

klanttevredenheidsonderzoek HEMA Zorgverzekering 2021

hogere klantwaardering

HEMA Zorgverzekering wordt op veel punten beter gewaardeerd dan voorgaande jaren. Sterker nog: we scoren zelfs een tiende hoger dan het marktgemiddelde op het gebied van Zorgverzekeringen. Vooral de betaalbare premie en afhandeling van declaraties worden als pluspunten genoemd.

rapportcijfer
dienstverlening

8.3



onderscheidend vermogen

bijna een derde van onze klanten vindt HEMA Zorgverzekering anders dan andere verzekeraars. Dit komt met name door de 10% geluiskorting die je het hele jaar door bij HEMA en op hema.nl krijgt.



90% van de verzekerden heeft een Meer HEMA klantenpas en maakt gebruik van de 10% extra geluiskorting. Het is voor velen dé reden om enthousiast te zijn over de zorgverzekering van HEMA.

medaillewinnaars

zo'n 43% van de klanten geeft de geboden oplossing van onze klantenservice een rapportcijfer 9 of 10. Andere podiumplekken gaan naar:



8.4

nakomen van
afspraken



8.2

aandacht tijdens
beantwoorden
vragen



8.2

deskundigheid
medewerker

man versus vrouw

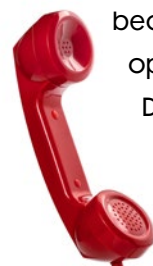
wist je dat vrouwen de dienstverlening, dekking en voorwaarden hoger beoordelen dan mannen?



we houden je niet aan een lijntje

3 op de 10 klanten nam telefonisch contact op en zijn daarover tevreden. Samen met de declaratie-app scoort dit klantcontact een 8.3.

Het contact per e-mail wordt met een 7.5 beoordeeld; 20% scoort de geboden oplossing bij e-mailcontact onvoldoende. Daar kunnen we dus nog verbeteren.



prima prijs-kwaliteit

klanten zijn nog altijd overwegend positief als het aankomt op de premie en daarmee de prijs-kwaliteitverhouding. Zeker 70% beoordeelt de premie ruim voldoende met cijfers tussen de 7 en 10. Over de beperkte vergoeding voor brillen en lenzen en de vergoeding voor fysiotherapie of tandzorg zijn klanten minder positief.

meer HEMA klantenpas

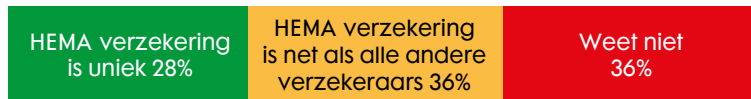
90% van de verzekerden heeft een Meer HEMA klantenpas waarbij zeker 85% gebruikmaakt van de 10% geluuskorting.



échte shopfans

klanten van HEMA zijn echte HEMA fans; zo'n 81% is minstens eens per maand bij HEMA te vinden. Het bezoek aan de échte winkels (83%) wint het onder onze verzekerden overigens van het online shoppen (66%).

Is HEMA Zorgverzekering uniek?



blijf je komend jaar klant bij HEMA Zorgverzekering?



83%

van de klanten geeft aan waarschijnlijk bij HEMA Zorgverzekering te blijven.

alle redenen om te blijven

- 63% de 10% extra geluuskorting op HEMA producten/De stapelkorting
- 50% premie
- 30% dekking van de verzekering(en)
- 27% het merk HEMA
- 16% de mogelijkheid om zaken zelf online te regelen
- 11% de dingen die ik hoorde/las over HEMA Verzekeringen
- 9% advies van familie/vrienden/bekenden
- 7% advies van een vergelijkingssite
- 7% anders

"Kosten worden simpel en snel vergoed, geen rompslomp, dus best makkelijk/leuk"

"Duidelijke informatie, lage premies, op ieder moment via computer na te slaan"

"Prima verzekering via Menzis, online declareren goed geregeld en bovenal: de 10% korting op bijna alle HEMA producten!! Mijn favoriete winkel"

"Beter dan een andere verzekering is het niet, bv brillenvergoeding valt niet in het pakket"

"De helpdesk is heel slecht bereikbaar en geven geen duidelijke adviezen. Echt niet fijn"

"Er wordt naar mijn mening zeer weinig vergoed, terwijl de premie steeds hoger wordt"

10% extra geluuskorting

voor 63% van de verzekerden is dit de belangrijkste reden om klant te worden.

"je kunt op HEMA vertrouwen"
"korting op mijn favoriete winkel!"
"alles Jip en Janneke taal"

onze aandachtspunten

sommige klanten geven bewust geen 9 of 10 omdat er volgens hen altijd wat te verbeteren valt. Daar zijn wij het mee eens. Onze top-3 verbeterpunten op een rij:

1. bereikbaarheid

het cijfer voor contact per e-mail is afgelopen jaar afgenomen. Het beantwoorden van mails duurt te lang en niet elk antwoord is even duidelijk en concreet. Omdat we zelf liever ook niet te lang wachten op duidelijkheid, gaan we goed kijken hoe we de snelheid van deze service kunnen verbeteren en hierbij ook meteen beter en duidelijker communiceren.

2. vergoedingen

de uitgebreidheid of ontbreken van bepaalde dekkingen is voor verzekerden een van de belangrijkste redenen om te wisselen van zorgverzekering. Klanten geven aan dat de dekking voor fysiotherapie te beperkt is. Ook zien zij de verlaging van 80 naar 75% dekking voor tand als beperking. Daarnaast blijft het ontbreken van een vergoeding voor bril, lenzen en alternatieve geneeskunde een knelpunt. Aan de dekkingen kunnen we helaas niet veel doen. Wel kunnen we beter uitleggen waarom we kiezen om de dekkingen op sommige gebieden te verlagen of besluiten om helemaal niet te vergoeden. Ook kunnen we klanten beter wijzen op programma's zoals SamenGezond waarmee zij korting kunnen krijgen op bijvoorbeeld lenzen en brillen waardoor ze onder de streep toch voordeliger uit zijn.

3. gebruiksvriendelijkheid site en app

niet iedereen is enthousiast over de website en de (declaratie-) app. Volgens onze klanten kan dit beide een stuk gebruiksvriendelijker. Komend jaar zullen we dan ook gaan werken aan het vereenvoudigen van de navigatie in de polismap en het verbeteren van de zoekfunctie. En als we dan toch bezig zijn zullen we de informatie over de vergoedingen op de website ook makkelijker vindbaar maken: 1+1=3.