



GUIS ASSURADEUREN

Rapportage Klanttevredenheid Schadebehandeling 2020



Particulier
Januari 2021

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 hiervoor 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 en is 1 juli 2014 van start gegaan. Dit rapport betreft de onderzoeksresultaten van de onderzoeksperiode 1 januari 2020 t/m 31 december 2020.

2 Resultaten

2.1 Resultaten Particulier

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	4	7.84%					
Eens	20	39.22%					
Geheel eens	27	52.94%					

Figuur 1. De schade was gemakkelijk in te dienen.

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	2	3.92%					
Niet eens / Niet oneens	4	7.84%					
Eens	28	54.90%					
Geheel eens	17	33.33%					

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

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	0	0.00%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	2	3.92%					
Eens	25	49.02%					
Geheel eens	24	47.06%					

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

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	2	3.92%					
Oneens	1	1.96%					
Niet eens / Niet oneens	0	0.00%					
Eens	16	31.37%					
Geheel eens	32	62.75%					

Figuur 4. De schade was snel afgehandeld.

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Geheel oneens	1	1.96%					
Oneens	0	0.00%					
Niet eens / Niet oneens	1	1.96%					
Eens	15	29.41%					
Geheel eens	34	66.67%					

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

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Telefoon	24	47.06%					
Persoonlijk gesprek	5	9.80%					
Post	0	0.00%					
E-mail	22	43.14%					
Contactformulier	0	0.00%					
App	0	0.00%					

Figuur 6. Ik heb het liefst contact met Guis & Partners via.

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
Een online chatfunctie voor het stellen van vragen	4	7.84%					
Online een schade kunnen melden	17	33.33%					
Online een wijziging op mijn polis door kunnen geven	8	15.69%					
Geen van allen	33	64.71%					

Figuur 7. Ik heb behoefte aan:

Antwoord	Totaal	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
1	0	0.00%					
2	0	0.00%					
3	0	0.00%					
4	0	0.00%					
5	1	1.96%					
6	0	0.00%					
7	2	3.92%					
8	16	31.37%					
9	23	45.10%					
10	9	17.65%					

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

2.2 Diverse reacties Particuliere Relaties

Snel en naar wens geregeld
Altijd prima geïnformeerd en/of afgehandeld
Heel fijn contact gehad over de schade
Al jaren erg tevreden over deze verzekeringsmaatschappij
Keurig behandeld
Ben zeer tevreden
Goed geregeld
Bedankt voor de snelle en correcte afhandeling. Ik had dit vanuit Polen nog niet verwacht. Dat werd me verteld dat dit heel lang kon gaan duren. Het scheelt dat politie aanwezig is geweest
Bij de schademelding heb ik via de app een formulier ingevuld. Vervolgens ontving ik via de mail een formulier om opnieuw in te vullen. Jammer dat de formulieren op de app niet toereikend of correct zijn
Schade ingediend en nog steeds niets vernomen
Zeer tevreden, klant vriendelijk en behulpzaam. Was ook niet anders gewend
Goed geholpen
Ben tevreden met de uitkomst vriendelijk geholpen door het personeel. Bedankt

Ik ben tevreden. Nu was mijn schade ook niet ingewikkeld. Ik vind het prettig dat je schades telefonisch kunt melden en dat er een expert langskomt die de schade nader opneemt. Als de hoogte van de schade dan eenmaal duidelijk is kan er tot schade-uitkering worden overgegaan. Meer is niet nodig en verwacht ik ook niet van mijn tussenpersoon. Dank zover

Al jaren een tevreden klant

Het geld wat overgemaakt was naar de maker van de schade was overgemaakt zonder een na

Beste mensen, ik heb de gespreken met de mensen van uw kantoor als zeer behulpzaam en prettig ervaren. En door de door u ingeschakelde schade expert van EMN was vriendelijk en reëel met betrekking tot de schade. We voelen ons netjes en correct geholpen. De vervelende situatie van wateroverlast uit het riool willen we zeker niet meer meemaken. Uw wijze van afhandeling, draagt er aan bij om dit zo snel mogelijk te vergeten. Nogmaals dank

Conclusie Particuliere Relaties

Het grootste deel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de schadeafhandeling. Gemiddeld cijfer algehele tevredenheid over 2020 van Particuliere klanten: **8,7**