

A group of seven diverse young adults are sitting on a bright red sofa against a plain white background. They are dressed in casual, contemporary clothing. From left to right: a woman with long dark hair wearing a white jacket and jeans; a woman with blonde hair wearing a grey cap and a dark jacket; a man with dark hair wearing a grey and blue striped hoodie; a woman with dark hair wearing a white tank top and a red and black plaid shirt; a woman with long dark hair wearing a grey button-down shirt and dark pants; a man with short dark hair wearing a grey and black striped t-shirt and brown pants; and a woman with blonde hair wearing a red beret, a black and white striped t-shirt, and dark pants. They are all smiling and appear to be in conversation.

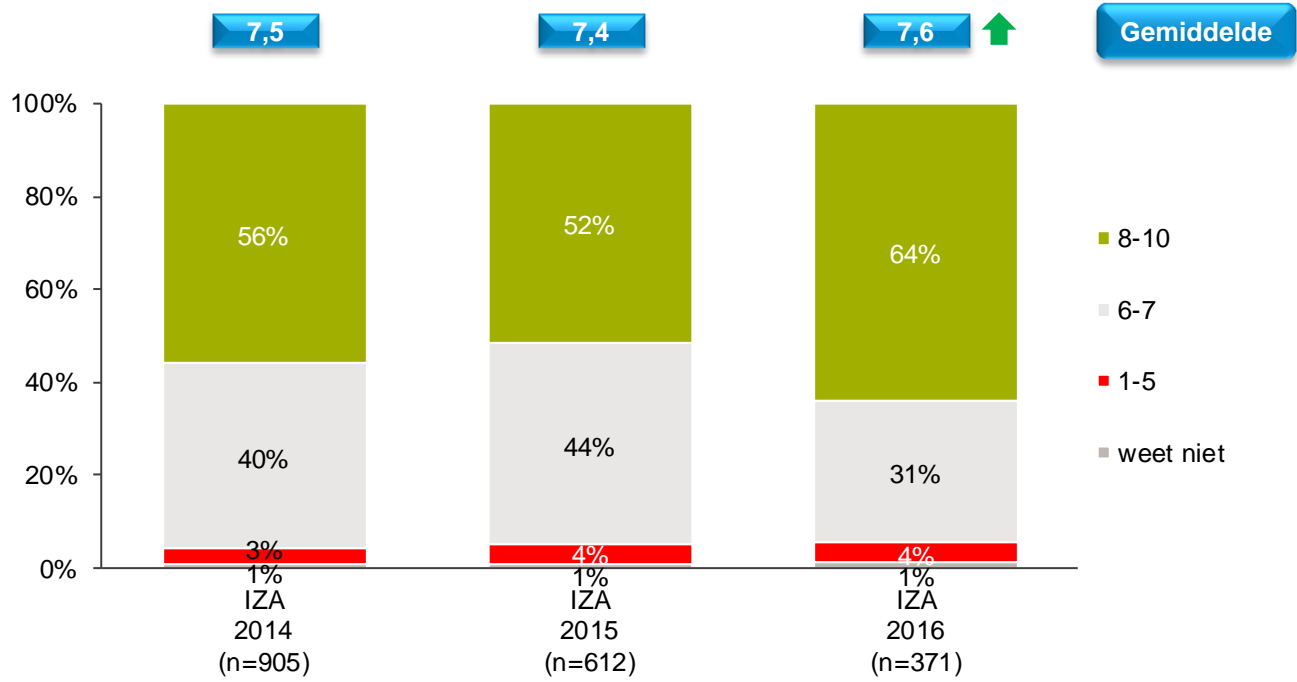
KLANTTEVREDENHEID

Onderzoek onder IZA-verzekerden van het
VNG-IPO-UvW-contract

Marij Tillmanns
Marcel Hoekstra
April 2016

Klanten waarderen IZA met een 7,6; dat is een stijging ten opzichte van 2015.

Rapportcijfer algemeen

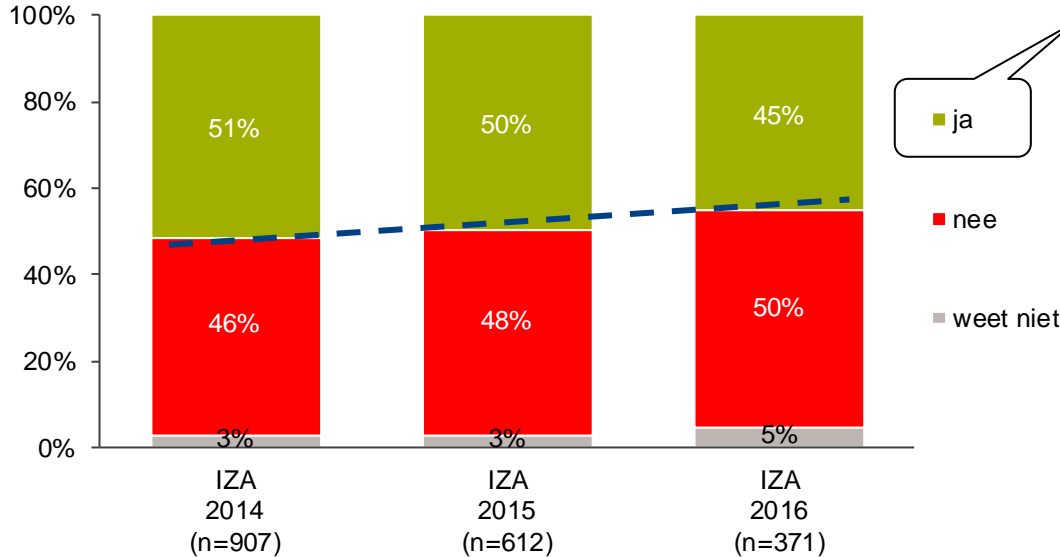


A2. Als u IZA een rapportcijfer zou mogen geven, welk cijfer zou dat zijn?

Basis: allen

Bijna de helft van de klanten heeft in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad; deze klanten zijn in ruime mate tevreden over de deelaspecten van dit contact.

Telefonisch contact



Tevredenheid telefonisch contact

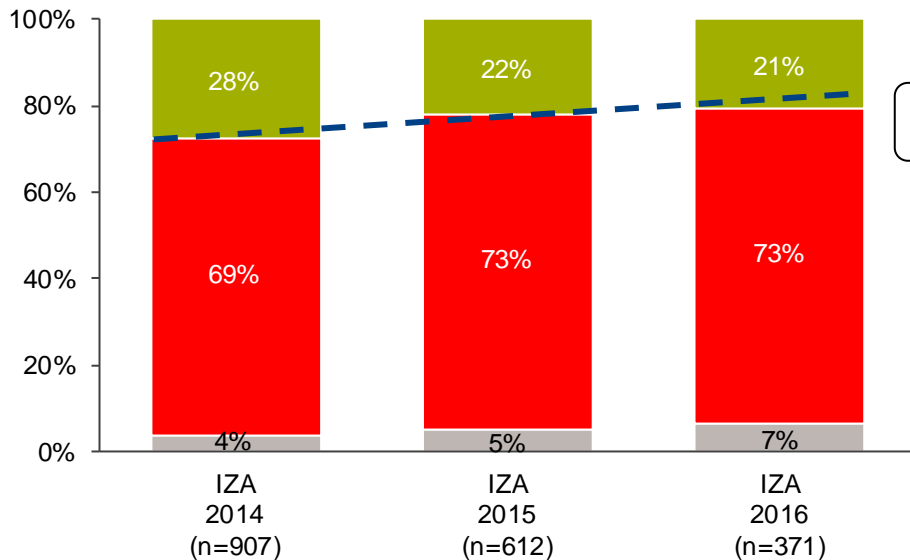
	IZA 2014 (n=465)	IZA 2015 (n=303)	IZA 2016 (n=167)
Algemene tevredenheid telefonisch contact			
gemiddelde	7,0	7,2	7,2
1-5	15%	14%	15%
6-7	39%	31%	27%
8-10	46%	55%	56%
weet niet	0%	0%	2%
Telefonische bereikbaarheid			
gemiddelde	7,3	7,5	7,3
1-5	11%	7%	10%
6-7	39%	40%	34%
8-10	50%	52%	52%
weet niet	1%	1%	4%
Deskundigheid van medewerkers			
gemiddelde	7,2	7,4	7,3
1-5	14%	12%	11%
6-7	36%	32%	30%
8-10	49%	54%	56%
weet niet	1%	2%	4%
Vriendelijkheid van medewerkers			
gemiddelde	7,7	7,9	7,9
1-5	7%	5%	5%
6-7	30%	24%	21%
8-10	63%	70%	72%
weet niet	0%	1%	2%

- C1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden *telefonisch* contact gehad met IZA?
- C2. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten met betrekking tot het laatste telefonische contact dat u hebt gehad met IZA?
- C3. Hoe tevreden bent u over het algemeen met het telefonische contact met IZA?

Basis C1: allen
Selectie C2 en C3:
heeft telefonisch contact
gehad

Eén op de vijf klanten heeft in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact gehad; vergeleken met 2015 zijn er geen verschillen.

E-mail contact



Tevredenheid e-mail contact

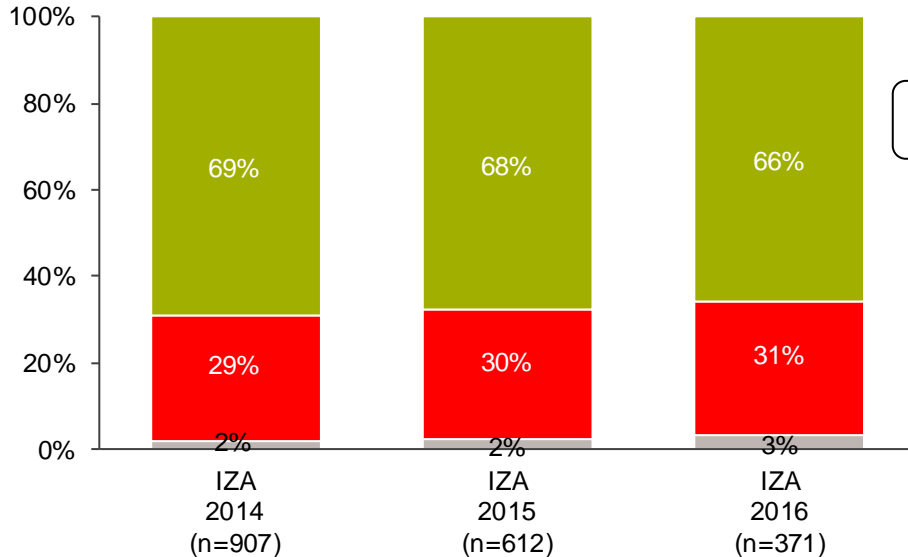
	IZA 2014 (n=251)	IZA 2015 (n=135)	IZA 2016 (n=77)
Algemene tevredenheid e-mail contact			
gemiddelde	6,8	7,0	6,8
1-5	19%	12%	23%
6-7	38%	43%	25%
8-10	43%	43%	45%
weet niet	1%	2%	7%
Snelheid van beantwoorden van de e-mail			
gemiddelde	6,9	7,0	6,9
1-5	15%	13%	15%
6-7	36%	40%	32%
8-10	43%	43%	39%
w weet niet	5%	4%	14%
Deskundigheid van medewerkers			
gemiddelde	7,2	7,0	7,1
1-5	12%	12%	13%
6-7	32%	38%	29%
8-10	45%	37%	39%
w weet niet	12%	13%	20%
Vriendelijkheid van medewerkers			
gemiddelde	7,7	7,4	7,4
1-5	4%	4%	9%
6-7	29%	36%	26%
8-10	52%	45%	43%
w weet niet	15%	15%	22%

- D1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden via e-mail contact gehad met IZA?
- D2. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten met betrekking tot het laatste e-mail contact dat u hebt gehad met IZA?
- D3. Hoe tevreden bent u over het algemeen met het e-mail contact met IZA?

Basis D1: allen
 Selectie D2 en D3:
 heeft e-mail contact gehad

Two thirds of the insureds of IZA have a declaration submitted. Over the payment overviews this group is to a higher extent satisfied than last year.

Declaraties ingediend



Tevredenheid declaraties afhandeling

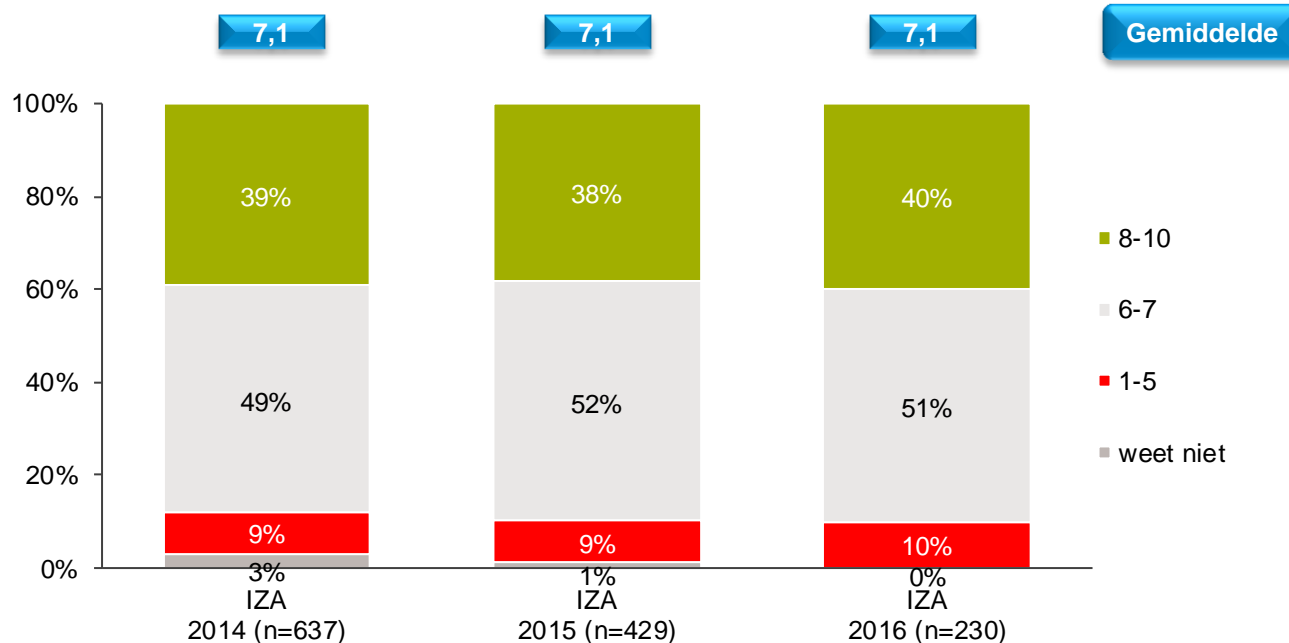
	IZA 2014 (n=625)	IZA 2015 (n=414)	IZA 2016 (n=246)
Algemene tevredenheid afhandeling declaraties			
gemiddelde	7,4	7,4	7,3
1-5	10%	11%	12%
6-7	31%	30%	28%
8-10	58%	58%	55%
w weet niet	1%	1%	5%
Snelheid van uitbetalen			
gemiddelde	7,8	7,8	7,8
1-5	4%	2%	5%
6-7	30%	30%	29%
8-10	62%	62%	61%
w weet niet	5%	6%	5%
Betalingsoverzichten			
gemiddelde	6,7	6,6	7,0 ↑
1-5	24%	22%	20%
6-7	34%	37%	28%
8-10	41%	40%	50%
w weet niet	0%	1%	3%

F1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met IZA over een declaratie, of heeft u een nota of declaratie ingediend?
 F3. Hoe tevreden bent u over de afhandeling van declaraties door IZA met betrekking tot de volgende aspecten?
 F4. Alles bij elkaar genomen, hoe tevreden bent u over de afhandeling van deze declaratie door IZA?

Basis F1: allen
 Selectie F3 en F4: heeft declaratie ingediend

Klanten die de website hebben bezocht, waarderen dit met een 7,1 en is stabiel in vergelijking met eerdere metingen.

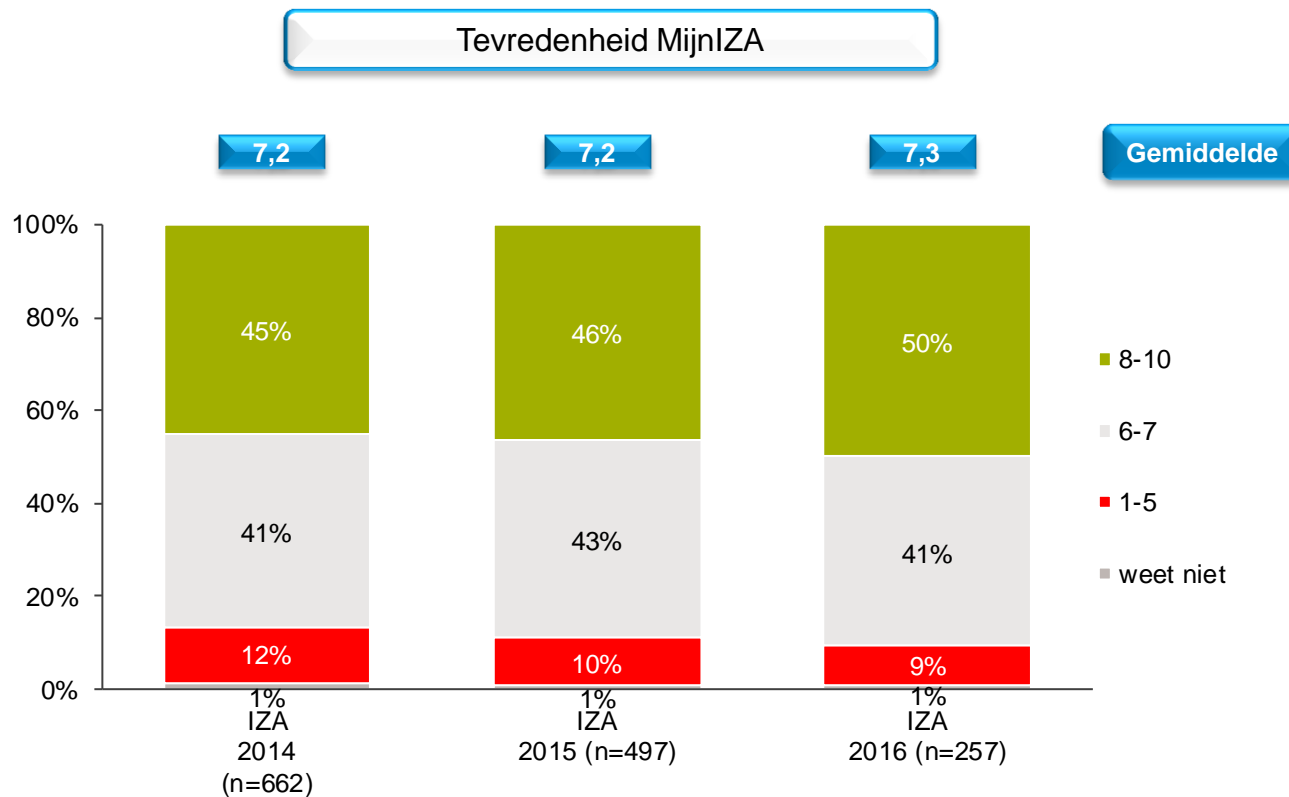
Tevredenheid website GezondSamenPolis



G2. Hoe tevreden bent u over de website van IZA GezondSamenPolis?

Selectie G2: heeft de website bezocht

Klanten die gebruik maken van de persoonlijke omgeving van de website geven gemiddeld een 7,3.



G4. Hoe tevreden bent u over Mijn IZA?

Selectie G4: maakt gebruik van Mijn IZA

IZA wordt veelal als betrouwbaar en klantvriendelijk gezien, maar in 2015 zagen klanten IZA iets vaker als betrouwbare verzekeraar.



Klantgerichtheid (IZA)



K1. Als laatste hebben we nog een paar vragen over onze klantgerichtheid. Kunt u aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?

Basis: IZA verzekerden (n=371)