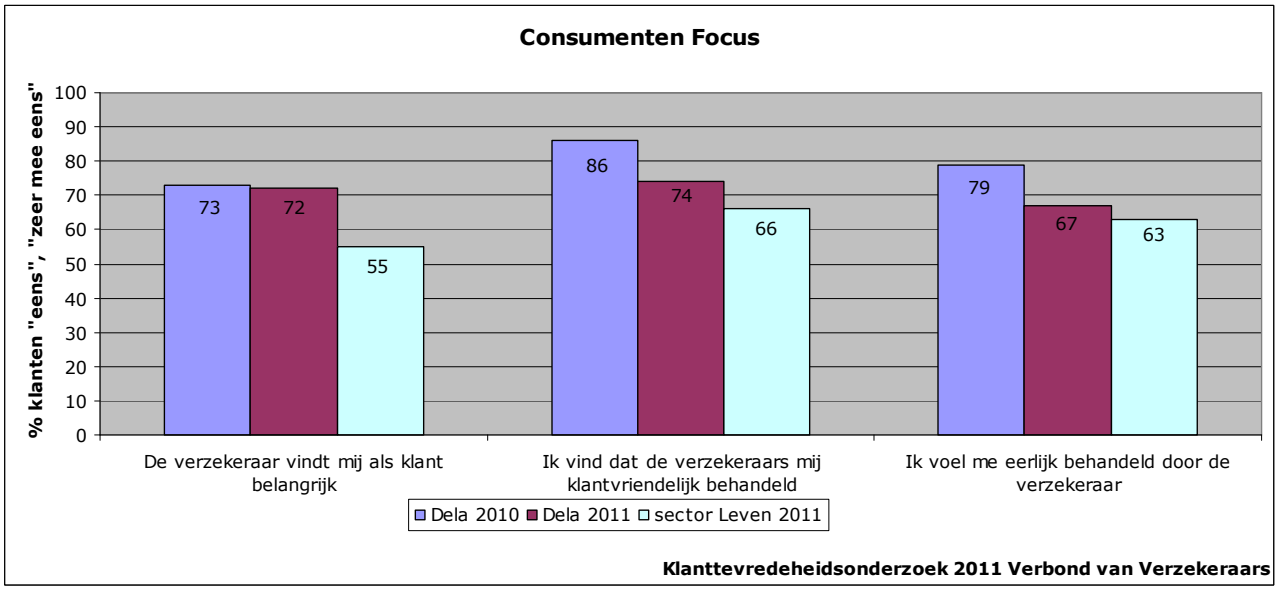
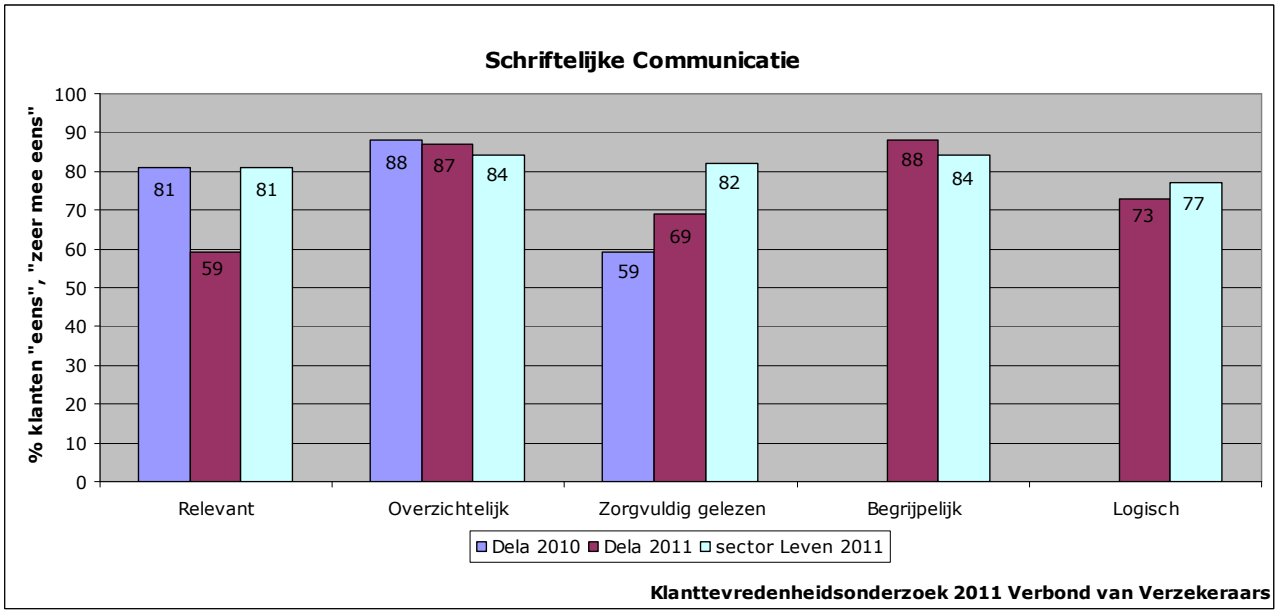
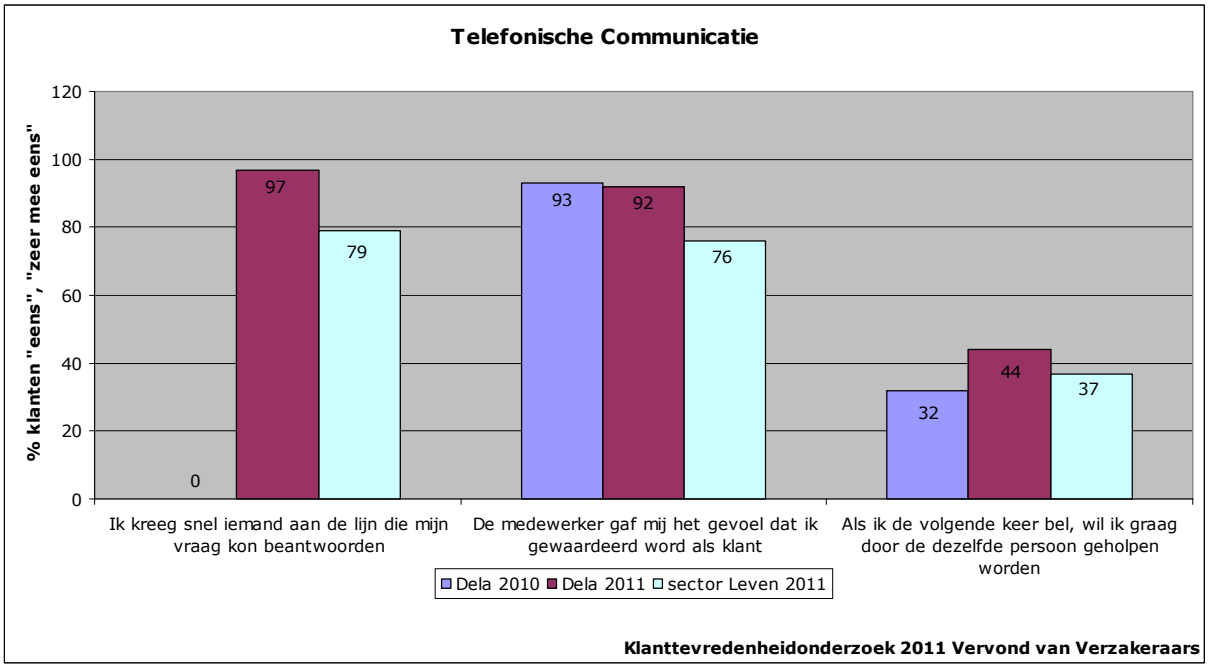
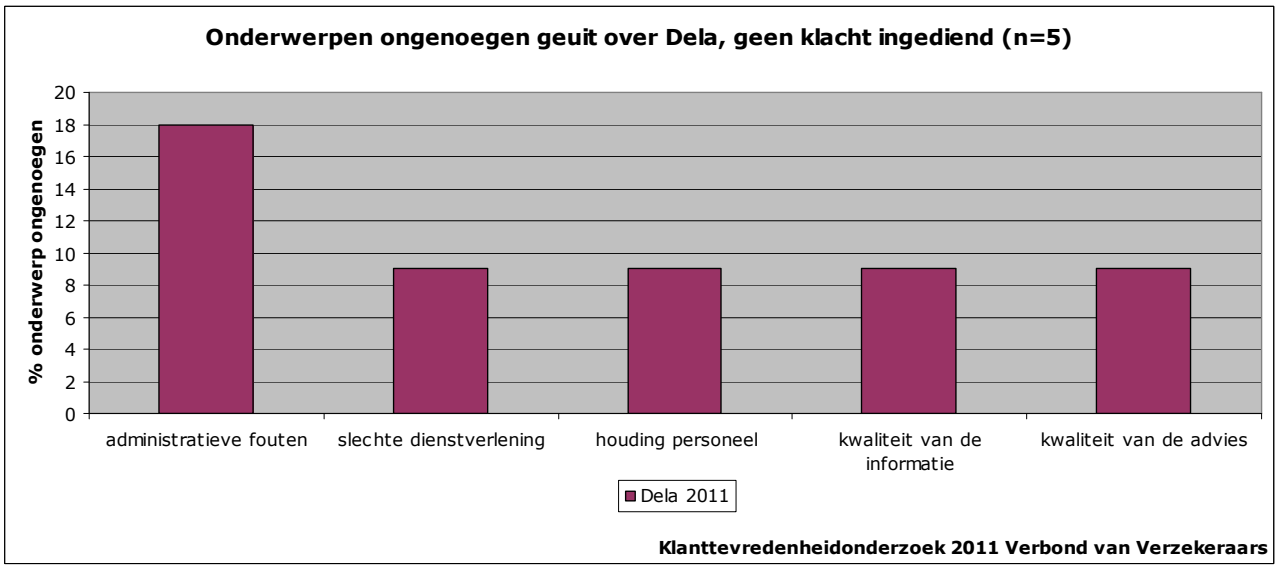

Consumenten Focus
% klanten "eens", "zeer mee eens"
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
73
72
55
86
74
66
79
67
63
De verzekeraar vindt mij als klant belangrijk
Ik vind dat de verzekeraars mij klantvriendelijk behandeld
Ik voel me eerlijk behandeld door de verzekeraar
Dela 2010
Dela 2011
sector Leven 2011
Klanttevredeheidsonderzoek 2011 Verbond van Verzekeraars


Schriftelijke Communicatie
% klanten "eens", "zeer mee eens"
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
81
59
81
88
87
84
59
69
82
88
84
73
77
Relevant
Overzichtelijk
Zorgvuldig gelezen
Begrijpelijk
Logisch
Dela 2010
Dela 2011
sector Leven 2011
Klanttevredenheidsonderzoek 2011 Verbond van Verzekeraars


Telefonische Communicatie
% klanten "eens", "zeer mee eens"
120
100
80
60
40
20
0
0
97
79
93
92
76
32
44
37
Ik kreeg snel iemand aan de lijn die mijn vraag kon beantwoorden
De medewerker gaf mij het gevoel dat ik gewaardeerd word als klant
Als ik de volgende keer bel, wil ik graag door de dezelfde persoon geholpen worden
Dela 2010
Dela 2011
sector Leven 2011
Klanttevredenheidonderzoek 2011 Vervond van Verzakeraars


Onderwerpen ongenoegen geuit over Dela, geen klacht ingediend (n=5)
% onderwerp ongenoegen
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
administratieve fouten
slechte dienstverlening
houding personeel
kwaliteit van de informatie
kwaliteit van de advies
Dela 2011
Klanttevredenheidonderzoek 2011 Verbond van Verzekeraars