

Klantevredenheidsonderzoek Ditzo Schade september 2017

Opzet onderzoek

- ✓ Periode veldwerk: 19-09-2017 t/m 1-10-2017
- ✓ Type: online onderzoek
- ✓ Uitgevoerd via MWM2, rapportage door Ditzo Marketing
- ✓ 1.051 klanten hebben de enquête ingevuld

Resultaten

- ✓ Rapportcijfer
- ✓ Net Promotor Score (NPS)
- ✓ Service
- ✓ Contact
- ✓ Schade melden

Gemiddeld rapportcijfer:



NPS*:

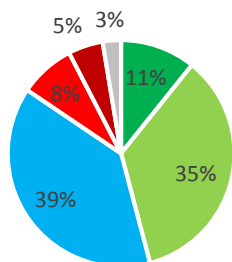


* Mate waarin klanten geneigd zijn om Ditzo aan te bevelen op een schaal van -100 tot +100

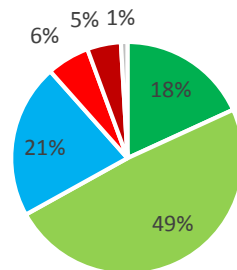
Service

Klanten vinden Ditzo met name klantvriendelijk en correct

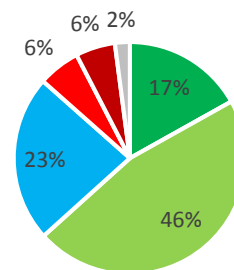
Ditzo stelt mij als klant centraal



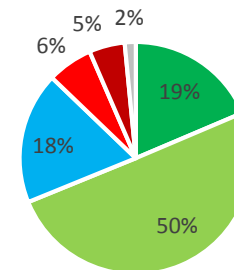
Ik vind dat Ditzo mij klantvriendelijk behandelt



Ik voel mij eerlijk behandeld door Ditzo



Ik vind dat Ditzo mij correct behandelt

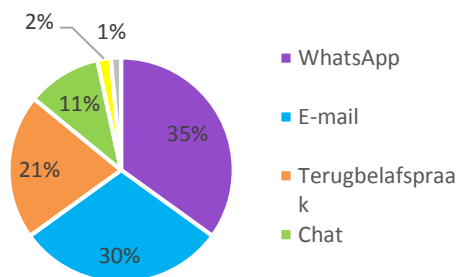


Ditzo scoort het hoogst op het correct behandelen van klanten (69% mee eens) en het klantvriendelijk behandelen van klanten (67% mee eens). Op het centraal stellen van de klant, kan Ditzo nog de meeste winst behalen. 42% van de klanten is neutraal of weet geen antwoord op deze vraag.

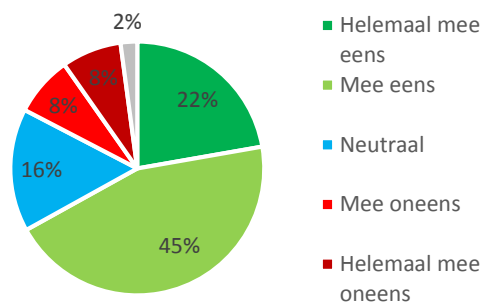
Contact

Twee derde is tevreden over het laatste contact met Ditzo en 67% vond het antwoord duidelijk

41% van de klanten heeft in het afgelopen half jaar contact opgenomen met Ditzo. Twee derde (65%) neemt contact op via WhatsApp of social media:



67% geeft aan het antwoord van Ditzo duidelijk te vinden:



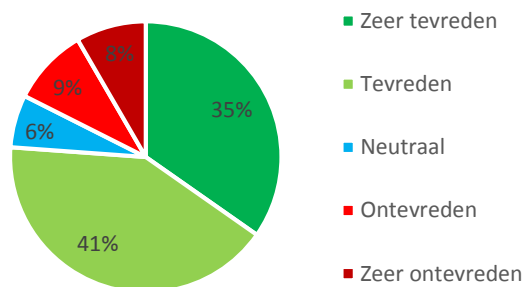
Percentage klanten dat tevreden is over het laatste contact met Ditzo:

64%

Schade melden

Ruime driekwart is tevreden over het proces van schade melden, met name over de uitkomst

28% van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar een schade gemeld of een vergoeding gekregen voor een schade.



76% is tevreden over het proces van schade melden bij Ditzo

Klanten zijn het meest tevreden over de uitkomst van de schademelding (76% is tevreden), over het snel ontvangen van geld (68% is tevreden) en over de hoogte van het vergoede bedrag (67% tevreden). Over de mate waarin klanten op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de schademelding, is 57% tevreden. Op dit laatste punt is dus de meeste winst te behalen.