



# **KLANTTEVREDENHEID 2018**

## **FBTO**

Rapport KlantenMonitor Schadeverzekeringen | november 2018

# OVER HET ONDERZOEK

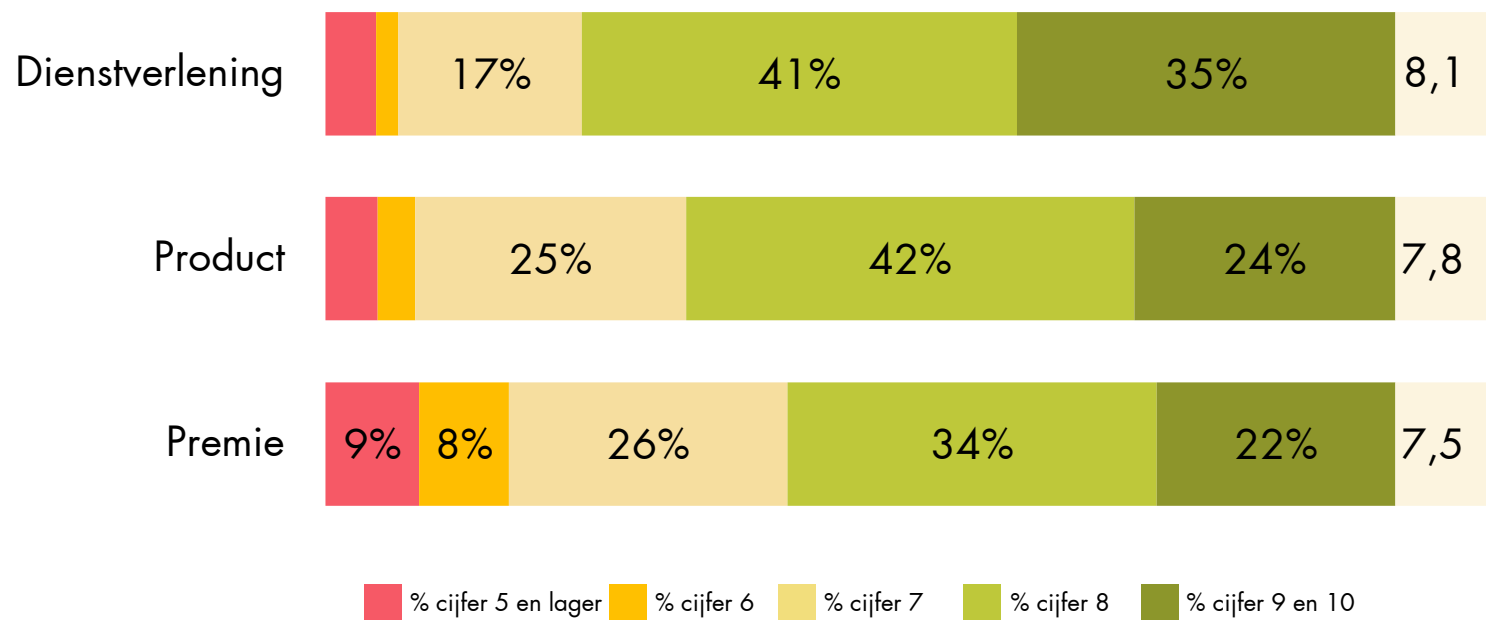
Voor u liggen de resultaten van KlantenMonitor Schadeverzekeringen voor FBTO. Met KlantenMonitor Schadeverzekeringen brengen we de tevredenheid en loyaliteit van verzekerden in kaart.

De doelgroep voor het onderzoek bestaat uit particulier verzekerden met ten minste een auto-, woonhuis-, reis- of rechtsbijstandverzekering. Deze verzekerden zijn per email benaderd hun oordeel te geven over FBTO. De steekproef waarover we rapporteren bestaat uit 636 respondenten.

Om een goede afspiegeling te hebben van het klantenbestand van FBTO is het profiel van de respondenten die de vragenlijst invulden, vergeleken met die van het gehele klantenbestand. Waar nodig zijn de resultaten herwogen om een goede afspiegeling van de doelgroep te krijgen. De hier getoonde resultaten vormen zodoende een goede afspiegeling van de mening van de particuliere FBTO schadeklant.

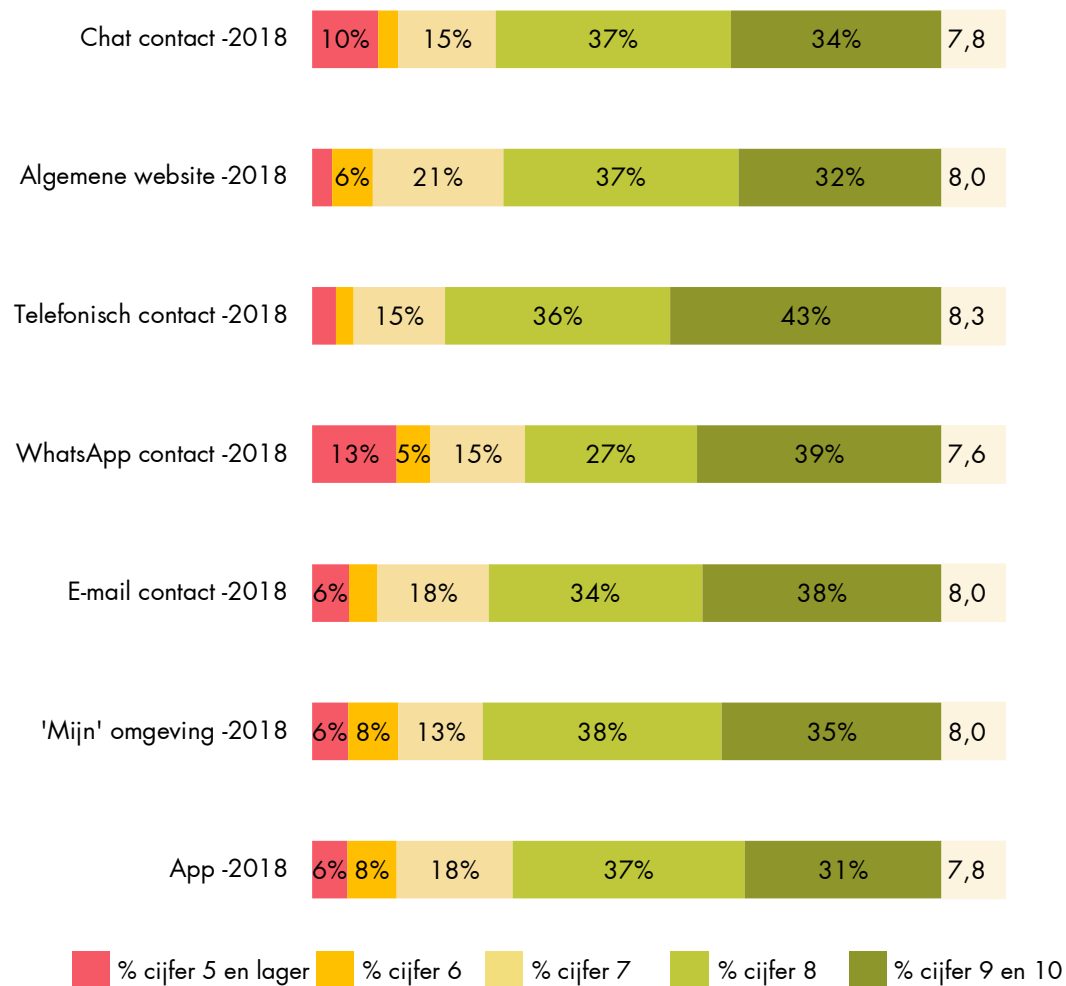


# EINDOORDELEN



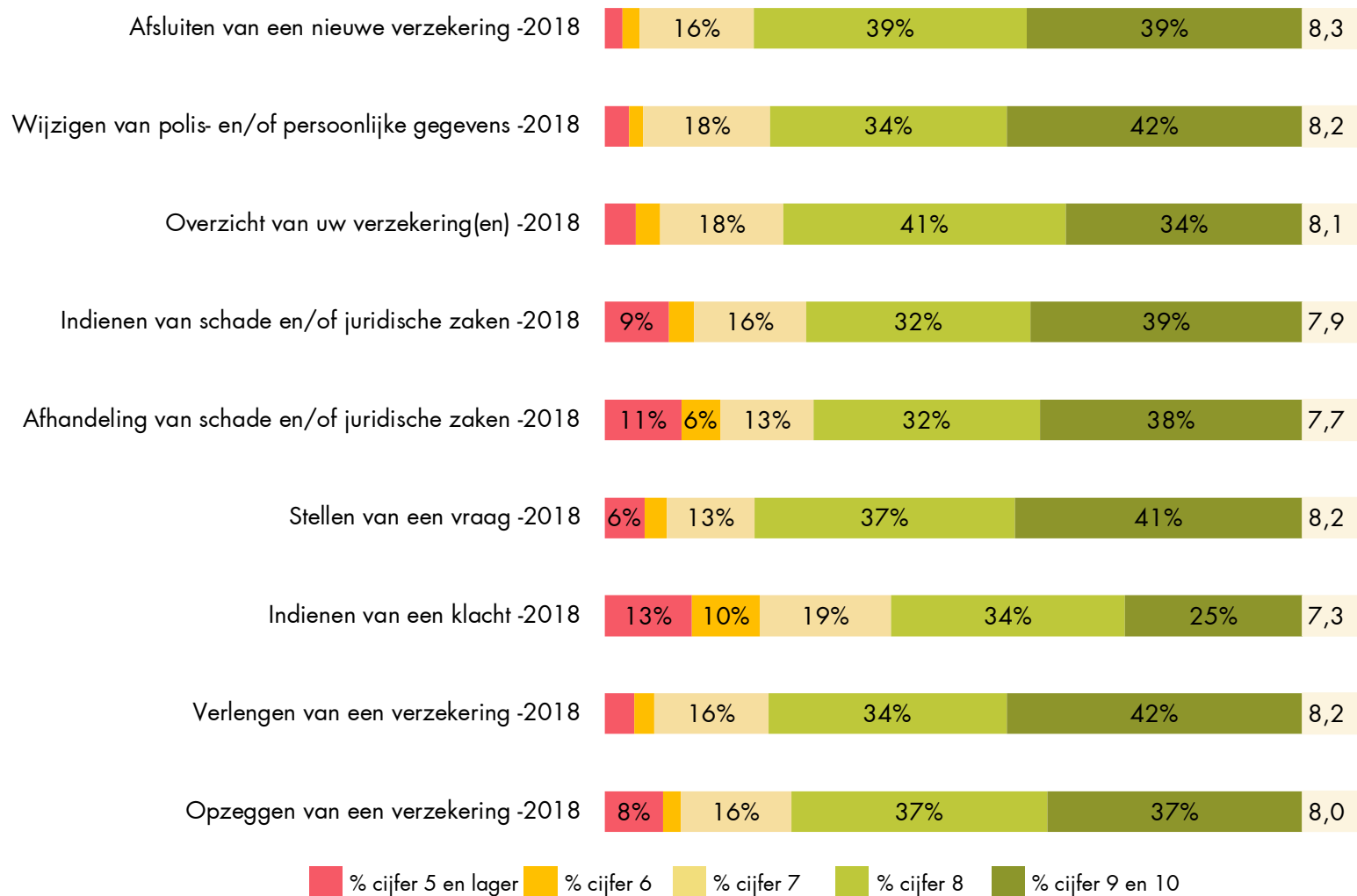
Vraag: Hoe beoordeelt u FBTO op de volgende onderwerpen?  
Basis: alle respondenten

# BEOORDELING KLANTCONTACTEN



Vraag: Op basis van uw ervaring in de afgelopen 12 maanden, hoe beoordeelt u FBTO op de volgende onderwerpen?  
Basis: Iedereen die in de afgelopen 12 maanden ervaring had met het betreffende onderwerp.

# BEOORDELING KLANTPROCESSEN



Vraag: Op basis van uw ervaring in de afgelopen 12 maanden, hoe beoordeelt u <verzekeraar> op de volgende momenten?  
 Basis: Iedereen die in de afgelopen 12 maanden ervaring had met het betroffen proces.

# Onderzoek in vogelvlucht

## Methodes

Kwantitatief online onderzoek. Verzekerden uit het eigen klantenbestand hebben een uitnodigingsmail ontvangen met de link naar de vragenlijst. Na een week is een reminder verzonden.

---

## Doelgroep en steekproef

De doelgroep bestond uit particuliere verzekerden van FBTO met ten minste één van de volgende particuliere verzekeringen: auto-, woonhuis- (opstal of inboedel), reis- of rechtsbijstandverzekering. Het gaat om actuele hoofdverzekerden in de leeftijd van 18 – 79 jaar (peildatum 1-07-2018). Als steekproefbestand is gebruik gemaakt van klantbestanden.

---

## Respons

Netto hebben 636 klanten deelgenomen.

---

## Veldwerk

Het veldwerk heeft plaatsgevonden vanaf 18 september tot en met 9 oktober 2018. De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg: 6:51 minuten