



gespecialiseerde
verzekeringen

Klanttevredenheids- rapportage Brand 2016

Klanttevredenheidsrapportage OOM Verzekeringen Brand

Alle verzekeraars die het Keurmerk Klantgericht Verzekeren voeren laten jaarlijks binnen dezelfde normen klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. De onderzoeksresultaten worden door de verzekeraars op hun eigen websites gepubliceerd. Zo kunt u cijfers van verzekeraars met elkaar vergelijken.

OOM Verzekeringen heeft in juli 2016 onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren door Nagelhout MRS en Desan. Klanten zijn online geïnterviewd naar hun ervaringen met OOM Verzekeringen.



OVER OOM VERZEKERINGEN

OOM Verzekeringen verzekert risico's die ergens anders niet of zeer moeilijk te verzekeren zijn (bijvoorbeeld horeca, mobiele verkoopkramen, strandhuisjes, mobiele ijsbanen en straatverlichting).

Omdat het om moeilijk verzekerbare risico's gaat is ons acceptatiebeleid en onze productopbouw anders dan bij de meeste reguliere brandverzekeraars. Wij verzekeren vooral zakelijke risico's maar ook particulieren kunnen bij ons terecht voor hun bijzondere risico's.

De kracht van OOM Verzekeringen is de kleinschaligheid. Dit uit zich in flexibiliteit en een persoonlijke benadering van haar klanten (verzekerden en/of assurantie tussenpersonen). OOM Verzekeringen stelt zich als doel om haar klanten te helpen op een persoonlijke en klantvriendelijke wijze.



OVER OOM VERZEKERINGEN

Hieronder vindt u de wijze waarop onze klanten ons beoordelen. Omdat sommige klanten maar zeer beperkt contact hebben met OOM Verzekeringen presenteren we de resultaten van het onderzoek exclusief de klanten die geen oordeel kunnen vormen

Rapportcijfer

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

Totaal (n=259)

7,3



Consumentenfocus

Aandeel consumenten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak

	Ik vind dat OOM Verzekeringen mij klantvriendelijk behandelt (n=188)	Ik voel mij eerlijk behandeld door OOM Verzekeringen (n=176)	Ik heb het idee dat ik door OOM als mens word behandeld, niet als nummer (n=166)
Totaal	81%	72%	71%

Schriftelijke communicatie vanuit OOM Verzekeringen

Aandeel consumenten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: De schriftelijke communicatie van OOM Verzekeringen vind ik:

	begreep ik na 1 keer lezen (n=152)	overzichtelijk (n=149)	relevant (n=148)
Totaal	88%	85%	84%



Telefonische communicatie vanuit klant (kleine steekproef)

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

	ik kreeg snel iemand aan de lijn die mijn vraag kon beantwoorden (n=50)	ik werd in het telefoongesprek vriendelijk te woord gestaan (n=50)	er werd tijdens het telefoongesprek naar mij geluisterd (n=49)	er werd in het telefoongesprek met mij meegedacht (n=48)
Totaal	92%	94%	94%	88%

Claim en uitbetaling (kleine steekproef)

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

	werd goed op de hoogte gehouden over de voortgang (n=18)	tevreden over de hoogte van de uitkering (n=15)	eenvoudig om schade in te dienen (n=23)	tevreden over uitkomst schademelding (n=17)
Totaal	67%	60%	78%	65%



Klantreacties hoge waardering

- Eén keer schade gehad en dat is goed afgehandeld. Als je vragen heb of er moet iets geregeld worden staan ze je graag te woord en helpen ze je in ieder opzicht.
- De acceptatie; het was al niet gemakkelijk om een chalet te verzekeren als jezelf in het buitenland woont, maar OOM heeft het keurig geregeld.
- Efficiënt proces, medewerker die meedenkt, zelf initiatief genomen om de verzekering te verbeteren wat ook nog geld bespaarde. Dat vind ik klasse.
- We vinden de communicatie erg prettig, onlangs ontvingen we nog een brief of er iets gewijzigd is in onze situatie, heel attent! En het prachtige magazine tijdens uw 75 jarige bestaan! Prachtig!!

Klantreacties lage waardering

- Een van de weinige verzekeringen die doelobjecten verzekert. Dat is goed. Afhandeling onduidelijk; geen bevestiging na betaling. Dat is niet goed.
- Het is goed geregeld, maar wel relatief duur.
- Site onoverzichtelijk. Betaalwijze werkt slecht. Ook de links om automatische betaling te regelen werkt niet.



Verbeteracties 2016 -2017 ⁽¹⁾

OOM Verzekeringen is blij met de algemene tevredenheid van onze klanten. Voor het komende jaar blijven we focussen op waar we goed in zijn. Maar wij zien aan de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek ook dat er nog ruimte is voor verbetering. Vooral op het gebied van schadebehandeling.

Voor 2016 / 2017 richten wij ons op de doorlooptijden bij schade. Deze worden als te lang ervaren. Dit komt vooral doordat er bij een schade vaak meerdere partijen betrokken zijn. OOM Verzekeringen gaat er actief op sturen om de reactietermijnen van de betrokken partijen te verkleinen en actiever te communiceren over de status.

Wij doen dit door:

- een beter agenderingssysteem op te zetten,
- zelf een pro actievere houding in te nemen, en
- overige processen bij schadebehandeling bekijken om te zien of daar nog veranderingen nodig zijn.



Verbeteracties 2016 -2017 ⁽²⁾

In het klanttevredenheidsonderzoek is ook een vraag opgenomen of klanten zich als mens behandeld voelen en niet als nummer. Dit jaar geeft 71% aan dat dit het geval is (in 2015: 68%). Voor OOM is dit niet hoog genoeg. Wij willen dit cijfer de komende jaren minstens naar 80% hebben. Wij doen dit door verder te gaan op de ingeslagen weg en samen met onze medewerkers continu te bekijken hoe wij het beste voor onze klanten kunnen bereiken.

