

# Klanttevredenheidsonderzoek

Rapportage levensverzekeringen 2011

De Goudse

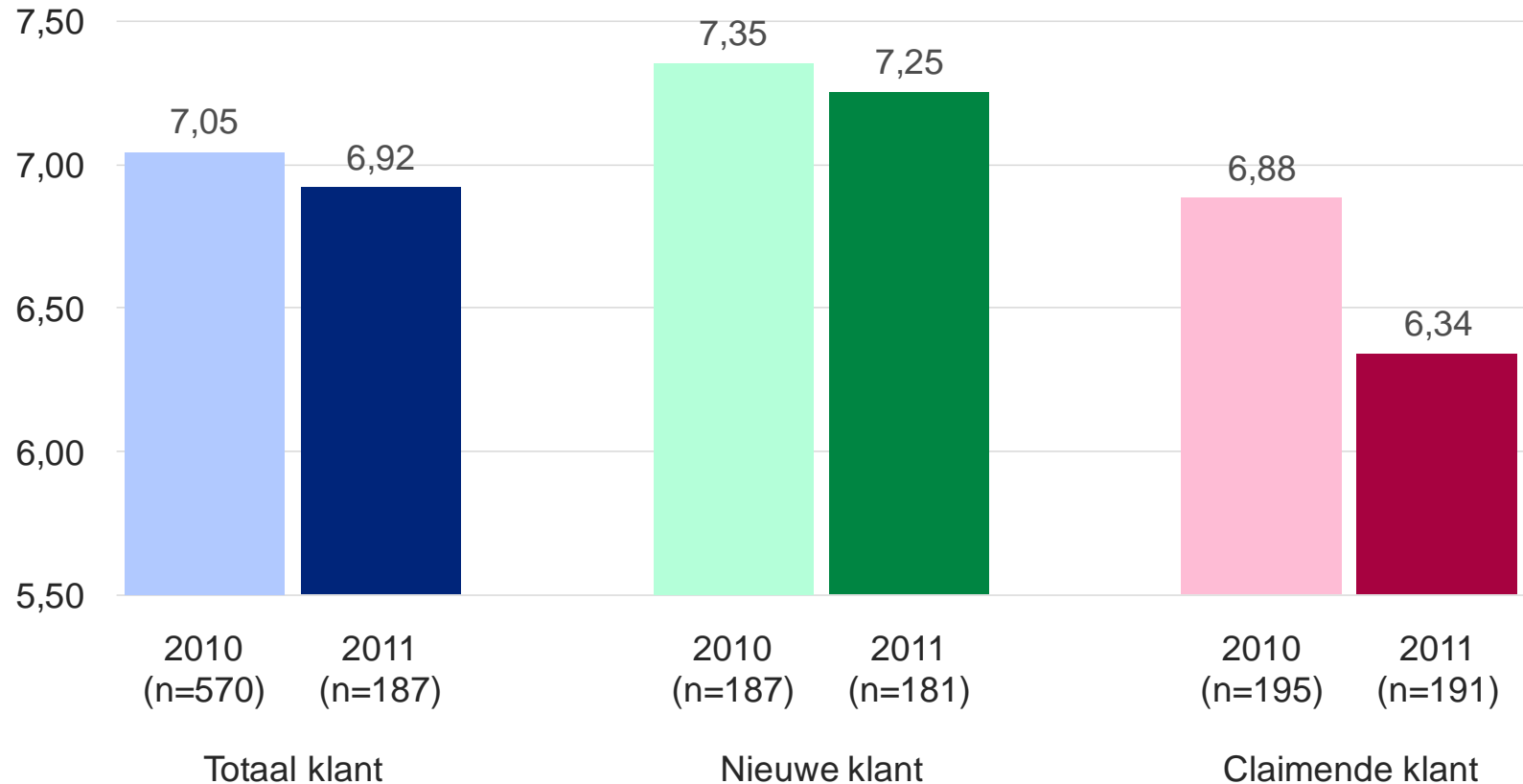


VERBOND VAN VERZEKERAARS

# Rapportcijfer: De Goudse, per klantgroep

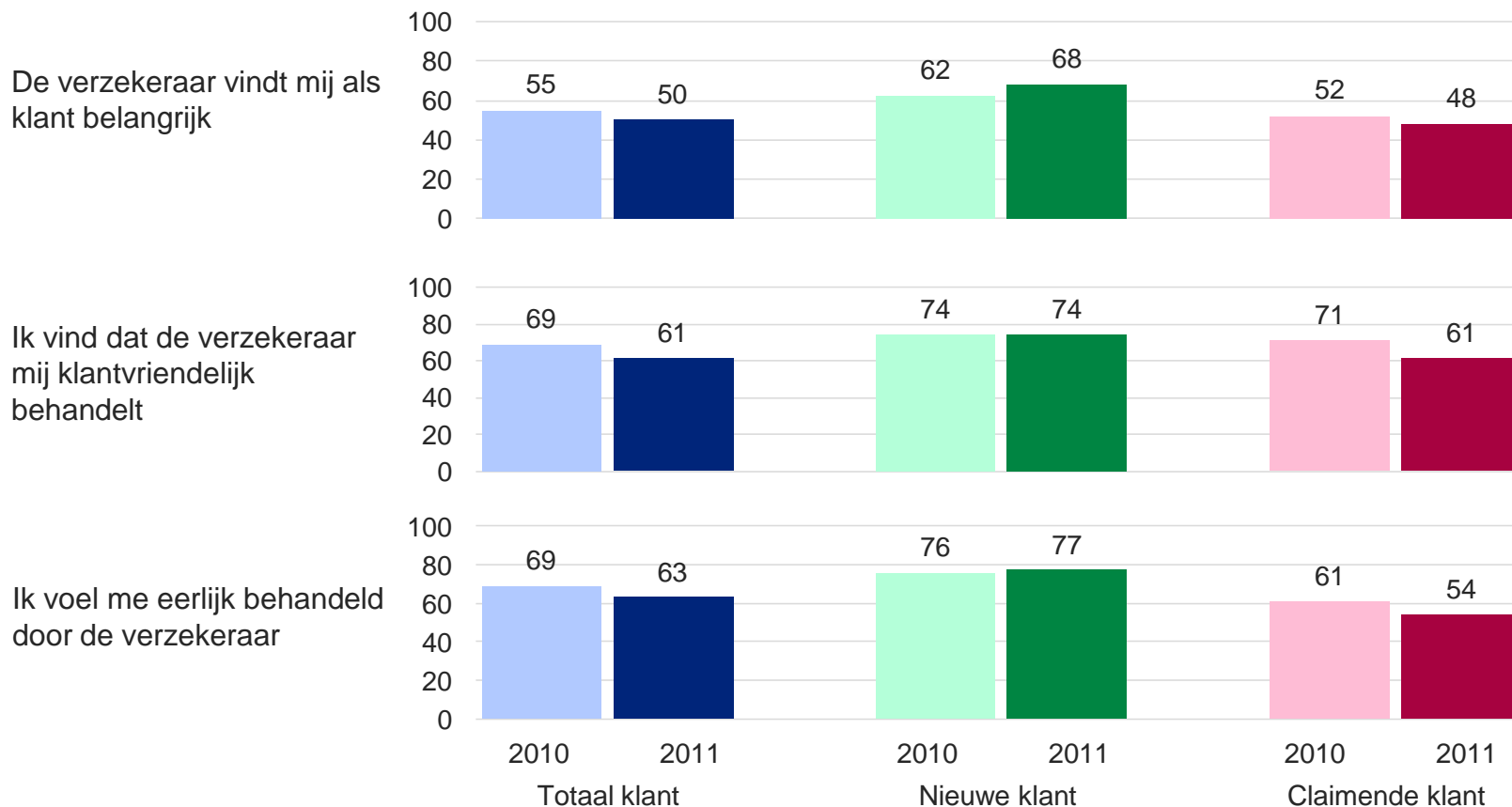
*Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw verzekeraar?*

Rapportcijfer



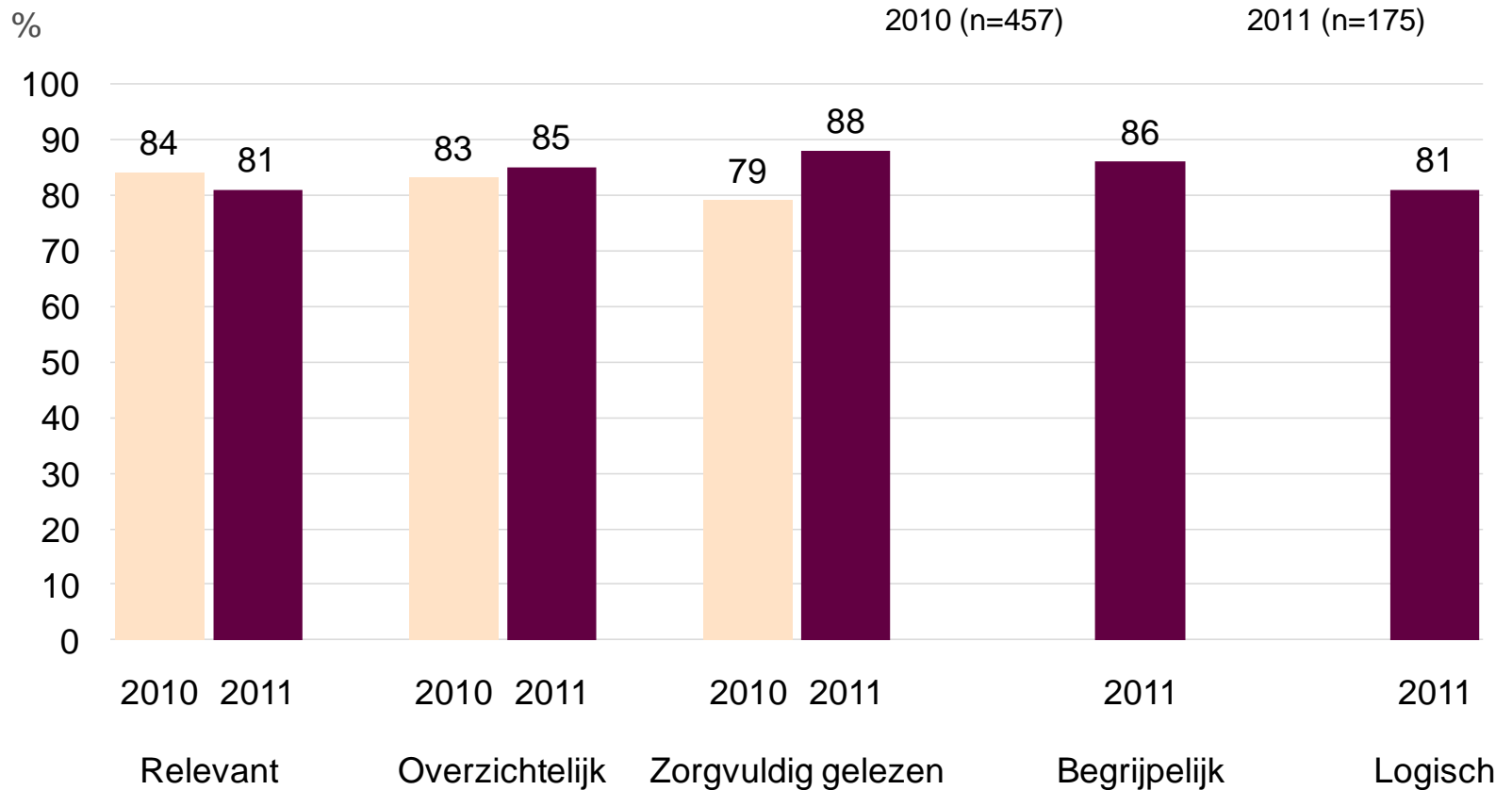
# Consumentenfocus: De Goudse, per klantgroep

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



# Communicatie vanuit de verzekeraar: De Goudse, schriftelijk

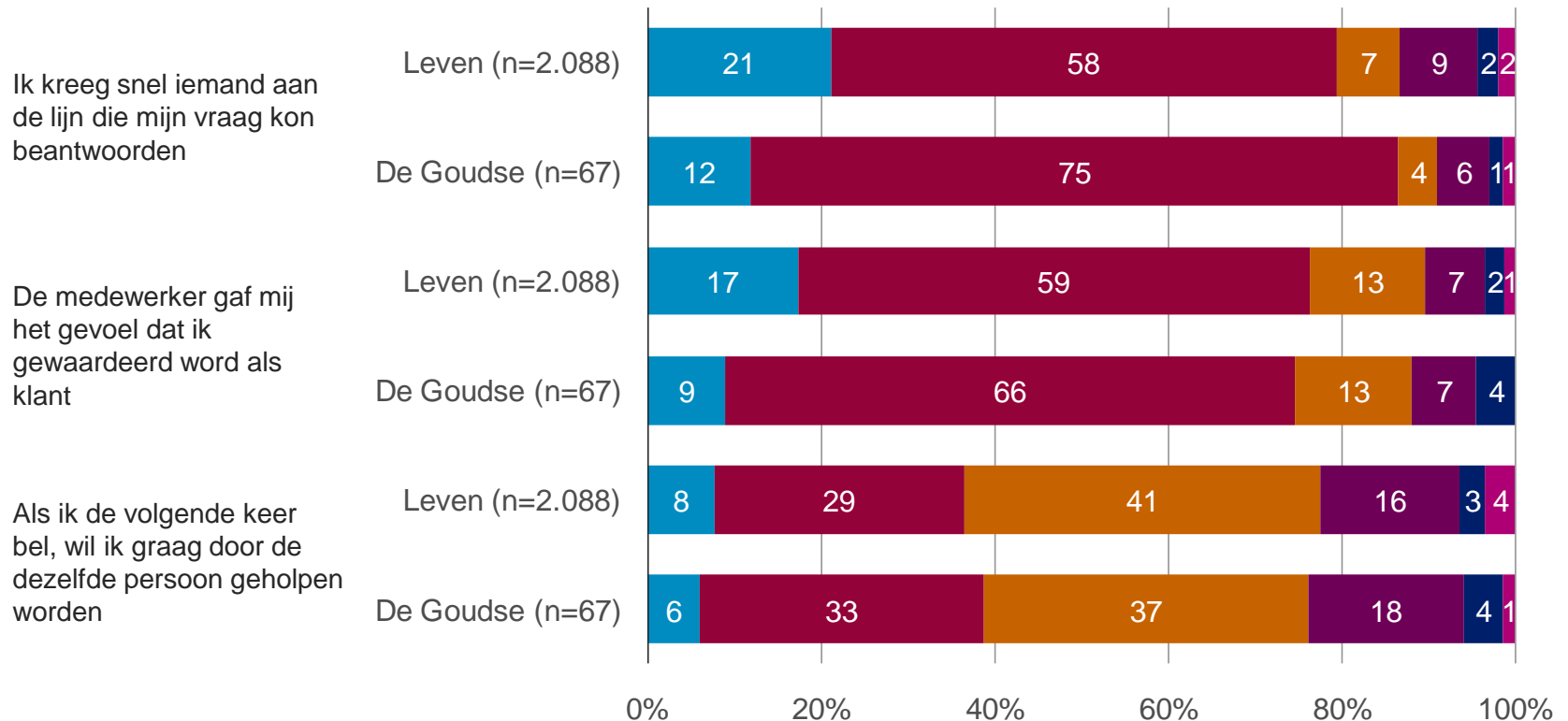
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'de schriftelijke communicatie vond ik/heb ik...'



# Communicatie vanuit de klant: telefonische communicatie

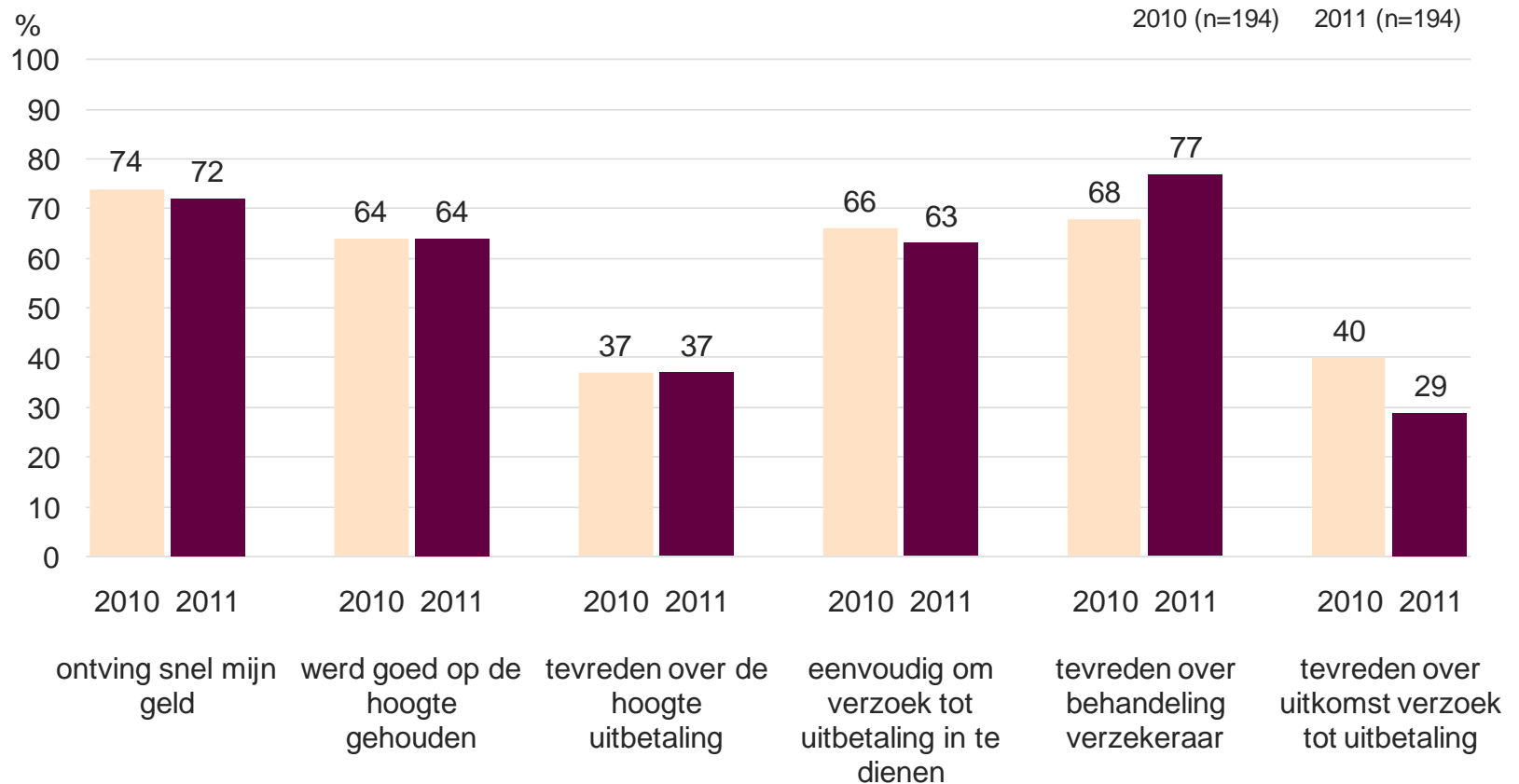
Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn levensverzekeraar.

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet



# Uitbetalingsproces: De Goudse, stellingen

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



# Klachten: tevredenheid afgehandelde klachten

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

