

Klanttevredenheidsonderzoek

Rapportage schadeverzekeringen 2011

De Goudse

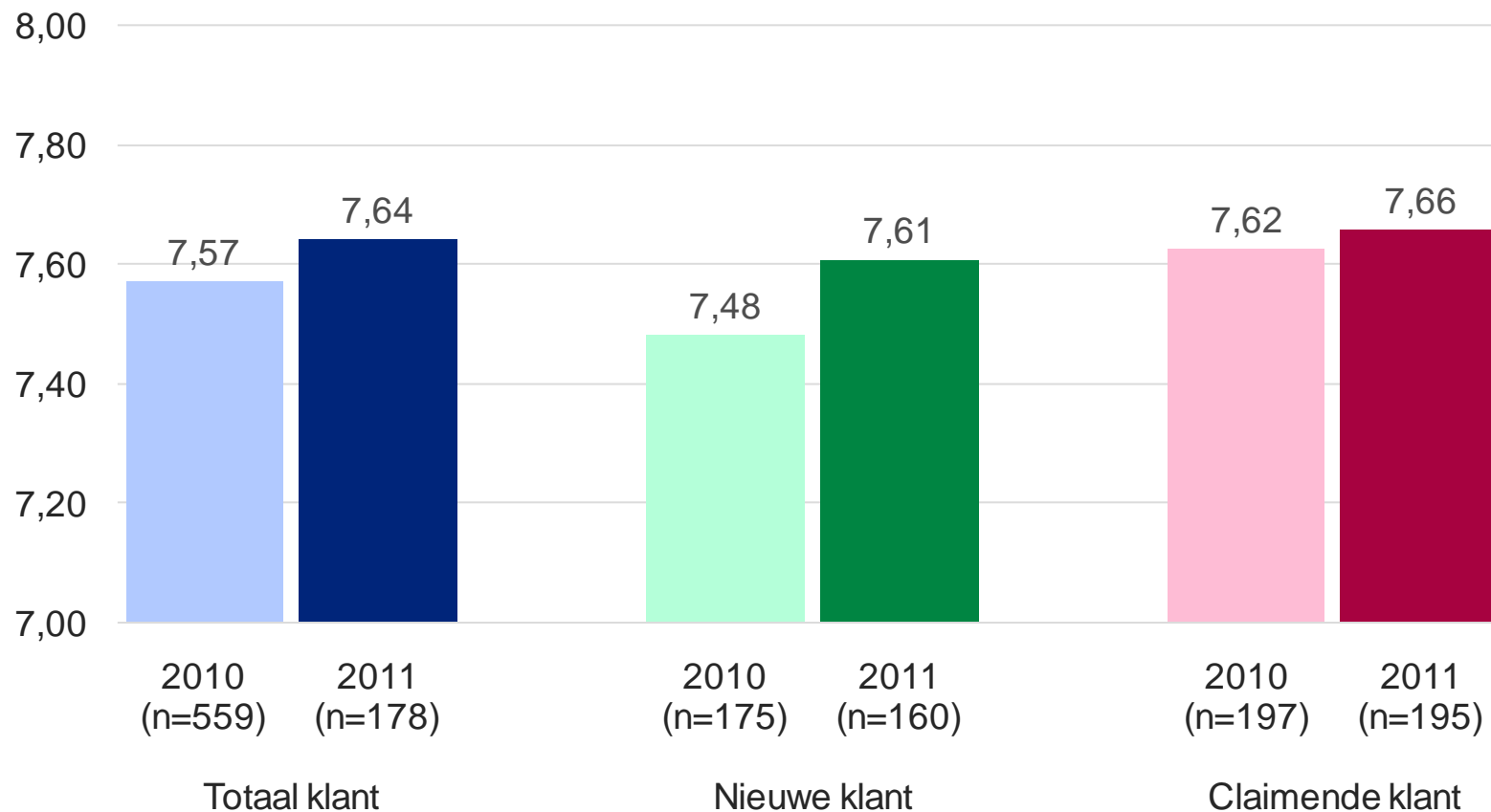


VERBOND VAN VERZEKERAARS

Rapportcijfer: De Goudse, per klantgroep

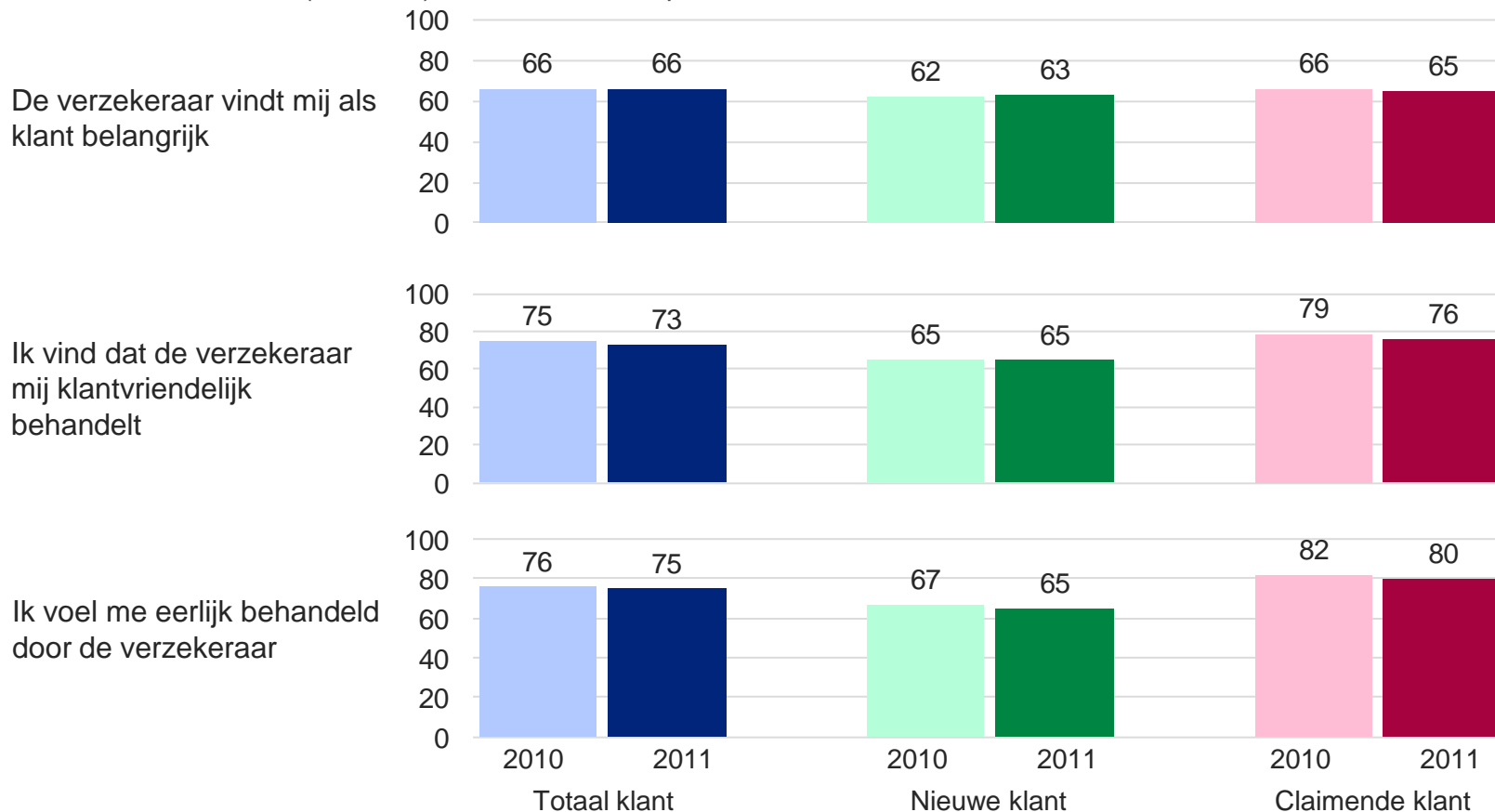
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw verzekeraar?

Rapportcijfer



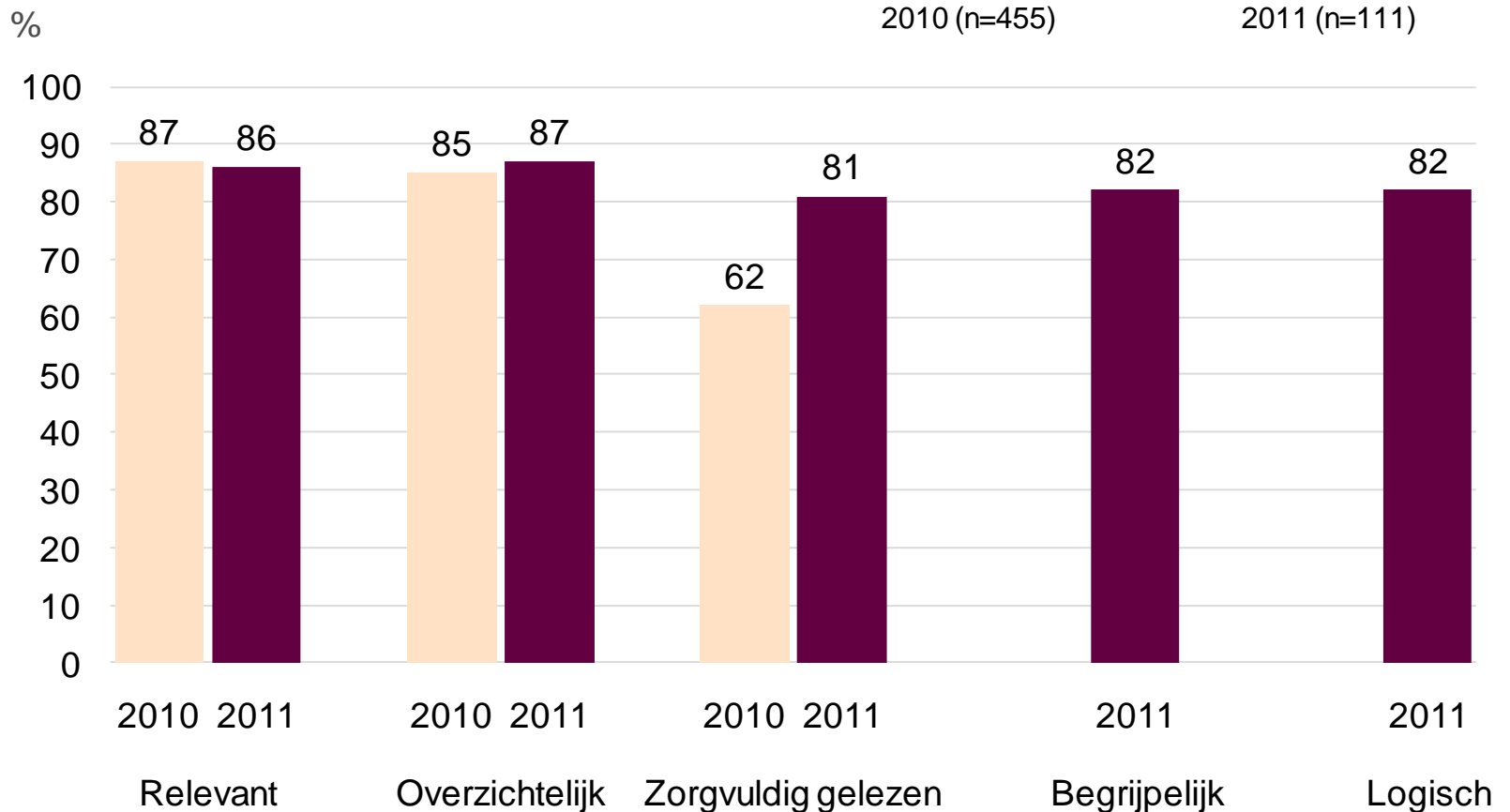
ConsumentenfOCUS: De Goudse, per klantgroep

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



Communicatie vanuit de verzekeraar: De Goudse, schriftelijk

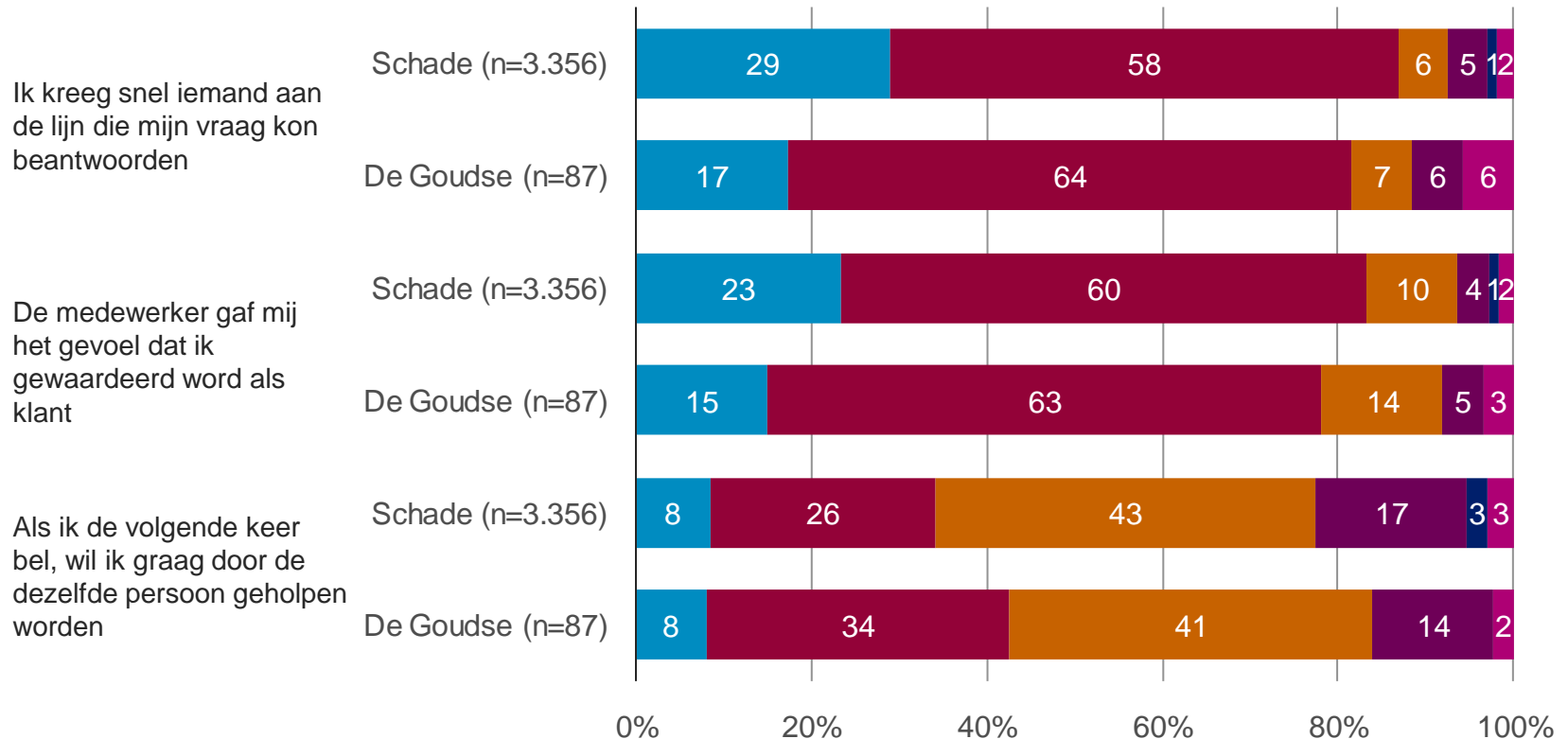
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'de schriftelijke communicatie vond ik/heb ik...'



Communicatie vanuit de klant: telefonische communicatie

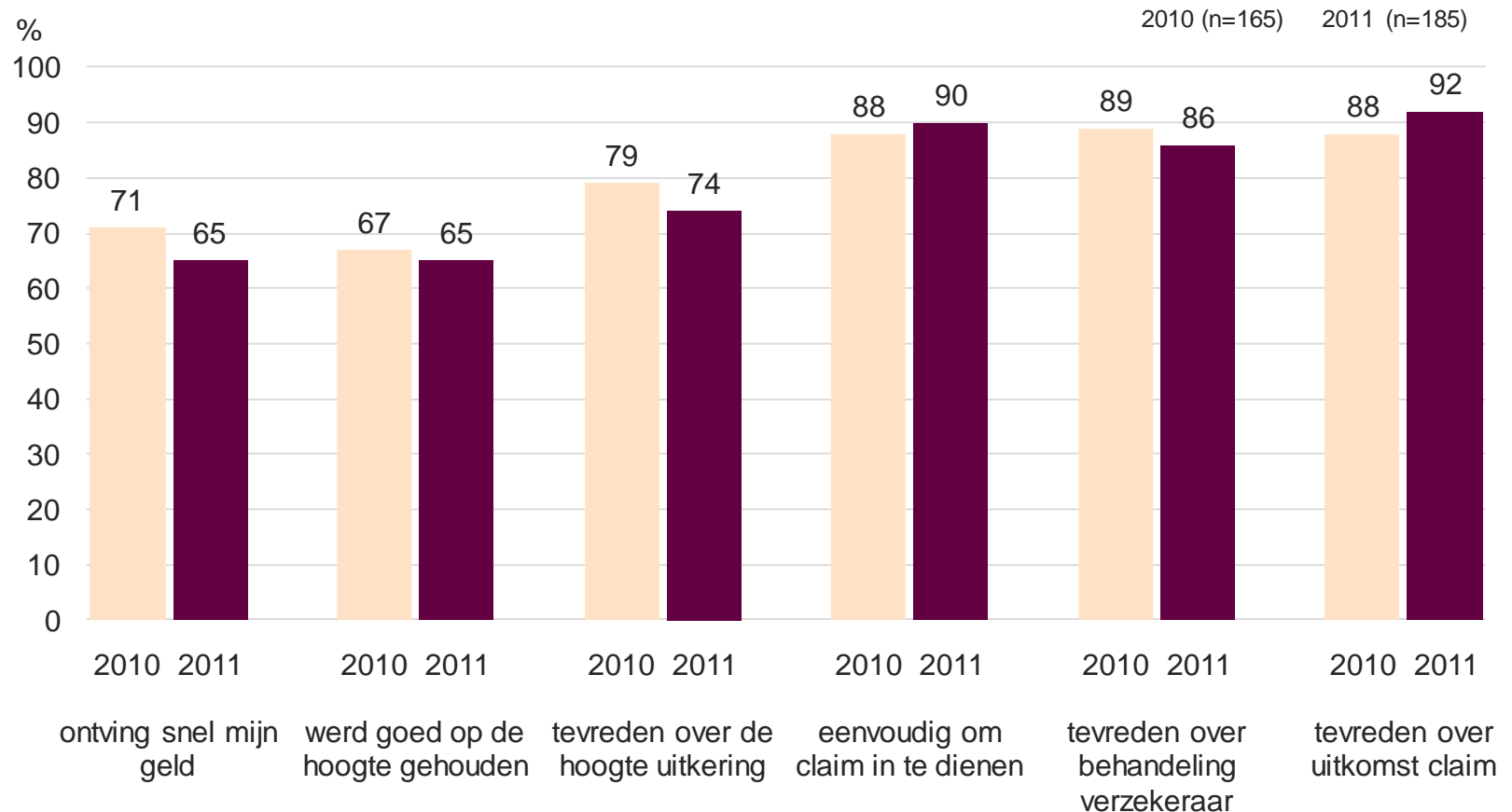
Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn schadeverzekeraar.

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet



Claim en uitbetaling: De Goudse, stellingen

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



Klachten: tevredenheid afgehandelde klachten

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

