



GUI ASSURADEUREN

Rapportage Klanttevredenheid Schadebehandeling 2019



Particulier
Februari 2020

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:

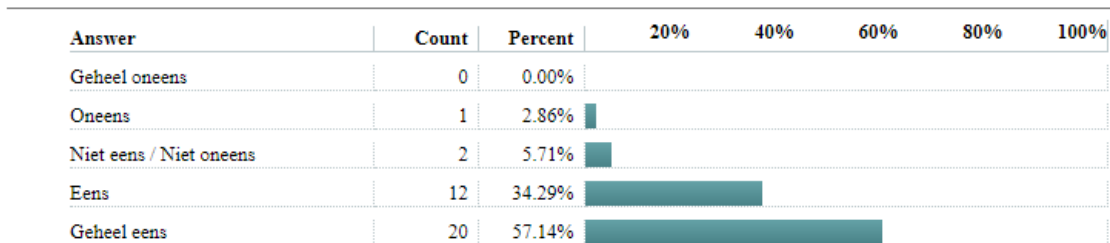
‘Hoe tevreden zijn de zakelijke en particuliere klanten van Guis & Partners B.V. over de behandeling van een schade en hoe kan deze mate van tevredenheid worden verhoogd?’

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 2019 t/m 31 december 2019.

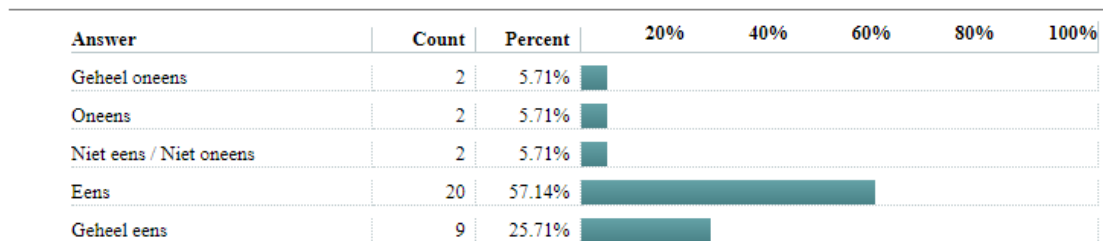
In verband met de conversie van ons administratie systeem van CCS naar Unit 4, zijn er na juli 2019 niet actief klanttevredenheidsonderzoeken verricht. Vanaf maart 2020 wordt dit weer met regelmaat opgepakt.

2 Resultaten

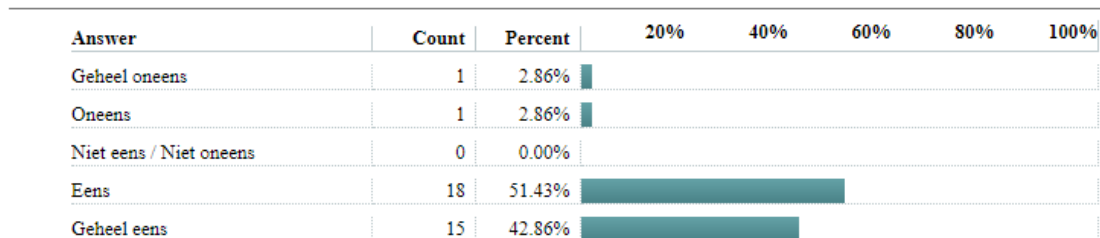
2.1 Resultaten Particulier



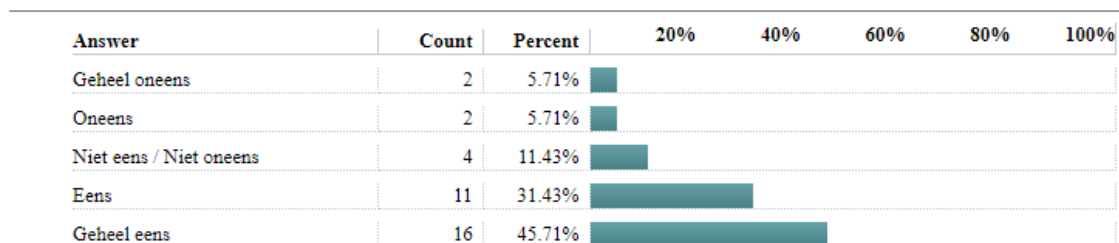
Figuur 1. De schade was gemakkelijk in te dienen.



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



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



Figuur 4. De schade was snel afgehandeld.

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	2	5.71%					
Niet eens / Niet oneens	1	2.86%					
Eens	11	31.43%					
Geheel eens	21	60.00%					

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

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Telefoon	17	48.57%					
Persoonlijk gesprek	1	2.86%					
Post	0	0.00%					
E-mail	14	40.00%					
Contactformulier	0	0.00%					
App	3	8.57%					

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	5	14.29%					
Online een schade kunnen melden	11	31.43%					
Online een wijziging op mijn polis door kunnen geven	7	20.00%					
Geen van allen	18	51.43%					

Figuur 7. Ik heb behoefte aan:

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
1	0	0.00%					
2	0	0.00%					
3	1	2.86%					
4	1	2.86%					
5	0	0.00%					
6	1	2.86%					
7	2	5.71%					
8	9	25.71%					
9	15	42.86%					
10	6	17.14%					

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	1	2.86%					
Autoverzekering	5	14.29%					
Inboedelverzekering	2	5.71%					
Scooterverzekering	0	0.00%					
Rechtsbijstandverzekering	0	0.00%					
Reisverzekering	2	5.71%					
Woonhuisverzekering	2	5.71%					
RegioBank	0	0.00%					
Hypotheekadvies	0	0.00%					

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

Diverse reacties Particuliere Relaties

Ik belde zelf maar om de 2 a 3 weken om te informeren naar de schade afhandeling.
De taxatie nota werd niet vergoed.
Ik heb zelf moeten aandringen om deze nota te verhalen, evt. via de rechtsbijstand verzekering.
Tijdens dit telefoongesprek werd ik afgesnauwd, door de schadebehandelaarster dat het niet gebruikelijk was dat deze nota vergoed werd.
Na enige aandringen wilde de behandelaars ter dit dan wel indienen.

Wederom heb ik zelf contact moeten zoeken om op de hoogte gesteld te worden of de claim was ingediend.

Uiteindelijk is alle schade vergoed.
Dus daar ben ik wel tevreden over.

Wij zijn keurig geholpen

Goed geregeld door Annelies de Jong! De tegenpartij was niet al te soepel.

Graag wat sneller antwoord via mail.

Misschien in eerste schade brief al vermelden dat ik terug zou gaan in tredes door deze schade.
Ik dacht zelf nl van niet.
Nu werd dat pas gedaan toen alles afgehandeld was en er geen keuze meer was.

Het is heel prettig dat je met 1 telefoontje snel en vriendelijk op weg wordt geholpen. Ook fijn dat de afhandeling vlot verloopt.

Blijf zo ik ben na al die jaren nog steeds te vrede met onze samenwerking. Bedankt

Totaal geen opmerkingen

Het schadebedrag is heel snel uitgekeerd. Echter vind ik het vreemd dat ik geen overzicht ontvang hoe het bedrag is opgebouwd.

doorgaan met geven van deze goede service

geen

Conclusie Particuliere relaties

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

Gemiddeld cijfer algehele tevredenheid over 2019 van Particuliere klanten: **8,4**