



GUI & PARTNERS

Verzekeringen
Hypotheeken
Pensioenen

RAPPORTAGE KLANTTEVREDENHEID SCHADEBEHANDELING 2023



JANUARI 2024

Zakelijk

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.

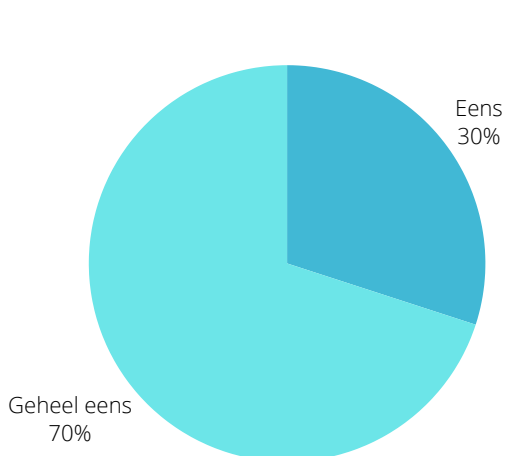
Dit rapport betreft de resultaten van de onderzoeksperiode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023.



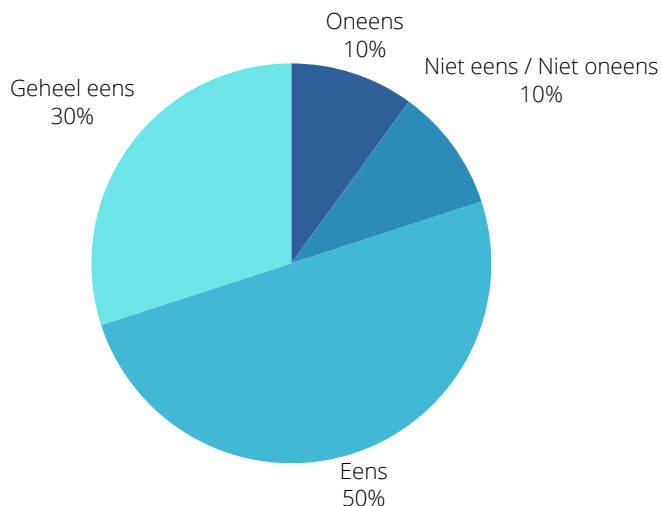
SCHADEBEHANDELING 2023
| GEPUBLICEERD JANUARI 2024

2 RESULTATEN

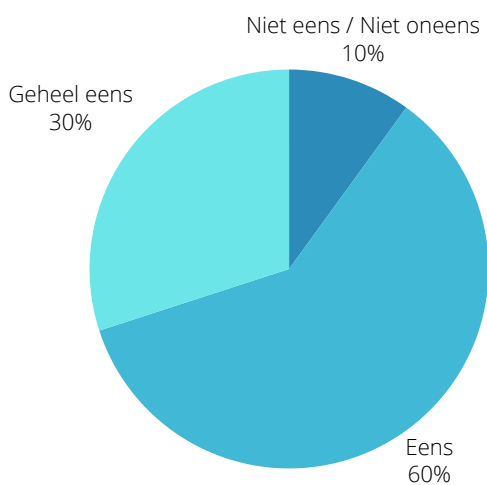
1 De schade was gemakkelijk in te dienen:



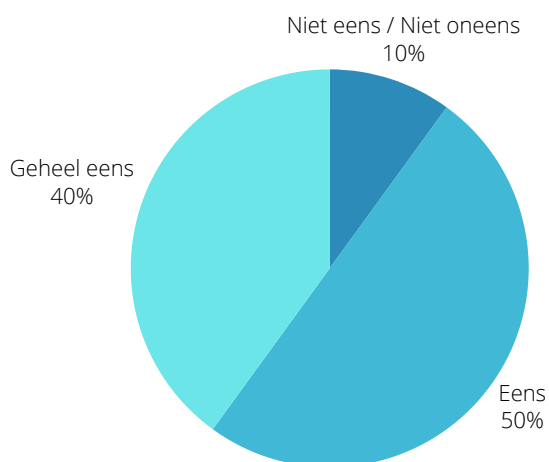
2 Ik werd goed op de hoogte gehouden van het verloop van de schadebehandeling:



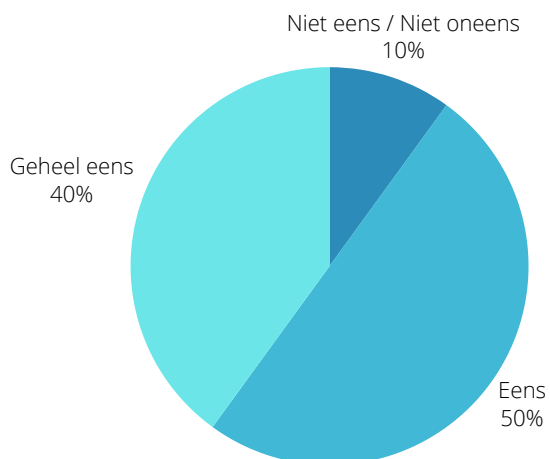
3 De correspondentie met betrekking tot de schade was duidelijk en goed te begrijpen:



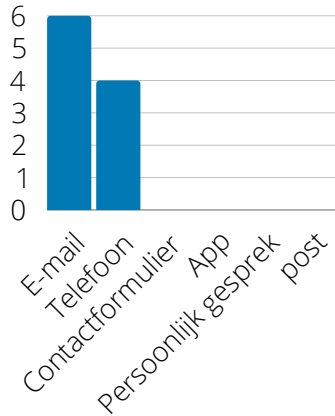
4 De schade was snel afgehandeld:



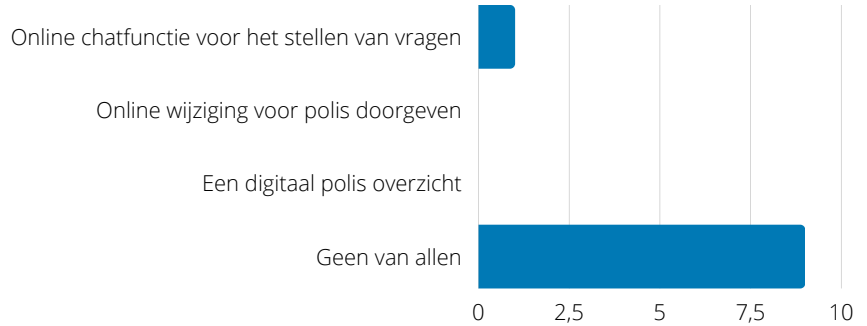
5 Ik ben tevreden over de afhandeling van de schade:



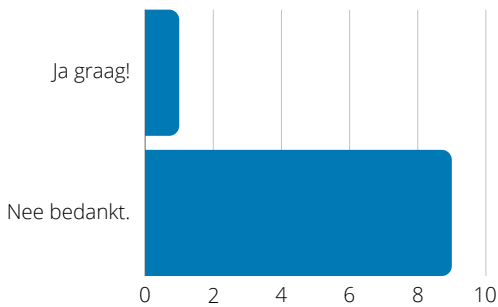
6 Ik heb het liefst contact met Guis & Partners via:



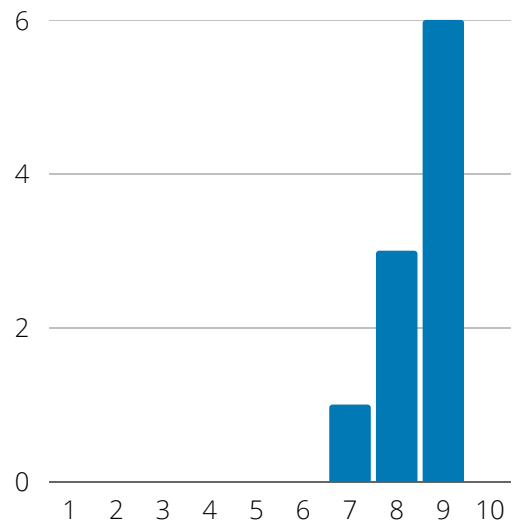
7 Ik heb behoefte aan:



7 Stelt u het op prijs als wij uw totale verzekeringspakket voor u doornemen?



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



CONCLUSIE ZAKELIJKE RELATIES

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

Het gemiddelde cijfer algehele tevredenheid over 2021 van Zakelijke klanten: **8,5**

OVERZICHT 2021 - 2022



2023



2022

10 RESPONDENTEN

2023



78% van de klanten vindt goed op de hoogte te zijn gehouden over verloop van de schade

2022



80% van de klanten vindt goed op de hoogte te zijn gehouden over verloop van de schade

2023



90% van de klanten is tevreden over de afhandeling van de schade

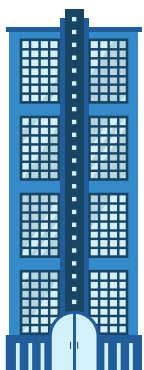
2022



90% van de klanten is tevreden over de afhandeling van de schade

QUOTES VAN DE BEDRIJVEN

'Zeer tevreden over de samenwerking.'



'Prima bedrijf!'



'Schade prima, snel en naar tevredenheid afgehandeld.'



'Altijd fijne samenwerking met Guis.'

