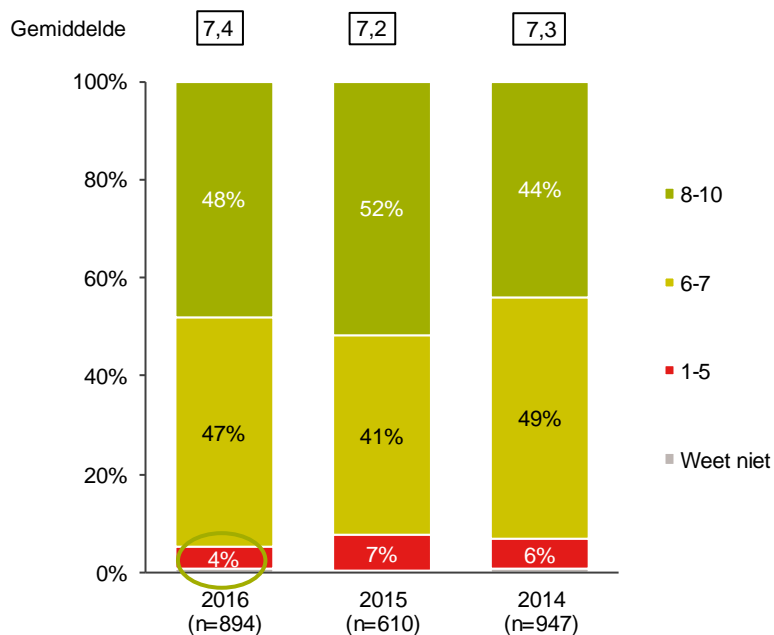




# IZZ KTO 2016

# Algemene tevredenheid

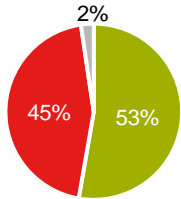
## Oordeel overall tevredenheid



➤ Jongeren en singles/duo's zijn minder tevreden over IZZ. Opvallend is dat jongeren (t/m 29 jaar) wel vaker (zeer) positief tegenover zorgverzekeraars dan andere leeftijdsgroepen.

Y1. Er zijn nu veel verschillende aspecten met betrekking tot uw zorgverzekering bij IZZ aan bod gekomen. Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar nemend, over IZZ?

Basis: allen n = 894



- ja, wel telefonisch contact gehad
- nee, geen telefonisch contact gehad

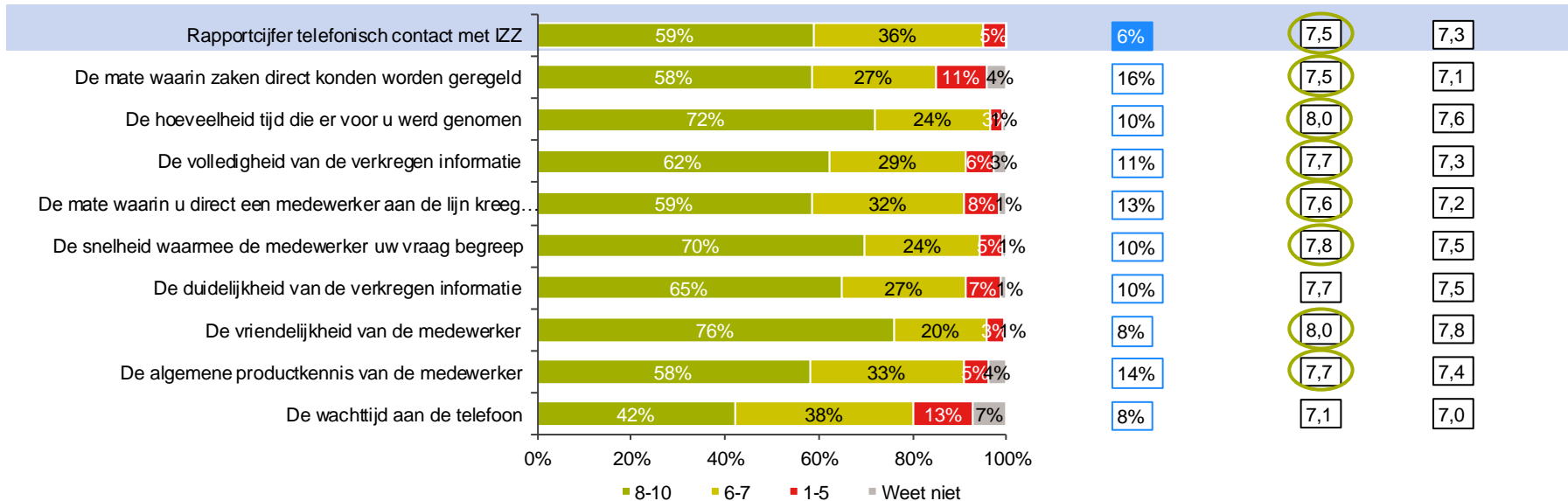
'ja' 2015: 51%

### Oordeel telefonisch contact

Gemiddeld rapportcijfer



2016      2015



C1: Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens telefonisch contact gehad met IZZ?

C3: Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het laatste telefonische contact met IZZ op de volgende aspecten?

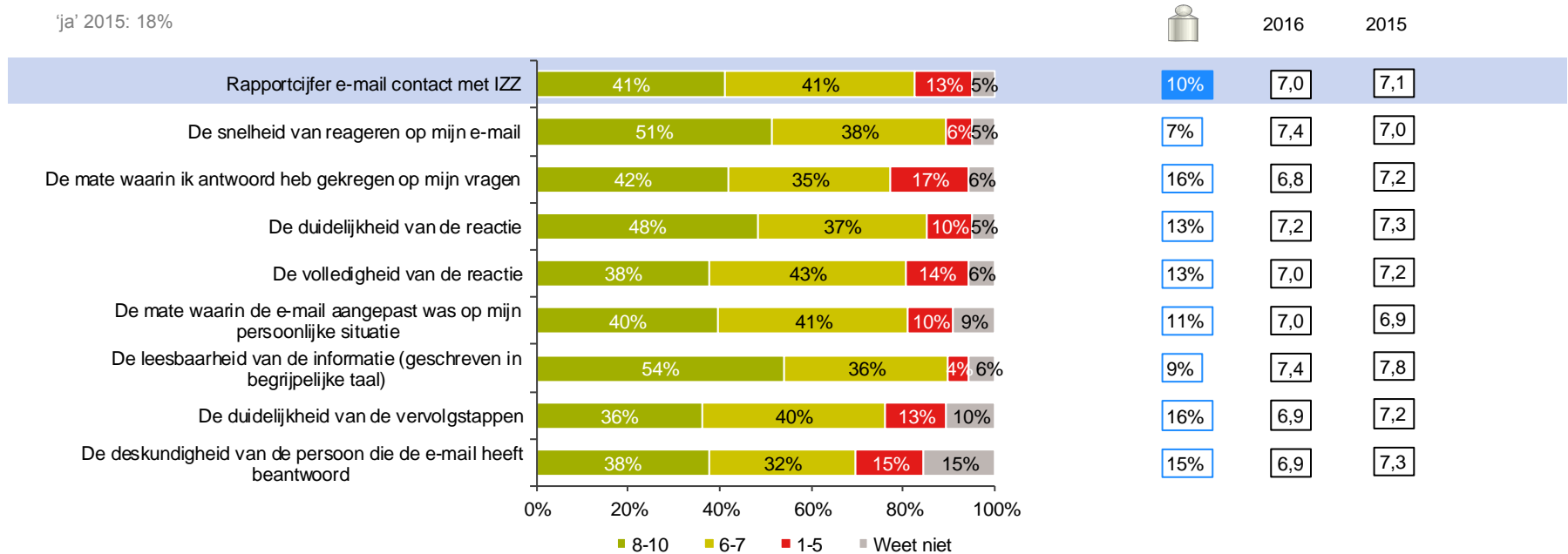
C4: Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u het telefonisch contact met IZZ?



'ja' 2015: 18%

### Oordeel e-mail contact

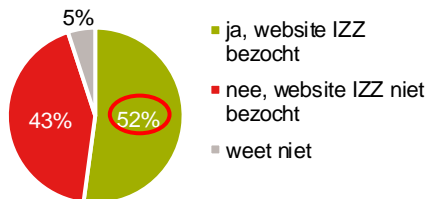
Gemiddeld rapportcijfer



D1: Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens via e-mail contact opgenomen met IZZ? D3: Heeft u een reactie gekregen op uw e-mail aan IZZ? D4: Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het laatste e-mail contact met IZZ op de volgende aspecten?

D5: Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u het e-mail contact met IZZ?

Basis D1: allen n = 894  
 Selectie D3: heeft email contact gehad n = 120  
 Selectie D4/D5: heeft antwoord gekregen n = 106



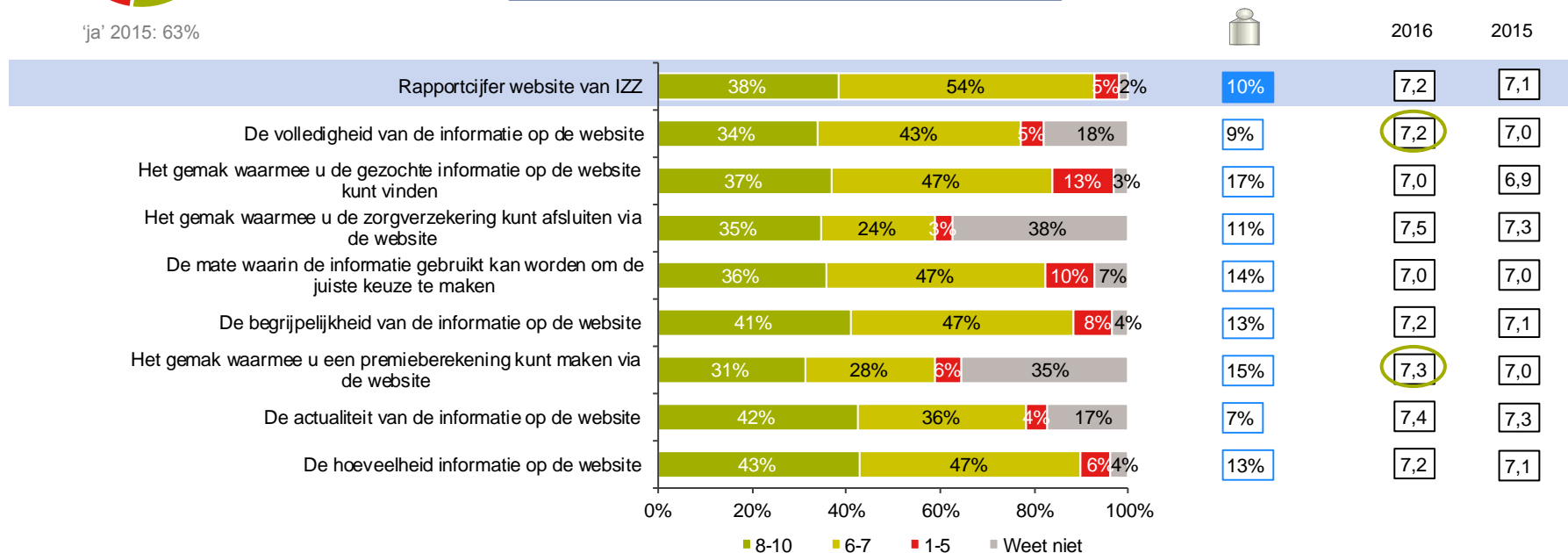
'ja' 2015: 63%

Klanten die overall ontevreden zijn over IZZ, zijn ook vaker ontevreden op de aspecten met betrekking tot de website.



### Oordeel website

Gemiddeld rapportcijfer



F1: Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens de website van IZZ bezocht?

F4: Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het laatste bezoek aan de website van IZZ op de volgende aspecten?

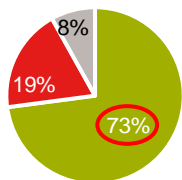
F5: Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u de website van IZZ?

© GfK November 2016 | IZZ KTO

Basis F1: allen n = 894  
Selectie F4/F5: heeft website bezocht n = 462



In 2016 is de term vergoedingenoverzicht vervangen door zorgkostenfactuur



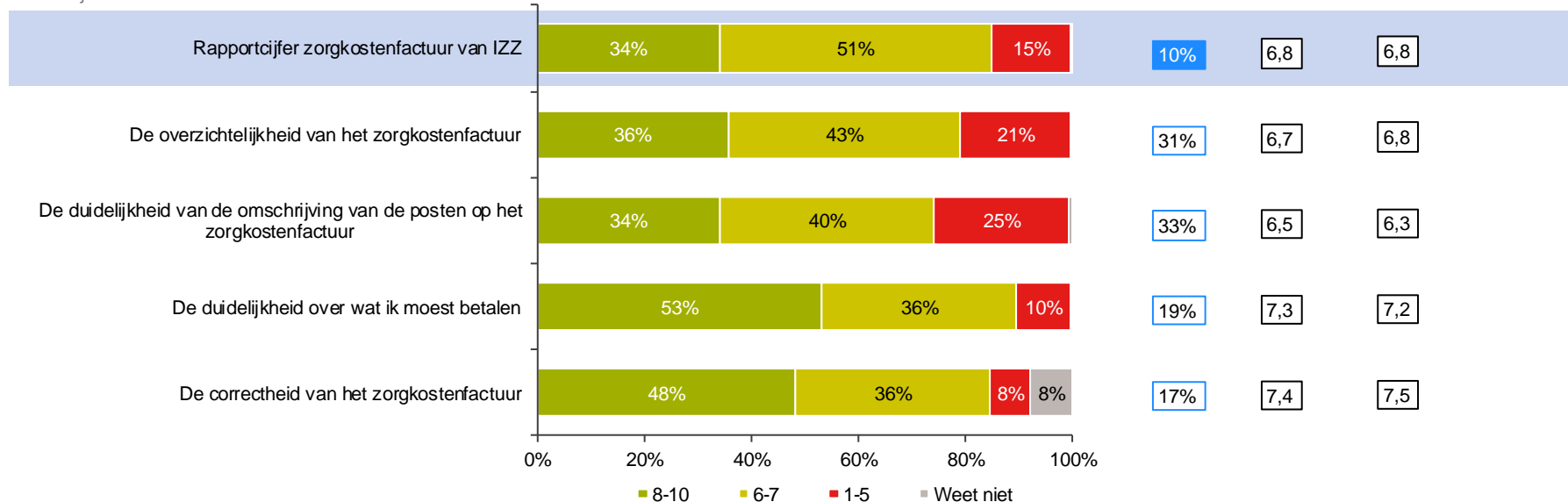
- ja, zorgkostenfactuur ontvangen
- nee, zorgkostenfactuur niet ontvangen
- Weet niet

'ja' 2015: 81%

➤ Klanten t/m 29 jaar geven minder vaak aan een zorgkostenfactuur te hebben ontvangen.

### Oordeel vergoedingenoverzicht

Gemiddeld rapportcijfer



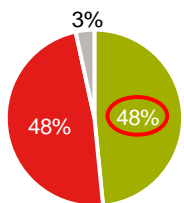
G1: Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens een dergelijk zorgkostenfactuur van IZZ ontvangen?

G2: Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het zorgkostenfactuur van IZZ op de volgende aspecten?

G3: Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u het zorgkostenfactuur van IZZ?

Basis G1: allen n = 894

Selectie G2/G3: heeft zorgkostenfactuur ontvangen n = 644



'ja' 2015: 56%

- ja, contact gehad over declaratie, of declaratie/nota ingediend
- nee, geen contact gehad over declaratie, of declaratie/nota ingediend
- Weet niet

➤ Jongeren en singles/duo's hebben in de afgelopen 12 maanden minder vaak een declaratie ingediend.



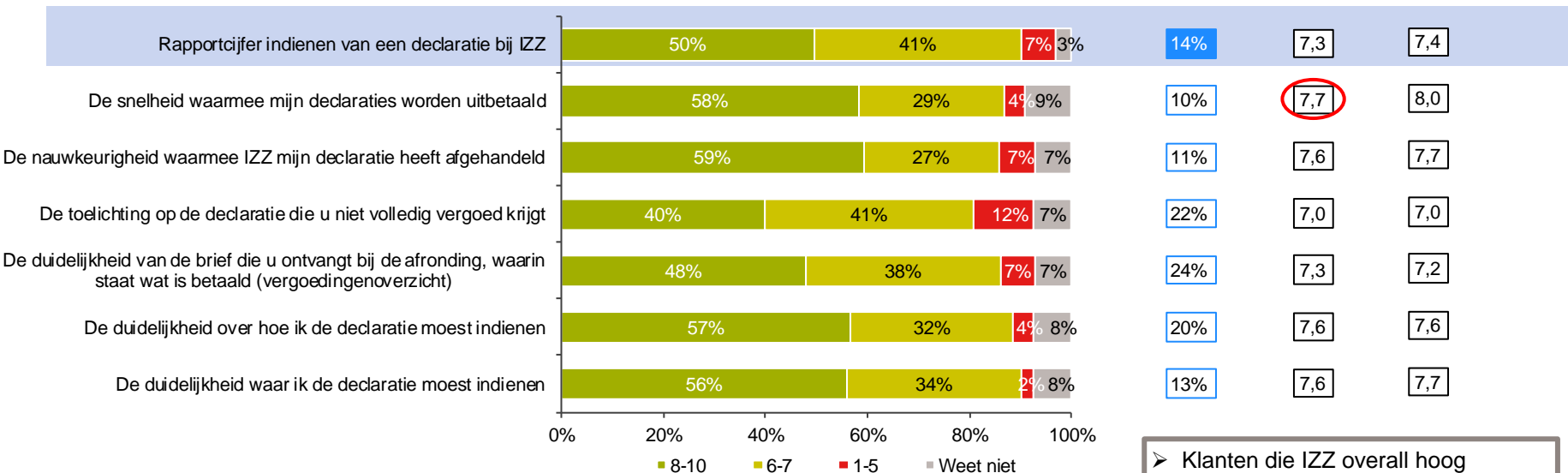
### Oordeel declaratie

Gemiddeld rapportcijfer



2016

2015



➤ Klanten die IZZ overall hoog beoordelen, zijn ook positiever over (aspecten van) de declaratie.

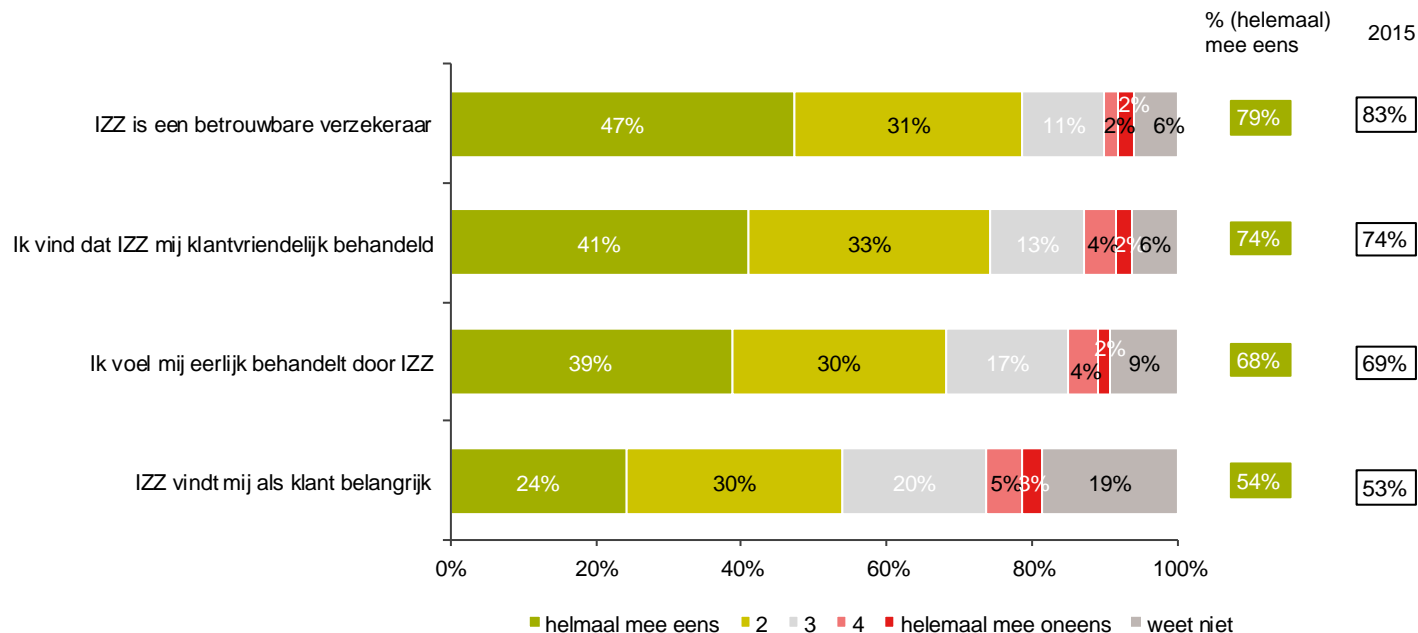
H1: Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met IZZ over een declaratie, of heeft u een nota of declaratie ingediend?

H3: Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het indienen van een declaratie bij IZZ op de volgende aspecten?

H4: Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u het indienen van een declaratie bij IZZ?

# Klantgerichtheid

## Oordeel klantgerichtheid



K2: Als laatste hebben we nog een paar vragen over onze klantgerichtheid. Kunt u aangeven in hoeverre u het met onderstaande stellingen eens bent?

Basis: allen n = 894