marketresponse
research & consultancy

KlantenMonitor Zorgverzekeringen

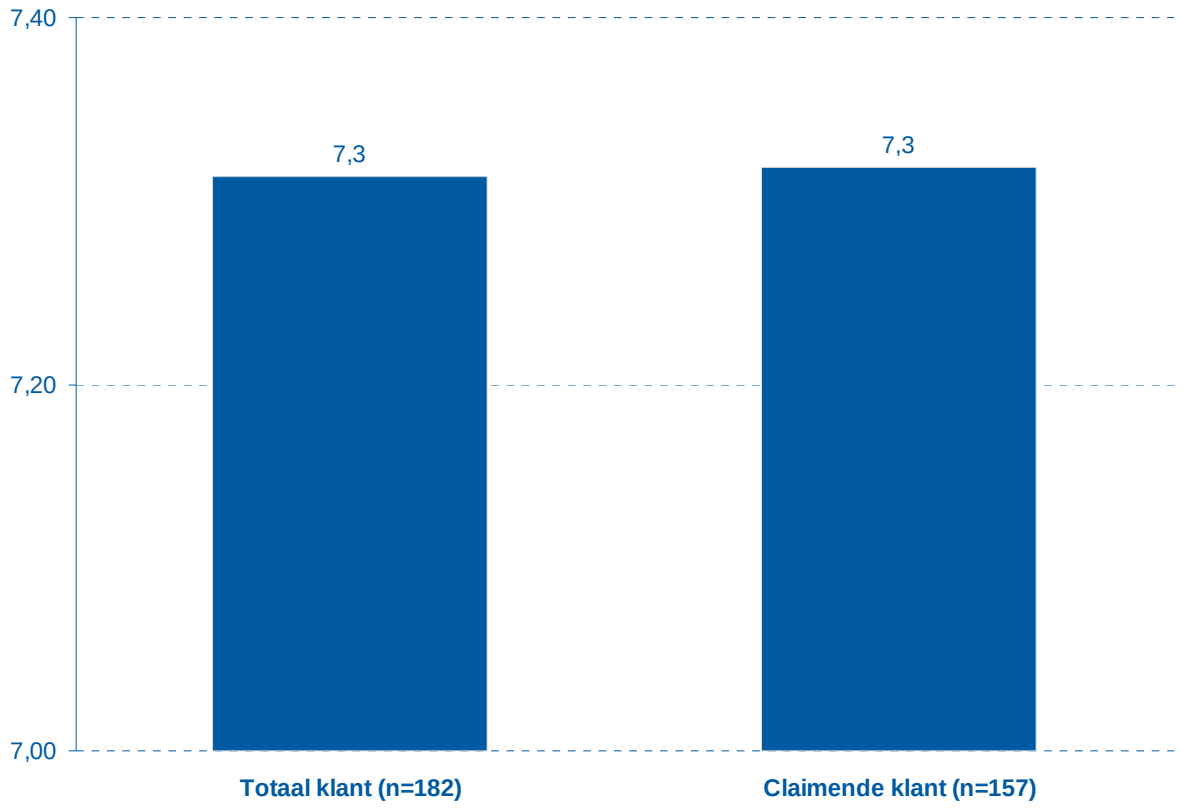
Rapportage t.b.v. keurmerk Verbond van Verzekeraars 2012 **TakeCareNow!**

April 2012

Rapportcijfer

TakeCareNow!, per klantgroep

Hoe beoordeelt u de dienstverlening van TakeCareNow! 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.

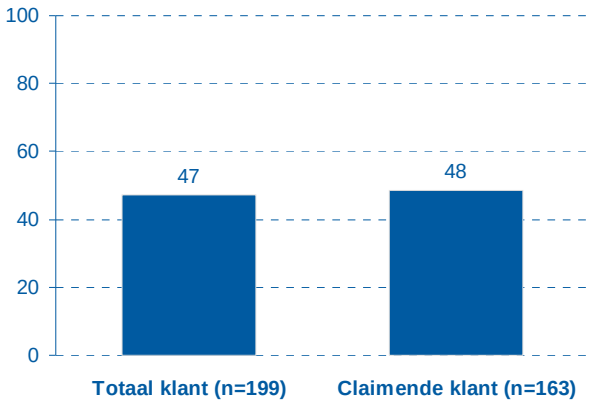


Consumentenfocus

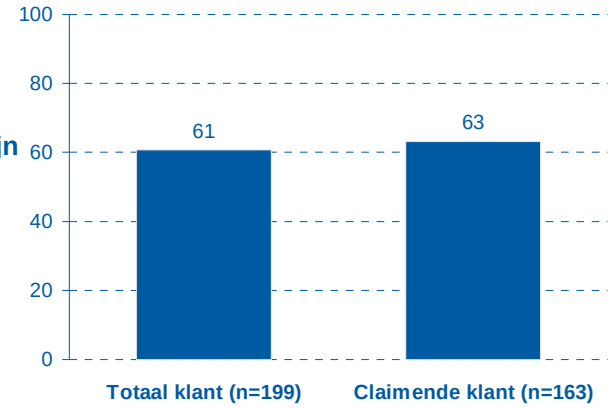
TakeCareNow!, per klantgroep

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

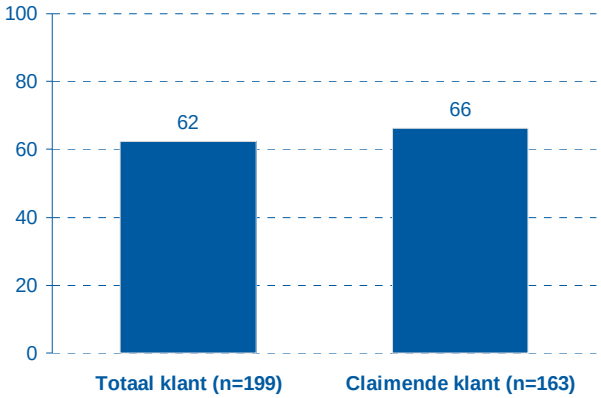
De verzekeraar vindt mij als klant belangrijk



Ik voel me eerlijk behandeld door mijn zorgverzekeraar



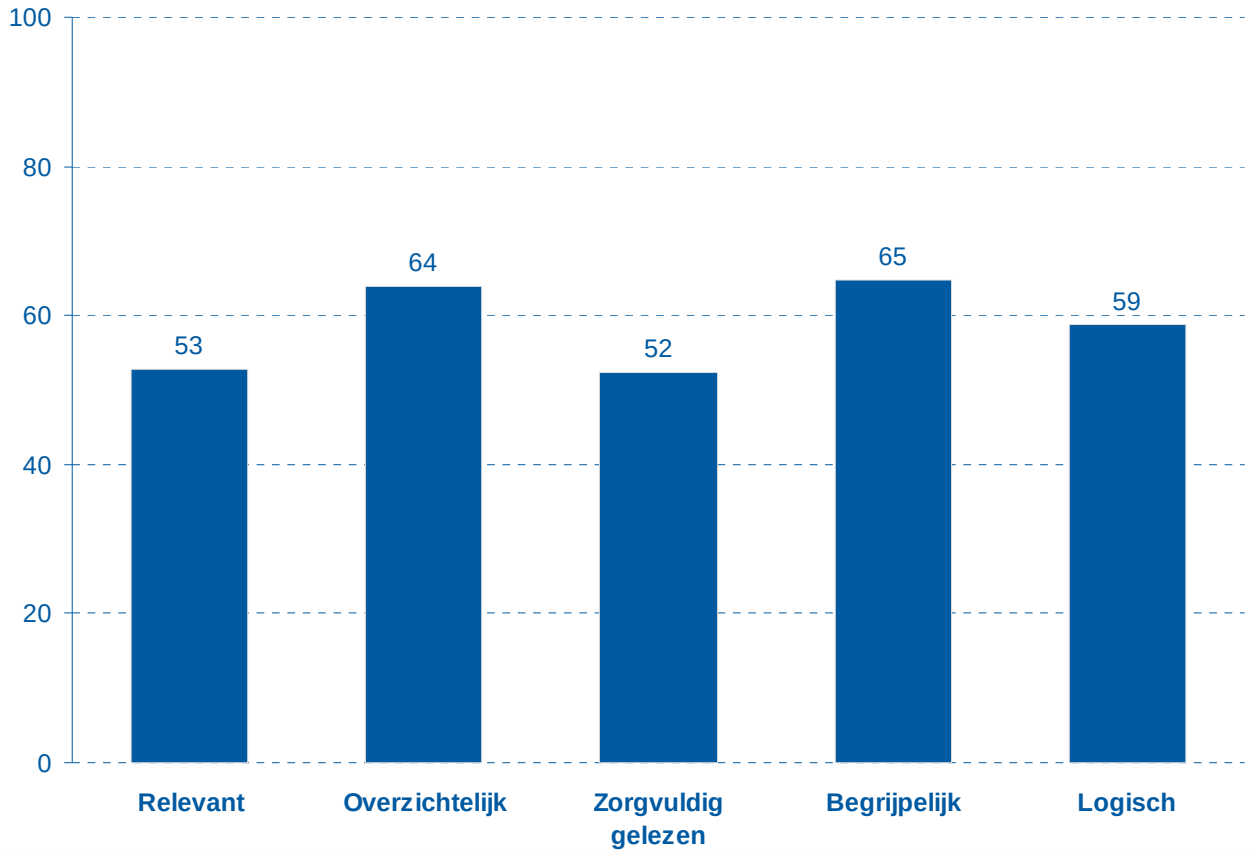
Ik vind dat de verzekeraar mij klantvriendelijk behandelt



Communicatie vanuit de verzekeraar

TakeCareNow!, schriftelijk

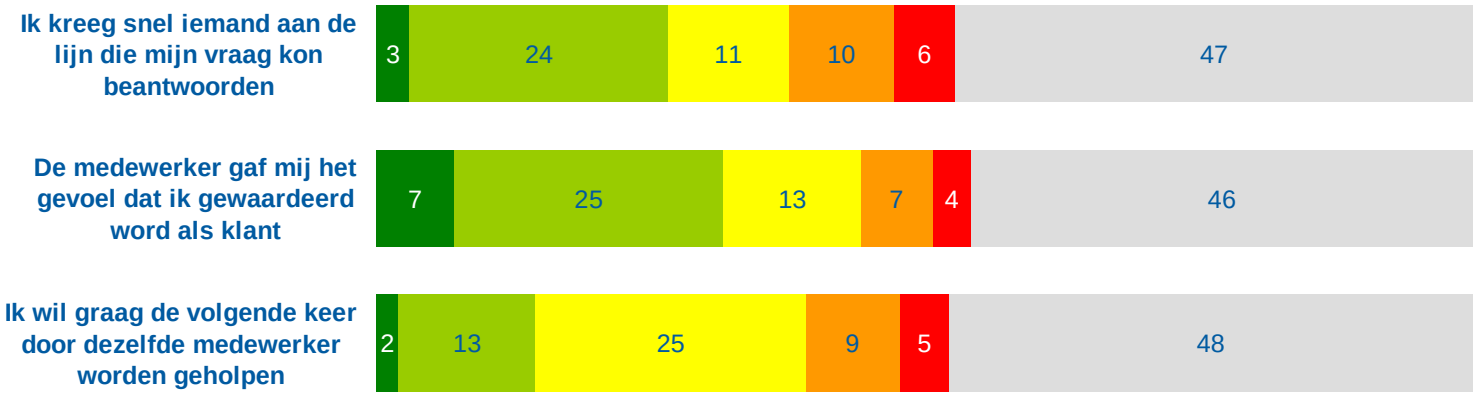
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'De schriftelijke communicatie vond ik / heb ik….'



Communicatie vanuit de klant

TakeCareNow!, telefonische communicatie

Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn/haar zorgverzekeraar.

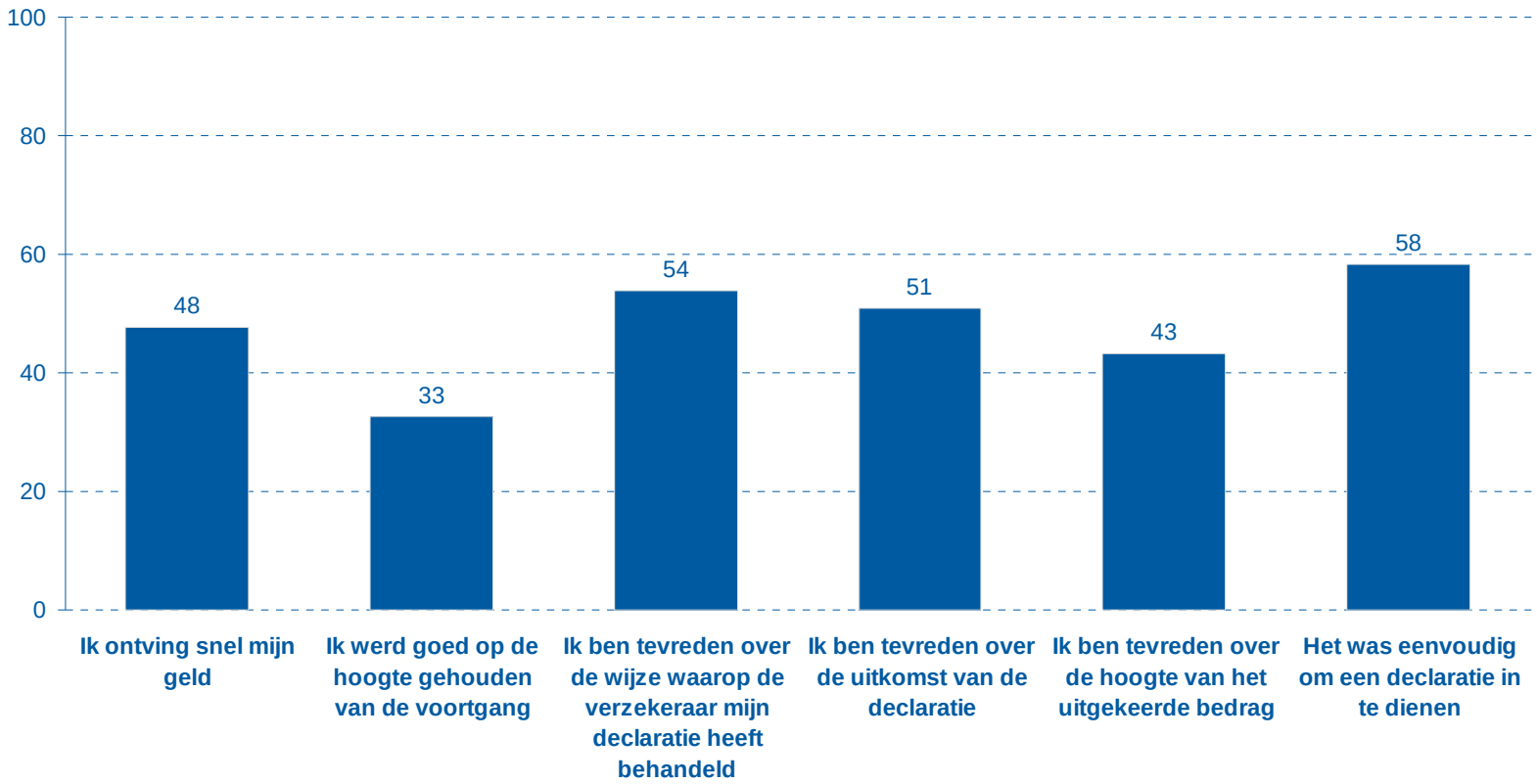


% helemaal mee eens | % mee eens | % neutraal | % mee oneens | % helemaal mee oneens | % weet niet

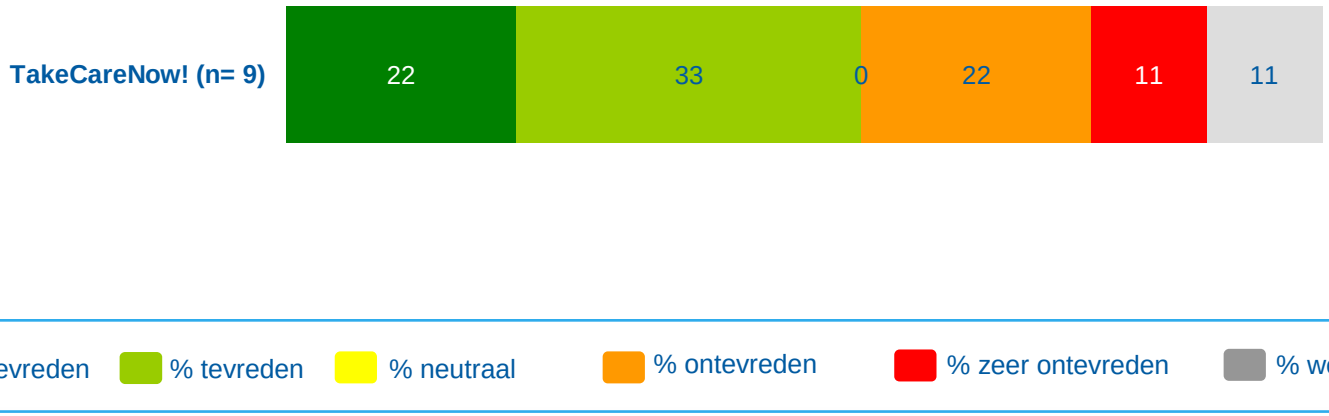
Declaratie en uitkering:

TakeCareNow!, stellingen

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



Klachten

TakeCareNow!, tevredenheid afgehandelde klachten

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