

# **Klanttevredenheid Schadebehandeling 2017**

**GUIS & PARTNERS B.V.**

**Januari 2018**

## **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.

## 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.

### 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

Zie bijlage 2.

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

## Bijlage – Antwoorden bij “Aanvullende opmerkingen particulier”

Wij zijn tevreden.

totaal geen duidelijkheid en geen actie ondernomen door guis. betaal elke maand netjes en is bijna onmogelijk om mijn geld te krijgen van de schade en nu nog maar een 1/3. ik laat het zitten omdat ik geen zin meer heb om tijd hieraan te besteden maar kost me wel 300! euro

betreffende de schade afhandeling. eerst word alles gecommuniceerd per mail prima, daarna komt de afhandeling en die gaat per post. waardoor er dus mis communicatie ontstaat. verder is het wanneer je allrisk verzekerd bent en je hebt daadwerkelijk schade aan de auto, dat uiteindelijk je teruggaat in trede en een jaar later de premie gigantisch omhoog gaat.... waarvoor ben je nog verzekerd vragen wij ons dan wel eens af..in dit geval hebben we de schade zelf betaald daar schoten we meer mee op dan via de verzekering. wonderlijk is het wel.

Niet het gehele bedrag is uitgekeerd, de reden daarvan is nooit verteld

Ben zeer tevreden over de snelle afhandeling van de schade door Guis Assuradeuren.

De afhandeling via MultiHerstel begon goed maar verzandde door inefficiëntie bij de aannemer (Ijzendoorn) die de schade aan het raam zou en uiteindelijk heeft gerepareerd voor veel te veel geld.

In mijn geval had het veel goedkoper voor de verzekeringsmij. geweest om een lokale reparateur in te schakelen in plaats van een bedrijf (Ijzendoorn) uit Wateringen en een schilder uit Hoorn (NH)!!!! Dan had een en ander een stuk sneller geregeld geweest.

Geen

Zo doorgaan!!

Wachten op reactie duurt lang ivm halve werkweken medewerkers

geen

Eerste vraag moet antwoord zijn ' geheel mee eens'

Ik ben bijzonder tevreden over de schade afhandeling.

Nvt

Moest veel zelf bellen om op de hoogte te blijven over de voortgang van de schadeafhandeling. We hebben nu twee keer een claim bij jullie in behandeling gehad. Echter moesten we zelf elke keer weer met jullie contact op nemen om vervolgens weer wat verder te komen.!! Dit is zeker een minpuntje waar jullie aan moeten gaan werken.!!!

geen

Vind de persoonlijke benadering een dikke plus punt.

Wij zijn ontevreden met het verhogen van het eigen risico

Dank voor de snelle afhandeling van schade. Zonder te veel vragen en administratieve rompslomp!

Dankzij prettige gang van zaken rondom deze schade heb ik ook mijn overige verzekeringen (inboedel e.d.) bij Guis ondergebracht.

Ik ben zeer tevreden over de snelheid en communicatie van de schadesfhandeling. Het uitgekeerde schadebedrag is echter wel erg laag. De koffer is dermate beschadigd dat deze niet meer bruikbaar is. Een schadeuitkering van 25 euro is dan niet toereikend voor de aanschaf van een nieuwe koffer.

geen

geen

Vriendelijk, meedenkend aanspreekpunt ben er zeer tevreden over.

Ben tevreden!

Zeer tevreden. Was de eerste keer in 30 jaar dat ik een soortgelijke verzekering nodig had. Super afhandeling

Fijn dat zoiets vervelends snel wordt afgehandeld

Geen

prima geregeld

ik ben keurig netjes te woord gestaan. Daar kan menigeen een voorbeeld aan nemen.

Schade afhandeling is perfect gegaan. Ik vind het zelf wel prettig om in eerste instantie even telefonisch contact te hebben.  
Dank!

Ben tevreden over de verzekering

het advies dat ik ontving i.v.m.de schade en contact met een schadehersteller, leverde mij veel voordeel op.  
bedankt voor uw bemiddeling en deskundigheid.  
met vriendelijke groet,  
[REDACTED]

De schadeformulieren zijn online te downloaden, maar niet in te vullen en zijn ook geen invulbare Pdf's (dus onduidelijk schrijfwerk als gevolg). Verder was het in dit geval voor mij niet duidelijk welk reisverzekering formulier nodig was (NN of uitlopend). Ik heb hiervoor moeten bellen, wat zonde van de tijd van de op zich super vriendelijke en behulpzame medewerker is.

Zeer tevreden

Schade na een telefoontje zeer snel afgehandeld vandaar een 8

vraag met meerdere mogelijkheden. kon toch maar 1 mogelijkheid invullen

Geen

NOG NIET VAN TOEPASSING

Jammer dat we niet hoorde hoe het ging met de schade!

Goede en correct afhandeling van de schade. Zou wel makkelijk kunnen zijn om dit in een app te kunnen vermelden.

Een heel goed gesprek gehad voor het indienen van het schade formulier en de goede afhandeling van de schade .

-----

Het is mijn idee dat binnen GUIs alles gesmeerd liep en loopt. Bij diefstal zijn het de te volgen externe procedure, de inzet van in dit geval 2 buiten de organisatie staande expertbedrijven en de afstemming met de verzekeraar die allemaal hun tijd vergen. Tussentijds kreeg ik slechts feedback omdat ik ook vragen wilde stellen. Het aantal betrokkenen is (te) groot voor een snelle/efficiënte afhandeling en het aantal eters uit de ruif evenzeer. Bovendien is in die externe acties het 'neen, daaraan kan ik niets doen', de vervanger van 'mijn collega komt zo' en dus is niet bij voorbaat duidelijk waarop een klant recht heeft/kan doen gelden en het uitbetaalde bedrag lager, misschien wel onevenredig over de rug van de toch al gedupeerde klant. GUIs is dus OK.

Tevreden over afhandeling!

Alles perfect

Het heeft wel wat lang geduurd voor ik iets had vernomen van de taxateur. Toen contact opgenomen.  
Liefst telefonisch.

Ga zo door

niet eens met de uitslag

Ik ben tevreden met Guis & Partners,wordt prettig telefonisch te woord gestaan