

# Klanttevredenheidsrapport Aveco Verzekeringen 2015



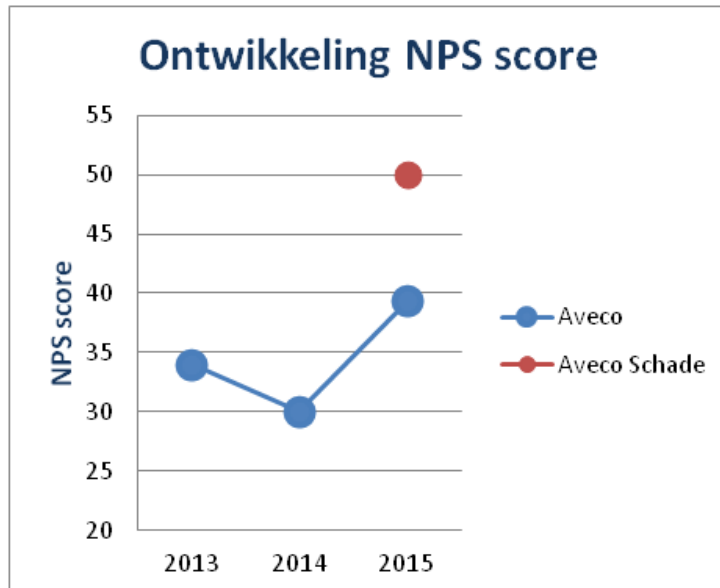
## Enquêteresultaten Aveco Verzekeringen 2015

Ontwikkeling Rapportcijfer Algemeen en Schade						
	2012	2013	2014	2015	2015 Post	2015 Digitaal
<b>Aveco</b>	8,4	8,1	8,2	8,2	8,3	8,1
<b>Aveco Schadebehandeling</b>	8,6	8,3	8,6	8,5	8,9	8,2

	Digitaal			Post			Totaal		
	Verzonden	Retour	Cijfer	Verzonden	Retour	Cijfer	Verzonden	Retour	Cijfer
<b>Aveco</b>	166	34	8,1	210	22	8,3	376	56	8,2
<b>Aveco Schade</b>	237	57	8,2	147	48	8,9	384	105	8,5






### NPS (Net Promotor Score)

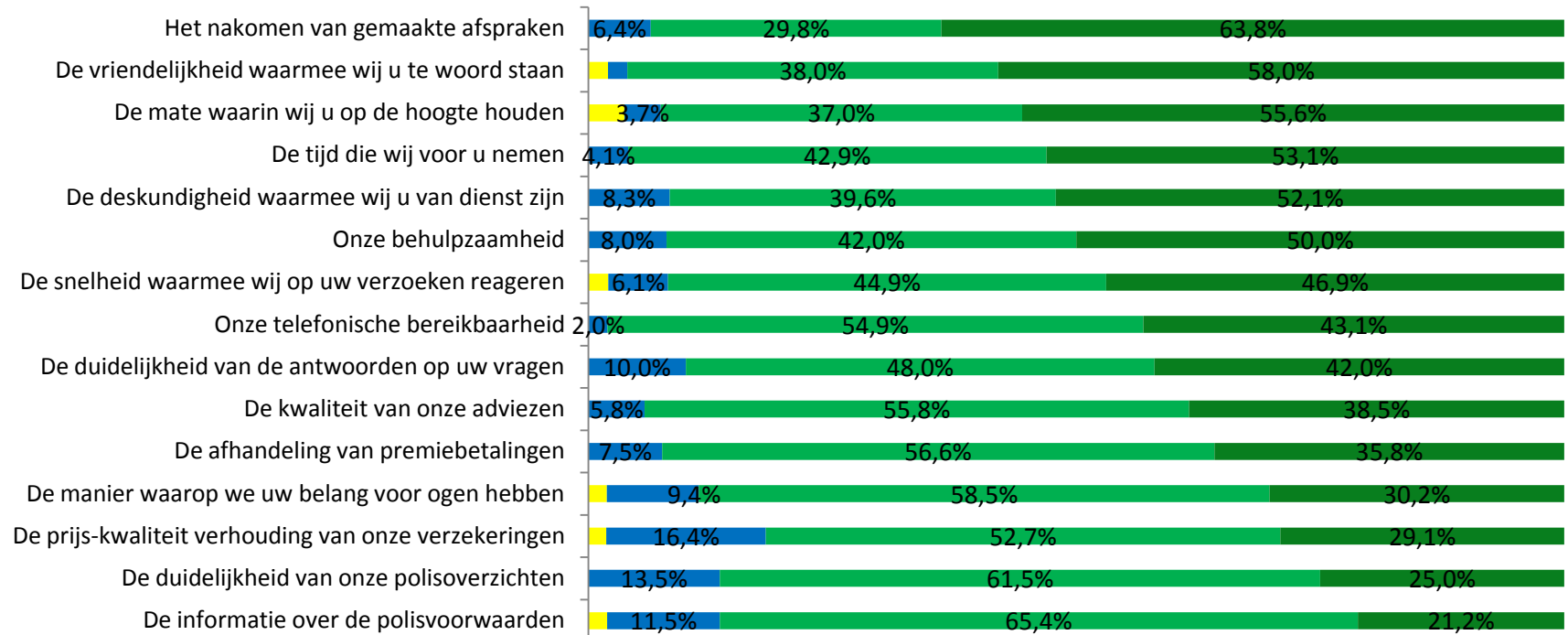
Door de vraag te stellen 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 1 tot 10) dat u ons bedrijf zou aanbevelen aan een vriend of collega?' kan je de NPS in kaart brengen. Het percentage 'detractors' (cijfer 1 en 6) wordt afgetrokken van het percentage 'promotors' (cijfers 9 en 10). Het resultaat is de NPS. Over het algemeen behalen bedrijven een NPS score van circa 5 % tot 10%.



## Enquêteresultaten Aveco Verzekeringen






Onderstaande vragen zijn gesteld aan de klant waarbij de mogelijkheid is geboden om de mate van tevredenheid aan te geven. In de grafiek is de mate van tevredenheid te zien.

Legenda	
	= Zeer ontevreden
	= Ontevreden
	= Neutraal
	= Tevreden
	= Zeer tevreden



# Enquêteresultaten schadebehandeling Aveco Verzekeringen

Onderstaande vragen zijn gesteld aan de klant waarbij de mogelijkheid is geboden om de mate van tevredenheid aan te geven. In de grafiek is de mate van tevredenheid te zien.

Legenda	
	= Zeer ontevreden
	= Ontevreden
	= Neutraal
	= Tevreden
	= Zeer tevreden

