

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2007

Commandeur verzekeringen streeft naar een hoogwaardige dienstverlening richting haar zakelijke en particuliere klanten. Om te beoordelen of Commandeur hierin slaagt, is eind 2007 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden.

Verantwoording

Voor het onderzoek hebben alle zakelijke klanten en een selectie van de particuliere relaties een uitnodigingsbrief ontvangen. De zakelijke klanten die na het verstrijken van 14 dagen niet hebben gereageerd, zijn via een reminder alsnog verzocht tot deelname. Particulieren zijn eenmaal verzocht deel te nemen. Een ieder die zijn bijdrage heeft verleend, is ter stimulans 1/5 staatslot uitge-reikt.

In totaal zijn er 375 zakelijke en 443 particuliere relaties benaderd. De respons is respectievelijk 22,4 en 13,1 procent. Dit houdt in dat er met een betrouwbaarheid van 95 procent uitspraken gedaan kunnen worden.

Methode

Voor het onderzoek is het dienstverleningsproces van Commandeur onderverdeeld in vier onderwerpen:

1. Betrouwbaarheid; in welke mate bezitten de medewerkers de juiste kennis, zijn ze onafhankelijk en geven ze een begrijpelijk advies?
2. Responsiviteit; in hoeverre is het tijdspad van het adviestraject duidelijk en wordt er snel gereageerd op vragen?
3. Zorgzaamheid; zijn de medewerkers bereid te helpen en denken ze mee?
4. Tastbare zaken; zijn de medewerkers goed bereikbaar?

Aan de onderzoeksgroep is gevraagd deze vragen te beantwoorden voor:

- buitendienstadviseurs
- binnendienstmedewerkers
- schade-afdeling
- telefoniste

Daarnaast zijn enkele algemene vragen opgenomen, zoals het contact via e-mail & website, bekendheid met producten, privacy en presentatie.

Dit document is een samenvatting van de onderzoeksresultaten, waarbij een splitsing is gemaakt tussen het zakelijke- en particuliere onderzoek.

Zakelijk

Buitendienstadviseur

Bijna 80 procent van de zakelijke respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met een buitendienstadviseur. Zakelijke klanten waarderen de adviseur het meest om de Zorgzaamheid en Betrouwbaarheid. "Hij komt uit eigen beweging met oplossingen en voorstellen", "Enige tijd na het afsluiten van de verzekeringen, heb ik nog altijd een goed gevoel over de gedane zaken", "Concurrerende prijs".

De hoogste score behaalt de buitendienstadviseur bij het aspect helpen; de buitendienstadviseur is altijd bereid mij te helpen (score 2,4 op een schaal van -3 tot 3). De laagste score is te vinden bij het aspect tijdspad; ik ben op de hoogte van het tijdspad dat een adviestraject in beslag neemt (score 1,4).

Volgens het merendeel voldeed de dienstverlening aan de verwachting die zij bij voorbaat hadden van Commandeur. Zelfs 14 procent geeft aan dat de service boven verwachting verliep.

Gemeten in een rapportcijfer geven respondenten de buitendienstadviseur gemiddeld een 8,0.

Binnendienstmedewerker

Bijna de helft van de zakelijke klanten geeft aan afgelopen jaar contact te hebben gehad met een binnendienstmedewerker. Zakelijke relaties waarderen de medewerker met name vanwege de Zorgzaamheid en Tastbare zaken. "Alles wordt altijd correct behandeld", "Er werd meteen actie ondernomen", "Vlot en duidelijk, afspraken worden nagekomen".

De hoogste score behaalt de binnendienstmedewerker bij het aspect helpen; de medewerker is voortdurend vriendelijk en altijd bereid mij te helpen (score 2,2 op een schaal van -3 tot 3). De laagste score is te vinden bij het aspect belofte; als de medewerker belooft iets voor een bepaald tijdstip te doen, dan gebeurt dat ook (score 1,5).

Van de respondenten geeft 91 procent aan dat de dienstverlening aan de verwachting voldeed. De overige 9 procent vindt dat de service zelfs boven verwachting is verlopen.

Gemeten in een rapportcijfer geven de zakelijke respondenten de binnendienstmedewerker gemiddeld een 8,1.

Schade-afdeling

Een kwart van de respondenten geeft aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad met een medewerker van de schade-afdeling. Zij waarderen de medewerker met name om de Zorgzaamheid en zijn het minst tevreden met de Responsiviteit. "Mijn probleem is snel en deskundig verholpen", "Wordt niet op de hoogte gehouden, onduidelijke brieven waar het om gaat".

De hoogste score behaalt de medewerker bij het aspect helpen; de medewerker van de schade-afdeling is altijd bereid mij te helpen (score 2,0 op een schaal van -3 tot 3). De laagste score is te vinden bij het aspect tijdspad; ik word tijdens het schadeproces op de hoogte gehouden hoe lang de verdere afhandeling duurt (score 1,4).

Van de respondenten geeft 95 procent aan dat de dienstverlening aan de verwachting voldeed. De overige 5 procent is van mening dat deze beneden de verwachting is verlopen.

Gemeten in een rapportcijfer geven respondenten de schadebehandelaar gemiddeld een 7,3.

Telefonisch contact

Van de zakelijke respondenten geeft 83 procent aan het afgelopen jaar telefonisch contact te hebben gehad met iemand van Commandeur verzekeringen. Daarbij kreeg 18 procent van de relaties via een rechtstreeks telefoonnummer direct de juiste persoon aan de telefoon. Men is met name tevreden over de Zorgzaamheid. "Het is fijn om direct iemand aan de lijn te hebben en niet via een keuzemenu bij de juiste afdeling terecht te komen", "Keurig zoals het hoort".

De hoogste score behaalt de telefoniste bij het aspect helpen; de telefoniste is altijd bereid mij te helpen (score 2,3 op een schaal van -3 tot 3). De laagste score is te vinden bij het aspect snelheid; de telefoon wordt snel genoeg opgenomen (score 2,0).

Een ruime meerderheid geeft aan dat de dienstverlening aan de verwachting heeft voldaan. Zelfs 9 procent van de respondenten geeft aan de het service-niveau boven verwachting ligt.

Gemeten in een rapportcijfer geven respondenten de telefoniste gemiddeld een 7,9.

E-mail en Website

Van de zakelijke respondenten geeft 42 procent aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad via e-mail of de website. De meerderheid van hen geeft aan dat zij een reactie hebben gehad op een verzonden e-mail. Toch geeft 8 procent aan soms geen reactie te hebben ontvangen.

83 procent is van mening dat een reactie voldoende snel is gegeven, 14 procent vindt echter dat er niet snel genoeg is gereageerd. Tweederde van de respondenten verwacht een reactie binnen twee dagen, nagenoeg eenderde binnen 24 uur. Een ruime meerderheid vindt het belangrijk om een ontvangstbevestiging te ontvangen op een verzonden e-mail.

Algemene zaken

Zakelijke klanten zijn over het algemeen tevreden over de aspecten: waarborging privacy en veiligheid transacties. Dit wordt geconcludeerd uit de gemiddelde score van 1,7 op een schaal van -3 tot 3.

De overgrote meerderheid is redelijk bekend tot bekend dat Commandeur adviseert in verzekeringen. De helft is redelijk bekend tot bekend met de pensioenen via Commandeur. Ruim tweederde is minder bekend tot onbekend met de zakelijke hypotheek waarover Commandeur adviseert. Ditzelfde beeld treedt op bij spaar- en leenproducten.

Het algehele oordeel van zakelijke klanten over de dienstverlening van Commandeur verzekeringen is een 7,8.

Particulier

Buitendienstadviseur

De helft van de particuliere respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met een buitendienstadviseur. Particulieren waarderen de adviseur het meest om de Zorgzaamheid en Betrouwbaarheid. "Snel en adequaat", "Hij heeft ons goed geholpen met wat wij graag zouden willen hebben", "Goed advies, hij dacht mee".

De hoogste score behaalt de buitendienstadviseur bij het aspect kennis; de buitendienstadviseur bezit kennis om mijn vragen te beantwoorden (score 1,7 op een schaal van -3 tot 3). De laagste score is te vinden bij het aspect tijdspad; ik ben op de hoogte van het tijdspad dat een adviestraject in beslag neemt (score 0,4).

Volgens het merendeel voldeed de dienstverlening aan de verwachting die zij bij voorbaat hadden. Van de respondenten geeft 10 procent aan dat de service boven verwachting verliep, terwijl 7 procent aangeeft dat de dienstverlening beneden verwachting is verlopen.

Gemeten in een rapportcijfer geven respondenten de buitendienstadviseur gemiddeld een 7,6.

Binnendienstmedewerker

Van de particuliere respondenten heeft 45 procent het afgelopen jaar contact gehad met een binnendienstmedewerker. Particulieren waarderen de medewerker met name vanwege de Zorgzaamheid en Tastbare zaken. "Er wordt volledig aan mijn vragen en wensen tegemoet gekomen", "Ze dacht goed met me mee", "Handelt volgens afspraak".

De hoogste score behaalt de binnendienstmedewerker bij het aspect vriendelijkheid; de medewerker is voortdurend vriendelijk en altijd bereid mij te helpen (score 2,0 op een schaal van -3 tot 3). De laagste score is te vinden bij het aspect meedenken; de medewerker denkt merkbaar met mij mee (score 1,3).

Volgens het merendeel voldeed de dienstverlening aan de verwachting. Van de respondenten geeft 5 procent aan dat de service boven verwachting verliep, terwijl 8 procent aangeeft dat de dienstverlening beneden verwachting is verlopen.

Gemeten in een rapportcijfer geven respondenten de binnendienstmedewerker gemiddeld een 7,8.

Schade-afdeling

Van de respondenten geeft 15 procent aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad met een medewerker van de schade-afdeling. Zij waarderen de medewerker met name om de Betrouwbaarheid en zijn het minst tevreden met de Responsiviteit. "Snelle afhandeling", "Matige terugkoppeling, belofte om terug te bellen werd (nu weer wel) zelden nagekomen".

De hoogste score behaalt de schade-afdeling bij het aspect vriendelijkheid; de medewerker is voortdurend vriendelijk en altijd bereid mij te helpen (score 2,1 op een schaal van -3 tot 3). De laagste score is te vinden bij het aspect tijdspad; ik word tijdens het schadeproces op de hoogte gehouden hoe lang de verdere afhandeling duurt (score 0,7).

Van de respondenten vindt 78 procent dat de dienstverlening aan de verwachting voldeed. Ondanks dat de schade-afdeling de laagste cijfers ten opzichte van andere bedrijfsonderdelen krijgt, geeft 22 procent van de respondenten aan dat de service boven verwachting is verlopen.

Gemeten in een rapportcijfer geven respondenten de schadebehandelaar gemiddeld een 7,4.

Telefonisch contact

Van de particulieren geeft 67 procent aan het afgelopen jaar telefonisch contact te hebben gehad met iemand van Commandeur verzekeringen. Daarbij kreeg 13 procent van de relaties via een rechtsstreeks telefoonnummer direct de juiste persoon aan de telefoon. Men is met name tevreden over de Zorgzaamheid. "Je wordt doorverbonden met de juiste persoon".

De hoogste score behaalt de telefoniste bij het aspect vriendelijkheid; de persoon die mij te woord stond, heeft mij vriendelijk (verder) geholpen (score 2,1 op een schaal van -3 tot 3). De laagste score is te vinden bij het aspect snelheid; de telefoon wordt snel genoeg opgenomen (score 1,7). "De snelheid van opnemen zou iets beter kunnen. Verder ben ik tevreden".

Een ruime meerderheid geeft aan dat de dienstverlening aan de verwachting heeft voldaan. Van de respondenten geeft 5 procent aan dat de service boven verwachting verliep, terwijl 8 procent aangeeft dat de dienstverlening beneden verwachting is verlopen.

Gemeten in een rapportcijfer geven respondenten de telefoniste gemiddeld een 7,7.

E-mail en Website

Van de particuliere respondenten geeft 17 procent aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad via e-mail of de website. De meerderheid van hen geeft aan dat zij een reactie hebben gehad op een verzonden e-mail. Toch geeft 10 procent aan soms geen reactie te hebben ontvangen.

90 procent van de particulieren is van mening dat een reactie voldoende snel is gegeven, 10 procent vindt dat er niet snel genoeg is gereageerd. Van de respondenten verwacht 70 procent een reactie binnen twee dagen, 30 procent binnen 24 uur. Een ruime meerderheid vindt het belangrijk om een ontvangstbevestiging te ontvangen op een verzonden e-mail.

Algemene zaken

Particulieren zijn over het algemeen tevreden over de aspecten: waarborging privacy en veiligheid transacties. Dit wordt geconcludeerd uit de gemiddelde score van 1,5 op een schaal van -3 tot 3.

De overgrote meerderheid is redelijk bekend tot bekend dat Commandeur verzekeringen adviseert in verzekeringen. Bijna de helft is redelijk bekend tot bekend met de pensioenen via Commandeur. Ruim tweederde is minder bekend tot onbekend dat er via Commandeur ook hypotheken worden gesloten. Ditzelfde beeld treedt op bij spaar- en leenproducten, waar het percentage nog verder oploopt.

Het algehele oordeel van zakelijke klanten over de dienstverlening van Commandeur verzekeringen is een 7,6.

Conclusie

Hoewel het algehele beeld laat zien dat relaties tevreden zijn over de dienstverlening van Commandeur verzekeringen, laten enkele onderdelen ook verbetermogelijkheden zien:

- Wij leggen namelijk grote prioriteit bij de schadebehandeling. Daarom staan verbeteringen voor het onderdeel Responsiviteit hoog op de agenda. Toch moet hierbij een kanttekening worden gemaakt, doordat Commandeur bij de afwikkeling van een schade afhankelijk is van de reactiesnelheid van de maatschappij.
- Hoewel de meerderheid van de respondenten tevreden is over de contacten via e-mail en website, vormen de resultaten van dit onderdeel toch handvatten voor verbeteringen. Er zal met name aandacht worden gegeven dat alle e-mails worden beantwoord, maximaal binnen twee werkdagen. Ook zal de mogelijkheid tot het versturen van een ontvangstbevestiging wordt onderzocht.
- Commandeur verzekeringen zal de bekendheid van alle producten zoveel mogelijk proberen te vergroten door de inzet van marketing.

Hoewel Commandeur bij zowel zakelijke- als particuliere relaties een ruime voldoende behaald, zijn particulieren iets minder tevreden zijn over de dienstverlening. Uit het onderzoek blijkt dat zakelijke relaties meer contact hebben met Commandeur dan particulieren. Dit is waarschijnlijk de oorzaak dat het service-niveau verschillend wordt ervaren.

Commandeur grijpt de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek met beide handen aan om het service-niveau verder te optimaleren. Wij streven bij een toekomstig vervolgonderzoek naar een rapportcijfer van een 8,5.