

Klanttevredenheidsrapportage ARAG Rechtsbijstand

Jaarlijks voert ARAG klanttevredenheidsonderzoek uit volgens de normen van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren.

Onderzoeksoepzet ARAG Rechtsbijstand

ARAG heeft in juni 2017 onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren door Almere Marktonderzoek Advies (AMA). Particuliere klanten (Totaal, Nieuw en Claimend) en Zakelijke klanten (Totaal) zijn per mail uitgenodigd om een online enquête in te vullen.

De klanttevredenheidscijfers van ARAG Rechtsbijstand

Klanten vertrouwen er op dat ARAG hen zo goed mogelijk helpt met de afhandeling van juridische geschillen of het voorkomen daarvan. Iedere vraag of ieder geschil opnieuw. Maar ook wanneer klanten geen geschil hebben, willen wij weten hoe klanten onze dienstverlening en communicatie ervaren. In deze rapportage leest u hoe onze klanten ons beoordelen.

Rapportcijfer

Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 tot 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw verzekeraar?

Doelgroep (aantal respondenten 2015 / 2016/ 2017)	2015	2016	2017
Totaal (1689 / 1710 / 1245)	7,4	7,5	7,7
Particulier totaal (1352 / 1414 / 1042)	7,5	7,6	7,7
Particulier nieuw (231 / 226 / 136)	7,2	7,2	7,7
Particulier claimend (681 / 741 / 492)	7,5	7,6	7,7
Zakelijk totaal (337 / 296 / 203)	7,0	7,1	7,3

NPS* van ARAG Rechtsbijstand

Hoe waarschijnlijk is het dat u ARAG aanbeveelt aan familie of vrienden?

	2015	2016	2017
Totaal (1666 / 1689 / 1234)	-1,3	0,4	10,2
Particulier totaal (1331 / 1397 / 1032)	2,5	4,4	13
Particulier nieuw (226 / 219 / 135)	-2,6	-2,3	10,4
Particulier claimend (673 / 733 / 488)	3,4	5,9	17,3
Zakelijk totaal (335 / 292 / 202)	-16,1	-18,5	-4,5

*De NPS score geeft inzicht in het aandeel ambassadeurs onder uw klanten, versus de neutralen en tegenstanders. De NPS heeft een minimale score van -100 (alle klanten zijn tegenstanders), en een maximale score van +100 (alle klanten zijn ambassadeurs).

NPS van de ARAG Rechtsbijstandverzekering

Hoe waarschijnlijk is het dat u een rechtsbijstandverzekering van ARAG aanbeveelt aan familie of vrienden?

	2015	2016	2017
Totaal (1563 / 1592 / 1127)	-1,2	3,6	12,0
Particulier totaal (1248 / 1322 / 948)	3,0	8,3	14,8
Particulier nieuw (205 / 205 / 125)	-0,5	-3,4	12,0
Particulier claimend (629 / 692 / 452)	3,0	10,7	18,6
Zakelijk totaal (315 / 270 / 179)	-17,8	-19,3	-2,8

Consumentenloyaliteit

Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak:

'Als ik opnieuw voor de keuze zou staan, zou ik weer kiezen voor mijn rechtsbijstandverzekering bij ARAG.'

	2015	2016	2017
Totaal (709 / 1586 / 1121)	75%	70%	79%
Particulier totaal (440 / 1316 / 943)	77%	73%	79%
Particulier nieuw (231 / 205 / 124)	78%	67%	77%
Particulier claimend (68 / 446 / 450)	77%	73%	80%
Zakelijk totaal (269 / 270 / 178)	69%	58%	78%

Consumentenfocus

Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak:

'ARAG vindt mij als klant belangrijk'

	2016	2017
Totaal (1573 / 1109)	59%	64%
Particulier totaal (1308 / 935)	62%	64%
Particulier nieuw (203 / 123)	48%	60%
Particulier claimend (685 / 446)	66%	69%
Zakelijk totaal (265 / 174)	48%	59%

Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak:

'Ik vind dat ARAG mij klantvriendelijk behandelt'

	2016	2017
Totaal (1573 / 1110)	73%	77%
Particulier totaal (1308 / 936)	74%	78%
Particulier nieuw (203 / 123)	56%	63%
Particulier claimend (685 / 447)	80%	85%
Zakelijk totaal (265 / 174)	65%	71%

.....
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak:
 'Ik voel me eerlijk behandeld door ARAG'

	2016	2017
Totaal (1573 / 1109)	68%	75%
Particulier totaal (1308 / 935)	70%	76%
Particulier nieuw (203 / 123)	47%	62%
Particulier claimend (685 / 447)	77%	82%
Zakelijk totaal (265 / 174)	59%	68%

Schriftelijke communicatie vanuit ARAG

.....
 (1) **Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak:** 'De schriftelijke communicatie vond ik/ heb ik...'

	relevant			overzichtelijk			zorgvuldig gelezen		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Klanten die (het meest recent) een <u>brief</u> hebben gelezen (50 / 136 / 86)	84%	65%	74%	76%	75%	78%	76%	72%	74%
Klanten die (het meest recent) een <u>e-mail</u> hebben gelezen (172 / 547 / 213)	78%	76%	59%	79%	81%	77%	85%	81%	65%

.....
 (2) **Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak:** 'De schriftelijke communicatie vond ik/ heb ik...'

	begrijpelijk			logisch		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Klanten die (het meest recent) een <u>brief</u> hebben gelezen (50 / 136 / 86)	76%	72%	82%	76%	68%	82%
Klanten die (het meest recent) een <u>e-mail</u> hebben gelezen (172 / 547 / 213)	81%	85%	80%	74%	79%	71%

Communicatie vanuit de klant

Aandeel klanten dat in de afgelopen zes maanden telefonisch/ schriftelijk/ per e-mail contact heeft opgenomen met ARAG (de reden maakt niet uit) – in 2017 als meervoudige vraag gesteld*

	Telefonisch			Schriftelijk			Per e-mail		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Totaal (1532 / 1554 / 1097)	37%	38%	27%	3%	3%	3%	20%	20%	18%
Particulier totaal (1224 / 1296 / 924)	37%	38%	27%	3%	3%	3%	21%	20%	18%
Particulier nieuw (201 / 199 / 121)	26%	26%	35%	0%	2%	1%	6%	9%	19%
Particulier claimend (615 / 680 / 444)	51%	50%	33%	5%	4%	5%	29%	27%	24%
Zakelijk totaal (308 / 258 / 173)	36%	33%	27%	2%	4%	2%	19%	23%	19%

* Indien respondenten in 2017 contact hebben gezocht deden zij dit gemiddeld op 1,4 manieren (combinatie van telefonisch, schriftelijk en / of e-mail).

Aandeel klanten dat in de afgelopen zes maanden contact heeft opgenomen met ARAG en het laatste contact (zeer) goed beoordeelt

	2015	2016	2017*
Totaal (912 / 947 / 524)	80%	77%	84%
Particulier totaal (737 / 792 / 442)	81%	79%	85%
Particulier nieuw (63 / 73 / 66)	86%	77%	86%
Particulier claimend (518 / 553 / 271)	81%	80%	87%
Zakelijk totaal (175 / 155 / 82)	73%	69%	78%

* in 2017 is de tevredenheid per kanaal gevraagd (hierdoor is het oordeel niet gebaseerd op het aantal respondenten maar het aantal contactkanalen dat men heeft gebruikt)

Aandeel klanten dat in de afgelopen zes maanden contact heeft opgenomen met ARAG en het laatste contact (zeer) goed beoordeelt

	Telefonisch contact	Schriftelijk contact	E-mail contact
	2017	2017	2017
Totaal (297 / 31 / 196)	85%	81%	84%
Particulier totaal (250 / 28 / 164)	86%	86%	84%
Particulier nieuw (42 / 23)	88%	-*	83%
Particulier claimend (144 / 23 / 104)	88%	91%	86%
Zakelijk totaal (47 / / 32)	77%	-*	84%

* aantal respondenten is te klein

Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de stellingen over het laatste telefonische contact met ARAG (560 / 577 / 297)

	2015	2016	2017
Ik kreeg snel iemand aan de lijn die mijn vraag kon beantwoorden	79%	80%	84%
De medewerker gaf mij het gevoel dat ik gewaardeerd word als klant	74%	75%	78%
Als ik de volgende keer bel, wil ik graag door dezelfde persoon geholpen worden	54%	49%	49%

Het aankoopproces

Aandeel klanten dat het gehele aankoopproces van de rechtsbijstandverzekering bij ARAG als (zeer) goed beoordeelt

	2015	2017
Particulier Polis Nieuw (231 / 120)	71%	86%

Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met verschillende aspecten van het aankoopproces (201 / 118)

	2015	2017
Het afsluiten van een rechtsbijstandverzekering kostte weinig tijd	79%	88%
De administratieve afhandeling was eenvoudig	77%	87%
De informatie die ik kreeg was duidelijk	74%	84%
Ik ben tevreden over de informatie van mijn verzekeraar/ tussenpersoon/ vergelijkingssite/ bank/ werkgever over mijn verzekering	70%	75%

Oordeel van de nieuwe klanten over specifieke uitspraken over de informatie die zij hebben ontvangen over hun verzekering (2017:117)

	Ja	Nee	Niet gelezen	Niet ontvangen	Weet niet
	2017	2017	2017	2017	2017
Ik ben tevreden over de informatie wat wel en wat niet verzekerd is (117)	68%	10%	9%	3%	10%
Ik ben tevreden over de informatie over de gevolgen van het onjuist invullen van aanvraag-/schadeformulieren (117)	48%	6%	21%	5%	21%

Adviseur

Aandeel klanten dat een (zeer) goed algemeen oordeel geeft over de adviseur/ tussenpersoon (1230 / 862 respondenten bij wie een adviseur/ tussenpersoon betrokken is geweest bij de aanschaf van de rechtsbijstandverzekering)

	2015	2017
Adviseur van de verzekeringsmaatschappij (38 / 114)	79%	59%
Tussenpersoon (1012 / 656)	81%	85%
Adviseur van een bank (180 / 92)	57%	65%

Aandeel klanten waar bij de aanschaf van hun rechtsbijstandverzekering een adviseur betrokken is geweest, dat het (helemaal) eens is met de volgende stellingen:

	Adviseur van de verzekeringsmaatschappij		Tussenpersoon		Adviseur van de bank	
	2015 (38 resp)	2017 (110 resp)	2015 (1012 resp)	2017 (648 resp)	2015 (180 resp)	2017 (104 resp)
De adviseur/ tussenpersoon kon zich goed in mijn situatie verplaatsen	68%	54%	77%	80%	53%	53%
Ik kon makkelijk zaken doen met de adviseur/tussenpersoon	74%	56%	80%	85%	57%	62%
Ik voelde me eerlijk behandeld door de adviseur/tussenpersoon	79%	60%	78%	83%	54%	61%
De adviseur/ tussenpersoon gaf mij een goed advies	74%	53%	76%	80%	53%	62%

Hoe waarschijnlijk is het dat u uw adviseur aanbeveelt aan familie of vrienden?

	Adviseur van de verzekeringsmaatschappij		Tussenpersoon		Adviseur van de bank	
	2015 (38 resp)	2017 (110 resp)	2015 (1010 resp)	2017 (647 resp)	2015 (180 resp)	2017 (89 resp)
Hoe waarschijnlijk is het dat u uw adviseur/ tussenpersoon aanbeveelt aan familie of vrienden? (NPS)	18,4	-11,8	9,1	18,4	-28,9	-12,8

Het claimproces

.....
Aandeel klanten die recent een schade hebben geclaimd en een (zeer) goed algemeen oordeel hebben over het claimproces
.....

	2015	2017	
	Totaal (637 resp)	Particulier (437 resp)	Zakelijk (54 resp)
Claimende klanten	79%	73%	54%

.....
Aandeel claimende klanten dat het (helemaal) eens is met verschillende uitspraken over het proces van claimen en de behandeling van hun zaak (637 / 482)
.....

	2015	2017	
	Totaal (637 resp)	Particulier (430 resp)	Zakelijk (52 resp)
Ik werd goed op de hoogte gehouden over de voortgang	80%	78%	62%
Ik ben tevreden over de wijze waarop de verzekeraar mijn claim heeft behandeld	82%	78%	56%
Ik ben tevreden over de uitkomst van de claim	74%	71%	48%
Het was eenvoudig om een claim in te dienen	77%	74%	54%

Met deze rapportage heeft u inzicht gekregen in onze klanttevredenheid. Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage? Neem dan contact met ons op via communicatie@arag.nl.