



klanttevredenheids- onderzoek HEMA schadeverzekeringen 2022

klantwaardering 2022

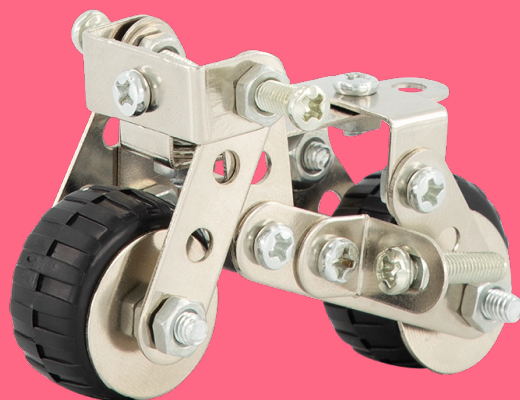
Jaarlijks laat HEMA Verzekeringen haar schadeverzekeringen door onafhankelijk onderzoeksbureau MarketResponse onderzoeken, om inzicht te krijgen in hoe de klanten deze verzekeringen beoordelen. Daarbij wordt gevraagd naar meerdere aspecten. Hoewel een fractie lager dan in 2021, kregen wij van onze klanten ook in 2022 weer mooie rapportcijfers. En natuurlijk veel nuttige informatie om mee aan de slag te gaan, zodat HEMA Verzekeringen haar schadeverzekeringen en dienstverlening nog verder kan verbeteren.

onderdeel	2022	2021
flexibiliteit m.b.t aanpassen/opzeggen verzekering	8,1	8,2
de dienstverlening als HEMA verzekeringen in geheel	7,9	8,0
de prijs van de verzekering	7,8	8,0
de dekking en de voorwaarden van de verzekering	7,7	8,0

net als in 2021 geeft 37% van de klanten de HEMA schadeverzekering een 9 of 10

De groep klanten die een 9 of 10 geven zijn met name tevreden over

- ✓ de prijs van de verzekering
- ✓ de communicatie (waaronder de voorwaarden)
- ✓ de mogelijkheid zelf online zaken te regelen
- ✓ de vriendelijke klantenservice
- ✓ de vlotte schadeafhandeling



contact

Klanten hebben contact via e-mail, chat of telefoon. Wij hebben ze gevraagd om a.d.h.v. een aantal aspecten dat contact te beoordelen. Klanten gaven hun mening over het nakomen van afspraken, de beschikbaarheid, deskundigheid van de medewerkers, de aandacht die aan het beantwoorden van de vragen is besteed en de geboden oplossing. Overall kwam het cijfer in 2022 uit op 7,4, terwijl deze in 2021 nog op 7,8 lag. We gaan hier mee aan de slag om in 2023 weer de weg naar boven te vinden.



de redenen om klant te worden

advies van
vergelijksite

5%

de dingen
die ik hoorde en las

14%

anders

5%

dekking van
verzekeringen

23%

het merk
HEMA

17%

advies van
vrienden en familie

14%

zelf zaken online
regelen

23%

de premie

51%

stapel
korting

16%



**zijn HEMA Verzekeringen goed,
bieden ze waar voor hun geld en
maakt HEMA verzekeren
makkelijker?**

onze klanten beoordeling:

- ✓ 80% van onze klanten vinden de HEMA verzekeringen goed
- ✓ 75% van onze klanten vinden dat de HEMA verzekeringen waar voor hun geld bieden
- ✓ 75% van onze klanten vinden dat HEMA verzekeringen verzekeren gemakkelijk maakt

[bekijk alle schadeverzekeringen](#)

onze top 3 actiepunten

Sommige klanten geven bewust geen 9 of 10 omdat er volgens hen altijd wat te verbeteren valt. Daar zijn wij het mee eens. En we zijn blij dat deze klanten hun inzichten met ons willen delen.

1

reactie snelheid e-mail

Klanten zijn niet altijd tevreden over de snelheid waarmee wordt gereageerd op vragen die via e-mail aan HEMA verzekeringen worden gesteld. Voor ons een belangrijk signaal. We gaan er alles aan doen om dit in 2023 te verbeteren.

2

dierenverzekering

De HEMA dierenverzekering springt er ten opzichte van de overige HEMA schadeverzekeringen niet goed uit. Er bestaat onvrede over de voorwaarden, qua dekking en duidelijkheid. We gaan onderzoeken of het mogelijk is de voorwaarden te verbeteren en te verduidelijken.

3

chatfunctie

HEMA Verzekeringen heeft onlangs een chatbot op de website geïmplementeerd. Uit het onderzoek bleek dat nog niet veel klanten gebruik maken van deze mogelijkheid. We gaan onze chatbot in 2023 verder verbeteren en onder de aandacht brengen van onze klanten. Het is een snel en handig hulpmiddel om vragen beantwoord te krijgen.