

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 Zakelijk

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

Figuur 11. 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	1	50.00%					
Eens	1	50.00%					
Geheel eens	0	0.00%					

Figuur 12. Ik werd goed op de hoogte gehouden van het verloop van de schadebehandeling.

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

Figuur 13. 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	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	2	100.00%					
Eens	0	0.00%					
Geheel eens	0	0.00%					

Figuur 14. De schade was snel afgehandeld.

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

Figuur 15. Ik ben tevreden over de afhandeling van de schade.

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Telefoon	0	0.00%					
Persoonlijk gesprek	0	0.00%					
Post	0	0.00%					
E-mail	2	100.00%					
Contactformulier	0	0.00%					
App	0	0.00%					

Figuur 16. 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	0	0.00%					
Online een schade kunnen melden	0	0.00%					
Online een wijziging op mijn polis door kunnen geven	0	0.00%					
Een app met o.a. bovengenoemde functies	0	0.00%					
Geen van allen	2	100.00%					

Figuur 17. Ik heb behoefte aan:

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
1	0	0.00%					
2	0	0.00%					
3	0	0.00%					
4	0	0.00%					
5	0	0.00%					
6	0	0.00%					
7	1	50.00%					
8	0	0.00%					
9	1	50.00%					
10	0	0.00%					

Figuur 18. Ik geef het volgende rapportcijfer om mijn mate van tevredenheid over Guis & Partners uit te drukken.

Conclusie Zakelijke relaties

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

Gemiddeld cijfer algehele tevredenheid over 2018 van Zakelijke klanten: **8,0**