

# KlantenMonitor Zorgverzekeringen<sup>®</sup> 2020

## Keurmerkrapport

Pro Life

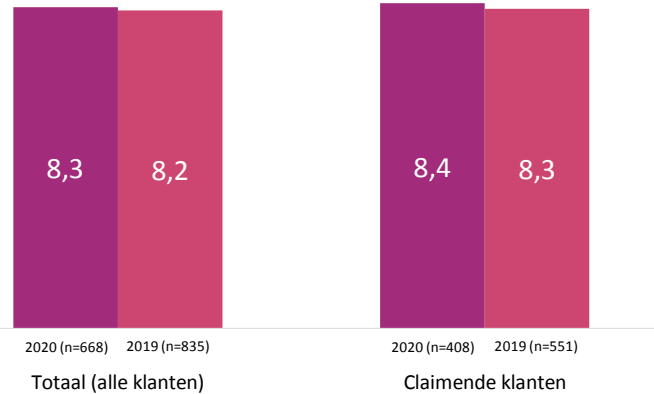
Rapport | 24 april 2020



**MarketResponse**  
Data ▶ Insights ▶ Consultancy

# Rapportcijfer en consumentenfocus

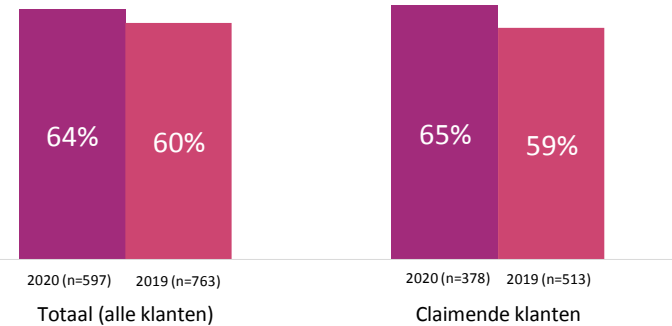
## Totaaloordeel Pro Life



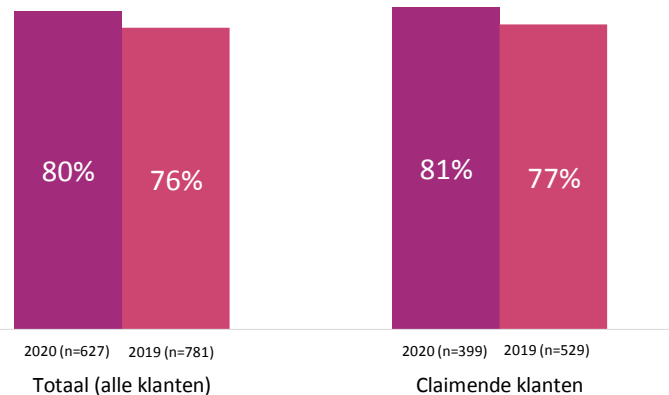
Vraag: Hoe beoordeelt u de dienstverlening als geheel? U kunt een rapportcijfer van 1 tot en met 10 geven. U geeft een 10 als u zeer tevreden bent en een 1 als u zeer ontevreden bent.

Basis: alle respondenten.

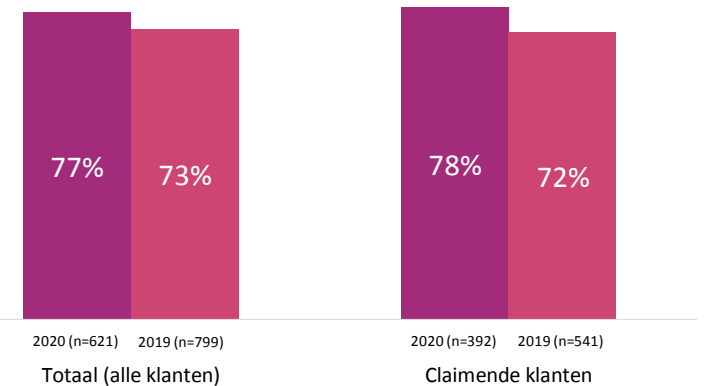
## Pro Life vindt mij als klant belangrijk



## Ik vind dat Pro Life mij klantvriendelijk behandelt



## Ik voel me eerlijk behandeld door Pro Life



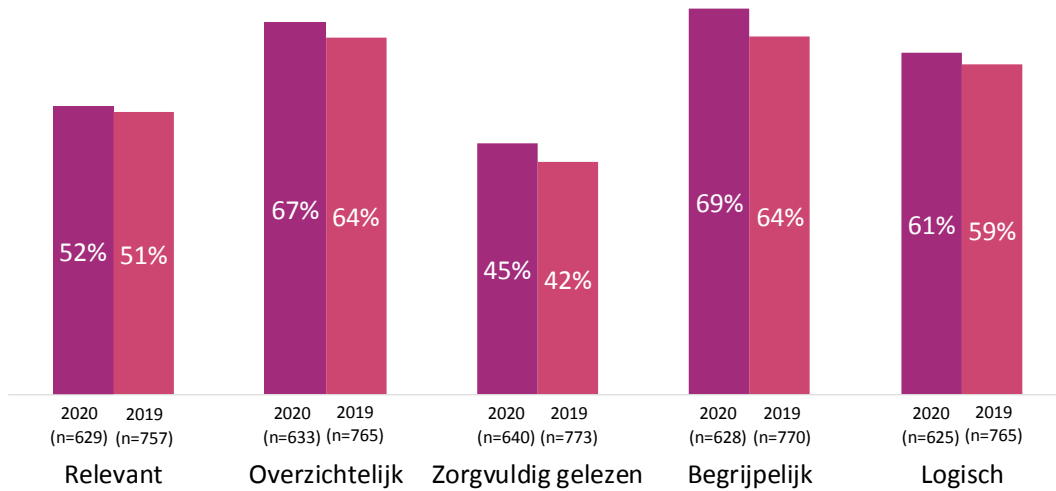
Vraag: Kunt u per uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent? Weergave in aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').

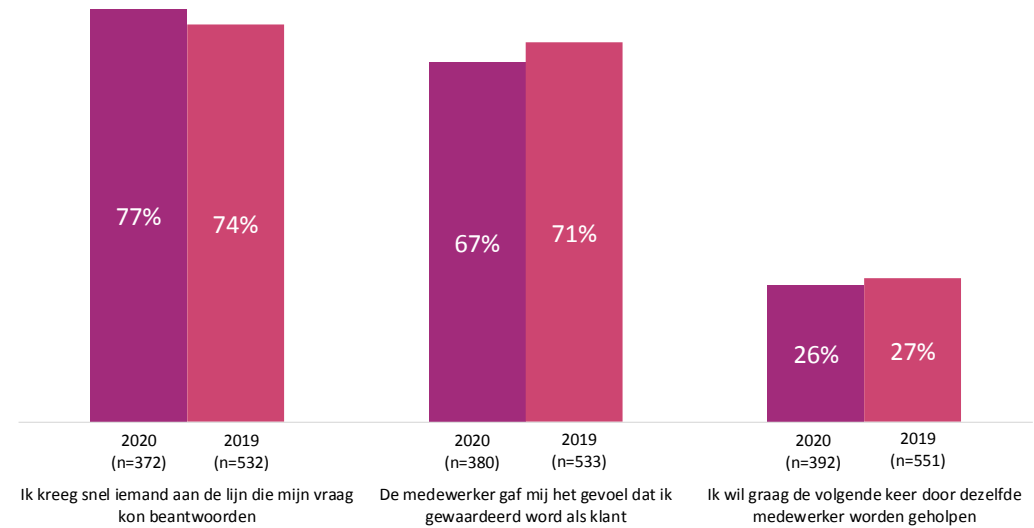


# Communicatie

### Oordeel laatste brief/mail



### Oordeel laatste telefoongesprek



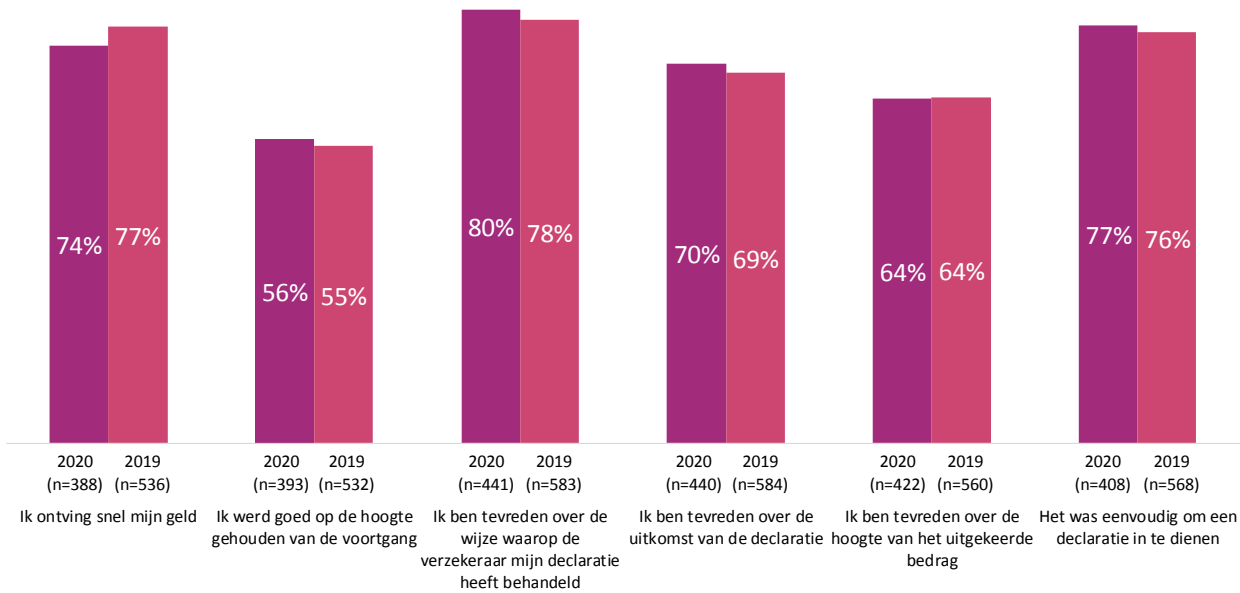
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: ‘De schriftelijke communicatie vond ik / heb ik....’ of ‘De telefonische communicatie vond ik / heb ik....’

Basis: alle respondenten (exclusief: ‘geen ervaring mee’).

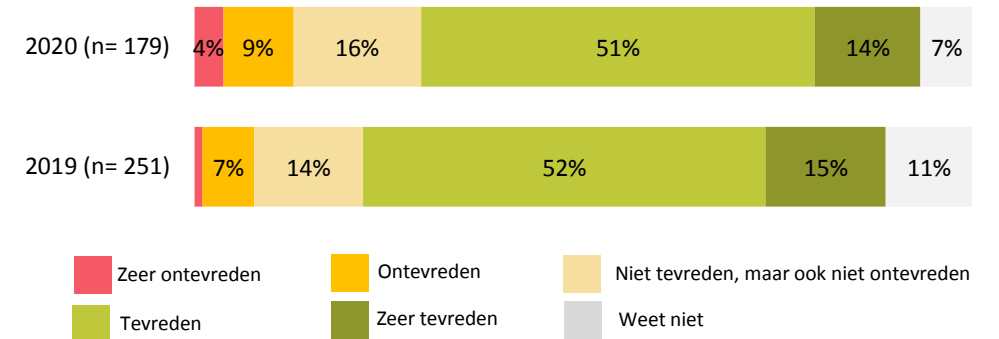


# Declaratie, uitkeringen en klachten

Oordeel declareren en vergoeden



Oordeel klachtafhandeling



Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken.

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').

Vraag: In hoeverre bent u tevreden over de oplossing van uw klacht?

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').





# MarketResponse

Data ▶ Insights ▶ Consultancy