



SAMR
MARKTVINDERS

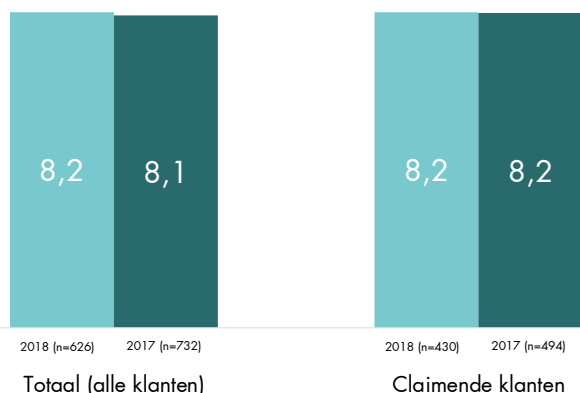
Keurmerkrapport 2018

Pro Life

KlantenMonitor Zorgverzekeringen® | 20 april 2018

Rapportcijfer en consumentenfocus

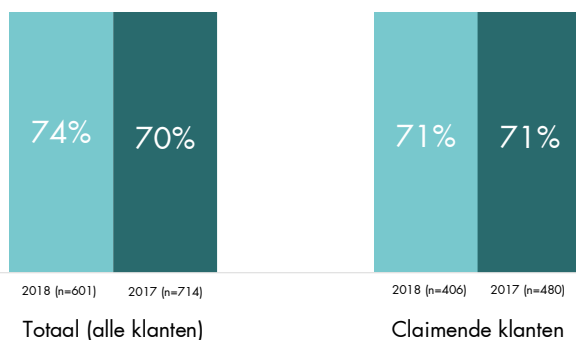
Totaaloordeel Pro Life



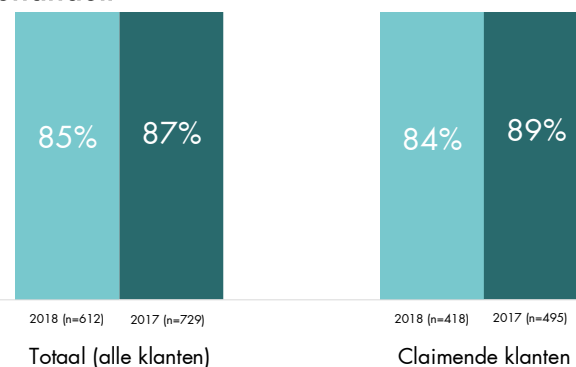
Vraag: Hoe beoordeelt u de dienstverlening als geheel? U kunt een rapportcijfer van 1 tot en met 10 geven. U geeft een 10 als u zeer tevreden bent en een 1 als u zeer ontevreden bent.

Basis: alle respondenten.

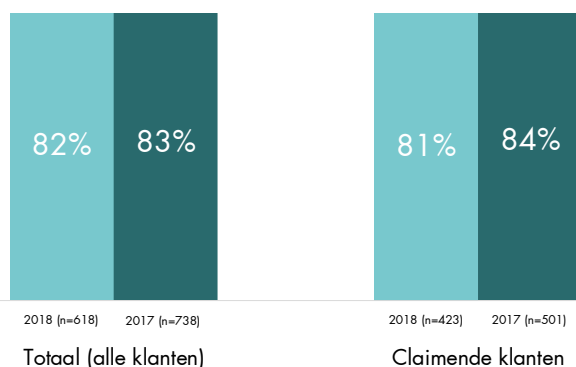
Pro Life vindt mij als klant belangrijk



Ik vind dat Pro Life mij klantvriendelijk behandelt



Ik voel mij eerlijk behandeld door Pro Life

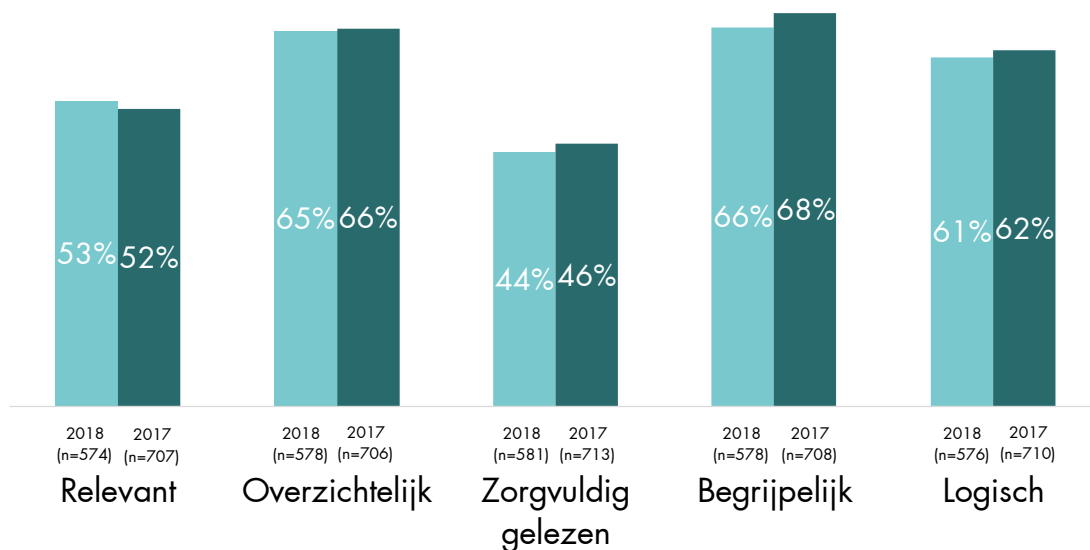


Vraag: Kunt u per uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent? Weergave in aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.

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

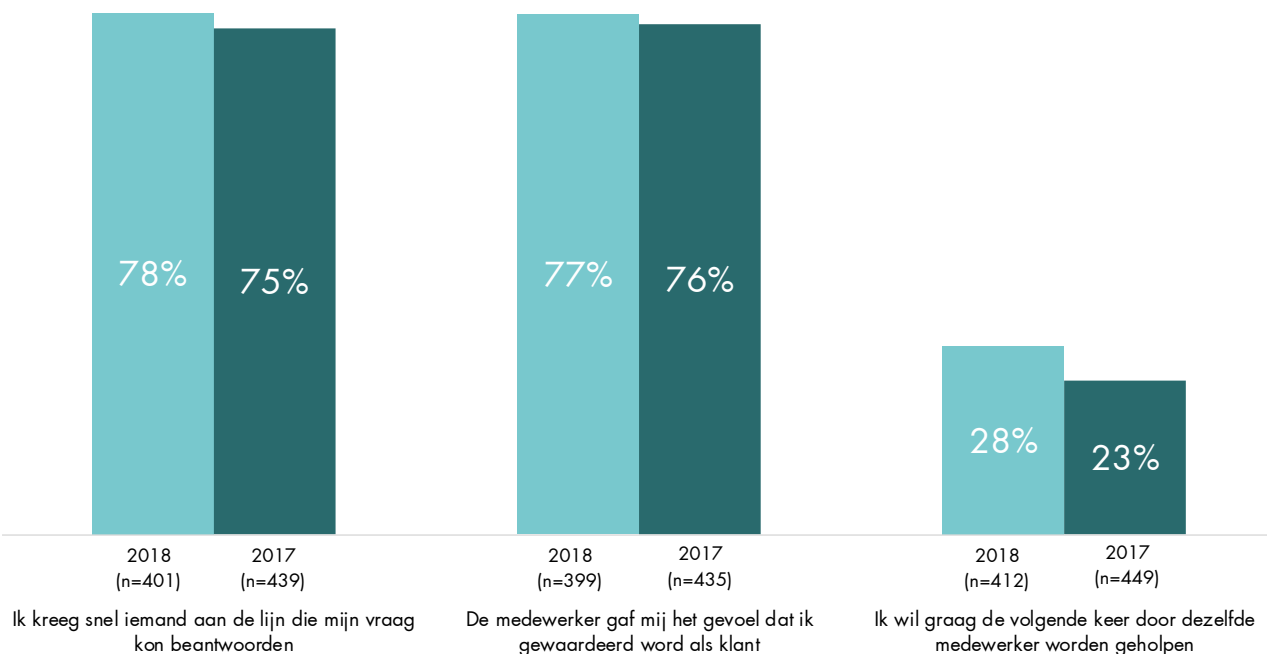
Communicatie

Oordeel laatste brief/ mail



Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'De schriftelijke communicatie vond ik / heb ik....'
Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').

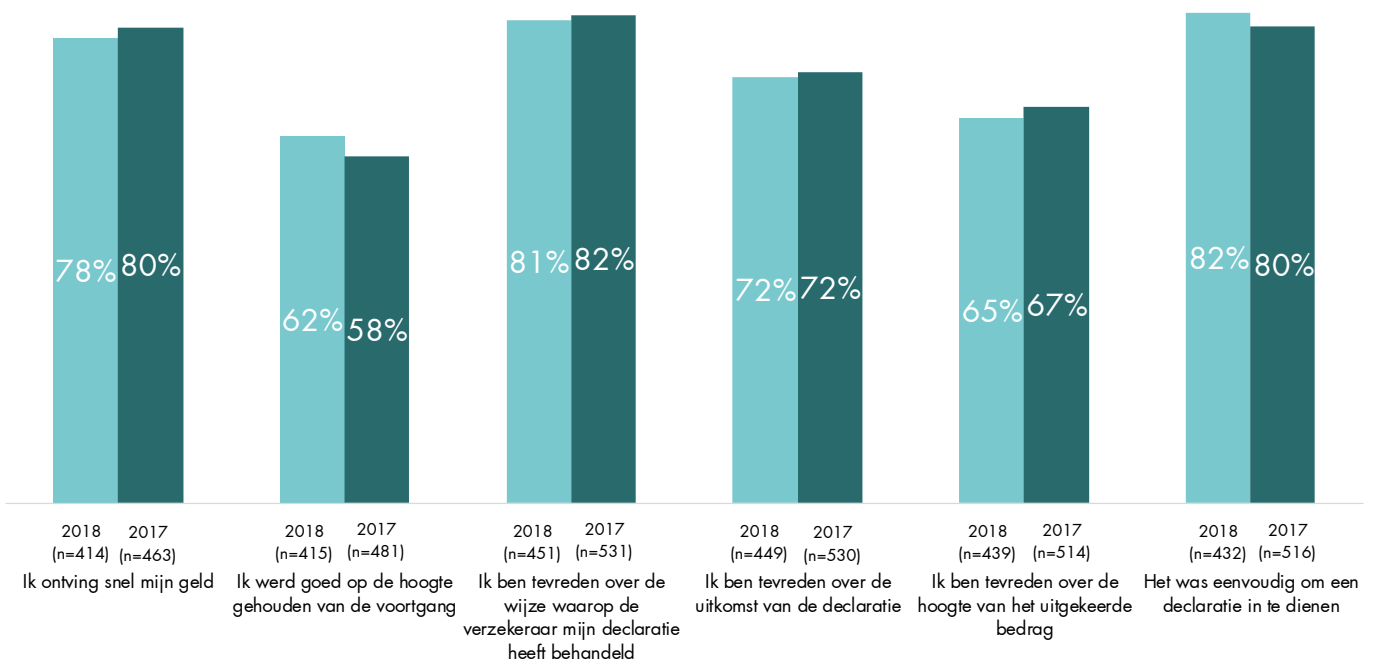
Oordeel laatste telefoongesprek



Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'De telefonische communicatie vond ik / heb ik....'
Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').

Declaratie, uitkeringen en klachten

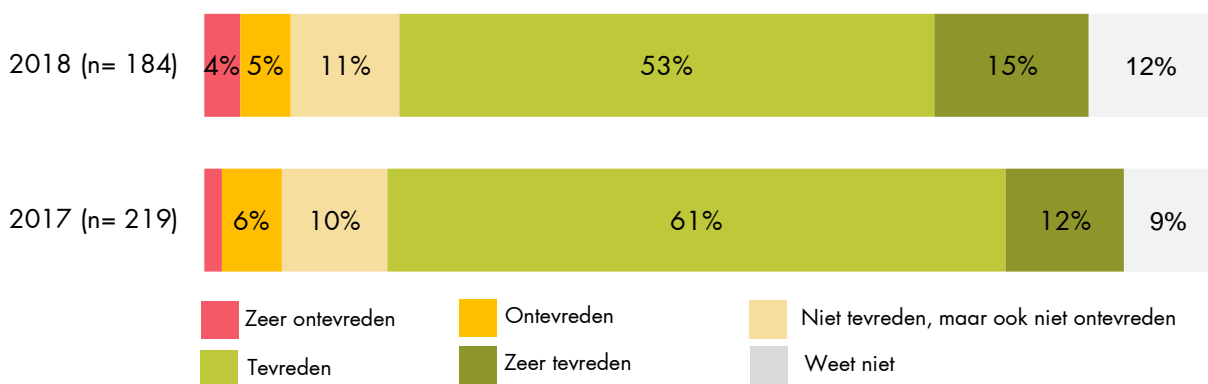
Oordeel declareren en vergoeden



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

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

Oordeel klachtafhandeling



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

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



SAMR
MARKTVINDERS

