



GUI & PARTNERS

RAPPORTAGE KLANTTEVREDENHEID SCHADEBEHANDELING 2021



JANUARI 2022

Particulier

1 KLANTTEVREDENHEID

Guis & Partners 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 klanttevredenheid over de behandeling van schades en het vergaren van inzichten van de hieruit voortvloeiende verbeterpunten. De volgende onderzoeksvraag wordt gehanteerd:

'Hoe tevreden zijn de zakelijke en particuliere klanten van Guis & Partners 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 zelf uitgevoerd.

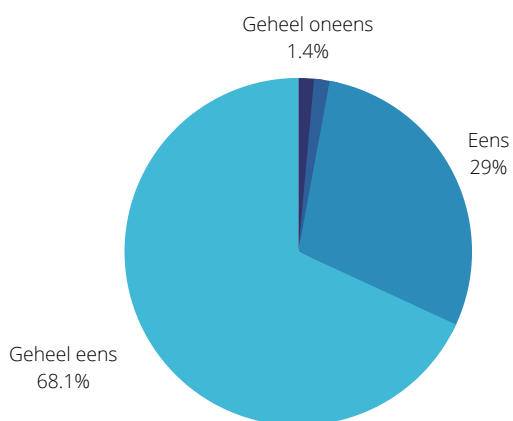
Dit rapport betreft de resultaten van de onderzoeksperiode 1 januari 2021 t/m 31 december 2021.



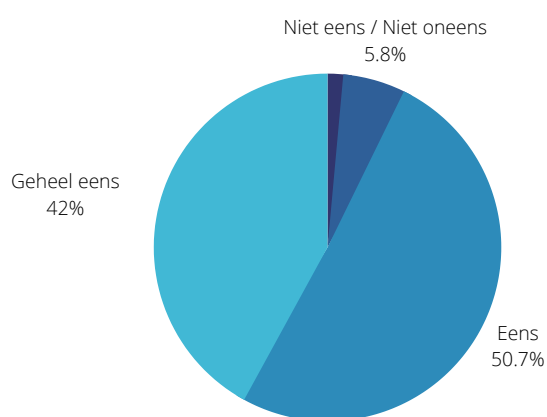
SCHADEBEHANDELING 2021
| GEPUBLICEERD JANUARI 2022

2 RESULTATEN

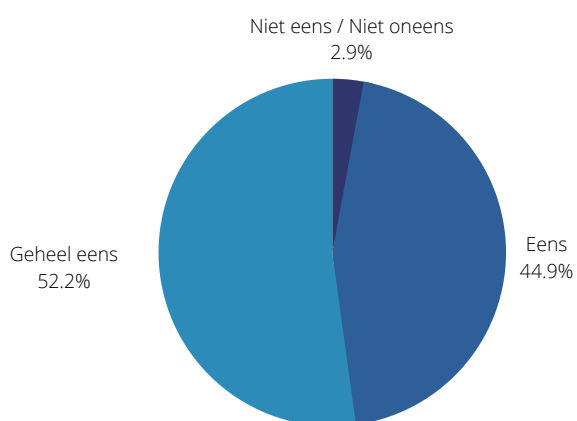
1 De schade was gemakkelijk in te dienen:



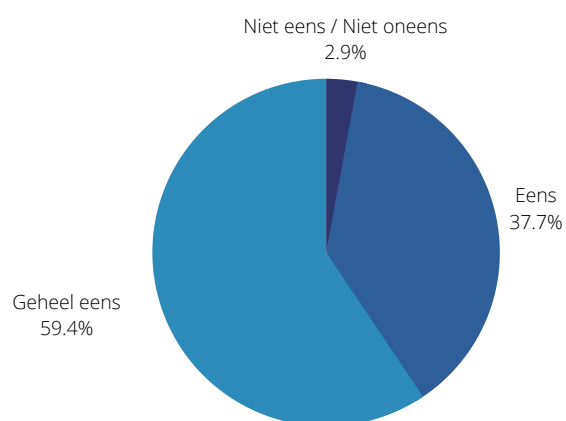
2 Ik werd goed op de hoogte gehouden van het verloop van de schadebehandeling:



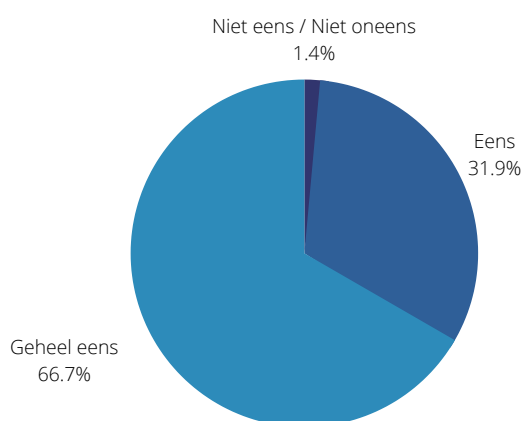
3 De correspondentie met betrekking tot de schade was duidelijk en goed te begrijpen:



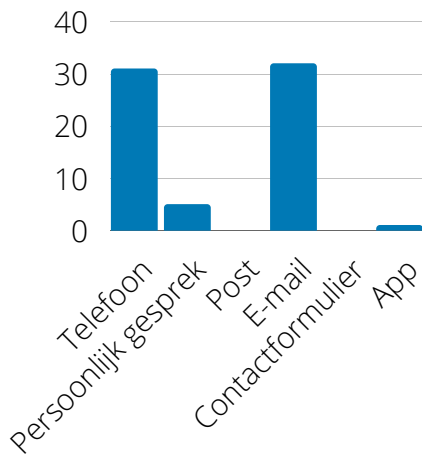
4 De schade was snel afgehandeld:



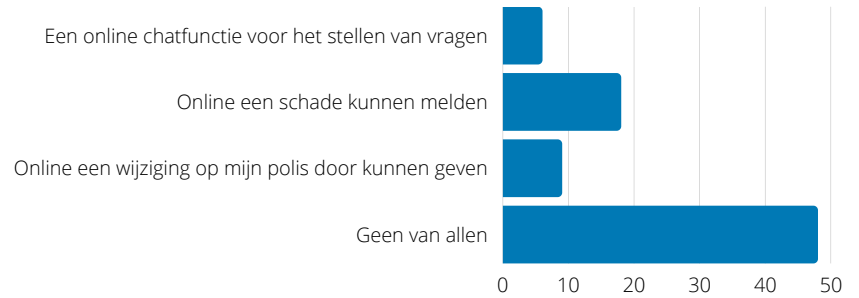
5 ik ben tevreden over de afhandeling van de schade:



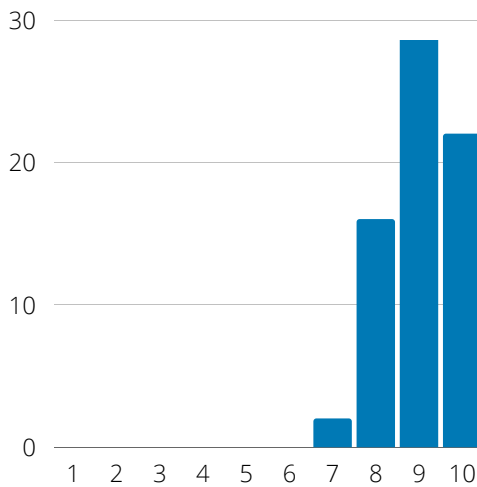
6 Ik heb het liefst contact met guis & partners via:



7 Ik heb behoefte aan:



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



CONCLUSIE

PARTICULIERE RELATIES

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

Het gemiddelde cijfer algehele tevredenheid over 2021 van Particuliere klanten: **9,0**

OVERZICHT 2020 - 2021



2021



2020

69 RESPONDENTEN

2021



93% van de klanten vindt goed op de hoogte te zijn gehouden over verloop van de schade

2020



88% van de klanten vindt goed op de hoogte te zijn gehouden over verloop van de schade

2021



99% van de klanten is tevreden over de afhandeling van de schade

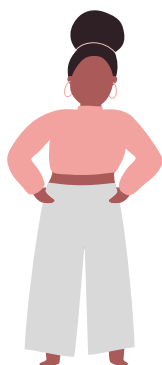
2020



96% van de klanten is tevreden over de afhandeling van de schade

QUOTES VAN DE KLANTEN

'Ben zeer tevreden over de behandeling van mijn casus.'



'Snel en keurig afgehandeld.'



'Ik ben erg tevreden met de heer die ik aan de telefoon heb gehad. Hij luisterde goed en zeer vriendelijk.'



'Wij zijn al jaren klant naar volle tevredenheid.'

