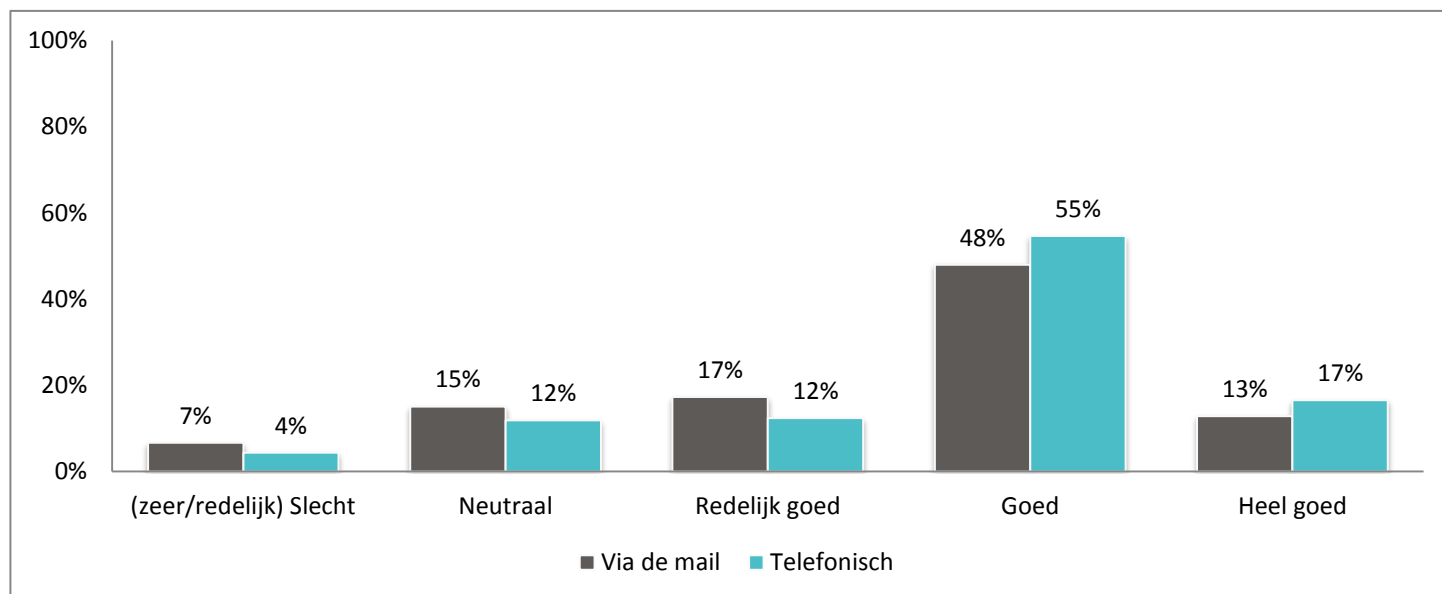


## Verzekerden beoordelen de klantenservice per telefoon hoger dan per e-mail

Voor zorgverzekeraars is het belangrijk dat zij hun klantenservice blijven verbeteren. In 2014 deed de consumentenbond onderzoek naar de klantenservice van diverse zorgverzekeraars. Hoewel de beoordeling van de klantenservice was verbeterd ten opzichte van 2013, bleek toch dat er ruimte is voor verbetering. In mei 2018 hebben wij aan leden van het Verzekerdenpanel de vraag voorgelegd hoe zij de klantenservice van hun zorgverzekeraar beoordelen. Hierin is onderscheid gemaakt tussen verzekerden die per e-mail te woord zijn gestaan door een medewerker en verzekerden die telefonisch zijn geholpen.

Figuur 1. De kwaliteit van de klantenservice is? (E-mail N=271; Telefonie N=362;  $p < 0,10$ )



\* De categorieën zeer slecht en redelijk slecht zijn samengevoegd, omdat slechts een klein aantal panelleden heeft aangegeven de kwaliteit van de klantenservice als zeer/redelijk slecht te beoordelen.

### De beoordeling van de klantenservice per telefoon en per e-mail

De meerderheid van de panelleden beoordeelt de kwaliteit van de klantenservice (zowel die via de e-mail als telefonisch) als (redelijk/heel) goed (**Figuur 1**). Panelleden die telefonisch geholpen zijn door de klantenservice van hun zorgverzekeraar beoordelen de kwaliteit hiervan significant vaker als (heel) goed dan panelleden die via de e-mail zijn geholpen. Een deel van de panelleden (16-22%) beoordeelt de klantenservice als (zeer/redelijk) slecht of neutraal. De kwaliteit van de klantenservice via de e-mail wordt significant vaker (redelijk/heel) slecht beoordeeld dan de kwaliteit van de telefonische klantenservice. De gevonden resultaten zijn vergelijkbaar met eerdere peilingen in de jaren 2016-2017.

### Keuze verzekerd

- In mei 2018 hebben 2650 (82% respons) leden van het Verzekerdenpanel van het Nivel (opgericht in 2006 in samenwerking met Coöperatie VGZ) deelgenomen aan een jaarlijkse vragenlijst over de kwaliteit van dienstverlening van hun zorgverzekeraar. Er waren twee varianten: via e-mail en via telefoon.
- Van de deelnemers is 51% man. 5% is 18-39 jaar, 40% is 40-64 jaar, 47% is 65-79 jaar en 8% is 80 jaar en ouder. 13% is laagopgeleid (t/m LBO), 46% is middelhoog opgeleid en 41% is hoog opgeleid (HBO/Universiteit).
- De beschrijvende statistiek is getoetst met een Chi-kwadraat toets.