



gespecialiseerde
verzekeringen

Klanttevredenheids- rapportage Buitenland 2016

Klanttevredenheidsrapportage OOM Verzekeringen Buiteland

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 ⁽¹⁾

OOM Verzekeringen biedt verzekeringen voor Nederlanders die naar het buitenland gaan en voor buitenlanders die naar Nederland komen.

De dekking van onze ziektekostenverzekeringen is vergelijkbaar met de wettelijk verplichte Nederlandse ziektekostenverzekering (basisverzekering). Toch zijn er belangrijke verschillen. Zo zijn de Nederlandse basisverzekeraars verplicht om iedereen te accepteren. Er mogen geen uitzonderingen of beperkende voorwaarden gesteld worden. Alleen voor de aanvullende verzekeringen hebben zij deze verplichting niet. Daarvoor hoeven zij dus niet iedereen te accepteren of mogen zij beperkende voorwaarden stellen. OOM Verzekeringen biedt geen basisverzekering en heeft dus geen acceptatieplicht. Dat betekent dat wij het risico op eventueel te maken kosten beoordelen en soms ook zaken uitsluiten of personen niet accepteren. Dit acceptatiebeleid vertaalt zich ook naar ons schadeafwikkelingsbeleid. Zo onderzoeken wij bijvoorbeeld altijd of een rekening onder de dekking van de verzekering valt.



OVER OOM VERZEKERINGEN ⁽²⁾

Voor u is het goed om te weten dat onze premies uit één bedrag bestaan en leeftijdsafhankelijk zijn. Dit is anders dan de premie die mensen voor de Nederlandse ziektekostenverzekering betalen. Die bestaat uit drie bedragen. Namelijk uit (1) de premie van de basisverzekering; (2) de inkomensafhankelijke bijdrage die iedereen in Nederland betaalt via de loonbelasting en (3) de premie voor de aanvullende ziektekostenverzekering. Naast onze ziektekostenverzekering bieden wij ook een zestal schadeverzekeringen (inboedel, aansprakelijkheid, reis, annulering, ongevallen en rechtsbijstand).

De kracht van OOM Verzekeringen is de kleinschaligheid. Dit uit zich in flexibiliteit en een persoonlijke benadering van haar klanten. 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=1798)

7,9



Consumentenfocus

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

	Ik vind dat OOM Verzekeringen mij klantvriendelijk behandelt (n=1634)	Ik voel mij eerlijk behandeld door OOM Verzekeringen (n=1545)	Ik heb het idee dat ik door OOM als mens word behandeld, niet als nummer (n=1498)
Totaal	86%	78%	70%

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=1357)	overzichtelijk (n=1347)	relevant (n=1326)
Totaal	88%	92%	88%



Telefonische communicatie vanuit klant

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

	ik kreeg snel iemand aan de lijn die mijn vraag kon beantwoorden (n=408)	ik werd in het telefoongesprek vriendelijk te woord gestaan (n=418)	er werd tijdens het telefoongesprek naar mij geluisterd (n=414)	er werd in het telefoongesprek met mij meegedacht (n=402)
Totaal	86%	93%	90%	77%

Claim en uitbetaling Schade

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

	werd goed op de hoogte gehouden over de voortgang (n=97)	tevreden over de hoogte van de uitkering (n=93)	eenvoudig om schade in te dienen (n=104)	tevreden over uitkomst schademelding (n=96)
Totaal Schade	68%	66%	85%	74%



Claim en uitbetaling Zorg

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

	werd goed op de hoogte gehouden over de voortgang (n=383)	tevreden over de hoogte van de uitkering (n=380)	eenvoudig om schade in te dienen (n=404)	tevreden over uitkomst schademelding (n=389)
Totaal Zorg	61%	84%	82%	85%

Klantreacties hoge waardering

- Gemakkelijk om contact te maken met OOM. Duidelijke website met korte en bondige informatie.
- Vlotte reacties per mail op vragen - vriendelijke medewerkers - geen wachttijd bij de telefoon - kundig personeel. Weten waar ze het over hebben bij telefonische vragen. (...)
- Betoont medeleven na inschakelen van de verzekering ivm een sterfgeval. Snelle uitkering zonder al te veel vragen.
- Communicatie per email werkt snel en goed; Bij overlijden van mijn oma werd onze terugkeer naar huis meteen goed geregeld.

Klantreacties lage waardering

- Ik had graag meer verzekeringen afgesloten, maar er was geen maatwerk.
- Telefonisch contact heb ik niet als prettig ervaren, werd een beetje afgesnauwd.
- Because, you have to pay for own bills and get a refund from them.



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. Dit geldt vooral voor onze reactietermijnen en ons acceptatiebeleid. Daarnaast lezen we ook te vaak dat mensen helemaal geen antwoord van ons ontvangen op gestelde vragen via de e-mail.

Voor 2016 / 2017 gaan bekijken of we bovengenoemde punten kunnen verbeteren, wij doen dit door:

- Onderzoeken of er minder vaak wordt aangegeven dat een e-mail niet is ontvangen als we niet meer mailen vanuit info@oomverzekeringen.nl en noreply@oomverzekeringen.nl.
- Onze standaardreactietermijn is nu op 10 dagen gesteld, wij willen dit in 2017 verlagen naar 5 of 3 dagen.



Verbeteracties 2016-2017⁽²⁾

- Hoewel wij soepeler zijn geworden in ons acceptatiebeleid is het voor veel mensen nog onbegrijpelijk waarom wij bestaande ziektes vaak uitsluiten. Vooral als mensen al jaren geen last meer hebben gehad van een bepaalde kwaal. Wij gaan wederom bekijken of we hier nog soepeler mee om kunnen gaan en kijken ook naar de clausules op polissen van ons bestaande klantenbestand

In het klanttevredenheidsonderzoek is ook een vraag opgenomen of klanten zich als mens behandeld voelen en niet als nummer. Dit jaar geeft 70% 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.

