

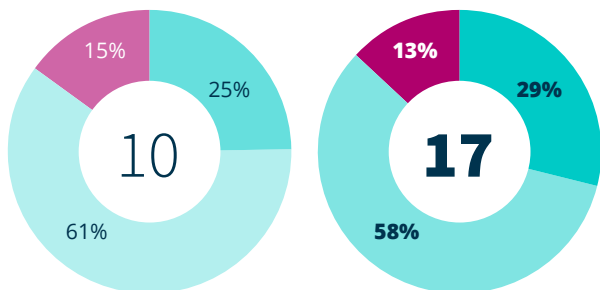


# Interpolis ZorgActief

## Factsheet

### NPS

(aanbevelen)



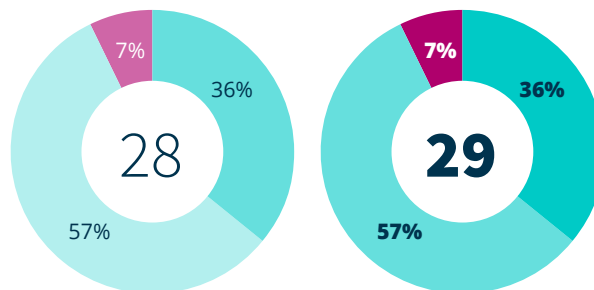
2020

2021

- Promoters (9-10)
- Passives (7-8)
- Detractors (0-6)

### NTS

(vertrouwen)



2020

2021

- Alle vertrouwen (9-10)
- Redelijk vertrouwen (7-8)
- Weinig vertrouwen (0-6)

### Algemene oordelen

(gemiddelde)

	2020	2021
Dienstverlening:	8,1	<b>8,2</b>
Premie:	7,1	<b>7,0</b>
Verzekering zelf:	7,6	<b>7,6</b>

### Oordelen processen

(gemiddelde)

	2020	2021
Polisdocumenten:	8,0	<b>8,1</b>
Indienen declaraties:	8,3	<b>8,4</b>
Afhandelen declaraties:	8,4	<b>8,4</b>
Mutatieverwerking:	8,1	<b>8,3</b>
Informatievoorziening:	7,7	<b>7,8</b>
Algemene website:	7,8	<b>7,9</b>
Mijn omgeving:	7,9	<b>8,0</b>
App:	8,0	<b>8,0</b>
Telefonisch contact:	8,2	<b>8,3</b>
E-mail contact	8,0	<b>8,0</b>
Whatsapp contact		<b>7,5</b>
Chatcontact		<b>7,7</b>

### Toekomstintentie

(top 2% (zeer) waarschijnlijk wel)

	2020	2021
Klant blijven:	82%	<b>87%</b>
Heroriënteren:	41%	<b>32%</b>

KlantenMonitor Zorgverzekeringen® 2021

**NPS:**

Net Promotor Score In welke mate zou je Interpolis aanbevelen aan vrienden/ familie of bekenden?

**NTS:**

Net Trust Score: Hoeveel vertrouwen heb je momenteel in de verzekeringsmaatschappij waar je deze verzekering hebt afgesloten?

**Algemene oordelen:**

Mening van klanten over de dienstverlening, premie en de verzekering zelf. Uitgedrukt in een gemiddeld cijfer.

**Oordelen processen:**

Mening van klanten over specifieke processen. Uitgedrukt in een gemiddeld cijfer.

**Toekomstintentie:**

De klant wordt bevraagd op zijn/haar intentie op heroriënteren en zijn/haar intentie om klant te blijven.