



# Klanttevredenheidsonderzoek 2020

## Samenvatting resultaten

11 maart 2021

## Inleiding

Wij willen onze dienstverlening steeds blijven verbeteren, zodat we u zo goed mogelijk kunnen helpen. Een van de dingen die ons hierbij helpt is het continue klanttevredenheidsonderzoek dat wij uitvoeren. Met het klanttevredenheidsonderzoek wordt in beeld gebracht hoe klanten (werkgevers en werknemers) van NV schade de dienstverlening ervaren. De resultaten gebruiken we om de dienstverlening te verbeteren. In dit rapport leest u de samenvatting van de resultaten over het jaar 2020.

## Onderzoeksopzet

De centrale vraag luidt:

*Is NV schade in staat de dienstverlening op de excelleermomenten te optimaliseren zodat de tevredenheid van werkgevers en werknemers wordt vergroot en de loyaliteit aan NV schade wordt versterkt?*

Daaruit vloeien de volgende onderzoeksvragen voort:

- Zijn klanten tevreden met de dienstverlening van de excelleermomenten/-processen?
- Welke aspecten maken dat klanten tevreden of ontevreden over de dienstverlening zijn?
- Wat kan/moet NV schade verbeteren in de dienstverlening en wat moet ze behouden?

Het onderzoek bestaat uit twee deelonderzoeken waarvan de resultaten apart zijn weergegeven in deze rapportage:

1. KTO Werknemers
2. KTO Werkgevers

In het klanttevredenheidsonderzoek zijn de volgende excelleermomenten uitgevraagd:

- Afsluiten aanvullende verzekering
- Re-integratie
- Aanvraag uitkering
- Aanpassen uitkering
- Beëindigen uitkering
- Klachten
- Waardering telefonisch contact
- Waardering e-mail contact
- Inzendportaal

## Conclusies klanttevredenheidsonderzoek 2020

De waardering is wederom iets gestegen ten opzichte van afgelopen jaar. Het is voor het eerst dat zowel werknemers als werkgevers ons over het hele jaar beoordelen boven onze doelstelling van een 8,0. We zijn blij dat we deze mijlpaal aangetikt hebben. Het is belangrijk dat we dit in 2021 minimaal vasthouden. Qua loyaliteit zijn de cijfers ook overwegend positief. Daar wordt de grens van 80% bij zowel werknemers als werkgevers wederom ruim gehaald.

**Totale waardering werknemers:** 8,2

**Totale waardering werkgevers:** 8,0

**Totale loyaliteit werknemers:** 96%

**Totale loyaliteit werkgevers:** 94%

## Ontwikkeling per onderdeel van de dienstverlening

Hieronder is een overzicht te zien van de cijfers per onderdeel van de dienstverlening en hoe we 2020 op dat gebied hebben afgesloten. Dit zijn dus ook de vertrekpunten voor het KTO in 2021.

Cijfers per excelleermoment	WG/WN	Q3 2020	Trend	Q4 2020	Aantal respondenten Q4*
Afsluiten aanvullende verzekering	WG	8	↑	8,3	16
Re-integratie	WN	8,3	↑	8,4	108
Re-integratie	WG	8,1	-	8,1	12
Aanvraag uitkering	WN	8,5	-	8,5	23
Aanvraag uitkering	WG	n.v.t.	-	n.v.t.	-
Aanpassen uitkering	WN	7,8	↓	7,6	30
Beëindigen uitkering	WN	8	↑	9	1
Klachten	WN	4,5	-	n.v.t.	-
Klachten	WG	5,7	↑	8,5	2
Waardering telefonisch contact	WN	7,6	↑	7,9	65
Waardering telefonisch contact	WG	7,4	↑	7,8	69
Waardering e-mail contact	WN	7,9	↓	6,8	17
Waardering e-mail contact	WG	5,7	↑	7,1	22
Inzendportaal	WG	7,7	↓	7,6	5

\*sommige excelleermomenten hebben een laag aantal respondenten, de betreffende scores zijn dan indicatief.

## Analyse

Ondanks de coronacrisis zien we in 2020 over het algemeen een stijgende lijn op bijna alle punten. Wat we wel zien is dat de contactmomenten (zowel telefonisch als via e-mail) lager scoorden dan normaal. De oorzaak hiervan was een onvoorziene onderbezetting bij de klantenservice, waardoor wachttijden langer werden. Ondanks dat hebben we op alle punten op de dienstverlening goed gescoord en kunnen we tevreden zijn over de dienstverlening in een jaar waarop veel anders moest.

We blijven ook in 2020 goed scoren op re-integratie. Ook over het aanvragen van een uitkering zijn onze klanten zeer tevreden. Vorig jaar zagen we al een stijging bij de mensen die een aanvullende verzekering willen afsluiten en ook nu komt aan het einde van het jaar dit boven de doelstelling van een 8 uit. Al met al kunnen we dus spreken over een positief jaar voor NV schade.

## Aandachtspunten 2021

### Klachtenproces op de schop

Hoewel NV schade op de meeste punten goed scoort blijft het klachtenproces een punt met wisselende reacties. Op basis van het KTO gaan we in 2021 kijken naar de effectiviteit van het klachtenproces en hoe wij dat beter kunnen inrichten, zodat de ervaring bij klachten stabiel wordt.

### Communicatie via e-mail verbeteren

Het is al langere periode een aandachtspunt bij communicatie via e-mail: klanten die toch nog met onduidelijkheid blijven zitten na mailtjes. Hier willen we in 2021 iets aan doen. De schrijfwijzer krijgt bijvoorbeeld een update, waardoor deze beter is afgestemd op communicatie via e-mail. Iets wat op dit moment niet het geval is.

### Digitaliseren

In de laatste jaren zijn we bij NV schade druk bezig geweest met Mijn NV schade en het steeds digitaler maken van onze dienstverlening. In 2020 was het voor werkgevers nog niet mogelijk om al hun communicatie digitaal te ontvangen, ook al hadden zij dit aangegeven in het portaal. Hier kwamen veel klachten over. Op 2021 moet dit opgelost worden en zal ook verdere digitalisering worden doorgevoerd.

### Verbeterslag op het KTO

Het KTO gaat iets veranderen in vorm. Sommige excelleermomenten worden niet of te weinig uitgevraagd en andere belangrijke punten (waaronder de factuur en het uitbetalen van een uitkering) worden op dit moment niet meegenomen. Het KTO gaat dus iets veranderen, zodat we ook op die processen meer grip kunnen krijgen en daar verbeterlagen kunnen gaan doorvoeren.