

Klantevredenheidsonderzoek Ditzo Zorg oktober 2016

Opzet onderzoek

- ✓ Periode veldwerk: 14-09-2016 t/m 2-10-2016
- ✓ Type: online onderzoek
- ✓ Uitgevoerd via MWM2, rapportage door Ditzo Marketing
- ✓ 5354 klanten hebben de enquête ingevuld

Resultaten

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

Gemiddeld rapportcijfer:



NPS*:

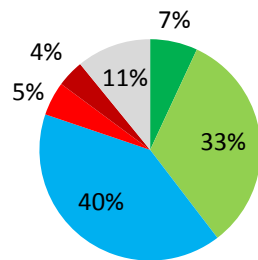


* Mate waarin klanten geneigd zijn om Ditzo aan te bevelen op een schaal van -100 tot +100

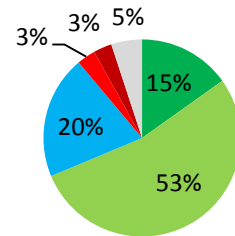
Service

Klanten vinden Ditzo klantvriendelijk en correct

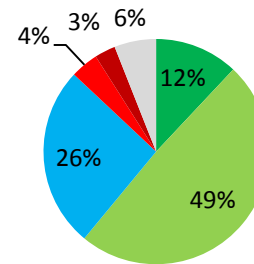
Ditzo stelt mij als klant centraal



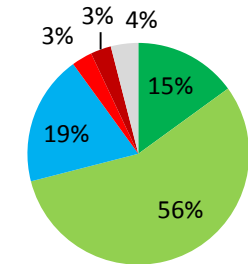
Ik vind dat Ditzo mij klantvriendelijk behandelt



Ik voel me eerlijk behandeld door Ditzo



Ik vind dat Ditzo mij correct behandelt

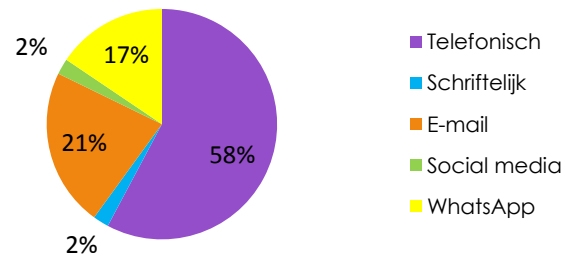


Met name op het correct behandelen van klanten (71% (zeer) mee eens) en het klantvriendelijk behandelen van klanten (68% (zeer) mee eens), scoort Ditzo hoog. Op het centraal stellen van de klant, kan Ditzo nog de meeste winst behalen. De helft van de klanten (51%) is neutraal of weet geen antwoord op deze vraag.

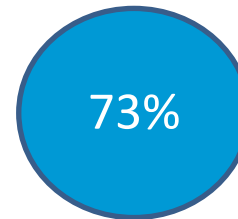
Contact

Driekwart is tevreden over het laatste contact met Ditzo en vond het duidelijk

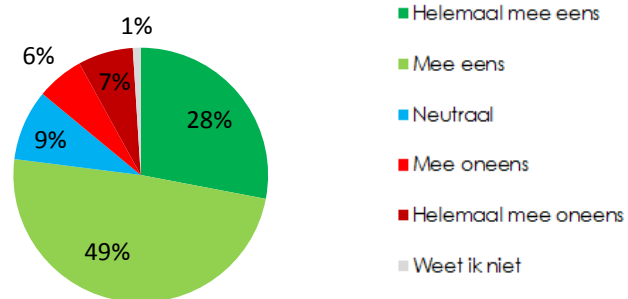
Bijna de helft van de klanten heeft in het afgelopen half jaar contact opgenomen met Ditzo. Dit gebeurde vooral telefonisch.



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



Het antwoord dat ik kreeg was duidelijk

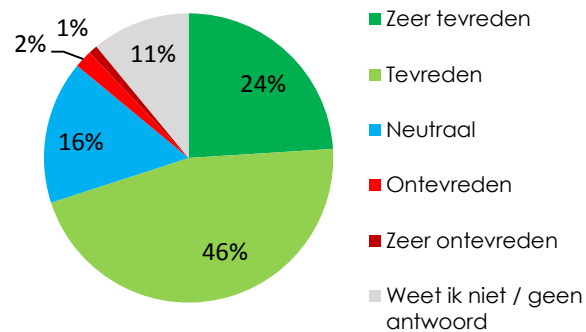


Driekwart geeft aan het antwoord van Ditzo duidelijk te vinden.

Declareren

Ruime meerderheid is tevreden over het declaratieproces, bijna niemand ontevreden

93% van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van zorg.



Een groot deel van de klanten (70%) is tevreden over het claimen en uitbetalen bij Ditzo. Slechts 3% is (zeer) ontevreden!

Klanten geven met name aan dat het indienen van de rekening (zeer) weinig moeite heeft gekost (84%). Daarna zijn klanten het meest tevreden over het snel ontvangen van geld (77% is (zeer) tevreden). Waarop Ditzo zich nog het meeste kan verbeteren, is het op de hoogte houden van het proces. Op dit moment is 48% tevreden en 10% ontevreden over de mate waarin ze op de hoogte worden gehouden over het declaratieproces.