



HOE TEVREDEN BENT U?

Helpen wij u goed als u schade heeft? En is het makkelijk om een verzekering aan te vragen of wijziging door te geven? Wordt u vriendelijk te woord gestaan? Uw antwoorden op deze vragen zijn belangrijk, omdat wij die informatie gebruiken om onze dienstverlening continu te verbeteren. Maar we willen u ook niet onnodig lastig vallen met allerlei vragenlijsten en interviews. Waarschijnlijk wordt u iedere week wel een paar keer uitgenodigd om uw mening te geven. En u heeft het al druk genoeg met het geven van zorg.

1 HOE ONDERZOEKEN WIJ DE KLANTTEVREDENHEID

Wij willen echt weten wat u van onze dienstverlening vindt. Daarom onderzoeken wij dit op verschillende manieren. Hieronder beschrijven wij hoe we dit doen.

1. Niets is zo vervelend als schade. U wilt snel geholpen worden, zodat u zo min mogelijk last heeft van de schade. Na het sluiten van het schadedossier sturen wij daarom een uitnodiging voor ons klanttevredenheidsonderzoek. Zo komen we te weten wat nog beter kan. Voor iedere ingevulde vragenlijst doneren wij € 2,50 aan Artsen zonder Grenzen.
2. Periodiek, meestal één keer per kwartaal, hebben wij overleg met alle advieskantoren waar wij mee samenwerken. De gespreksonderwerpen worden ingegeven door actuele zaken. Dit kan gaan over ontwikkelingen in een beroepsgroep, een procesverbetering, veel voorkomende vragen die uw adviseur krijgt, enzovoort.
3. Eén keer per jaar nodigen wij de medewerkers van alle advieskantoren uit voor een tevredenheidsonderzoek. Dit zijn de mensen waarmee u geregeld contact hebt en die u helpen. Waar lopen zij tegen aan als zij u helpen om een schade op te lossen? Welke moeite moeten zij doen om een verzekering van u te wijzigen.

2 WAT DOEN WIJ MET DE UITKOMSTEN VAN DE ONDERZOEKEN?

Het gaat ons erom dat wij leren van uw feedback en die van uw adviseur en dat wij die feedback gebruiken onze dienstverlening te verbeteren. Soms kan dit niet meteen, maar soms kunnen kleine aanpassingen direct veel gemak opleveren. Dit kan alleen als wij open met u en uw adviseur communiceren over de uitkomsten van het onderzoek en wat wij ermee doen.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek naar de schadebehandeling analyseren wij één keer kwartaal. Wij delen de resultaten met de advieskantoren. Jaarlijks maken wij bekend welk rapportcijfer u ons heeft gegeven en welk bedrag wij doneren aan Artsen zonder Grenzen.

Van het periodieke overleg met de advieskantoren wordt een gespreksverslag gemaakt met actiepunten. Deze actiepunten moeten binnen een bepaalde tijd zijn behandeld en zijn ook weer onderwerp van gesprek tijdens het volgende overleg.

De resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder advieskantoren delen wij met de deelnemers. Wij vragen hen om met ons mee te denken over 'oplossingen' voor verbetering van onze dienstverlening.

3 UW MENING GEVEN

Natuurlijk mag u ook ongevraagd uw mening geven. Wij zijn blij met complimenten, maar hechten nog meer waarde aan tips, want die helpen ons verder. U kunt hiervoor het contactformulier op [onze website](#) gebruiken.