



GUI & PARTNERS

Verzekeringen
Hypotheeken
Pensioenen

RAPPORTAGE KLANTTEVREDENHEID SCHADEBEHANDELING 2023



JANUARI 2024

Particulier

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 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.

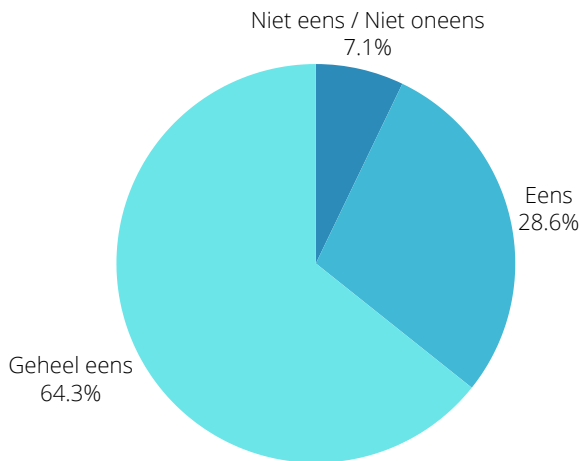
Dit rapport betreft de resultaten van de onderzoeksperiode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023.



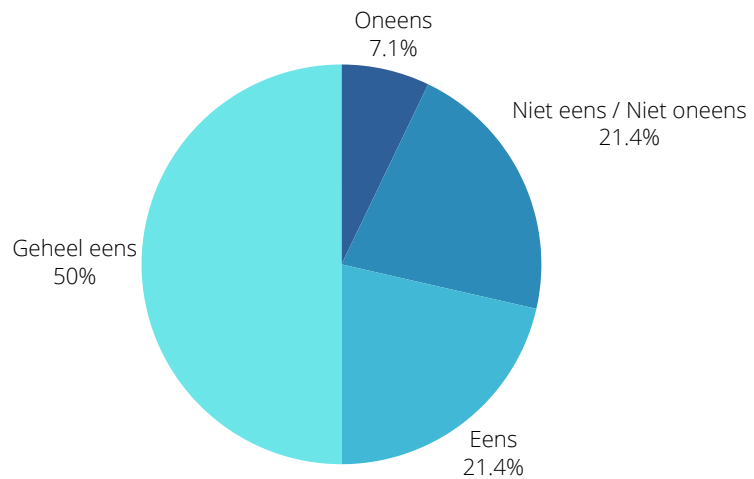
SCHADEBEHANDELING 2023
| GEPUBLICEERD JANUARI 2024

2 RESULTATEN

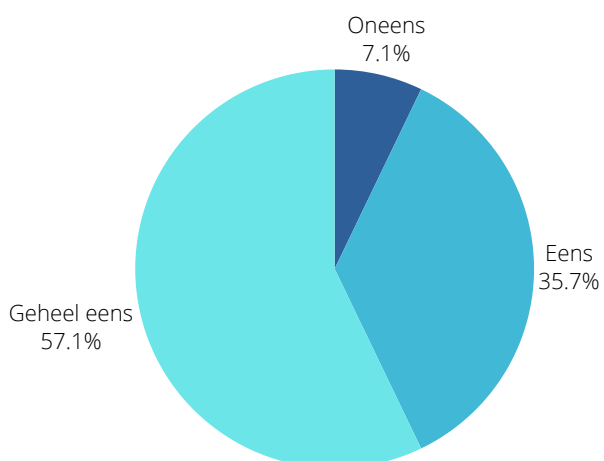
1 De schade was gemakkelijk in te dienen:



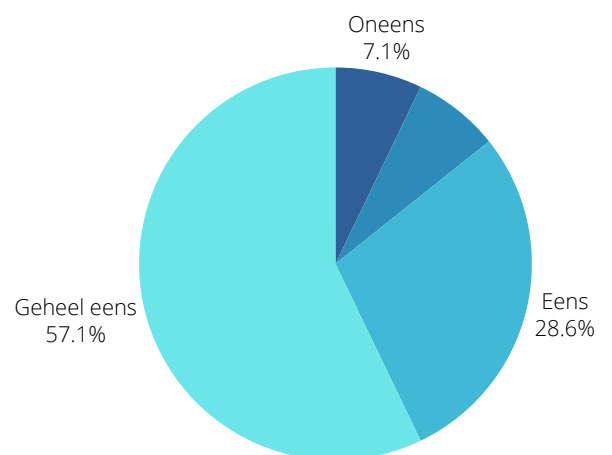
2 Ik werd goed op de hoogte gehouden van het verloop van de schadebehandeling:



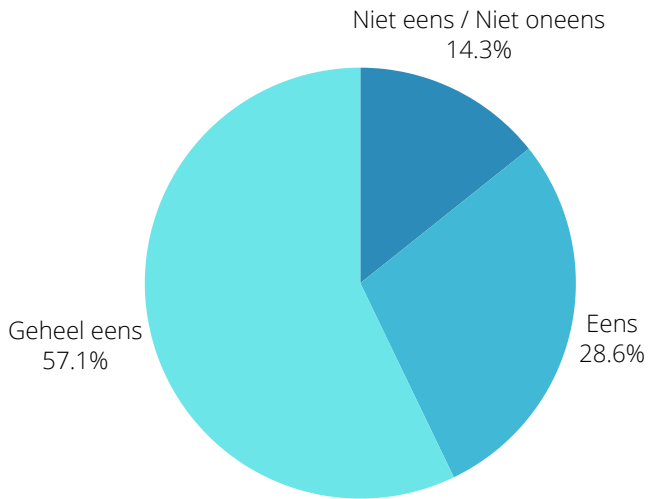
3 De correspondentie met betrekking tot de schade was duidelijk en goed te begrijpen:



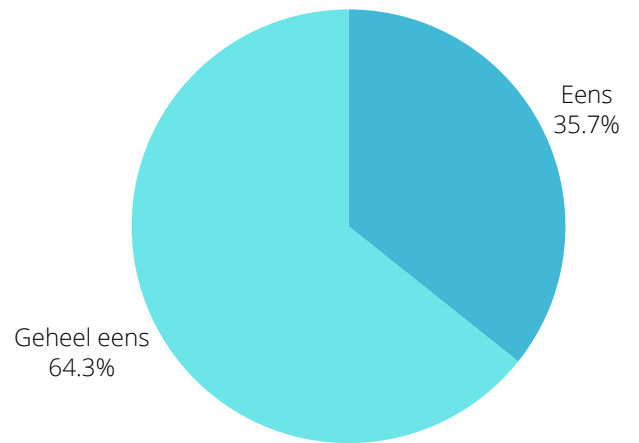
4 De schade was snel afgehandeld:



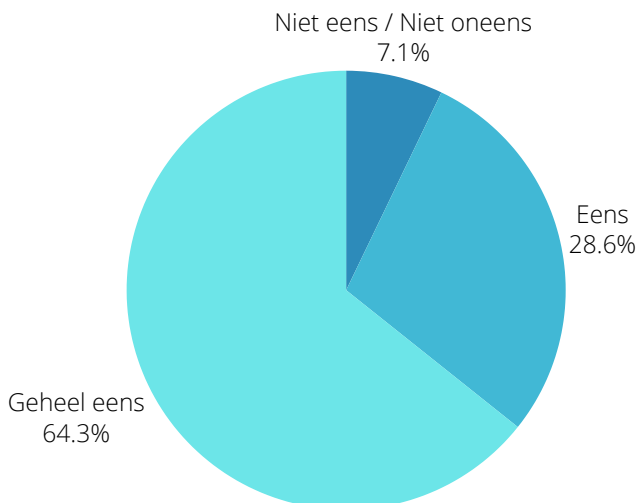
5 Ik ben tevreden over de afhandeling van de schade:



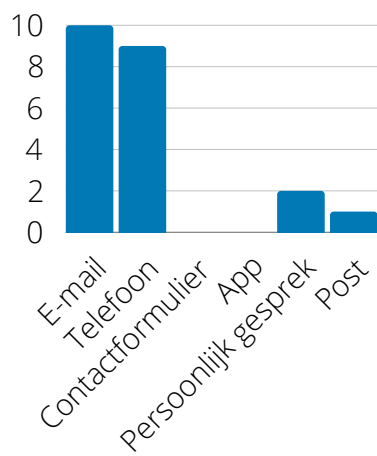
6 Ik vind dat Guis & Partners mij klantvriendelijk behandelt



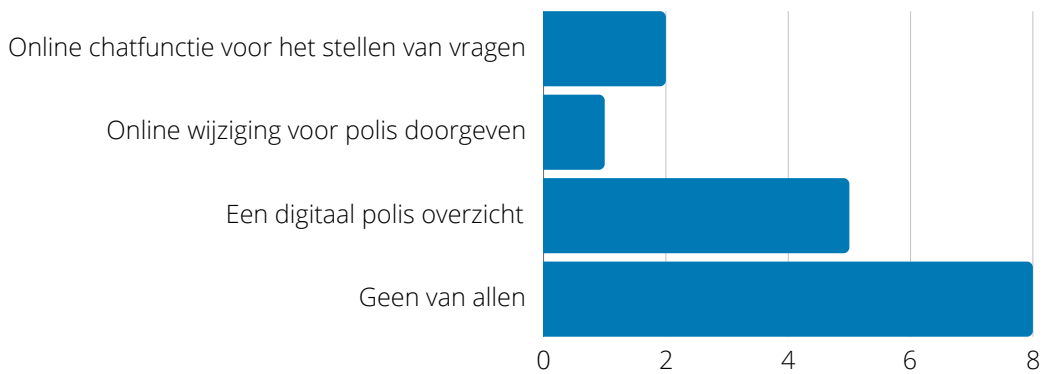
7 Guis & Partners denkt met mij mee



8 Ik heb het liefst contact met guis & partners via:

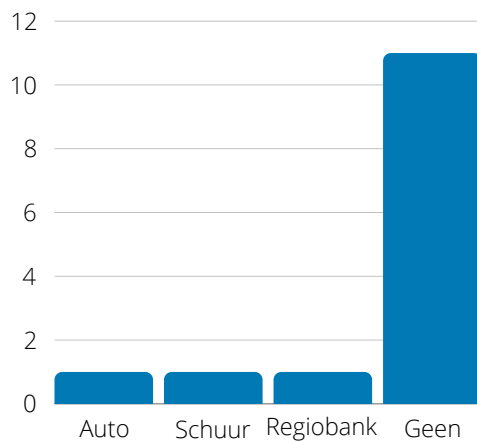


9 Ik heb behoefte aan:

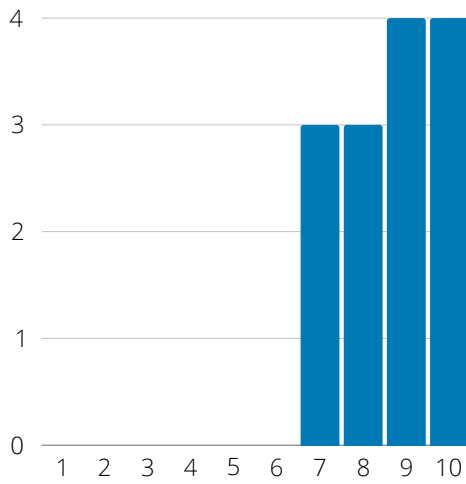


10 Wil u een vrijblijvende offerte ontvangen voor een verzekering? (Aansprakelijkheid-, Auto-, Scooter-, Inboedel-, Rechtsbijstand-, Reis-, Woonhuis-, Regiobank, anders of geen)

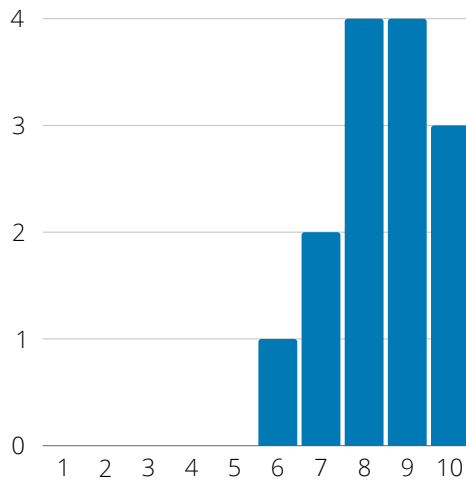
Laat uw interesses achter:



11 Ik geef het volgende rapportcijfer om mijn tevredenheid over Guis & Partners uit te drukken:



12 Hoe waarschijnlijk is het dat je Guis & Partners aanbeveelt aan familie, vrienden of collega's?



CONCLUSIE

PARTICULIERE RELATIES

Het grootste deel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de schadeafhandeling!

Het gemiddelde cijfer algehele tevredenheid over 2023 van Particuliere klanten: **8,6**

OVERZICHT 2022 - 2023



2023



2022

14 RESPONDENTEN

2023



71% van de klanten vindt goed op de hoogte te zijn gehouden over verloop van de schade

2022



92% van de klanten vindt goed op de hoogte te zijn gehouden over verloop van de schade

2023



86% van de klanten is tevreden over de afhandeling van de schade

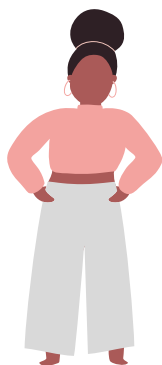
2022



100% van de klanten is tevreden over de afhandeling van de schade

QUOTES VAN DE KLANTEN

'Ik vind het fijn dat je niet met een groot concern te maken hebt, veel persoonlijker.'



'Alles loopt bij jullie naar tevredenheid.'



'Ik ben erg tevreden met de heer die ik aan de telefoon heb gehad. Hij luisterde goed en zeer vriendelijk.'



'Wij zijn al jaren klant naar volle tevredenheid.'

