

KlantenMonitor Zorgverzekeringen[®] 2020

Keurmerkrapport

Zilveren Kruis

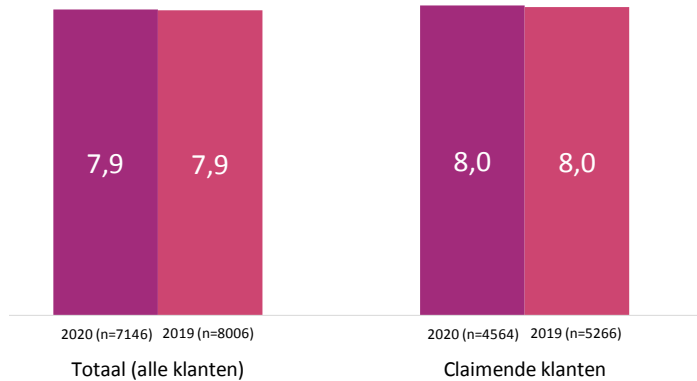
Rapport | 24 april 2020



MarketResponse
Data ▶ Insights ▶ Consultancy

Rapportcijfer en consumentenfocus

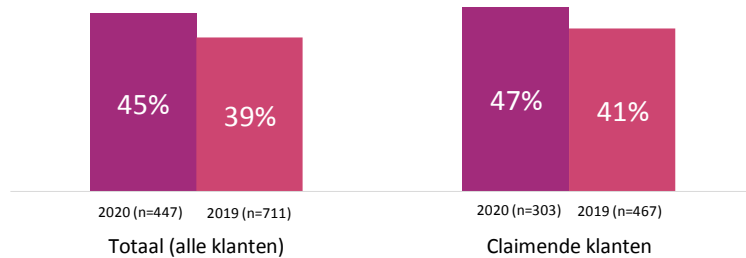
Totaaloordeel Zilveren Kruis



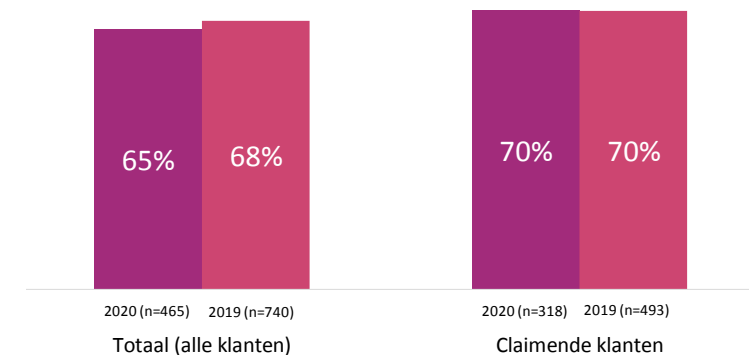
Vraag: Hoe beoordeelt u de dienstverlening als geheel? U kunt een rapportcijfer van 1 tot en met 10 geven. U geeft een 10 als u zeer tevreden bent en een 1 als u zeer ontevreden bent.

Basis: alle respondenten.

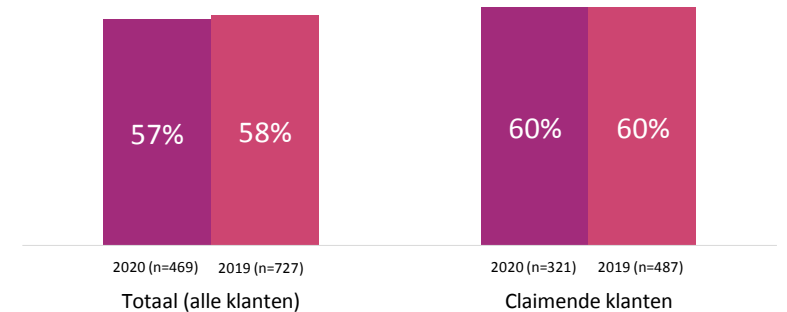
Zilveren Kruis vindt mij als klant belangrijk



Ik vind dat Zilveren Kruis mij klantvriendelijk behandelt



Ik voel me eerlijk behandeld door Zilveren Kruis



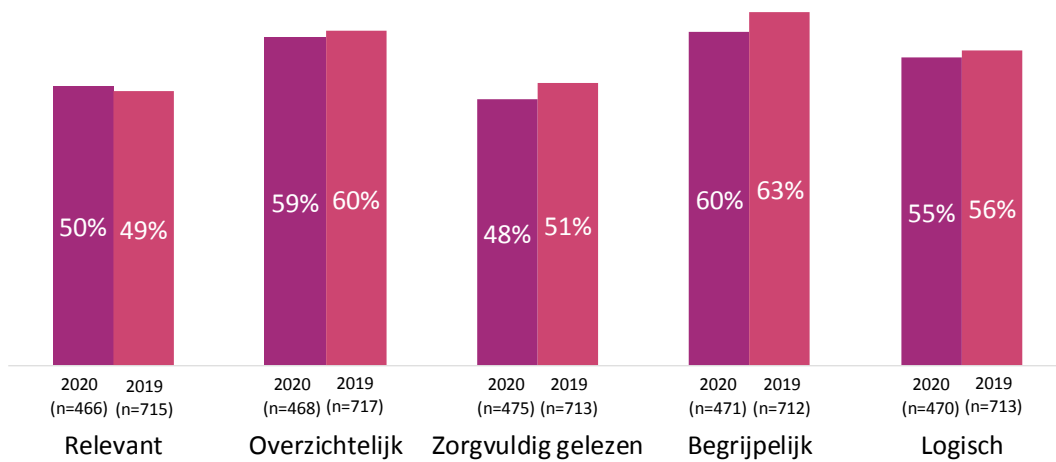
Vraag: Kunt u per uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent? Weergave in aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.

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

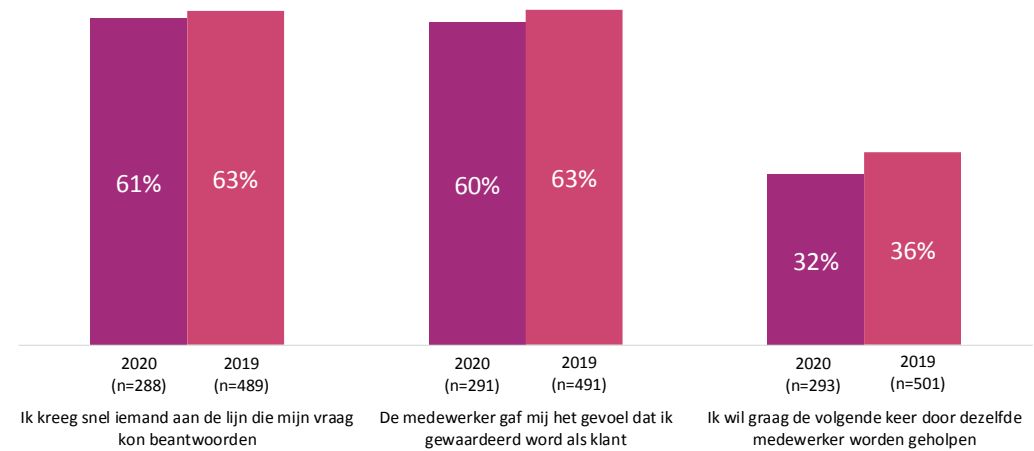


Communicatie

Oordeel laatste brief/mail



Oordeel laatste telefoongesprek



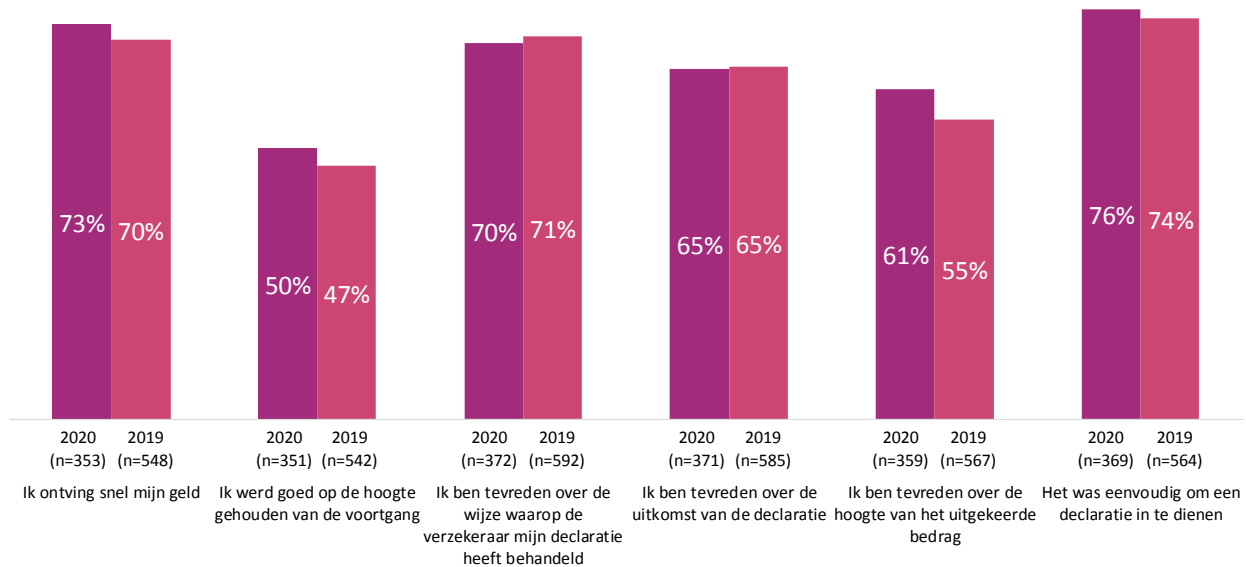
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'De schriftelijke communicatie vond ik / heb ik....' of 'De telefonische communicatie vond ik / heb ik....'

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



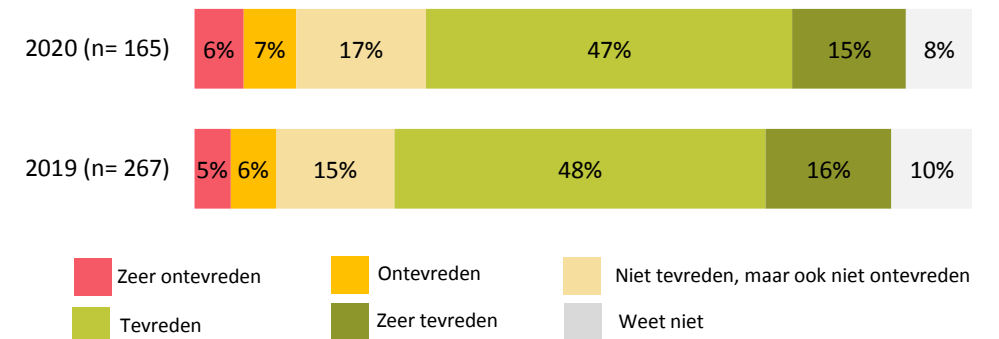
Declaratie, uitkeringen en klachten

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').





MarketResponse

Data ▶ Insights ▶ Consultancy