

RAPPORTAGE

ALGEMENE
KLANTTEVREDENHEID
2023



JANUARI

2024

1 KLANTTEVREDENHEID

Guis & Partners is in 2014 gestart met een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek onder de particuliere en zakelijke klanten met betrekking tot schadeverzekeringen.

In 2022 heeft Guis een algemeen klanttevredenheidsonderzoek uitgezet. Het doel van dit onderzoek is het meten van de algemene klanttevredenheid en het vergaren van inzichten van de hieruit voortvloeiende verbeterpunten.

De volgende onderzoeksvraag wordt dit jaar gehanteerd:

'Hoe tevreden zijn de klanten in het algemeen over de dienstverlening van Guis & Partners

en hoe kan deze mate van tevredenheid worden verhoogd?'

Het onderzoek stelt ons in staat om aan de hand van 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 september 2023 t/m 31 december 2023.



ALGEMEEN 2023
| GEPUBLICEERD JANUARI 2024

2 ONDERZOEKSOPZET

Bij de opzet van het onderzoek zijn verschillende keuzes gemaakt met betrekking tot de uitvoering. Deze keuzes zijn onder te verdelen in een aantal subcategorieën, welke hieronder te vinden zijn.

2.1 DOELGROEP

De doelgroep van dit klanttevredenheidsonderzoek bestaat uit de relaties van Guis & Partners in 2023. Er zijn 2289 klanten benaderd.

2.2 MIDDEL

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag is er een digitale vragenlijst 📄 opgesteld. Deze vragenlijst bevat vragen over de dienstverlening van Guis & Partners.

De vragenlijst bestaat uit tien stellingen, één openvraag en twee vragen waar een cijfer gevraagd wordt. De keuze voor een korte vragenlijst is bewust gemaakt, om te voorkomen dat respondenten afgeschrikt worden door de hoeveelheid vragen met als gevolg het vroegtijdig verlaten van het onderzoek.

Er zijn vooral meerkeuzevragen in de vragenlijst opgenomen, met uitzondering van het onverplichte veld voor aanvullende opmerkingen en de vraag of de klant nog iets mist. Dit stelt de respondent in staat om de vragenlijst vlot door te lopen.

Daarnaast heeft het gebruik van meerkeuze vragen in het onderzoek als voordeel dat klanten kunnen kiezen uit een select aantal vooraf vastgestelde antwoordopties, wat het analyseren en vergelijken van antwoorden gemakkelijker maakt en waardoor duidelijkere conclusies kunnen worden getrokken. Dit heeft niet als gevolg dat klanten worden beperkt in hun antwoordmogelijkheden, aangezien de klant ook de ruimte krijgt om overige opmerkingen te plaatsen.

2.3 KANAAL

Voor de benadering van klanten en de uitvoering van het onderzoek werd gebruik gemaakt van de kanalen e-mail 📧 en webpagina 🌐. De uitnodiging voor deelname aan het onderzoek wordt per e-mail naar de klanten gestuurd.

De vragenlijst zelf staat op de website van Guis & Partners. De resultaten worden automatisch digitaal opgeslagen.

2.4 ANONIMITEIT

De klant heeft de mogelijkheid om anoniem deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek, maar kan er ook voor kiezen om de enquête niet-anoniem in te vullen.

Deze mate van vrijheid op het gebied van anonimiteit is bewust, aangezien het verplicht achterlaten van gegevens als een reden kan dienen voor een respondent om de enquête niet in te vullen.

2.5 DOORLOPEND ONDERZOEK

Het onderzoek zal net zoals het onderzoek voor de schadebehandeling doorlopend uitgevoerd worden om de klanttevredenheid continue te monitoren. Aan het eind van ieder kalenderjaar vindt een rapportage en evaluatie plaats. Op basis hiervan wordt ieder jaar een plan van aanpak samengesteld.

2.6 DIGITALE VRAGENLIJST

In de digitale vragenlijst werden er een aantal stellingen en vragen aan de klanten voorgelegd. Deze vragen hebben betrekking op de dienstverlening, over de algemene correspondentie en informatievoorziening.

Bij de stellingen moest de klant antwoord geven aan de hand van een score van 1 tot 10, waarbij 1 ontevreden is en 10 heel tevreden.

3 RESULTATEN

3.1 RESPONS

De enquête onder de klanten leverde een respons op van:



3.2 CONTACTGEGEVENS

4,7% van de klanten lieten contactgegevens achter bij het invullen van de enquête. De antwoorden van deze klanten kunnen dan gekoppeld worden aan het individuele klantprofiel. Zo kan in de toekomst nog beter ingespeeld worden op de individuele wensen van de klant.

Klanten

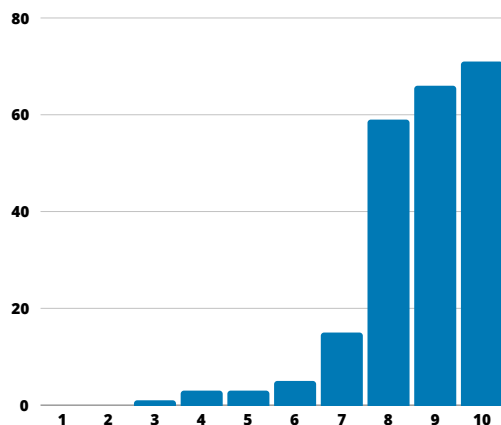


RESULTATEN
| CONCLUSIE ALGEMEEN

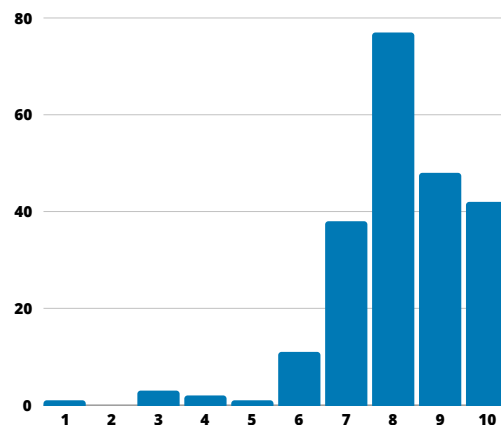
3.1 ENQUÊTE RESULTATEN

Er zijn 10 stellingen gevraagd, waarbij de score 1 = ontevreden en 10 = heel tevreden is.

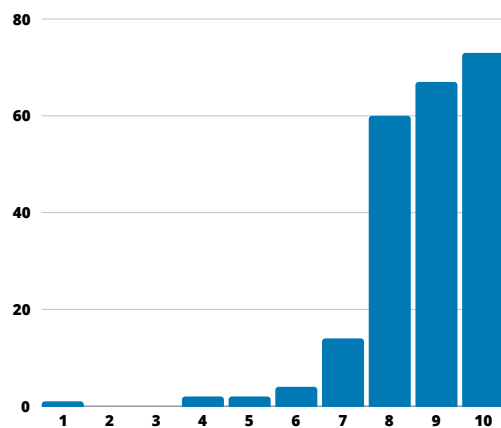
1 Telefonische bereikbaarheid



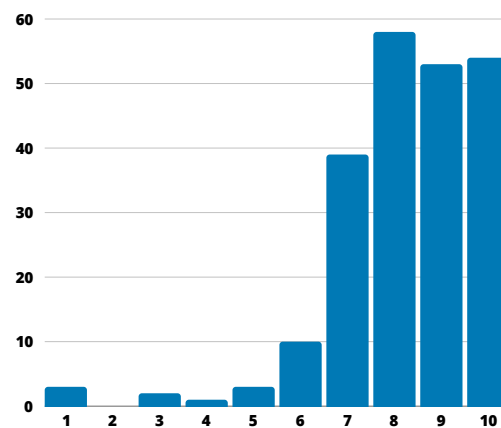
2 Snelheid waarmee wordt teruggebeld



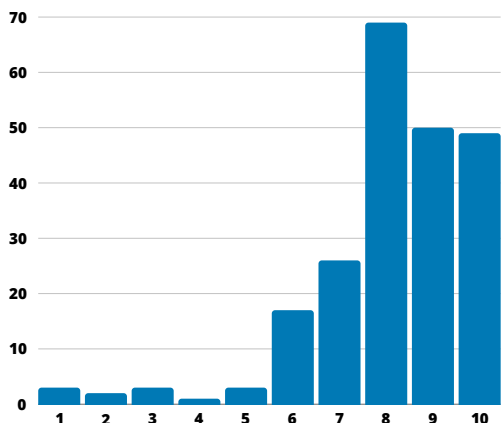
3 Wijze waarop u te woord wordt gestaan



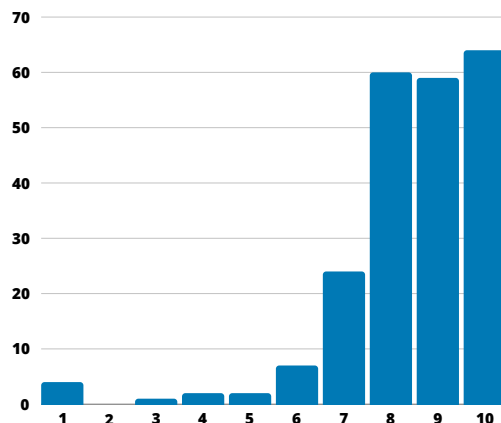
4 Snelheid waarmee op e-mails wordt gereageerd



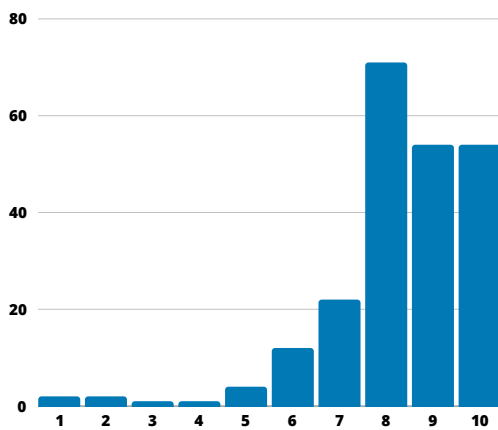
5 Is de frequentie van onze contact momenten voldoende?



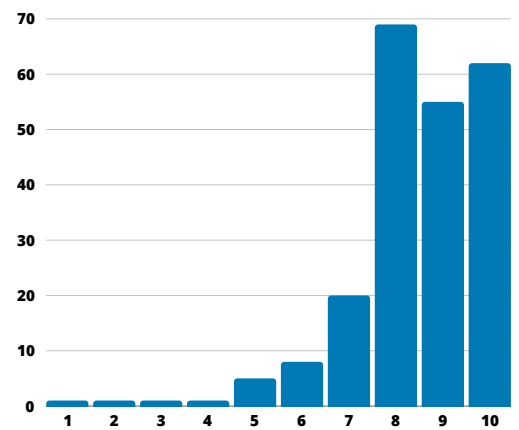
6 Wijze waarop problemen worden opgelost



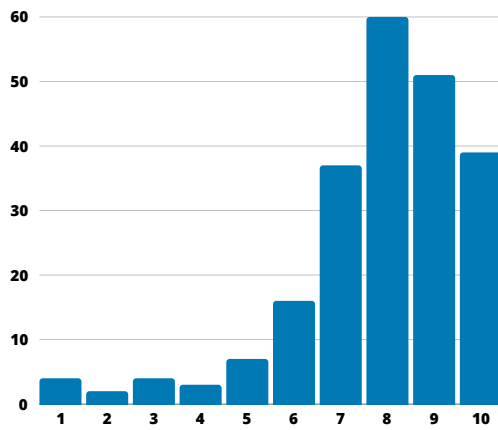
7 Kwaliteit van onze adviezen



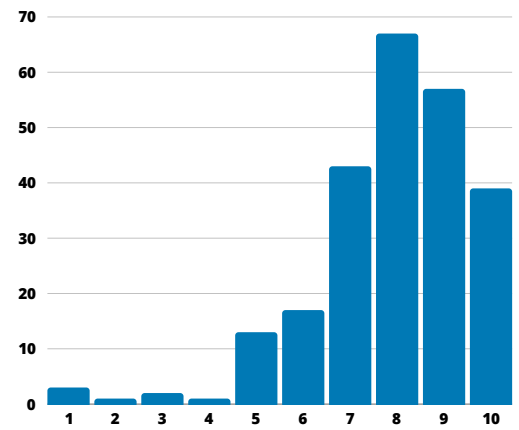
8 Onze deskundigheid



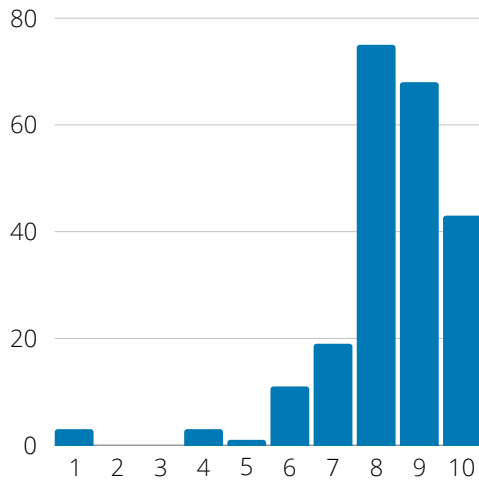
9 Mate waarin wij u op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen



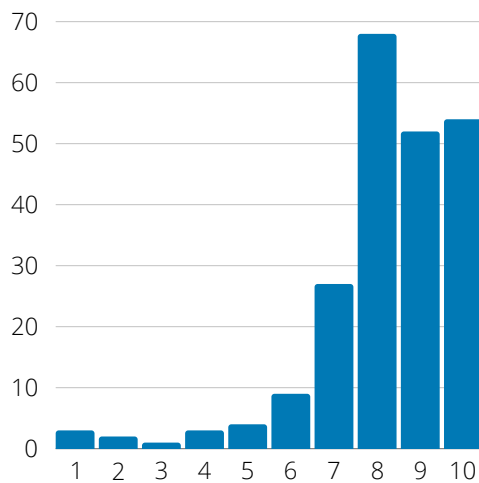
10 Gebruiksvriendelijkheid van onze website



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



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



CONCLUSIE

ALGEMENE TEVREDENHEID

Het grootste deel van de respondenten geeft aan over het algemeen tevreden te zijn over Guis & Partners!

Het gemiddelde cijfer algehele tevredenheid over 2023: **8,1**

OVERZICHT



2023



2022

223 RESPONDENTEN



89,7% van de klanten is zeer tevreden over de wijze hoe ze **te woord zijn gestaan**.



82,1% van de klanten is zeer tevreden over de wijze waarop **problemen worden opgelost**.



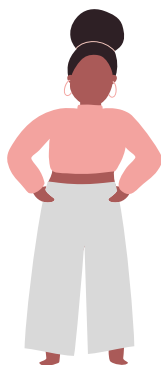
83,4% van de klanten is zeer tevreden over **onze deskundigheid**.



80,3% van de klanten is zeer tevreden over de **kwaliteit van onze adviezen**.

OPMERKINGEN VAN DE KLANTEN

'Ben al jaren zeer tevreden over hoe Guis vragen en soms claims afhandelt.'



'Ik ben zeer tevreden, dat vertel ik graag mijn vrienden.'



'Zeer tevreden over Guis.'



'Uitermate vriendelijke mensen. Zeldzaam in deze tijd'



4 CONCLUSIE

De onderzoeksvraag *'Hoe tevreden zijn de klanten in het algemeen over de dienstverlening van Guis & Partners en hoe kan deze mate van tevredenheid worden verhoogd?'* kan als volgt beantwoord worden:

4.1 OVERZICHT 2024

Stellingen positief

De respondenten hebben over het algemeen positief tot zeer positief gereageerd op de stellingen en vragen in de enquête. Zoals in de resultaten te zien is, kiezen de respondenten bij de stellingen het meest voor de antwoorden '8-10'.

Met name de stellingen:

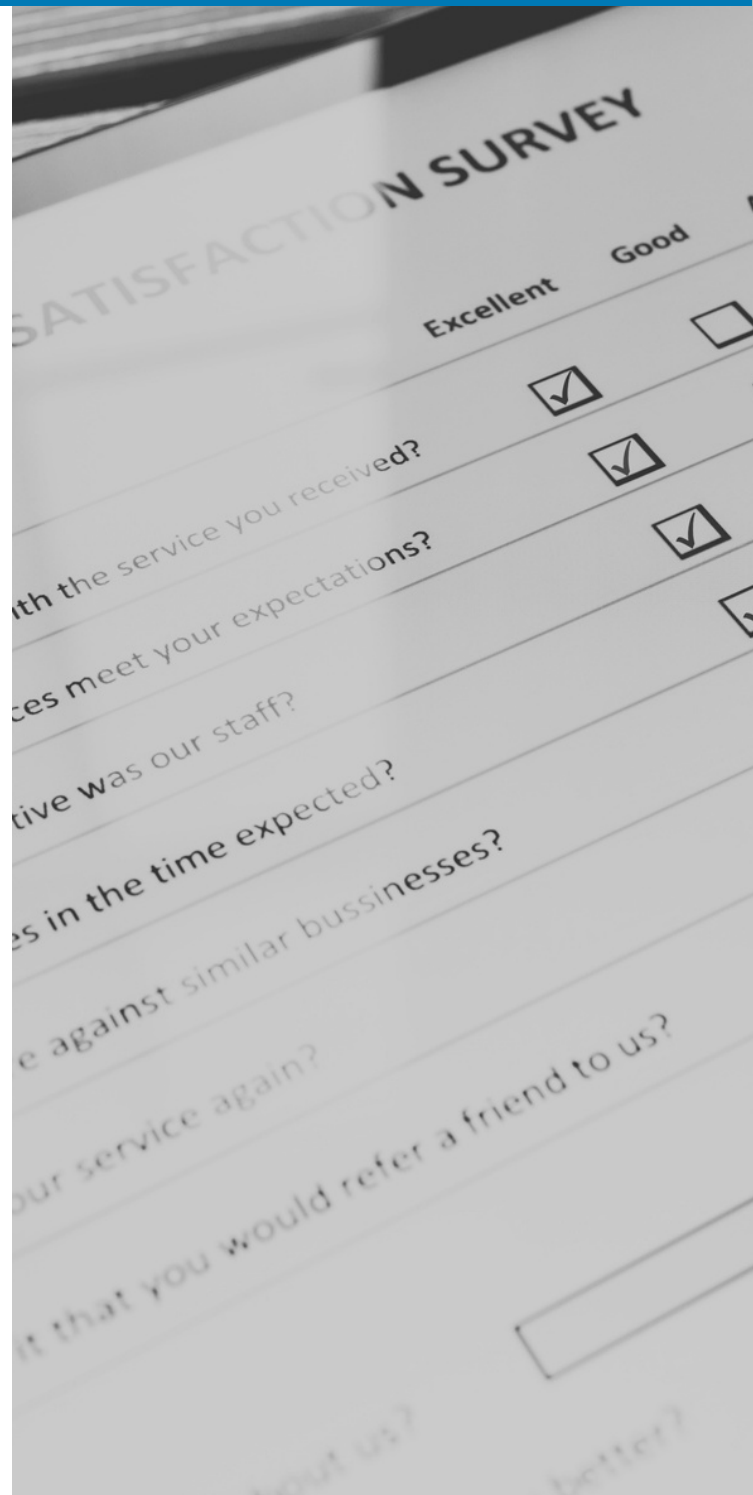
'Telefonische bereikbaarheid' (Stelling 1) en 'Onze deskundigheid' (Stelling 8) werden zeer positief beantwoordt.

Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de klanten over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening. Het is belangrijk dat Guis & Partners deze tevredenheid hoog houdt en streeft naar een hogere mate van tevredenheid.

Stellingen minst positief

De stellingen 'is de frequentie van contactmomenten voldoende' (Stelling 5) en 'Op de hoogte houden van ontwikkelingen' (Stelling 9), hebben wat meer lagere scores.

Dit zijn punten waar ruimte is voor verbetering en die Guis op kan pakken.






4.2 ALGEHELE CONCLUSIE PARTICULIER

Aanvullende behoeften

Een groot deel van de respondenten geeft aan *geen aanvullende behoeften* (73,6%) te hebben met betrekking tot de dienstverlening van Guis & Partners. Wij hebben ze gevraagd of er iets is wat ze missen of wat ze graag anders willen zien.

De opvallende opmerkingen zijn genoteerd en hier kan Guis & Partners aan verder werken. Meerdere klanten hebben het over de app , daar zijn wij ook nog steeds mee bezig. Een optie is om de klanten beter op de hoogte te houden van deze vorderingen.

Ook hadden een aantal respondenten het over de behoefte van snellere reacties, een vast aanspreekpunt en het weinig contact hebben. Dat zijn punten voor de service die wel belangrijk zijn.

Alleen vervolgens geeft iemand ook aan dat ze de persoonlijk touch van Guis zo fijn vinden. Punten om naast elkaar te leggen dus.

Aanbevelingen

Ook hebben wij de respondenten gevraagd hoe waarschijnlijk ze ons zouden aanbevelen aan anderen.

78% van de respondenten geeft een 8 als cijfer of hoger. Dat is erg positief en een goede motivatie om dit te behouden.

8,1

Het gemiddelde rapportcijfer voor de algehele tevredenheid van de respondenten.

Rapportcijfer

De particuliere respondenten geven gemiddeld een **8,1** als rapportcijfer voor de algehele tevredenheid.

Van alle respondenten heeft 2,7% een cijfer lager dan een 5 gegeven wat betreft de algemene tevredenheid van Guis & Partners.

Er kan dus geconcludeerd worden dat de meeste klanten tevreden zijn over Guis & Partners.



5 AANBEVELINGEN


Naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen is een plan van aanpak opgesteld voor 2023.

5.1 ALGEMEEN

Voortzetten onderzoek

Het meten van de algemene klanttevredenheid gaat net als bij de schadebehandeling een continue proces worden. Het is belangrijk de tevredenheid van de klanten nauwlettend in de gaten te houden en te meten of de genomen maatregelen de klanttevredenheid verhogen. Guis & Partners zal het onderzoek dus voortzetten.

Individuele klantwensen

Aan de hand van individuele enquêteresultaten, zal nog steeds ingespeeld worden op de individuele wensen van de klant. Klanten die bijvoorbeeld hebben aangegeven het liefst contact te hebben via **e-mail** , zullen voortaan (waar mogelijk) per e-mail benaderd worden.

Transparantie onderzoek




Deze resultaten van het onderzoek zullen voor de consument beschikbaar gesteld worden. De rapportage is te vinden via de website. Dit vergroot de transparantie van de organisatie.

5.2 Specifiek

Dienstverlening

Uit het onderzoek komt geen groot verbeterpunt met betrekking tot de dienstverlening. Het minst positief zijn de klanten over *de frequentie van contact momenten*. Om de algehele tevredenheid onder de klanten te laten stijgen is het belangrijk om aandacht te besteden aan dit punt. Hierbij is het belangrijk de actiepunten op een dossier strakker bij te houden. Een achterstand van maximaal 2 weken is hierbij het streven. De medewerkers van de afdelingen zullen hierop gewezen worden. Ook is het belangrijk na een handeling in een dossier, de klant hiervan op de hoogte te stellen. Ook als er in feite geen nieuws is. De klant heeft dan wel het gevoel dat er aan zijn dossier gewerkt wordt.

Communicatiemiddel

Guis & Partners zal afhankelijk van het contactmoment en de boodschap de voorkeur geven aan contact per **e-mail** . Indien dit niet mogelijk is of niet gepaard gaat met de boodschap, zal er gekozen worden voor **telefonisch contact** . Contact per **post**  vindt pas plaats als telefonisch- en e-mailcontact niet mogelijk zijn. Belangrijk hierbij is altijd na te gaan of de klant heeft aangegeven voorkeur te hebben voor een bepaald communicatiemiddel. Door het vermelden van persoonlijke voorkeuren in het systeem wordt gestreefd om de klant zoveel mogelijk van zijn voorkeuren te voorzien. Daar zullen we naar streven.

5.3 VOORUITBLIK

Conclusie rapportage

Afnemen enquête:

Het doel voor 2024 is het aantal verstuurd mails voor een klanttevredenheidsonderzoek frequent op te pakken.

Verhogen klanttevredenheid

Guis & Partners voert nu al 6 jaar klanttevredenheidsonderzoek uit voor de schadebehandeling. Hiermee heeft Guis & Partners veel inzicht gekregen in de wensen van de klant en hier al op diverse manier op ingespeeld.

Vanaf nu zal Guis & Partners dit ook doen voor de algemene dienstverlening om hier ook inzichten over op te doen.

Het uiteindelijke doel is natuurlijk *de algehele tevredenheid te vergroten*. Het rapportcijfer is voor het tweede jaar erg positief, boven een **8**. Daar zijn wij erg tevreden over.

Met de stappen die reeds zijn ondernomen en het plan van aanpak voor het komende jaar, wordt er actief gewerkt aan de verhoging van de klanttevredenheid.

Het doel voor de komende jaren is om dit gemiddelde cijfer te behouden.





GUIS & PARTNERS

Verzekeringen
Hypotheken
Pensioenen