

KEURMERKRAPPORT

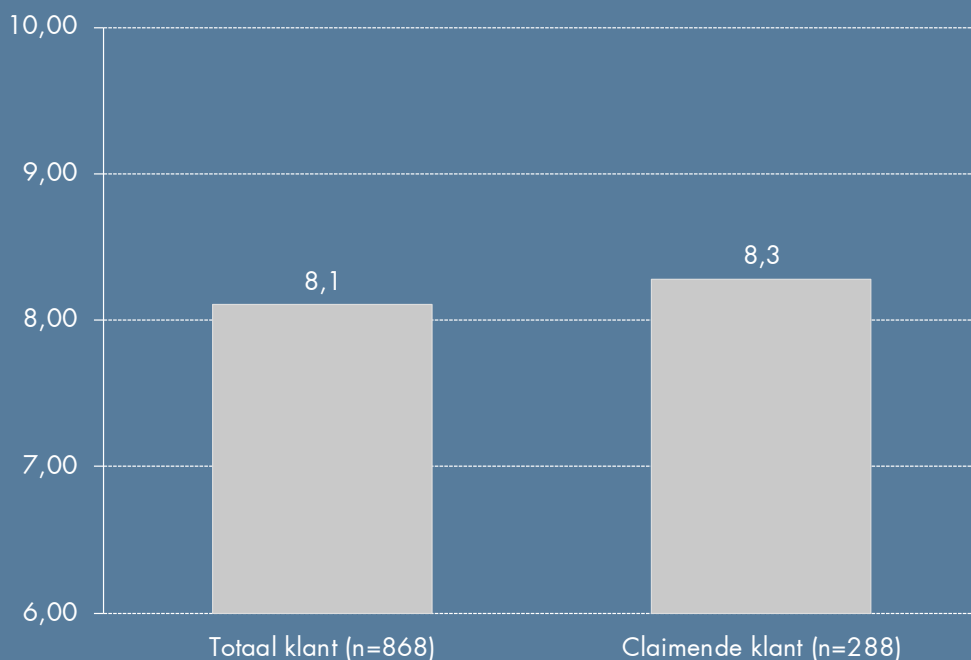
Pro Life

KLANTENMONITOR ZORGVERZEKERINGEN® 2016



Rapportcijfer en consumentenfocus

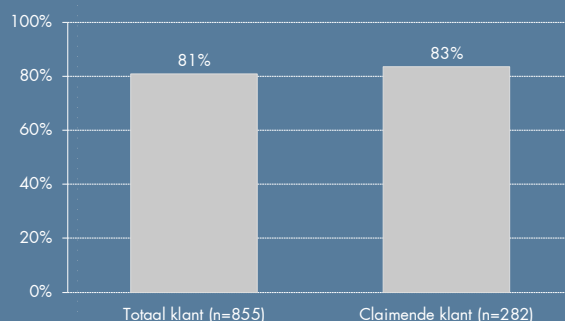
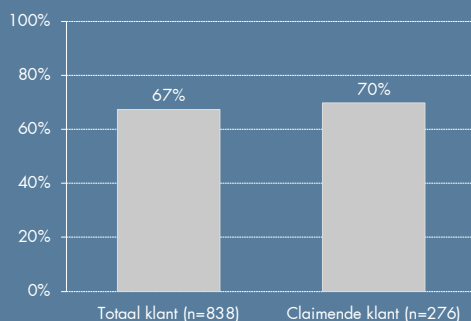
Pro Life - per klantgroep



Vraag: Hoe beoordeelt u de dienstverlening van <zorgverzekeraar> 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.

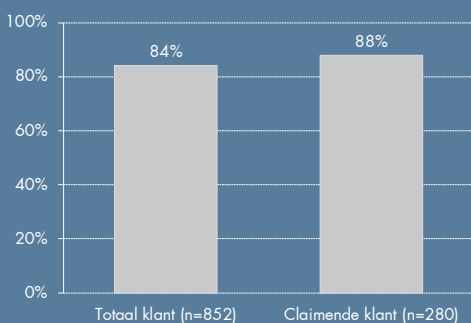
Pro Life - per klantgroep

De verzekeraar vindt mij als klant belangrijk



Ik voel me eerlijk behandeld door mijn zorgverzekeraar

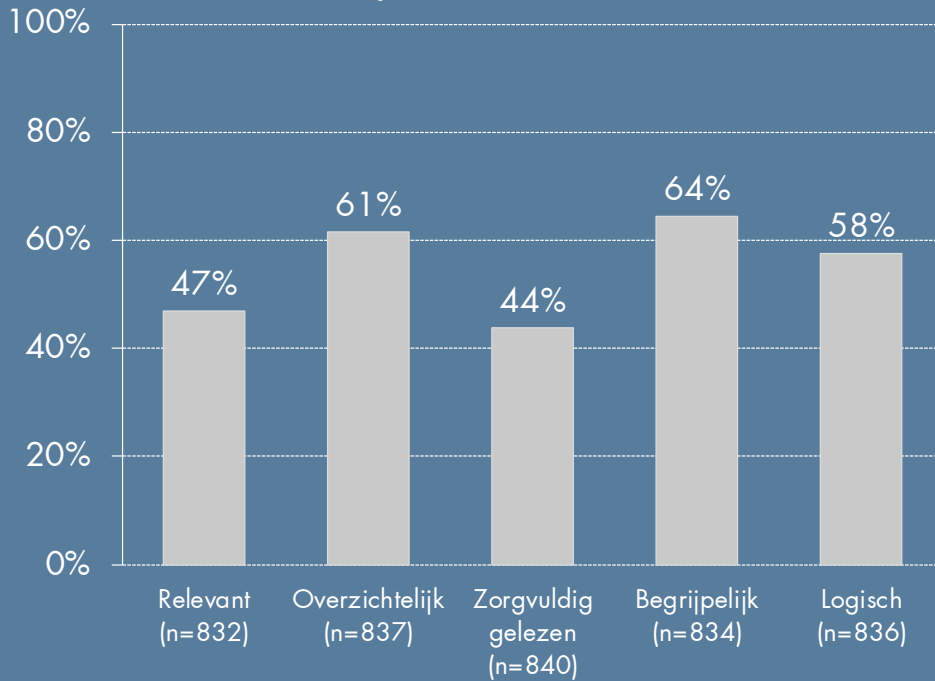
Ik vind dat de verzekeraar mij klantvriendelijk behandelt



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.

Communicatie

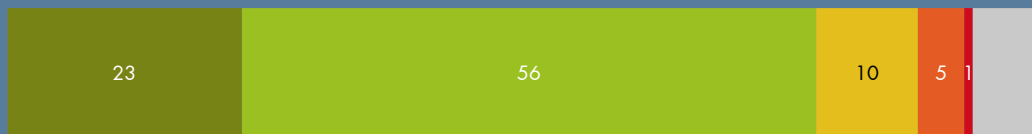
Pro Life - schriftelijk



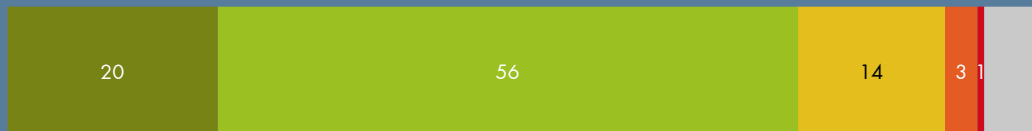
Vraag: Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'De schriftelijke communicatie vond ik / heb ik....'

Pro Life - telefonische communicatie

Ik kreeg snel iemand aan de lijn die mijn vraag kon beantwoorden (n=545)



De medewerker gaf mij het gevoel dat ik gewaardeerd word als klant (n=546)



Ik wil graag de volgende keer door dezelfde medewerker worden geholpen (n=561)

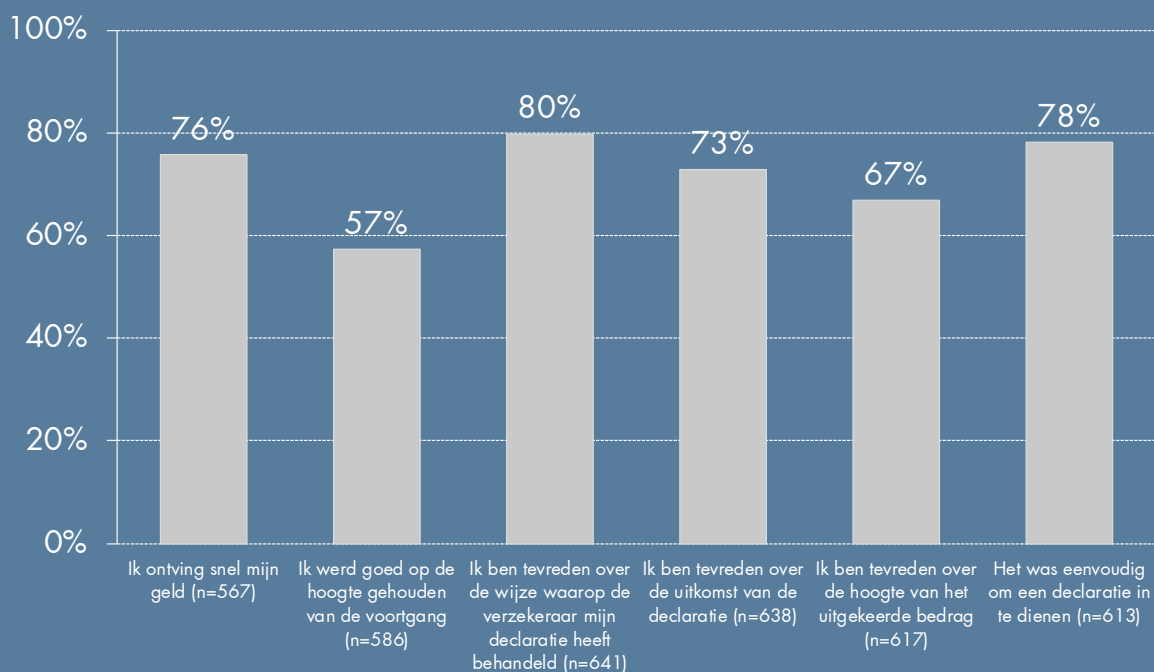


helemaal mee eens mee eens neutraal mee oneens helemaal mee oneens weet niet

Vraag: Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn/haar zorgverzekeraar.

Declaratie, uitkeringen en klachten

Pro Life - stellingen



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



SAMR
SMARTAGENT
MARKETRESPONSE

April 2016

Leusderend 36 3832 RC Leusden

Postbus 333 3830 AJ Leusden

www.SAMR.nl

033 330 3333