

klanttevredenheidsonderzoek HEMA Schadeverzekeringen 2021

hoger rapportcijfer

klanten van HEMA schadeverzekeringen zijn elk jaar meer tevreden over onze dienstverlening. Dit jaar scoren we zelfs een 8.0 (t.o.v. 7.8 in 2020)! Hetzelfde cijfer krijgen we voor de prijs- en voor de dekking en voorwaarden van onze verzekeringen. Maar het hoogste rapportcijfer gaat naar de flexibiliteit voor het opzeggen of aanpassen van verzekeringen. Bijna 9 op de 10 klanten is dan ook van plan om te blijven.

rapportcijfer
dienstverlening

8.0



helaas geen kat in het bakkie

bijna elke schadeverzekering wordt beter beoordeeld dan vorig jaar. Uitzondering op de regel is onze dierenverzekering. Hoewel het gemiddelde cijfer alsnog een 7.4 is, scoort de verzekering vooral op prijs en de uitgebreidheid van de dekking een stuk lager dan voorgaande jaren.



geen gedoe

er zijn dit jaar flink meer tienen gegeven. Onze NPS-score (Net Promotor Score) is dan ook met 7 punten gegroeid tot +24. De eenvoud van het afsluiten, het gemak van zelf regelen en de snelle schadeafhandeling dragen absoluut bij aan deze score.

medaillewinnars

als we de gemiddelden optellen komt onze woonverzekering het beste uit de bus. Op de voet gevolgd door de Aansprakelijkheidsverzekering. De podiumplaatsen voor onze services gaan naar:



online polis-
map



website



telefonisch contact
bij schade

verschil van mening

er zijn opvallende verschillen in de beoordelingen. Klanten die 4+ jaar bij HEMA Schadeverzekeringen zitten geven namelijk hogere cijfers voor de dienstverlening en dekking. Terwijl nieuwe(re) klanten juist het meest tevreden zijn over de premie. Opmerkelijk is ook dat verzekerden uit de drie grote gemeenten Amsterdam, Rotterdam en Den Haag lagere cijfers geven dan klanten die ergens anders wonen.



afpraak is afspraak

het aantal contactmomenten daalde dit jaar. De klanten die ons belden bij schade geven het telefonisch contact én de deskundigheid van onze medewerkers een 7.9 (t.o.v. 7.4). Vier op de vijf verzekerden met schade is hierbij te spreken over de geboden oplossing. Voor het nakomen van afspraken krijgen we zelfs een 8.2.

minpuntje

over het contact per e-mail zijn klanten niet zo tevreden: mails blijven (te lang) onbeantwoord. Zeker 22% scoort deze service dan ook onvoldoende.

tring, tring; ik heb zeg maar een ding

we zijn alleen telefonisch bereikbaar bij schade. Toch vindt een deel van onze klanten dat zoals voorgaande jaren erg jammer. Zij worden graag telefonisch te woord gestaan bij vragen over hun producten. Aan de andere kant geven klanten juist aan dat ze de verzekering fijn vinden omdat ze eenvoudig zelf alles kunnen vinden en regelen. Vooral de jongere klanten tot 34 jaar...



87%
blijft bij HEMA
Schadeverzekeringen

53%
zeker

34%
zeer waarschijnlijk



loyale HEMA klanten

steeds meer klanten hebben een 'Meer HEMA' klantenpas. Toch is het gebruik van de pas met 6% omlaag gegaan. hema.nl wordt door onze verzekerden steeds vaker bezocht. Bijna de helft bezoekt de webshop minstens één keer per maand. 64% gaat naar de échte winkel.

maakt HEMA verzekeren leuker, beter en makkelijker?

makkelijker



beter



leuker



- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens, niet oneens

- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

"Makkelijker door online af te sluiten. Beter dan andere verzekeringen en leuker door de stapelkorting"

"Bij schademelden een goed en duidelijk contact met medewerkers"

"Tot nu toe enorm tevreden, duidelijke communicatie en facturen. Fijne stapelkorting"

"Verzekeren is niet beter of leuker. Gewoon nodig. Duidelijker zou een beter woord zijn"

"Helaas gaat alles via de pc en dat is voor iemand van 80+ niet gemakkelijk"

"Veel lezen en vooral de kleine lettertjes. Vorig jaar ging de verzekering ineens een paar € omhoog, hopelijk gebeurt dit niet elk jaar!"

onze aandachtspunten

we doen ons best elk jaar betere service te verlenen. Dat gaat niet altijd even goed. Volgend jaar stropen we de mouwen op voor deze drie verbeterpunten.

1. premie

hoewel de prijs-kwaliteit over het algemeen goed beoordeeld wordt, stijgt de premie de laatste jaren teveel voor bepaalde doelgroepen. Omdat de dekking hierin achterblijft, is het voor sommige klanten een reden om hun verzekering bij ons op te zeggen. Het vertrouwen in HEMA door de ontwikkelingen in de media spelen hierin natuurlijk ook een rol. Hier ligt zeker nog wat werk voor ons.

2. dierenverzekering

de eigen bijdrage en eigen risico bij sommige verzekeringen is te onduidelijk. Zo ook de uitgebreidheid van de dekking en de voorwaarden van onze dierenverzekering. Door de onduidelijkheid zijn steeds meer verzekerden die zorg nodig hebben voor hun hond of kat teleurgesteld in de geboden oplossing. Dit is een knelpunt. We gaan dan ook kijken hoe we deze – maar ook andere – voorwaarden kunnen verduidelijken.

3. klantcontact

ondanks de hogere beoordeling voor het contact met onze klantenservice bij schademelden missen sommige klanten de mogelijkheid om te bellen bij vragen. Ook worden mails te laat of helemaal niet beantwoord. We doen dan ook ons best om ons klantencontact komend jaar te optimaliseren. We hebben bijvoorbeeld en chatbot geregeld die veel vragen beantwoord.