot de schade was duidelijk en goed te begrijpen

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	1	1.11%					
Oneens	6	6.67%					
Niet eens / Niet oneens	9	10.00%					
Eens	41	45.56%					
Geheel eens	33	36.67%					

4. De schade was snel afgehandeld

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	4	4.44%					
Oneens	5	5.56%					
Niet eens / Niet oneens	8	8.89%					
Eens	26	28.89%					
Geheel eens	47	52.22%					

Ik ben tevreden over de afhandeling van de schade

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	2	2.22%					
Oneens	6	6.67%					
Niet eens / Niet oneens	4	4.44%					
Eens	32	35.56%					
Geheel eens	46	51.11%					

5. Ik heb het liefst contact met Guis & Partners B.V. via:

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Telefoon	33	36.67%					
Persoonlijk gesprek	9	10.00%					
Post	5	5.56%					
E-mail	43	47.78%					
Contactformulier	0	0.00%					

6. Ik heb behoefte aan:

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Een online chatfunctie voor het stellen van vragen	7	7.78%					
Online een schade kunnen melden	22	24.44%					
Online een wijziging op mijn polis door kunnen geven	8	8.89%					
Een app met o.a. bovengenoemde functies	18	20.00%					
Geen van allen	48	53.33%					

7. Ik geef het volgende rapportcijfer om mijn mate van tevredenheid over Guis & Partners B.V. uit de drukken

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
1	0	0.00%					
2	0	0.00%					
3	1	1.11%					
4	2	2.22%					
5	2	2.22%					
6	2	2.22%					
7	12	13.33%					
8	34	37.78%					
9	25	27.78%					
10	12	13.33%					

8. Aanvullende opmerkingen

Het grootste deel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de schadeafhandeling.

Gemiddeld cijfer algehele tevredenheid particuliere klanten: **8,2**

3.2 Zakelijke klanten

1. De schade was gemakkelijk in te dienen

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	0	0.00%					
Eens	8	80.00%					
Geheel eens	2	20.00%					

2. Ik werd goed op de hoogte gehouden van het verloop van de schadebehandeling

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	1	10.00%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	3	30.00%					
Eens	5	50.00%					
Geheel eens	1	10.00%					

3. De correspondentie met betrekking tot de schade was duidelijk en goed te begrijpen

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	1	10.00%					
Niet eens / Niet oneens	1	10.00%					
Eens	8	80.00%					
Geheel eens	0	0.00%					

4. De schade was snel afgehandeld

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	1	10.00%					
Eens	5	50.00%					
Geheel eens	4	40.00%					

5. Ik ben tevreden over de afhandeling van de schade

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	1	10.00%					
Niet eens / Niet oneens	0	0.00%					
Eens	4	40.00%					
Geheel eens	5	50.00%					

6. Ik heb het liefst contact met Guis & Partners B.V. via:

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Telefoon	5	50.00%					
Persoonlijk gesprek	0	0.00%					
Post	0	0.00%					
E-mail	5	50.00%					
Contactformulier	0	0.00%					

7. Ik heb behoefte aan:

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Een online chatfunctie voor het stellen van vragen	0	0.00%					
Online een schade kunnen melden	1	10.00%					
Online een wijziging op mijn polis door kunnen geven	0	0.00%					
Een app met o.a. bovengenoemde functies	3	30.00%					
Geen van allen	6	60.00%					

8. Ik geef het volgende rapportcijfer om mijn mate van tevredenheid over Guis & Partners B.V. uit te drukken

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
1	0	0.00%					
2	0	0.00%					
3	0	0.00%					
4	0	0.00%					
5	1	10.00%					
6	0	0.00%					
7	1	10.00%					
8	4	40.00%					
9	3	30.00%					
10	1	10.00%					

9. Aanvullende opmerkingen

Schade prima , snel en naar tevredenheid afgehandeld.

Jammer dat je als klant overall achter aan moet terwijl je denkt dat je een verzekeringspartner heb die er voor je is en staat.

Gemiddeld cijfer algehele tevredenheid zakelijke klanten: **8,1**

Gemiddeld cijfer particuliere en zakelijke klanten : **8,1**