



**SAMR**  
MARKTVINDERS

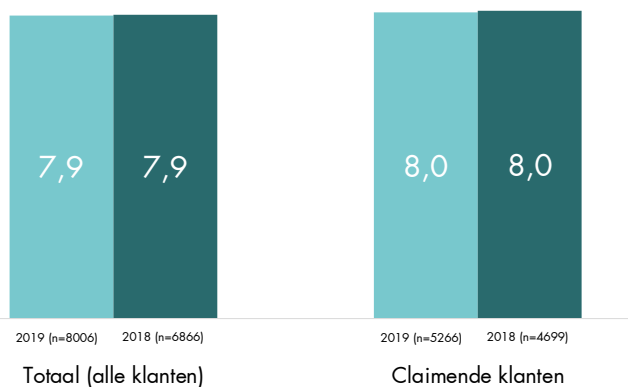
# Keurmerkrapport 2019

## Zilveren Kruis

KlantenMonitor Zorgverzekeringen® | 15 april 2019

# Rapportcijfer en consumentenfocus

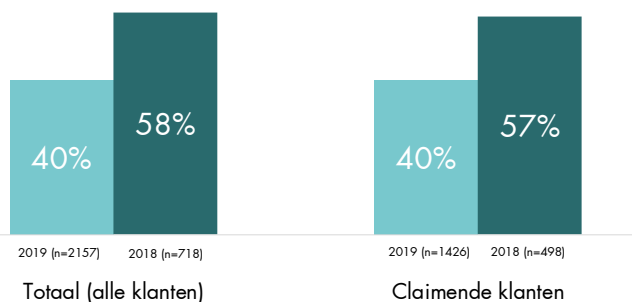
## Totaaloordeel Zilveren Kruis



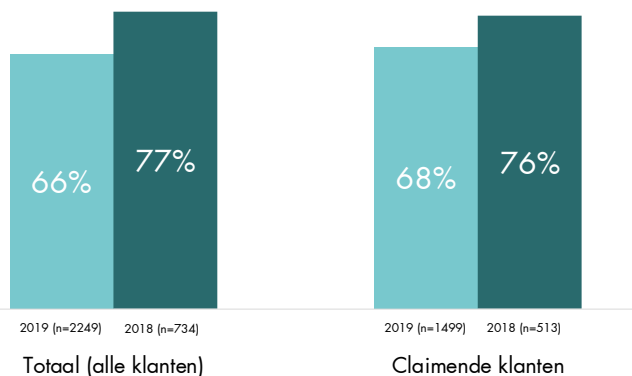
Vraag: Hoe beoordeelt u de dienstverlening als geheel? U kunt een rapportcijfer van 1 tot en met 10 geven. U geeft een 10 als u zeer tevreden bent en een 1 als u zeer ontevreden bent.

Basis: alle respondenten.

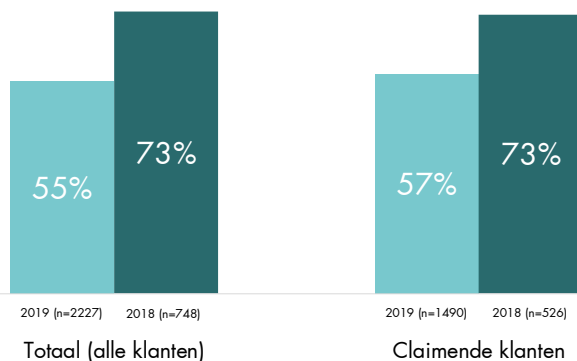
## Zilveren Kruis vindt mij als klant belangrijk



## Ik vind dat Zilveren Kruis mij klantvriendelijk behandelt



## Ik voel mij eerlijk behandeld door Zilveren Kruis

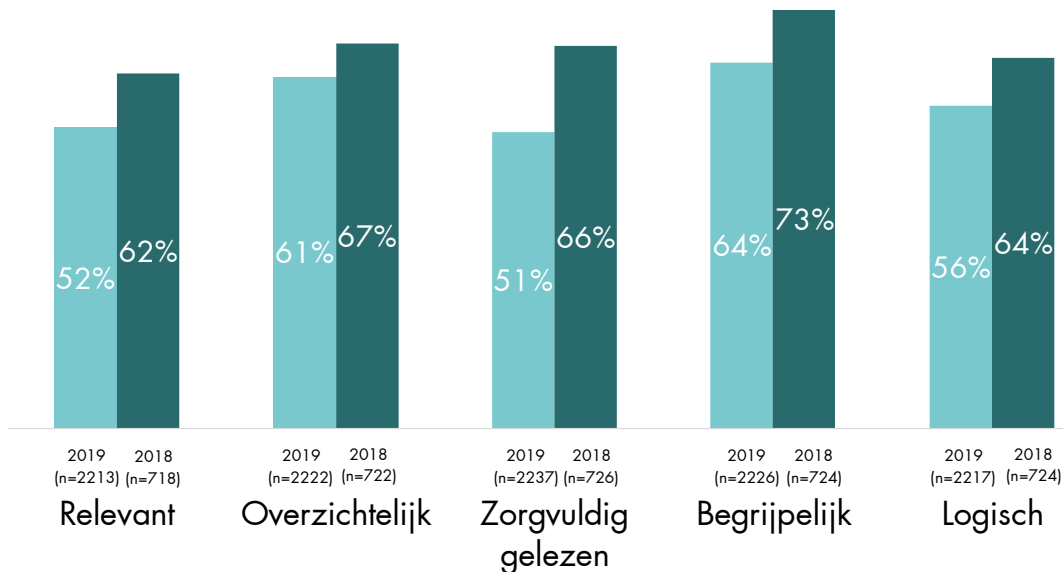


Vraag: Kunt u per uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent? Weergave in aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').

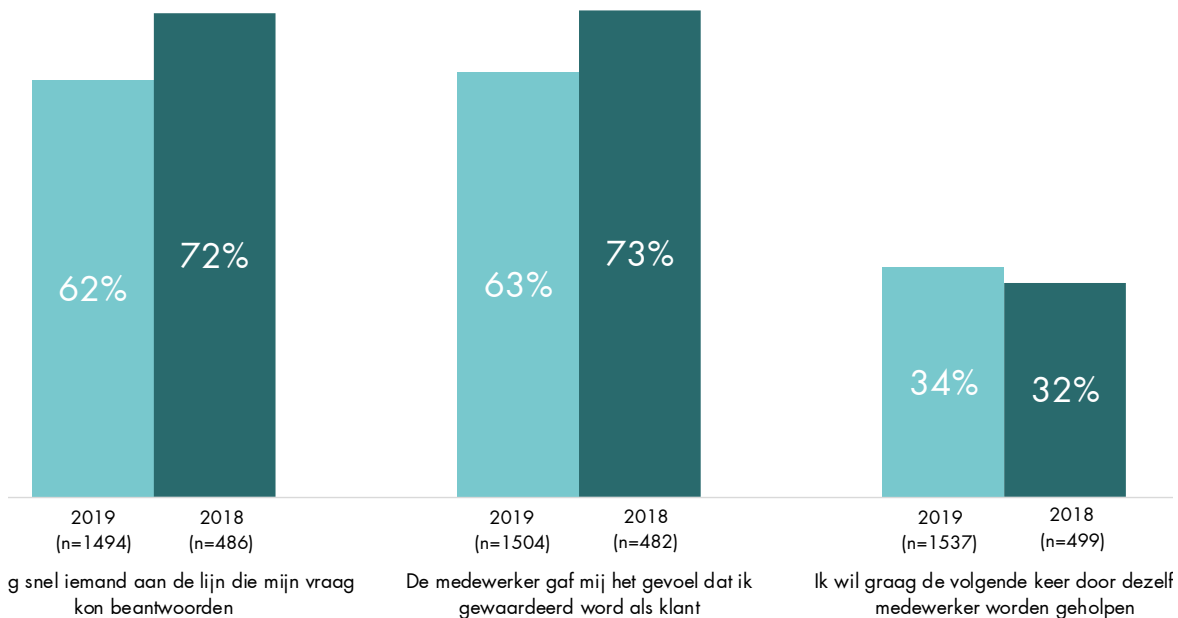
# Communicatie

## Oordeel laatste brief/ mail



Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'De schriftelijke communicatie vond ik / heb ik....'  
Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').

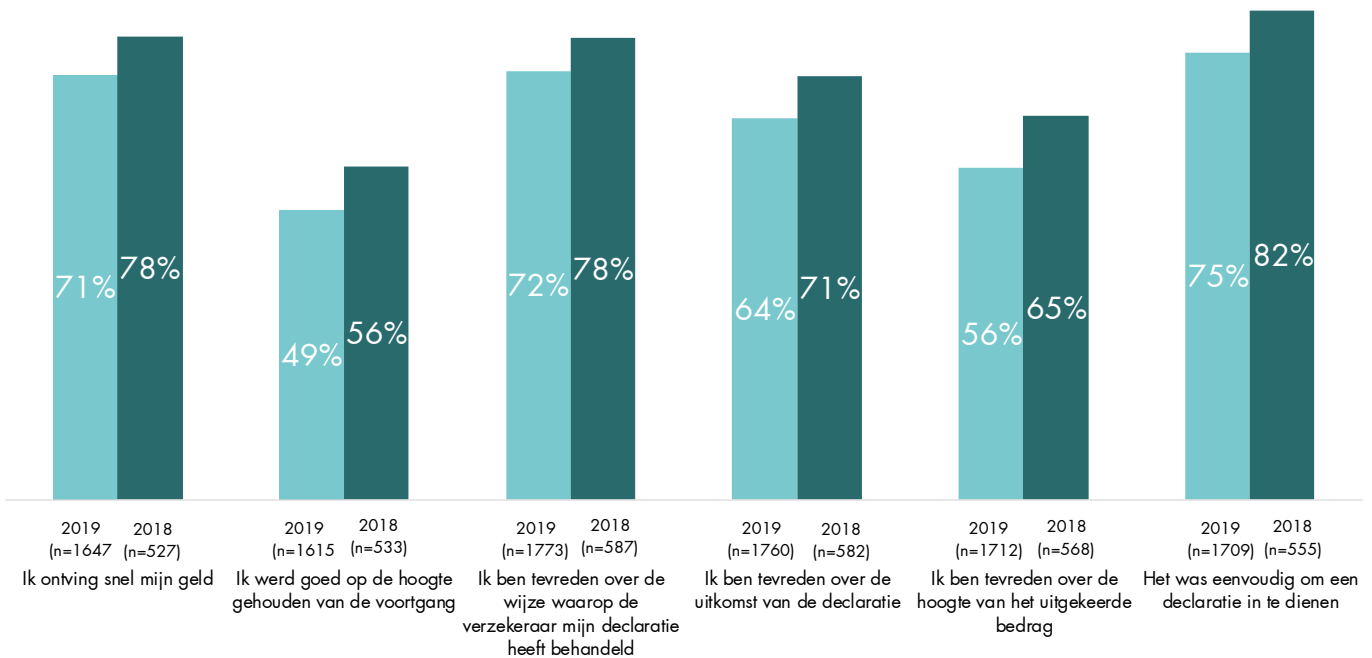
## Oordeel laatste telefoongesprek



Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'De telefonische communicatie vond ik / heb ik....'  
Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').

# Declaratie, uitkeringen en klachten

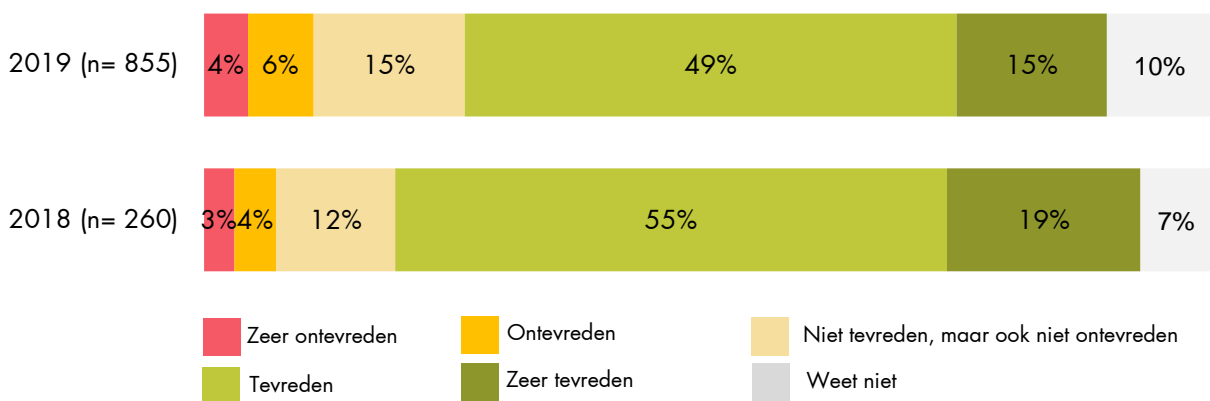
## Oordeel declareren en vergoeden



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

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').

## Oordeel klachtafhandeling



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

Basis: alle respondenten (exclusief: 'geen ervaring mee').



**SAMR**  
**MARKTVINDERS**

