



# Klanttevredenheidsonderzoek Particulier 2015, De Amersfoortse Zorg

De Amersfoortse, oktober 2015

# Opzet onderzoek

## Opzet onderzoek:

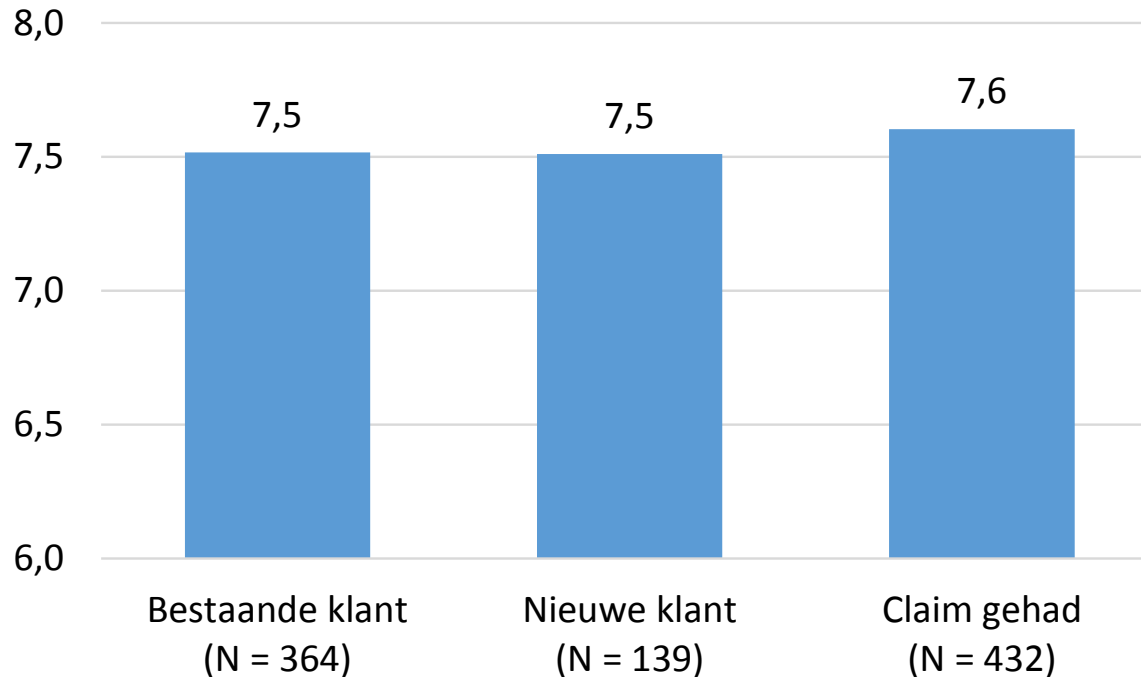
- Periode veldwerk: 5 september 2015 t/m 30 september 2015
- Type: online onderzoek
- Uitgevoerd door: MWM2, rapportage door a.s.r. Marketing Intelligence.
- Response totaal: 14% (n=935).
  - Bestaande klanten: 15% (n=364)
  - Nieuwe klanten: 9% (n=139)
  - Klanten met claim: 17% (n=432)

## Resultaten:

- Rapportcijfer
- Net Promotor Score
- Klantfocus
- Communicatie
- Declaratie

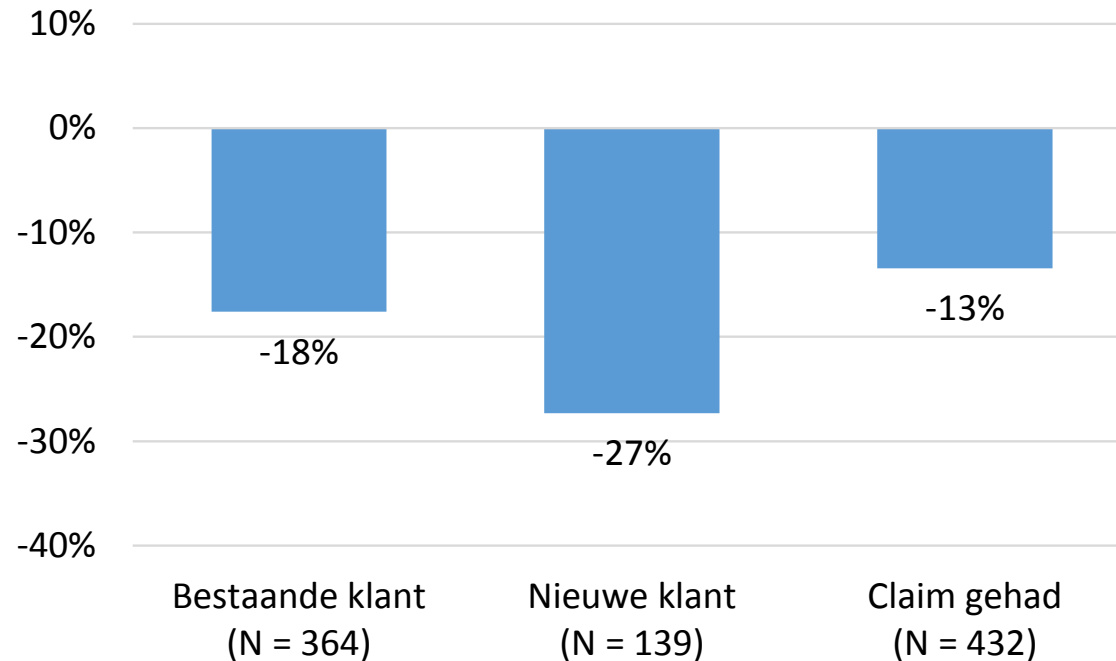
# Met een 7,6 scoren claimende klanten licht beter dan bestaande en nieuwe klanten.

Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent met uw zorgverzekering van De Amersfoortse, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden.



# NPS nieuwe klanten het laagst, verschillen niet significant.

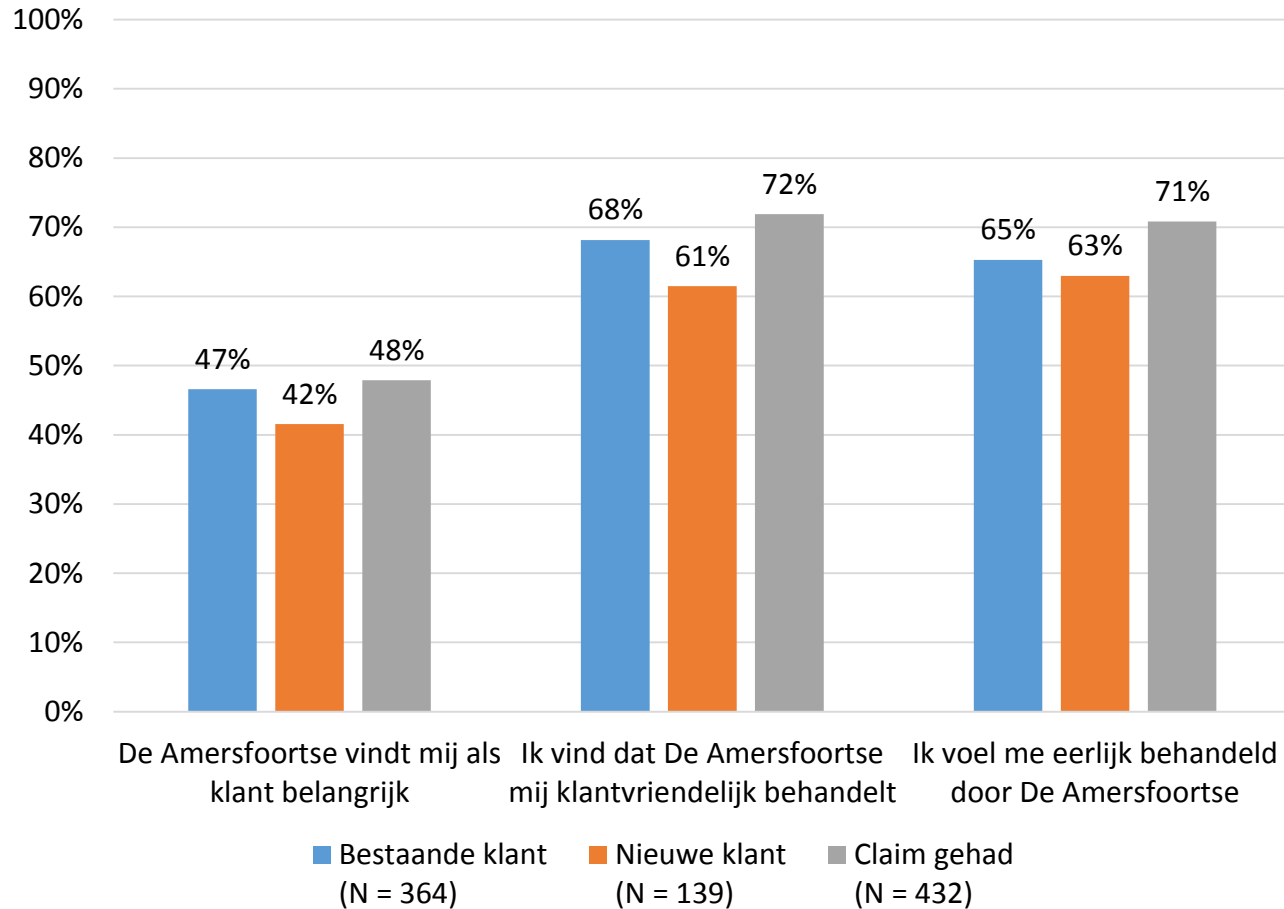
Hoe waarschijnlijk is het dat u De Amersfoortse aanbeveelt aan familie, vrienden of collega's?  
U kunt dit aangeven op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 zeer onwaarschijnlijk, en 10 zeer waarschijnlijk is.



Noot:  
De NPS wordt als volgt berekend: het percentage promoters (score 9 en 10) minus het percentage detractors (score 0 t/m 6).

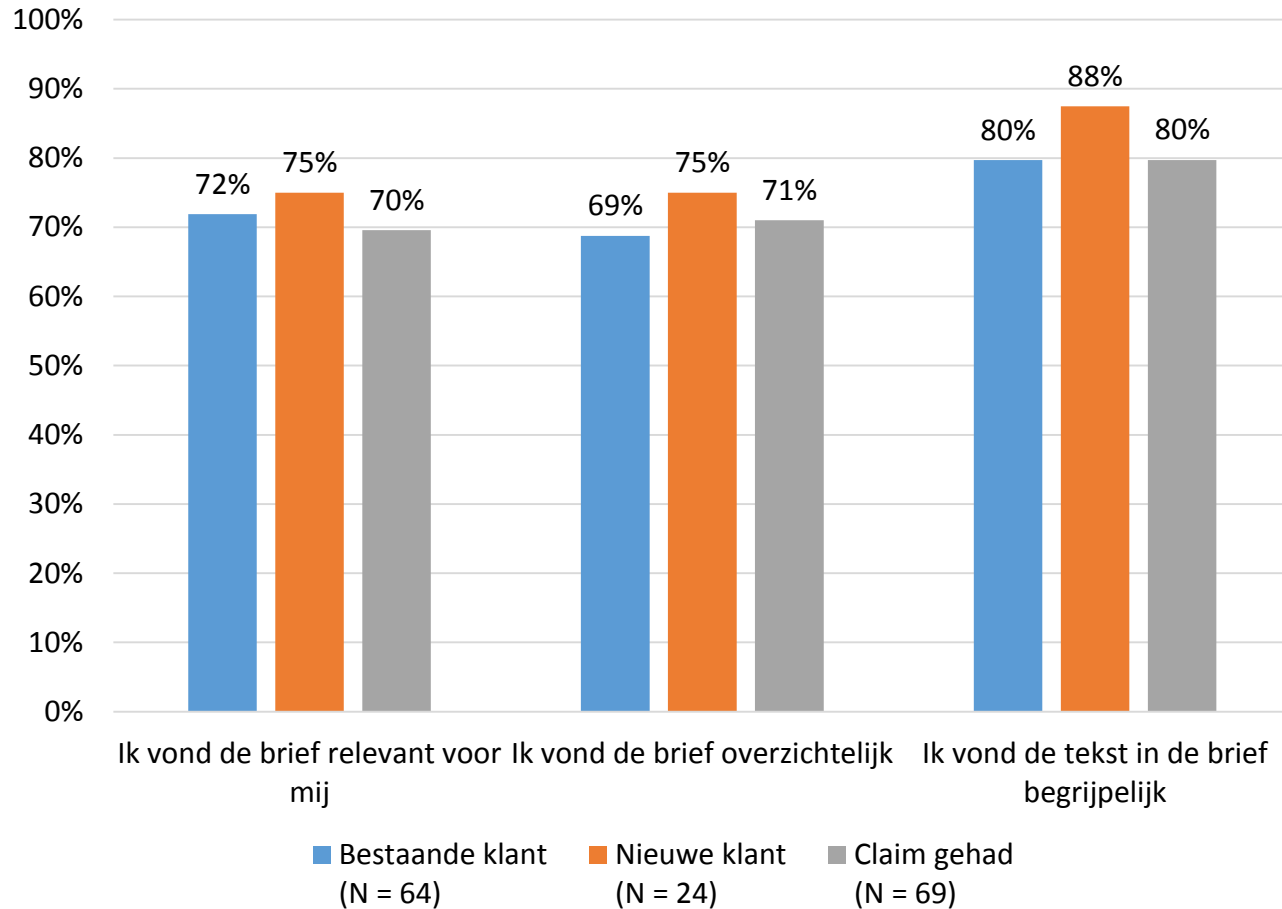
# Klantfocus: Ongeveer twee derde voelt zich eerlijk en klantvriendelijk behandeld

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



# Schriftelijke communicatie: begrijpelijk, overzichtelijk en relevant

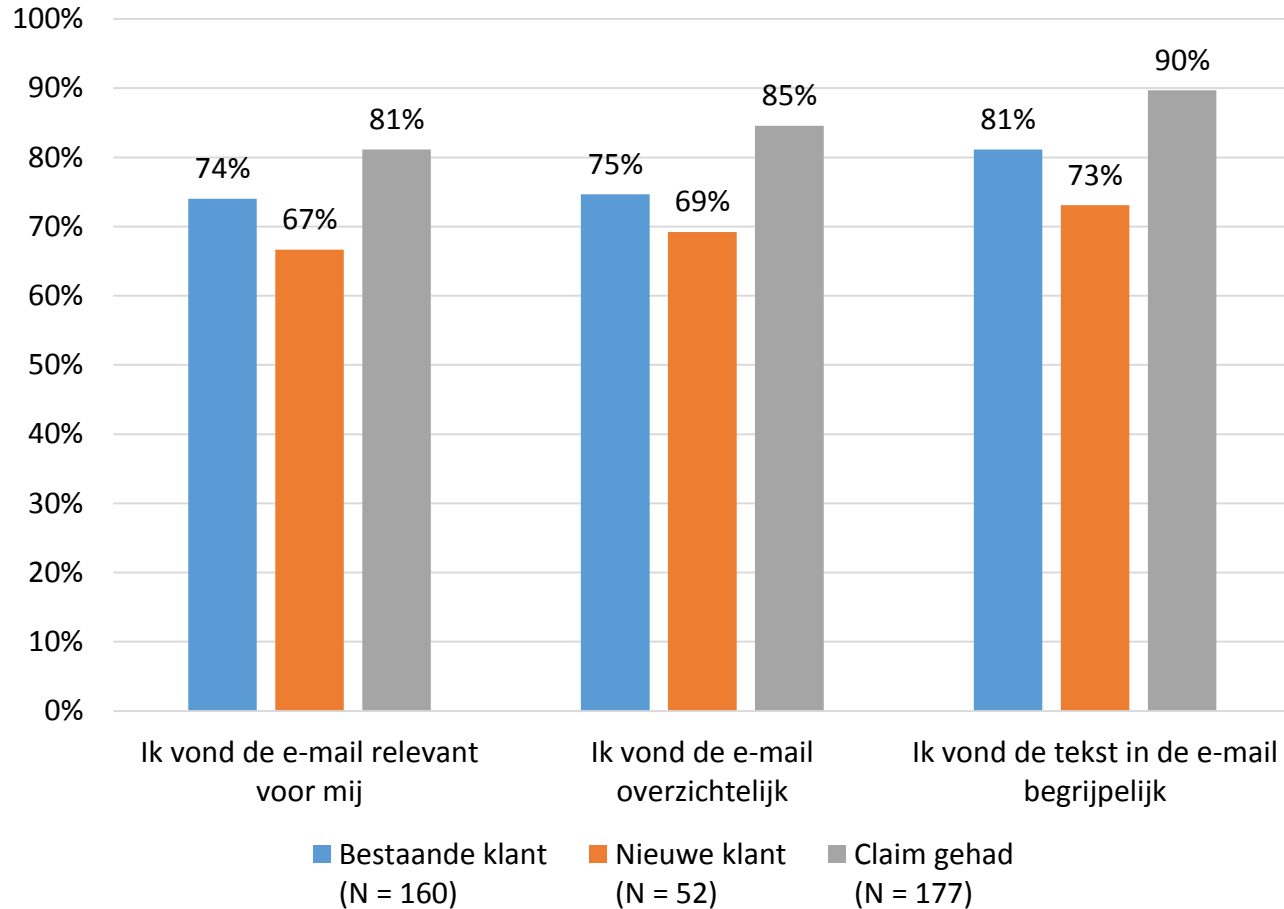
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak:



*17% heeft in de afgelopen drie maanden een brief van De Amersfoortse over de zorgverzekering gelezen*

# Communicatie per e-mail: begrijpelijk, overzichtelijk en relevant

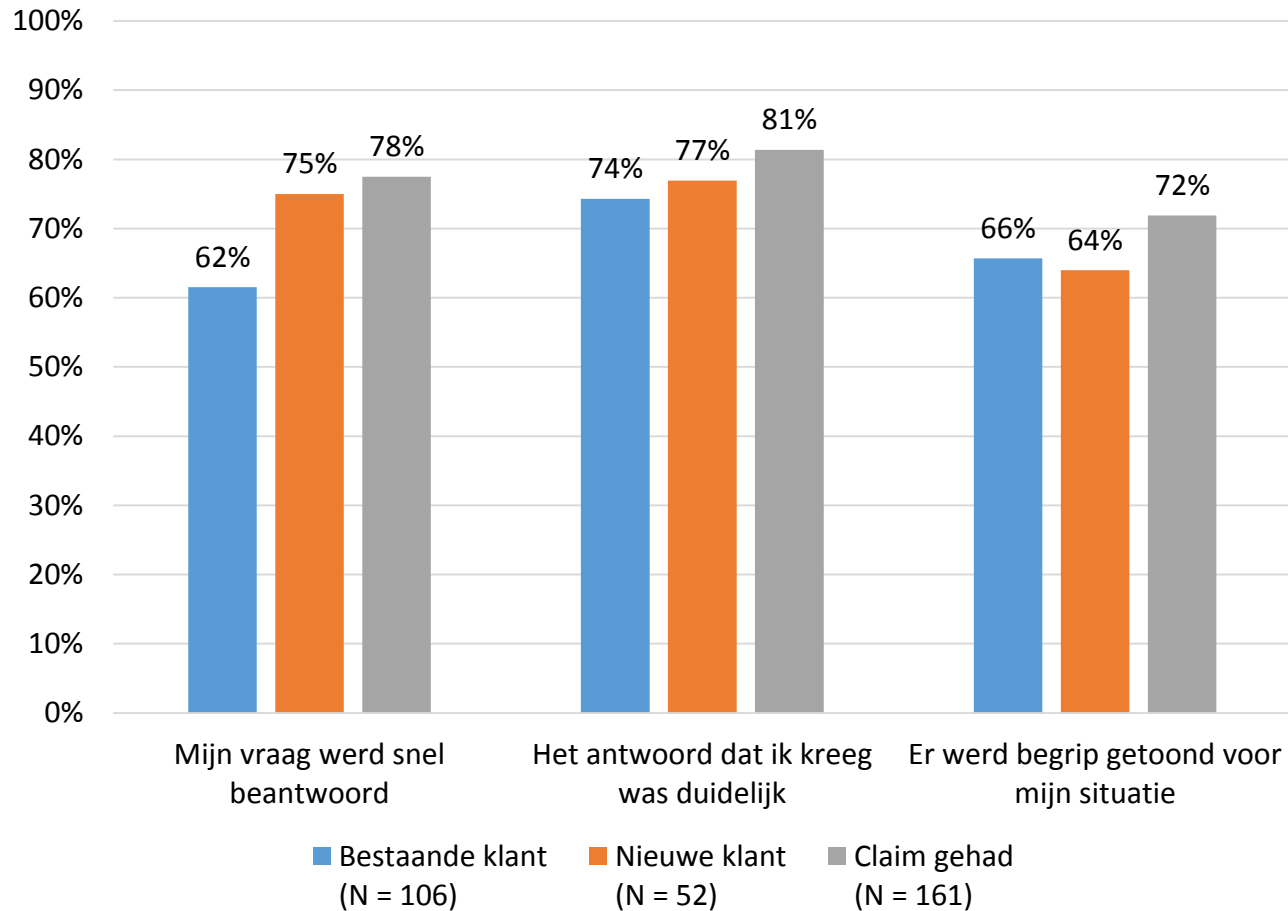
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak:



*Ca. 40% heeft in de afgelopen drie maanden een e-mail van De Amersfoortse over de zorgverzekering gelezen*

# Telefonisch contact: Antwoorden zijn duidelijk, begrip minder

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



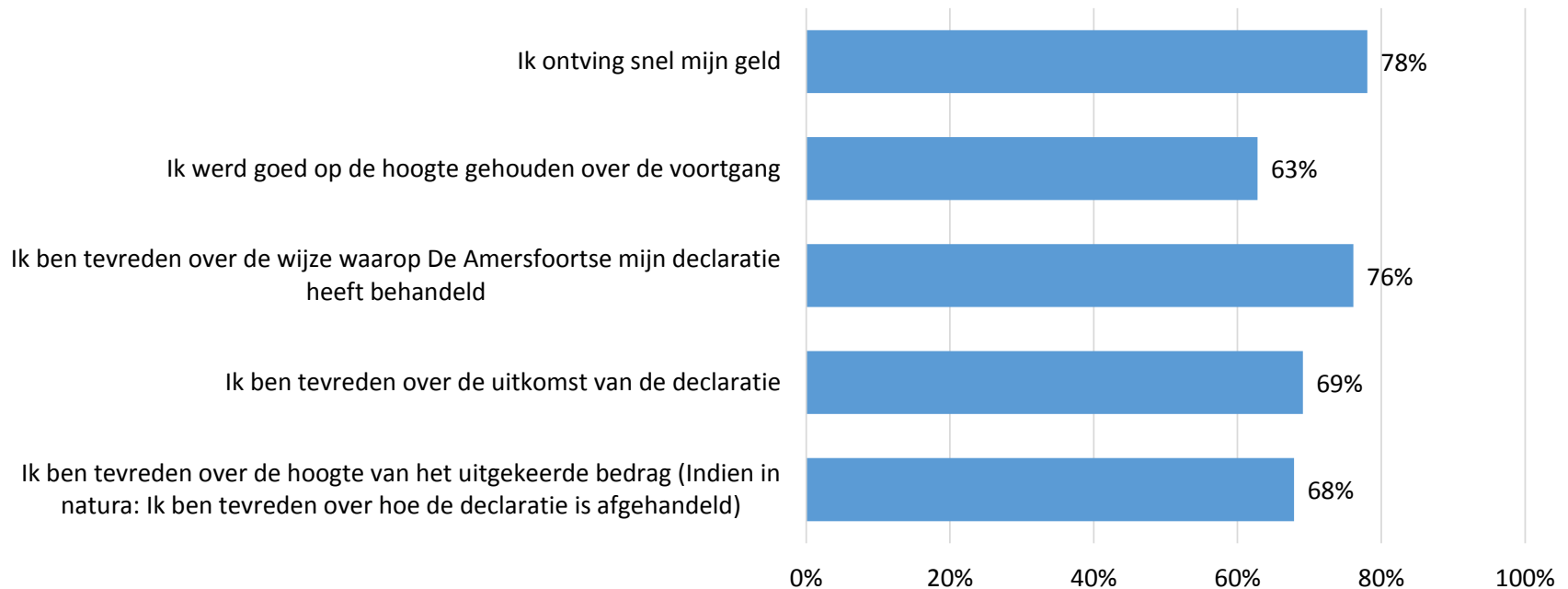
*Ca. 35% heeft in de afgelopen zes maanden telefonisch contact opgenomen met De Amersfoortse*



# Declareren: 78% is tevreden over snelheid uit-betalen, op de hoogte houden aandachtspunt

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

U leest nu een aantal specifieke uitspraken over het proces van declareren en vergoeden. Kunt u per uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?



Ca. 75% (N = 682) heeft in het afgelopen jaar een nota of rekening gedeclareerd bij De Amersfoortse