

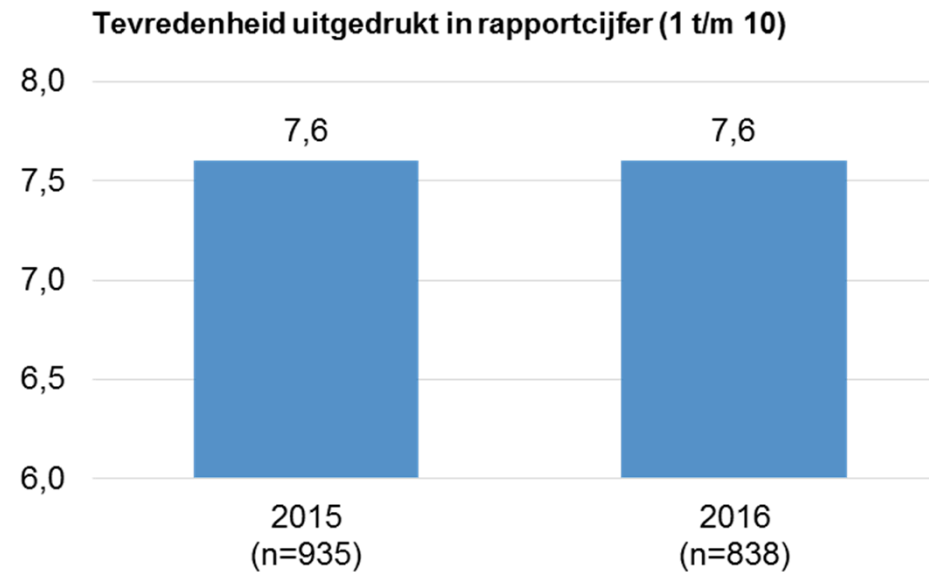
Klanttevredenheidsonderzoek De Amersfoortse Zorg 2016

december 2016



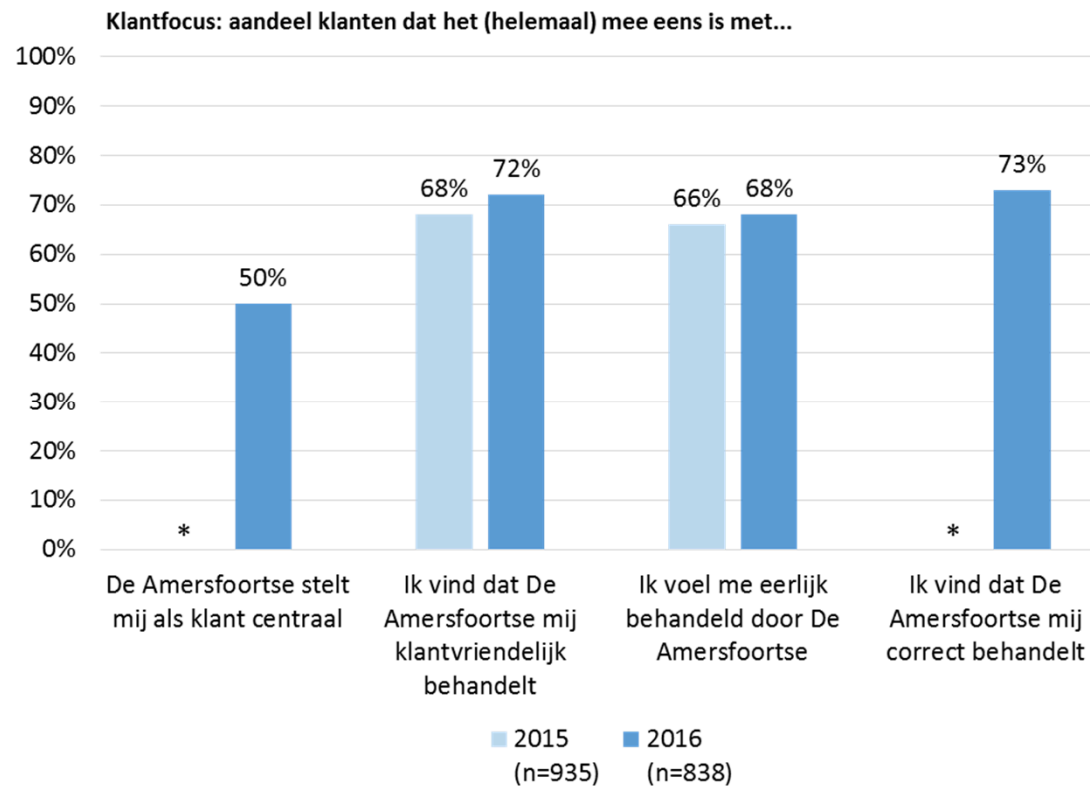
Klanten geven ons een 7,6

Dit is hetzelfde cijfer als vorig jaar.



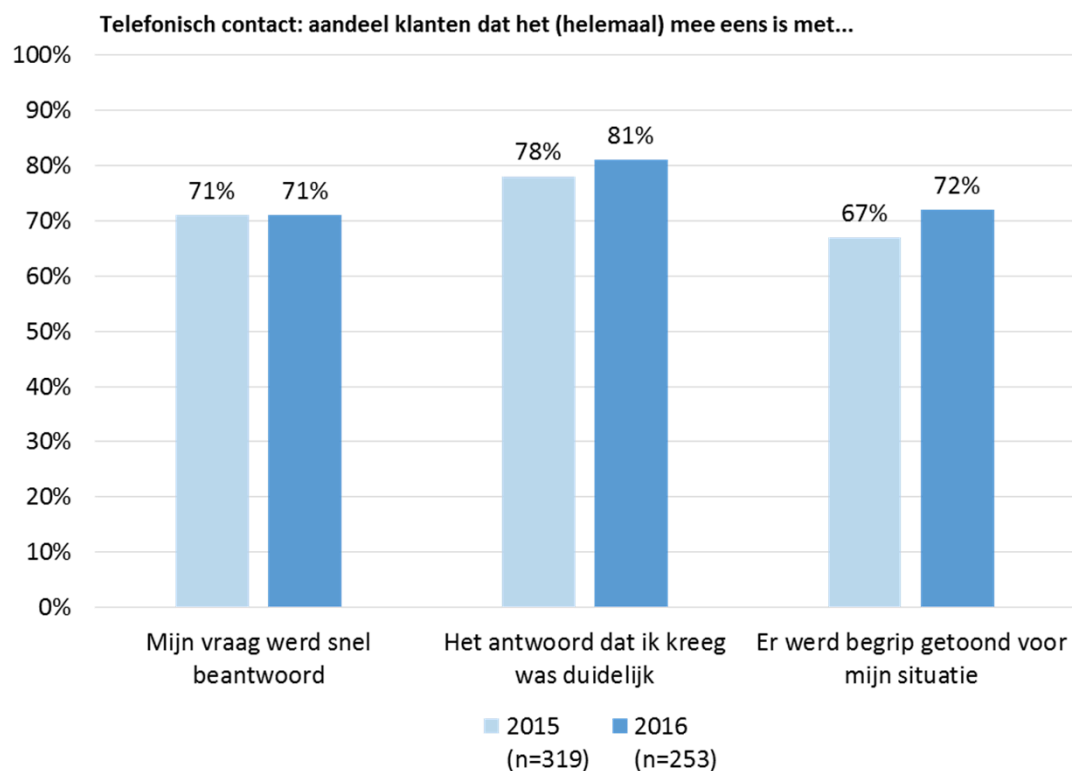
We zijn met name klantvriendelijk en correct

Bijna drie kwart van de klanten vindt ons klantvriendelijk en correct. Wel mogen we de klant nog meer centraal stellen.



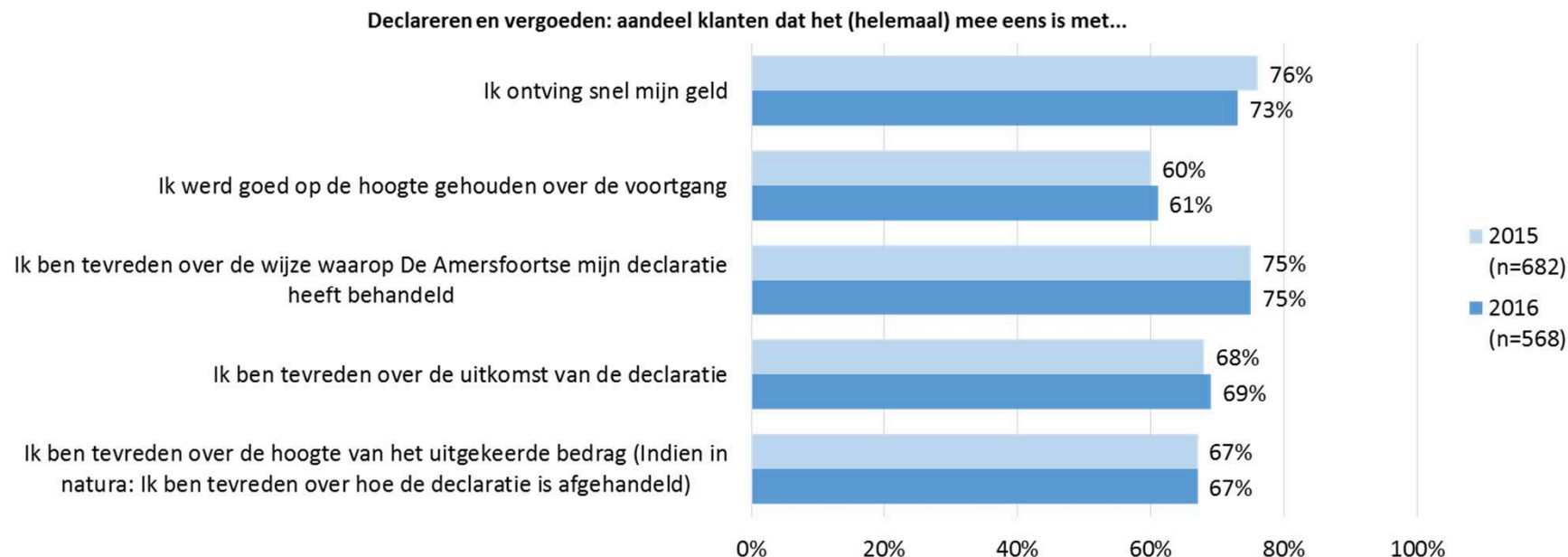
Telefoongesprek is duidelijk

Vier op de vijf klanten vinden het antwoord dat we aan de telefoon geven duidelijk. Ook vindt het merendeel dat we aan de telefoon begrip tonen (72%) en dat we de vraag snel beantwoorden (71%). Een vergelijkbaar beeld als vorig jaar.



Klanten tevreden over behandeling declaratie

Drie kwart van de klanten is tevreden over de wijze waarop wij hun declaratie behandelen en vinden dat ze snel geld ontvangen. We kunnen klanten wel nog beter op de hoogte houden van hun declaratie. Vorig jaar zagen we hetzelfde beeld.



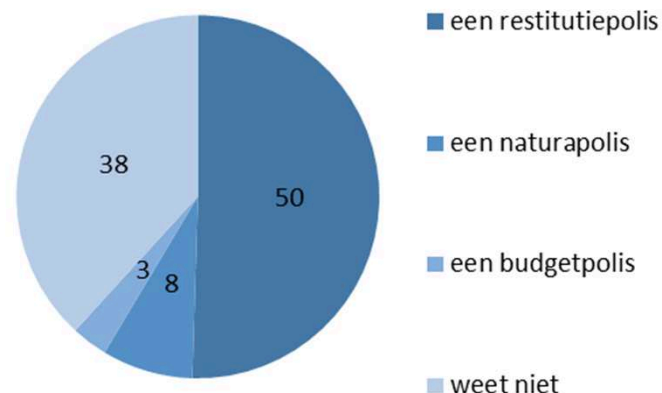
Niet iedereen is bekend met de restitutiepolis

Over de resitutiepolis kunnen we nog beter communiceren naar klanten: zeven op de tien klanten weten wat een restitutiepolis is en slechts de helft van de klanten weet dat de zorgverzekering van De Amersfoortse een restitutiepolis is.

Bij een restitutiepolis...



Wat voor soort polis is de zorgverzekering van De Amersfoortse?



Bijlage: opzet onderzoek

Periode veldwerk:	3 t/m 26 november 2016
Type:	online onderzoek via MWM2-tool
Rapportage:	a.s.r. Marketing Intelligence.
Respons:	11% (n=838).