

Klanttevredenheidsonderzoek Particulier 2013, Leven

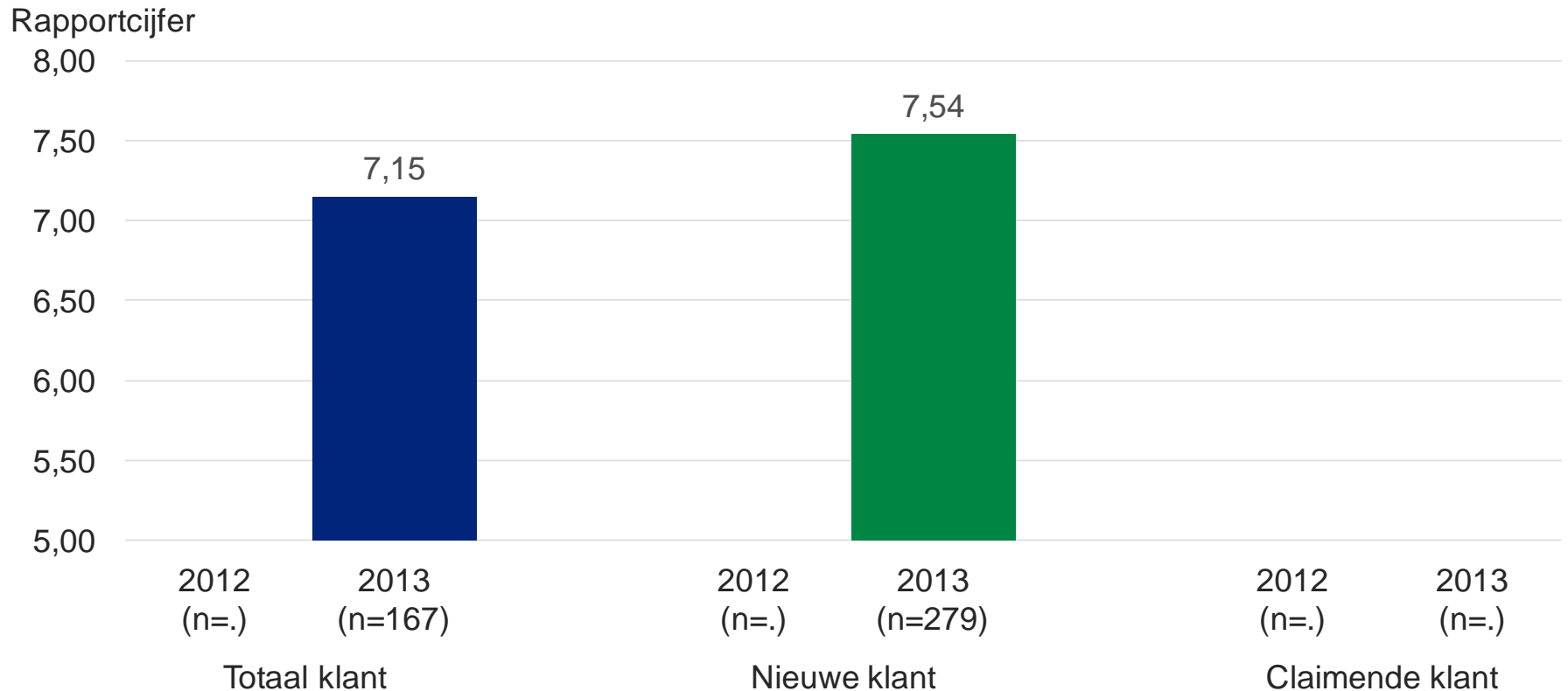
Yarden



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Rapportcijfer Yarden, per klantgroep

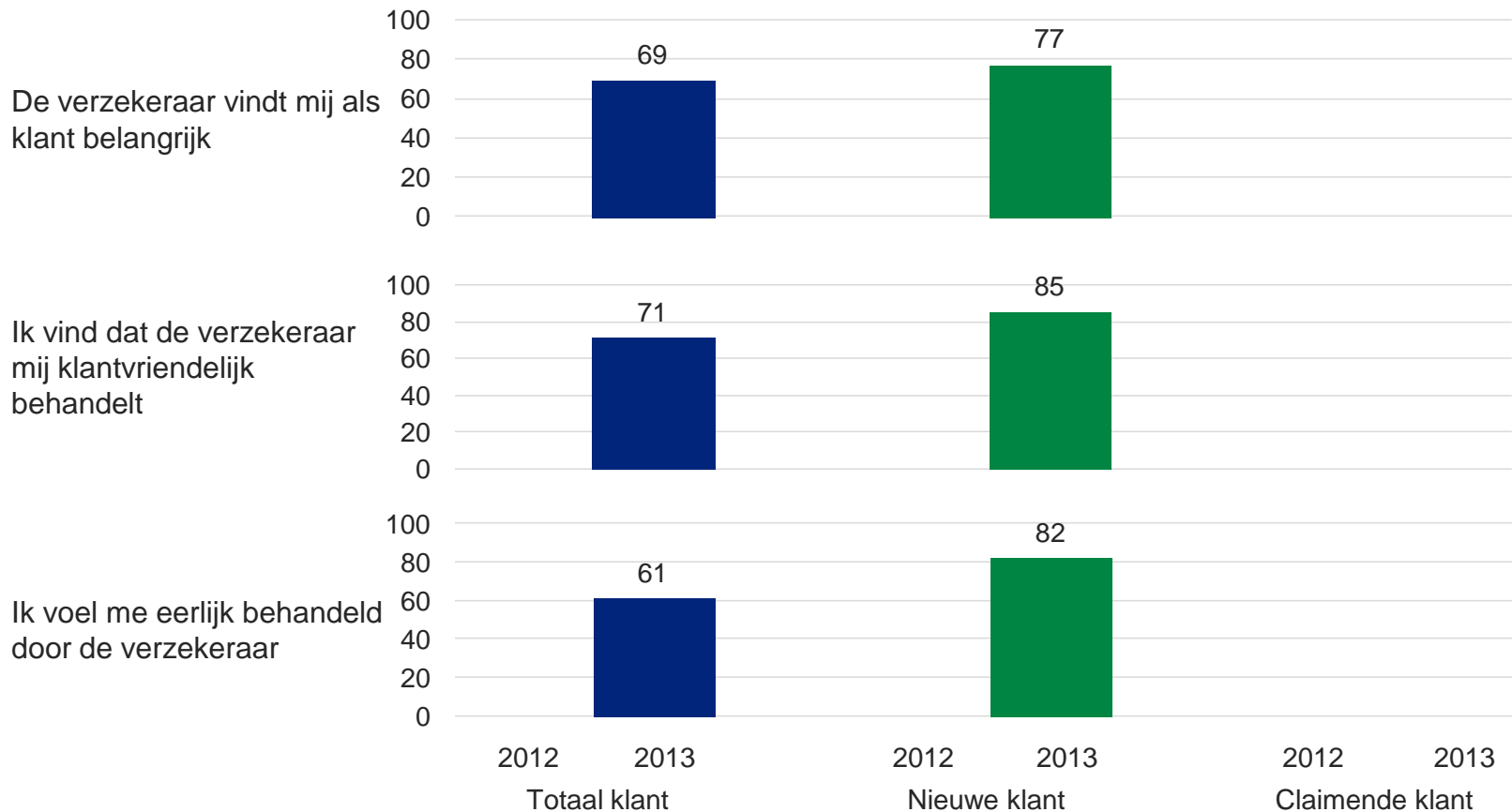
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw verzekeraar?



Klantfocus

Yarden, per klantgroep

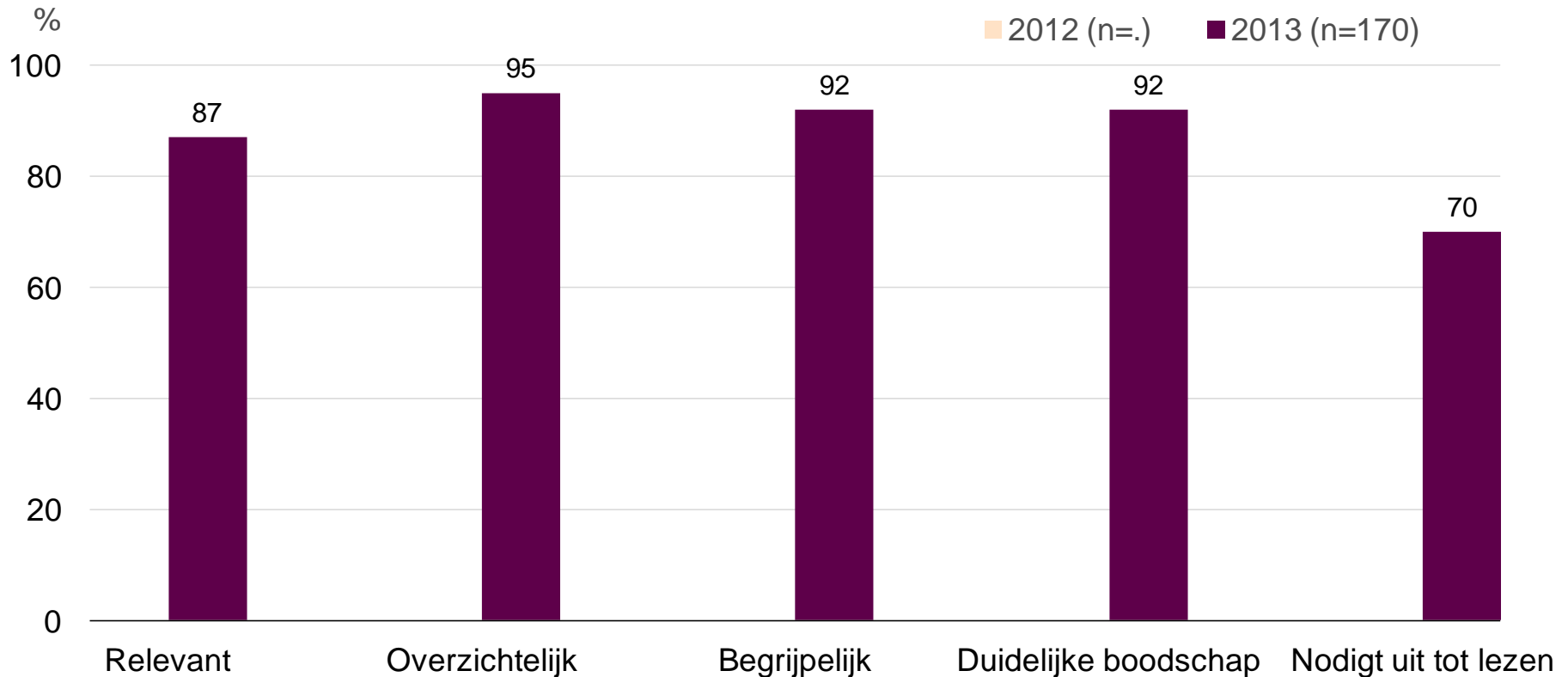
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.



Schriftelijke communicatie van de verzekeraar

Yarden, stellingen

Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'de schriftelijke communicatie vond ik...'



Let op: (enkele) resultaten zijn gebaseerd op weinig respondenten (N<60).

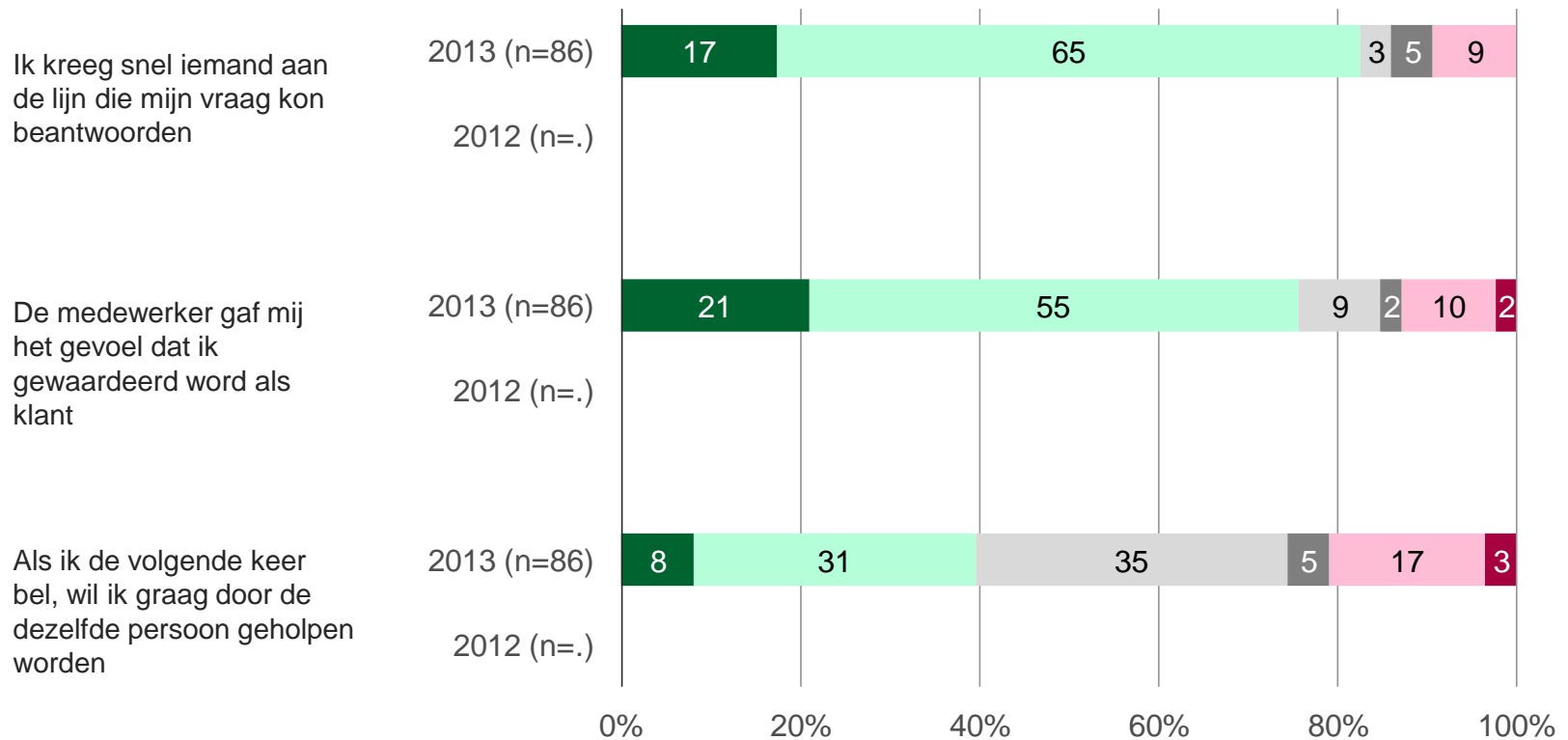


Contact opnemen met de verzekeraar

Yarden, telefonisch

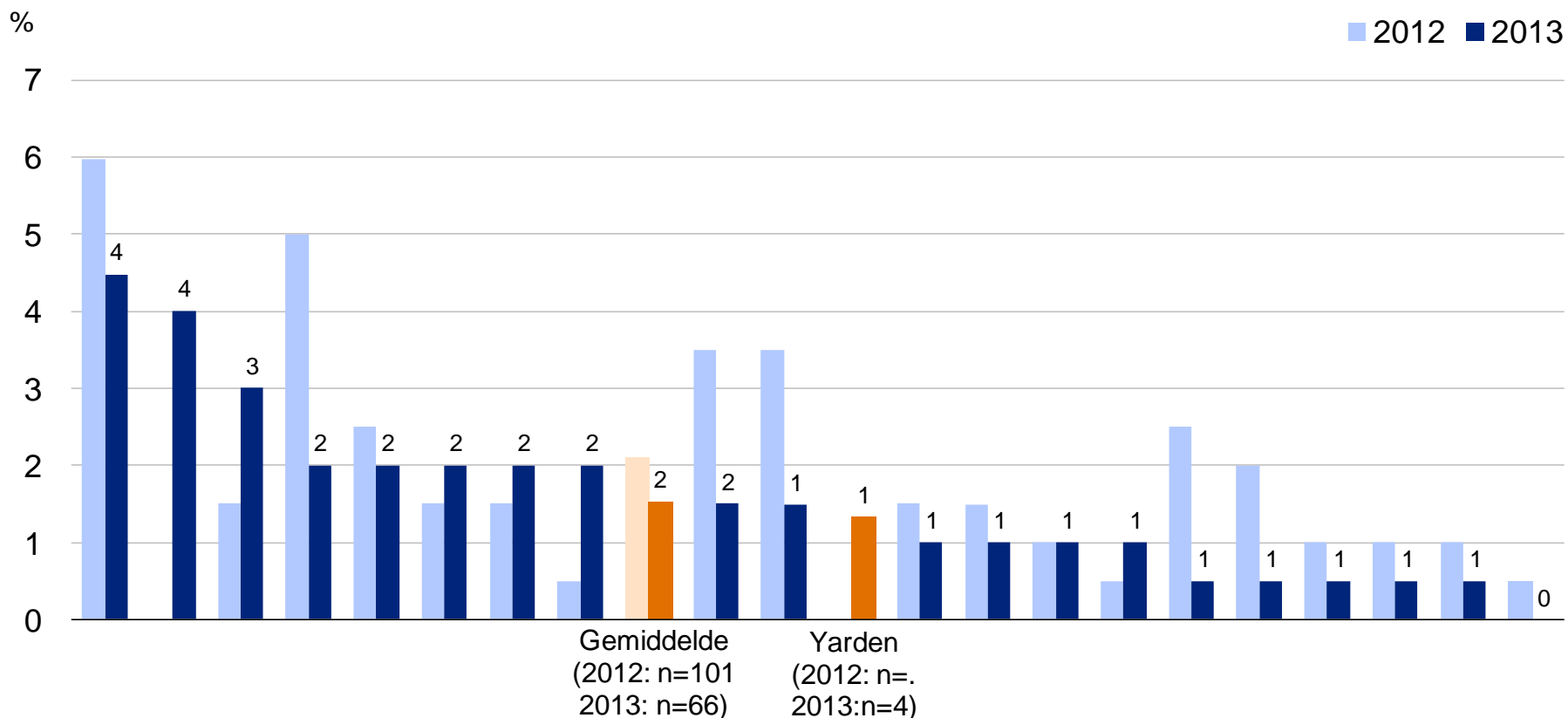
Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn verzekeraar.

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Weet niet ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens



Klachten per levensverzekeraar, totaal klant

Aandeel klanten dat het afgelopen jaar een klacht heeft ingediend bij zijn verzekeraar.



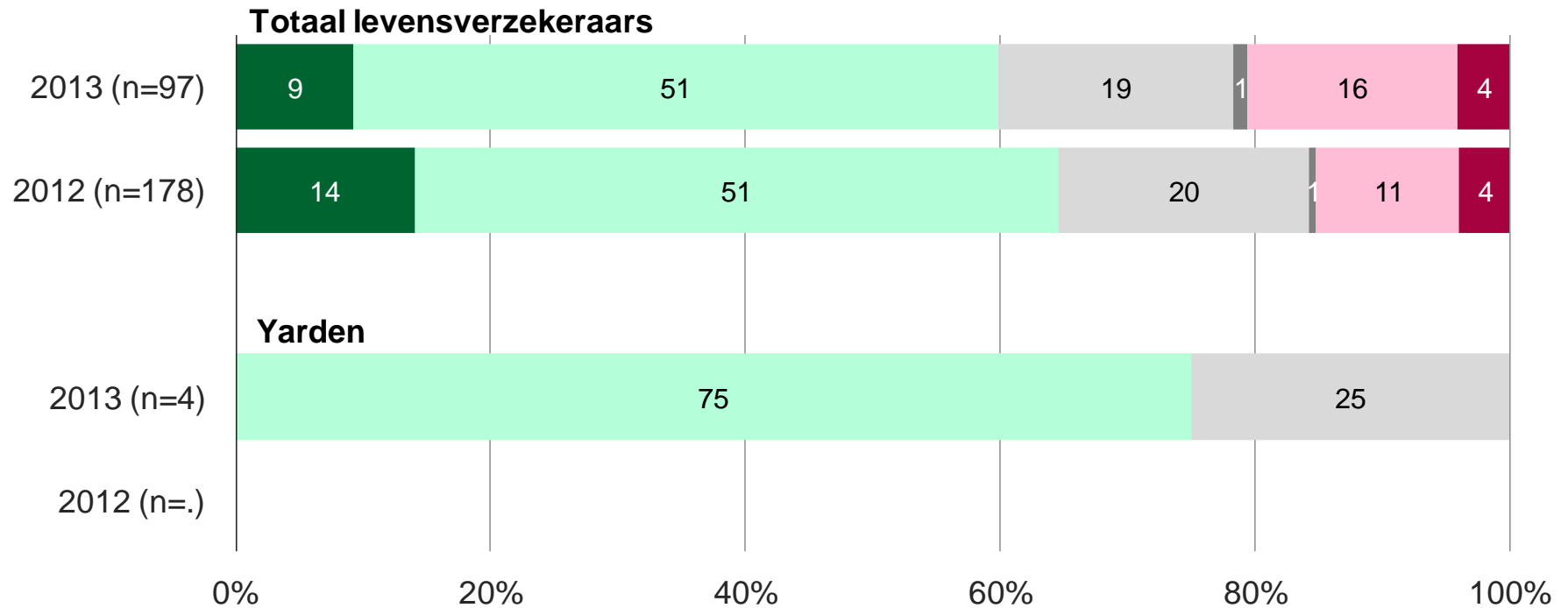
Let op: (enkele) resultaten zijn gebaseerd op weinig respondenten (N<60).



Klachten tevredenheid afgehandelde klachten

In hoeverre bent u tevreden over de oplossing van uw klacht?

■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal ■ Weet niet ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden



Let op: (enkele) resultaten zijn gebaseerd op weinig respondenten (N<60).





Onderzoeksopzet

- Het Klanttevredenheidsonderzoek is een onderzoek naar de tevredenheid van de particuliere klant. Zakelijke klanten vallen buiten de scope van dit onderzoek. Er bestaat een apart onderzoek naar de tevredenheid van de zakelijke klant.
- Het onderzoek is uitgesplitst naar vier sectoren: Leven, Schade, Zorg (Ziektekosten) en Inkomen.
- In het onderzoek worden verschillende klantgroepen onderscheiden: totaal klanten (representatieve steekproef uit portefeuille), nieuwe klanten en klanten met een recente uitkering (muv klanten die ten gevolge van een overlijden een uitkering hebben ontvangen).
- Het aantal ondervraagde klanten per klantgroep is gelijk (gestratificeerd). De verdeling van de klantgroepen in dit onderzoek is hierdoor niet representatief voor de verdeling van de klantgroepen bij de verzekeraars.
- Per maatschappij zijn 600 klanten ondervraagd: 200 per klantgroep (totaal, nieuw, met claim).





Onderzoeksopzet

- In 2013 hebben 21 levensverzekeraars deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek Particulier Leven.
- In totaal hebben dit jaar 10.722 klanten van levensverzekeraars de enquête ingevuld.
- Voordat het veldwerk van start ging, is aan geselecteerde klanten een brief verzonden. In deze brief werd het onderzoek aangekondigd en kregen de klanten de mogelijkheid om zich af te melden voor het onderzoek.
- Circa een week na ontvangst van de aankondigingsbrief is met de klanten telefonisch contact opgenomen om de enquête af te nemen. Het veldwerk is volledig telefonisch door marktonderzoeksbureau GfK uitgevoerd.
- Het veldwerk van de sector Leven vond plaats van 2 september t/m 25 oktober 2013.

