



GUI ASSURADEUREN

Rapportage Klanttevredenheid Schadebehandeling 2019



Zakelijk
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 Zakelijk

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

Figuur 1. 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	0	0.00%					
Eens	2	100.00%					
Geheel eens	0	0.00%					

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	0	0.00%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	0	0.00%					
Eens	2	100.00%					
Geheel eens	0	0.00%					

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	0	0.00%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	0	0.00%					
Eens	2	100.00%					
Geheel eens	0	0.00%					

Figuur 4. De schade was snel afgehandeld.

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

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

Answer	Count	Percent	20%	40%	60%	80%	100%
Telefoon	0	0.00%					
Persoonlijk gesprek	1	50.00%					
Post	0	0.00%					
E-mail	1	50.00%					
Contactformulier	0	0.00%					
App	0	0.00%					

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	0	0.00%					
Online een schade kunnen melden	0	0.00%					
Online een wijziging op mijn polis door kunnen geven	0	0.00%					
Geen van allen	2	100.00%					

Figuur 7. 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	0	0.00%					
8	1	50.00%					
9	1	50.00%					
10	0	0.00%					

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

Diverse reacties Zakelijke Relaties

Prima bedrijf

Conclusie Zakelijke relaties

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

Gemiddeld cijfer algehele tevredenheid over 2019 van Zakelijke klanten: **8,5**