

Rapportage Klanttevredenheid Schadebehandeling 2018

GUIS & PARTNERS B.V.

Februari 2019

1 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 klanttevredenheid over de behandeling van schades en het vergaren van inzicht van de hieruit voortvloeiende verbeterpunten. De volgende onderzoeksvraag wordt hiervoor gehanteerd:

'Hoe tevreden zijn de zakelijke en particuliere klanten van Guis & Partners B.V. over de behandeling van een schade en hoe kan deze mate van tevredenheid worden verhoogd?'

Het doorlopende onderzoek stelt ons in staat om aan de hand van jaarlijkse analyses een plan van aanpak op te stellen en zodoende de service voor de komende jaren te optimaliseren. Het doel hiervan is de klanttevredenheid te verhogen. Het onderzoek wordt door Guis & Partners B.V. zelf uitgevoerd en is 1 juli 2014 van start gegaan. Dit rapport betreft de onderzoeksresultaten van de onderzoeksperiode 1 januari 2018 t/m 31 december 2018.

2 Resultaten

2.1 Resultaten Particulier

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	2	1.79%					
Niet eens / Niet oneens	7	6.25%					
Eens	41	36.61%					
Geheel eens	62	55.36%					

Figuur 1. De schade was gemakkelijk in te dienen.

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	5	4.46%					
Oneens	7	6.25%					
Niet eens / Niet oneens	16	14.29%					
Eens	50	44.64%					
Geheel eens	34	30.36%					

Figuur 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	3.57%					
Oneens	1	0.89%					
Niet eens / Niet oneens	10	8.93%					
Eens	51	45.54%					
Geheel eens	46	41.07%					

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

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	4	3.57%					
Oneens	5	4.46%					
Niet eens / Niet oneens	9	8.04%					
Eens	34	30.36%					
Geheel eens	60	53.57%					

Figuur 4. De schade was snel afgehandeld.

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	3	2.68%					
Oneens	2	1.79%					
Niet eens / Niet oneens	3	2.68%					
Eens	38	33.93%					
Geheel eens	66	58.93%					

Figuur 5. Ik ben tevreden over de afhandeling van de schade.

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Telefoon	44	39.29%					
Persoonlijk gesprek	10	8.93%					
Post	4	3.57%					
E-mail	53	47.32%					
Contactformulier	0	0.00%					
App	1	0.89%					

Figuur 6. Ik heb het liefst contact met Guis & Partners via.

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Een online chatfunctie voor het stellen van vragen	13	11.61%					
Online een schade kunnen melden	29	25.89%					
Online een wijziging op mijn polis door kunnen geven	16	14.29%					
Een app met o.a. bovengenoemde functies	25	22.32%					
Geen van allen	58	51.79%					

Figuur 7. Ik heb behoefte aan:

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
1	0	0.00%					
2	1	0.89%					
3	1	0.89%					
4	1	0.89%					
5	0	0.00%					
6	5	4.46%					
7	8	7.14%					
8	40	35.71%					
9	35	31.25%					
10	21	18.75%					

Figuur 8. Ik geef het volgende rapportcijfer om mijn tevredenheid over Guis & Partners uit te drukken.

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Aansprakelijkheidsverzekering	2	1.79%					
Autoverzekering	6	5.36%					
Inboedelverzekering	7	6.25%					
Scooterverzekering	1	0.89%					
Rechtsbijstandverzekering	8	7.14%					
Reisverzekering	5	4.46%					
Woonhuisverzekering	5	4.46%					
RegioBank	5	4.46%					
Hypotheekadvies	2	1.79%					

Figuur 9. Vrijblijvend offerte ontvangen? Vink uw interesse aan.

Conclusie Particuliere relaties

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

Gemiddeld cijfer algehele tevredenheid over 2018 van Particuliere klanten: **8,4**

Diverse reacties Particuliere Relaties

Geen snel opgelost

Telefonisch contact is ten alle tijden ZEER goed.
Zelden in de wachtlijst en zeer vriendelijke werknemers!
Top!

Martin helpt altijd uitstekend

Schade was binnen een paar dagen afgewikkeld. Super.

Helaas ben ik helemaal niet op de hoogte hoe het op dit moment staat, Ik weet zelfs niet of er al een afhandeling plaats gevonden heeft of dat er nog gegevens aan geleverd moeten worden. Ik zou dit dan ook graag vernemen en wat er eventueel gevolgen zijn.....

geen

geen

We zijn heel tevreden over hoe we zijn behandeld, beleefd, professioneel en heel snel.

heel snel geregeld

ik begrijp dit niet goed, want ik heb nog geen enkele reactie gekregen over de ingediende schade.... Ik ben wel benieuwd.

Prima service bedankt

Prima opgelost

Telefonisch contact gehad over een schade afhandeling over de honden. Jaren niet gedeclareerd, nu 2x achter elkaar en dan gelijk een "dreigbrief" van we gaan het melden en het heeft gevolgen....ongehoord en niet netjes! Niet van jullie gewend, waarvoor heb ik dan een verzekering. De schadeafhandeling zelf ging vlot en goed maar om dan zoiets te sturen hoop dit nooit meer mee te hoeven maken

Een bedrijf is zo sterk als de zwakste schakel!

Duidelijker aangeven hoe en waar er online aangifte gedaan moet worden.

geen

Super fijn bedrijf. Heel netjes. Door omstandigheden had ik niet direct de kosten inzichtelijk en uiteindelijk heeft Guis gemaild wanneer ik de kosten ging doorsturen. Welk bedrijf vraagt zelf om een factuur? Vrijwel niemand. Een aanrader!

Zeer tevreden over Guis & partners

Keurig en snel afgehandeld! Dank daarvoor.

Annelies de Jong heeft ons zeer goed te woord gestaan en geholpen. Tevens was de afwikkeling supersnel en weinig zorgen. Dit geeft veel vertrouwen in de expertise van mijn verzekeraar.

Dit jaar twintig jaar klant en nog steeds zeer tevreden!

Een bericht dat de toegestuurde gegevens, facturen e.d. In goede orde ontvangen zijn zou prettig zijn.

Geen

Vervolg reacties Particuliere relaties

Je word als koning behandeld Klant is koning een oud gezegde maar werkt wel bij Guis assuradeuren
Gewoon betrouwbaar dat als er eens iets is, er ook hulp is. Verder correct en to the point. Dik tevreden.
Bij melding dat schade gevolgen heft voor de tredens, geef dan aan hoeveel het veranderd.
In de email voor schadeafhandeling stond dat er binnen enkele dageb contact met mij zou worden opgenomen. Dit is niet gebeurd en pas na een herinneringsmailtje van iemand van Guis heb ik mijn schade ingediend. De afhandeling ging verder soepel, maar door de indruk die gewekt werd in het mailtje heb ik afgewacht. Het totale verloop had dus sneller gekund
top service via Guis !!!!
ik ben een tevreden klant
Nog nooit meegemaakt dat de schade zo snel uitbetaald werd, met 2 dagen, heel erg netjes!
Ik vond de communicaties traag .moest veel zelf achterhalen.heb nog steeds geen nieuwe groene kaart of info over de premie voor mijn auto verzekering die op 2 april is ingegaan. Dat vind ik lastig.
geen
Erg tevreden
Nvt
Bijzonder vriendelijk en snel afgehandeld.
100 % tevreden over de afwikkeling
Dik tevreden en ben compleet
Geen
Ik zou werd er gezegd terug gebeld worden.maar moest zelf meerderen malen terug bellen om op de hoogte gehouden te worden.
Ik ben heel tevreden met jullie dienstverlening!!
Prima contact met medewerksters
Geen, zeer tevreden!
Wat is een buiten verzegering, en wat kost deze?
Jammer dat er totaal geen brief is gekomen met hoe de vergoeding is betekent...ik kreeg geld en that was it...JAMMER
Geen