

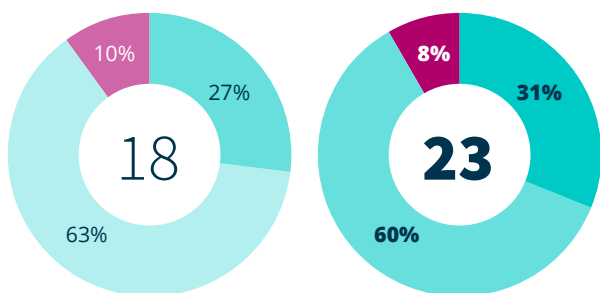


Interpolis ZorgCompact

Factsheet

NPS

(aanbevelen)



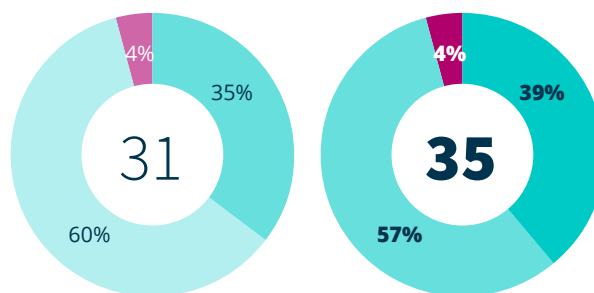
2020

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:	8,2	8,3
Premie:	7,8	7,7
Verzekering zelf:	7,8	7,8

Oordelen processen

(gemiddelde)

	2020	2021
Polisdocumenten:	8,0	8,2
Indienen declaraties:	8,4	8,6
Afhandelen declaraties:	8,3	8,6
Mutatieverwerking:	8,2	8,3
Informatievoorziening:	7,8	7,9
Algemene website:	7,9	8,1
Mijn omgeving:	7,9	8,2
App:	8,1	8,3
Telefonisch contact:	8,3	8,5
E-mail contact	8,0	8,3
Whatsapp contact		8,3
Chatcontact		8,2

Toekomstintentie

(top 2% (zeer) waarschijnlijk wel)

	2020	2021
Klant blijven:	86%	86%
Heroriënteren:	52%	46%

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 bevestigd op zijn/haar intentie op heroriënteren en zijn/haar intentie om klant te blijven.