

Klantevredenheidsonderzoek Ditzo Zorg september 2017

Opzet onderzoek

- ✓ Periode veldwerk: 12-09-2017 t/m 1-10-2017
- ✓ Type: online onderzoek
- ✓ Uitgevoerd via MWM2, rapportage door Ditzo Marketing
- ✓ 3.198 klanten hebben de enquête ingevuld

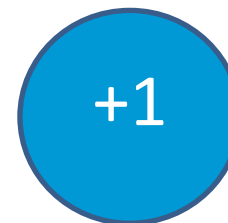
Resultaten

- ✓ Rapportcijfer
- ✓ Net Promotor Score (NPS)
- ✓ Service
- ✓ Contact
- ✓ Declaratie

Gemiddeld rapportcijfer:



NPS*:

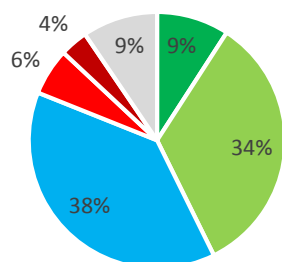


* Mate waarin klanten geneigd zijn om Ditzo aan te bevelen op een schaal van -100 tot +100

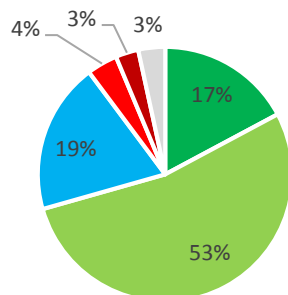
Service

Klanten vinden Ditzo klantvriendelijk en correct

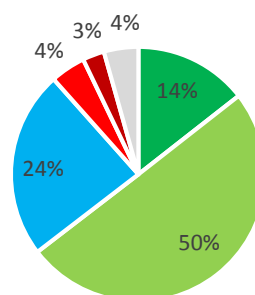
Ditzo stelt mij als klant centraal



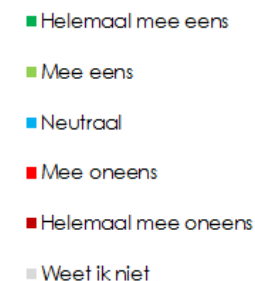
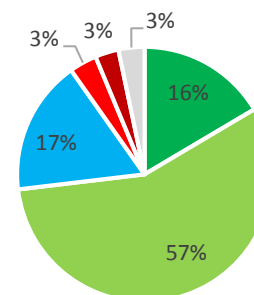
Ik vind dat Ditzo mij klantvriendelijk behandelt



Ik voel mij eerlijk behandeld door Ditzo



Ik vind dat Ditzo mij correct behandelt

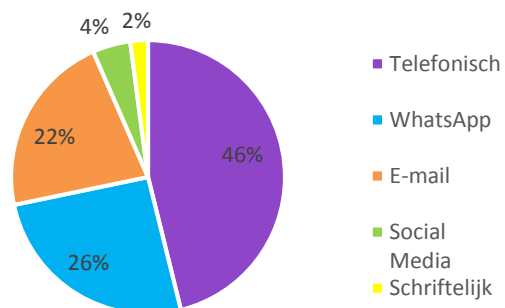


Met name op het correct behandelen van klanten (73% mee eens) en het klantvriendelijk behandelen van klanten (70% mee eens), scoort Ditzo hoog. Op het centraal stellen van de klant, kan Ditzo nog de meeste winst behalen. Bijna de helft van de klanten (47%) is neutraal of weet geen antwoord op deze vraag.

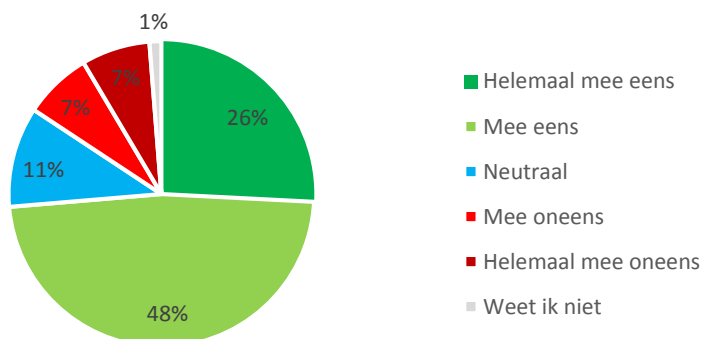
Contact

Ruim 70% is tevreden over het laatste contact met Ditzo en 74% vond het antwoord duidelijk

45% van de klanten heeft in het afgelopen half jaar contact opgenomen met Ditzo. Bijna de helft van de klanten doet dit telefonisch, de andere helft gebruikt voornamelijk WhatsApp of social media:



74% geeft aan het antwoord van Ditzo duidelijk te vinden:



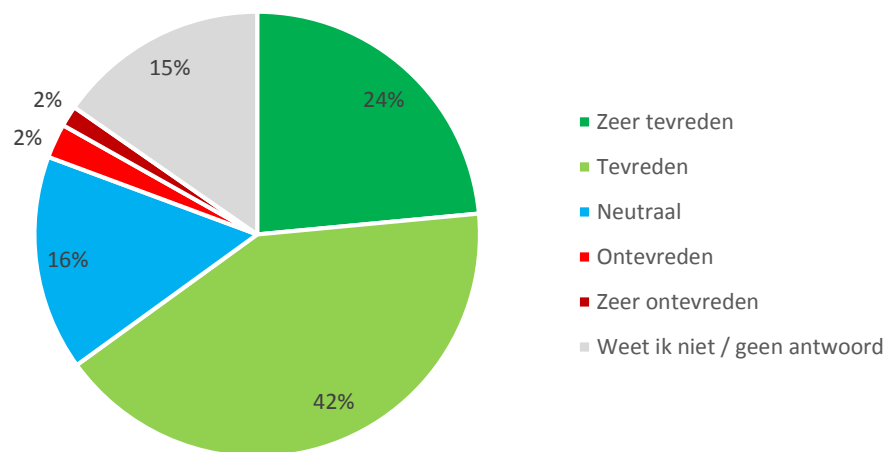
Percentage klanten dat tevreden is over het laatste contact met Ditzo:

71%

Declareren

Ruime meerderheid is tevreden over het declaratieproces, met name over het feit dat het indienen van de rekening weinig moeite kost

95% van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van zorg.



66% is tevreden over het proces van claimen en uitbetalen bij Ditzo. Slechts 4% is (zeer) ontevreden!

Klanten geven met name aan dat het indienen van de rekening (zeer) weinig moeite heeft gekost (86%). Daarna zijn klanten het meest tevreden over het snel ontvangen van geld (79% is (zeer) tevreden). Waar Ditzo zich nog het meeste op kan verbeteren, is klanten op de hoogte houden van het proces. Op dit moment is 49% tevreden en 10% ontevreden over de mate waarin ze op de hoogte worden gehouden over het declaratieproces.