

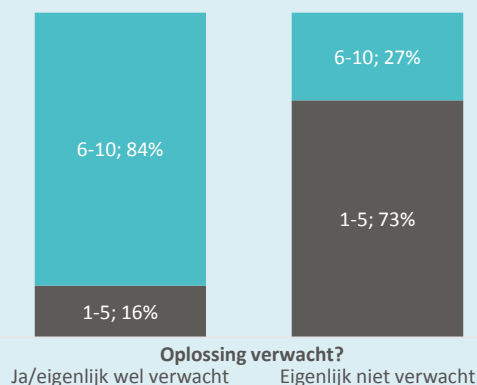
Tevredenheid oplossing klacht afhankelijk van verwachting klant

Voor het imago van verzekeraars is het belangrijk dat hun klanten de door hen geboden oplossing voor een klacht of vraag waarderen. De mate waarin klanten de geboden oplossing waarderen, lijkt af te hangen van hun verwachtingen ten aanzien van deze oplossing en of zij vinden dat er duidelijke afspraken gemaakt zijn met de verzekeraar. Dit blijkt uit onderzoek van het Nivel binnen het project 'Keuze Verzekerd'.

De oplossing verwacht?

Mensen die de oplossing niet verwacht hadden geven vaker een lager cijfer dan mensen die de oplossing wel verwacht hadden.

Waardering oplossing: Uitgesplitst op oplossing al dan niet verwacht (N=347, p=0,000)



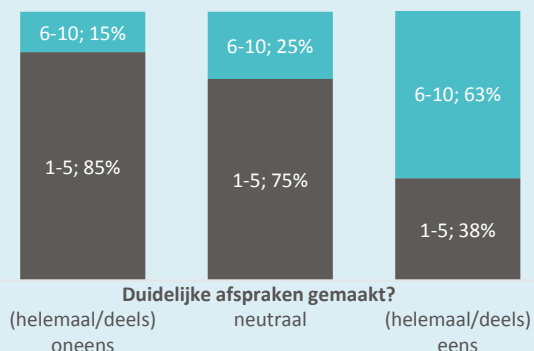
Legenda:

- 1-5 = cijfers 1-5
- 6-10 = cijfers 6-10

Waardering oplossing: Uitgesplitst op mate waarin er duidelijke afspraken gemaakt zijn (N=157, p=0,000)

Duidelijke afspraken gemaakt?

Mensen die vinden dat er duidelijke afspraken gemaakt zijn, geven minder vaak een laag cijfer dan mensen die dit niet vinden.



Legenda:

- 1-5 = cijfers 1-5
- 6-10 = cijfers 6-10

Keuze Verzekerd

- In oktober/november 2017 hebben 470 (23% respons) verzekerd van Coöperatie VGZ, die in de afgelopen 4 maanden een klacht/vraag hebben ingediend bij hun zorgverzekeraar, een vragenlijst ingevuld.
- De vragenlijst ging over de tevredenheid met de klachtafhandeling en bestond uit 47 vragen.
- Van de deelnemers is 52% vrouw. 9% is 18-39 jaar, 44% is 40-64 jaar, 37% is 65-79 jaar en 9% is 80 jaar of ouder. 17% is laag opgeleid (t/m LBO), 51% is middelhoog opgeleid en 33% is hoog opgeleid (HBO/Universiteit).
- Verschillen tussen groepen deelnemers zijn getoetst middels chi-kwadraattoetsen ($p < .05$ = significant).