



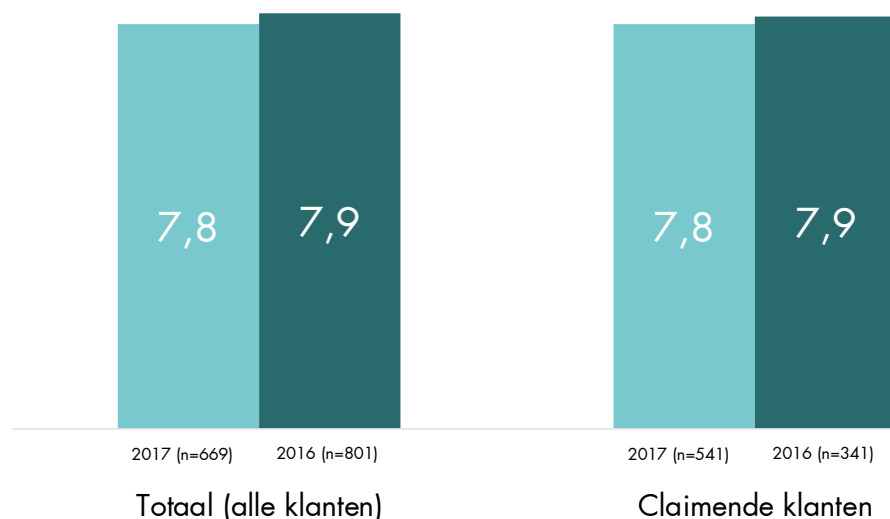
KEURMERKRAPPORT IZA

KLANTENMONITOR ZORGVERZEKERINGEN® 2017



Rapportcijfer en consumentenfocus

Totaaloordeel IZA



Vraag: Hoe beoordeelt u de dienstverlening als geheel? U kunt een rapportcijfer van 1 tot en met 10 geven. U geeft een 10 als u zeer tevreden bent en een 1 als u zeer ontevreden bent.

Basis: alle respondenten alle klanten:

2017: n= 669

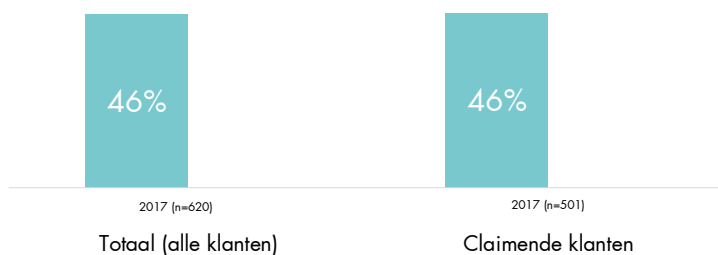
2016: n= 801

Claimende klanten:

20-17: n= 541

2016: n= 341

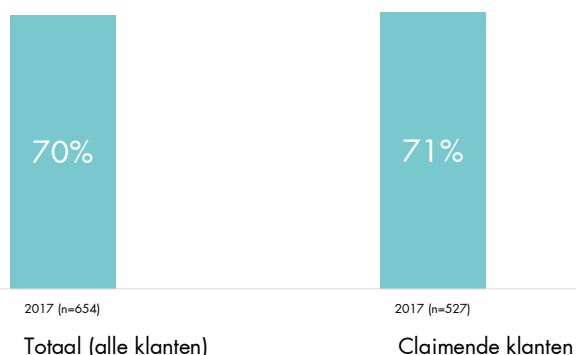
IZA vindt mij als klant belangrijk



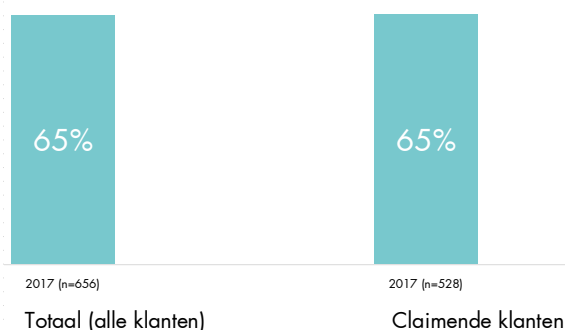
Vraag: Kunt u per uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent? Weergave in aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee')

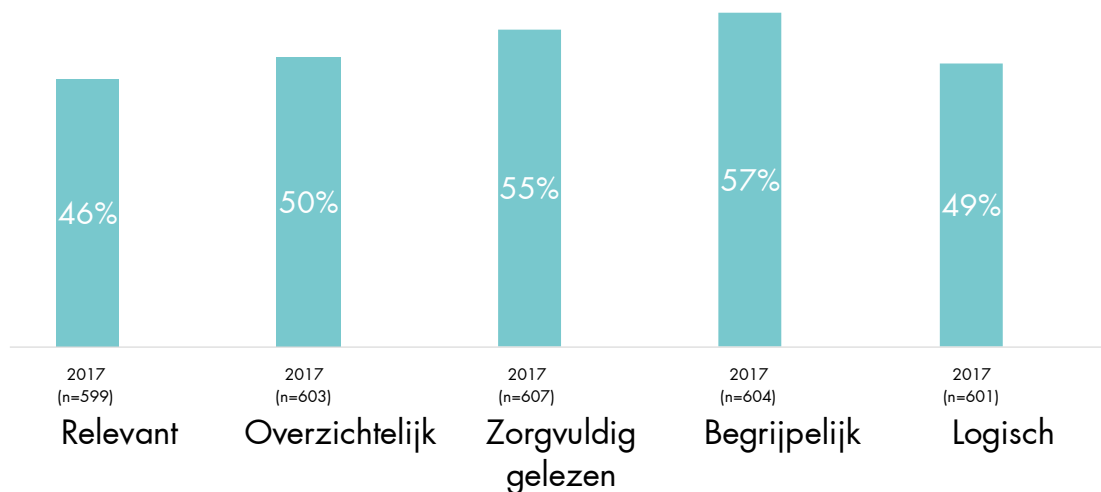
Ik vind dat IZA mij klantvriendelijk behandelt



Ik voel me eerlijk behandeld door IZA



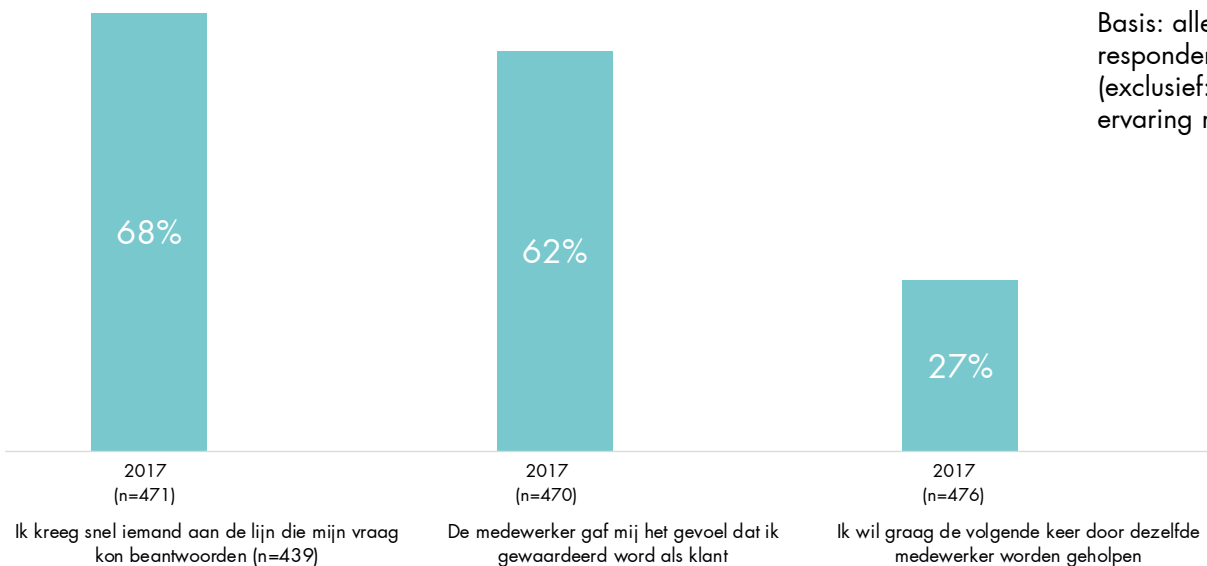
Oordeel laatste brief/mail



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

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee')

Oordeel laatste telefoongesprek

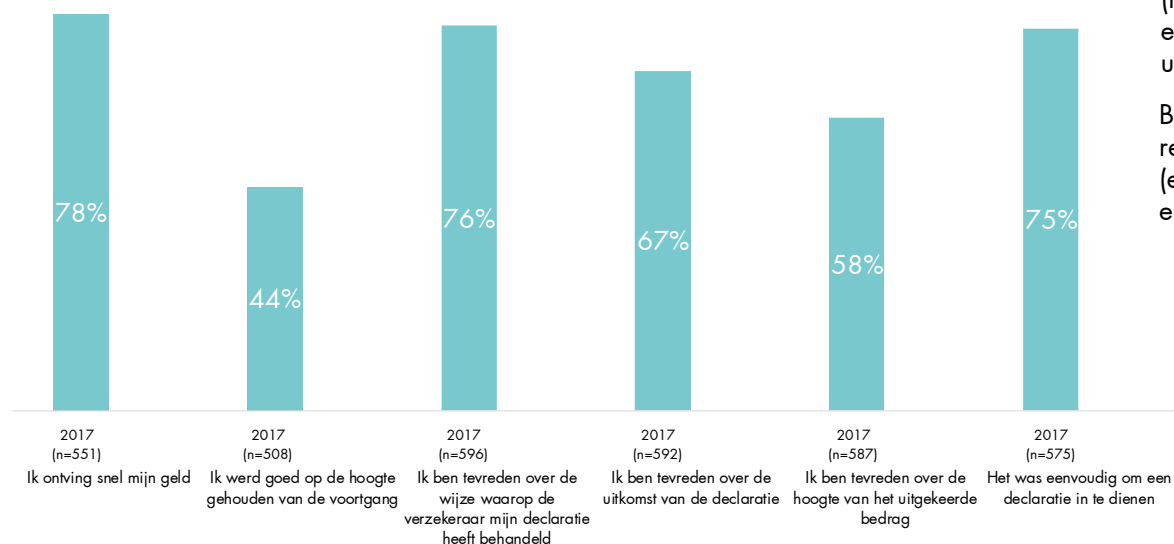


Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'De telefonische communicatie vond ik / heb ik....'

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee')

Declaratie, uitkeringen en klachten

Oordeel declareren en vergoeden



Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee')

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

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee')

Oordeel klachtafhandeling



Zeer ontevreden

Ontevreden

Niet tevreden, maar ook niet ontevreden

Tevreden

Zeer tevreden

Weet niet



SAMR
SMARTAGENT
MARKETRESPONSE

April 2017

Leusderend 36 3832 RC Leusden

Postbus 333 3830 AJ Leusden

www.SAMR.nl

033 330 3333