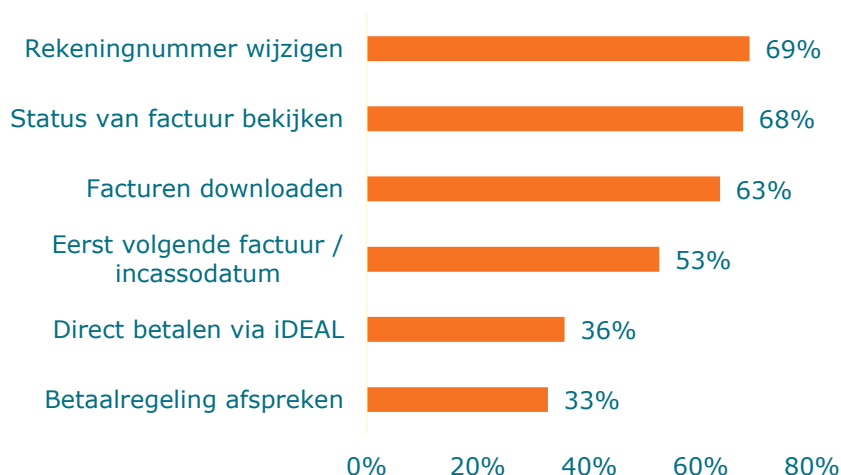


Onderzoek betalingen

We hebben het Coöperatiepanel gevraagd hoe zij omgaan met periodieke betalingen en hoe DELA het informeren en de duidelijkheid rondom betalingen kan verbeteren.

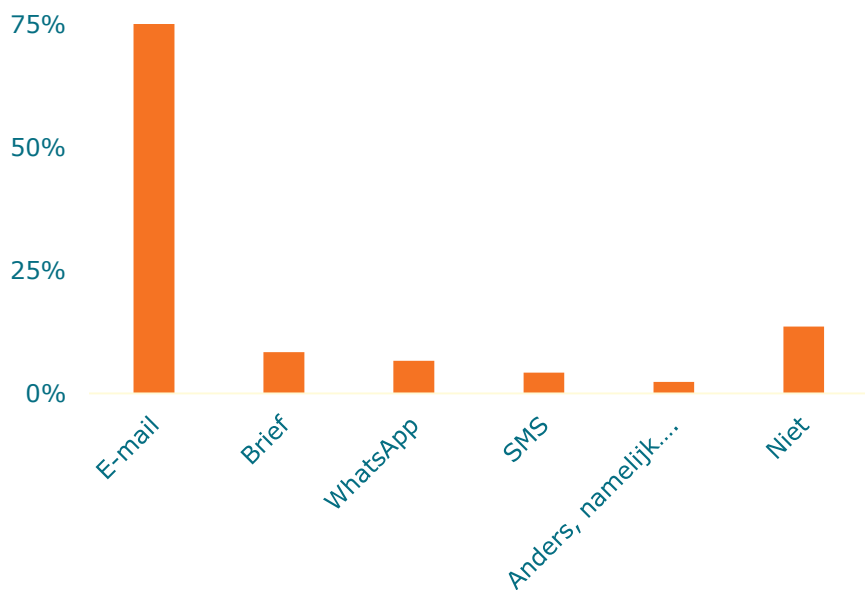
Zelf regelen in Mijn DELA



Bijna vier op de vijf leden (78%) van het Coöperatiepanel zijn positief om via Mijn DELA inzicht te hebben in de verzekeringen en om zelf diverse aspecten rondom betalingen te kunnen regelen.

Zij willen vooral in Mijn DELA het rekeningnummer wijzigen, de status van de factuur bekijken en de facturen downloaden.

Informeren over factuur via



Eén op de zeven leden (14%) hoeft geen bericht als er een nieuwe factuur klaar staat in Mijn DELA.

Driekwart krijgt het liefste via e-mail een bericht als er een factuur klaar staat. SMS en WhatsApp zijn hiervoor minder populair.

De resultaten van het onderzoek helpen coöperatie DELA om meer inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van onze leden rondom betalen. Hiermee gaan we het traject rondom betalingen verbeteren.