



Resultaten thema-onderzoek Medische acceptatie

Rosemarie Wijnands

14 februari 2019



Keurmerk Klantgericht Verzekeren
Verzekerd van kwaliteit!

Inhoud



Benchmark thema Medische acceptatie

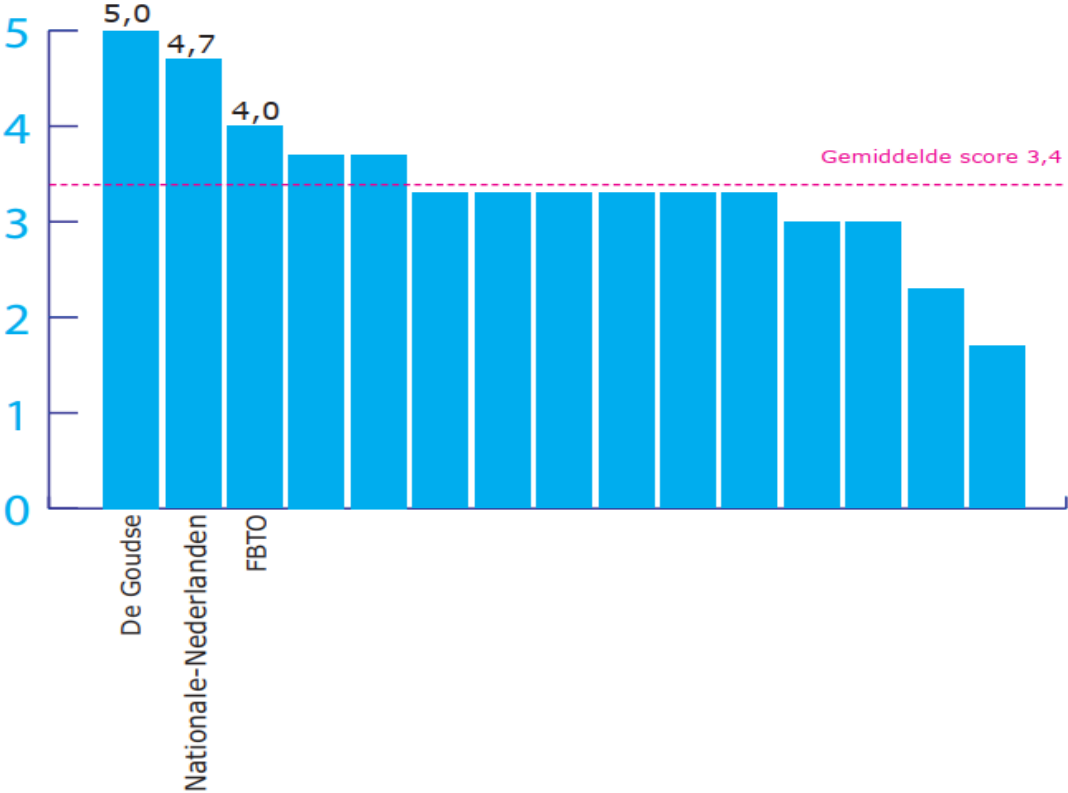
Resultaten per onderzoeksonderwerp

Algemene observaties

Benchmark thema Medische acceptatie



Benchmark



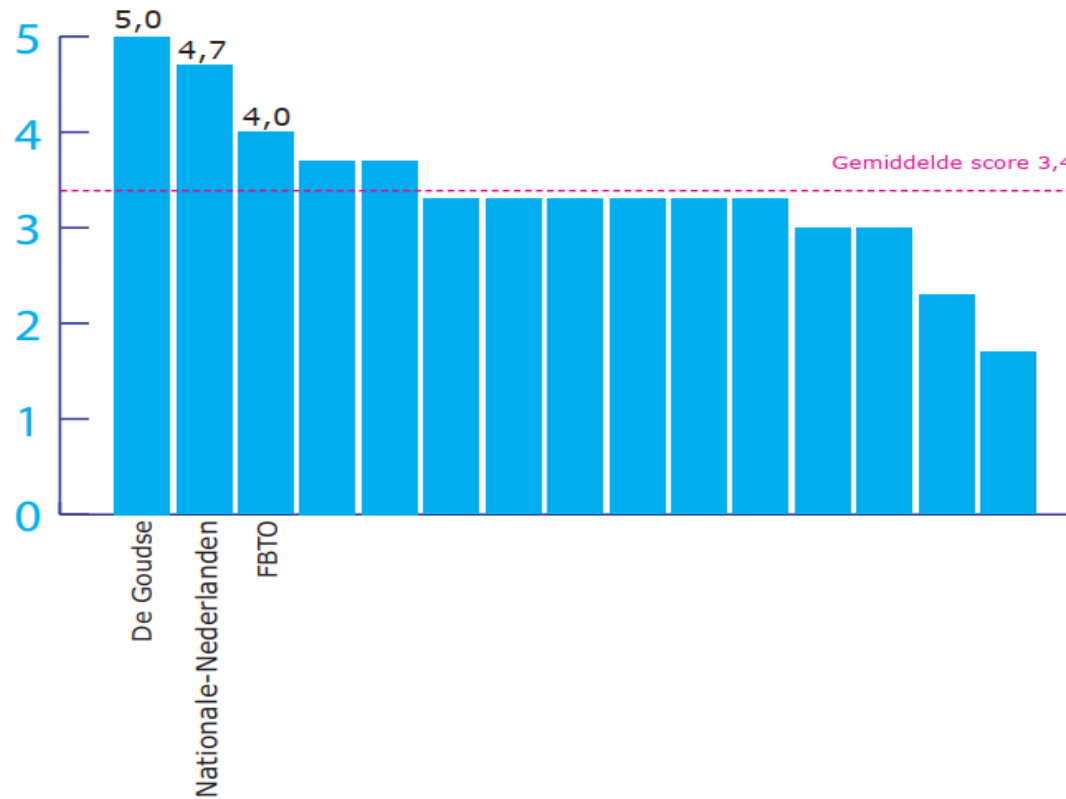
Gemiddelde score: 3,4

16 keurmerkhouders
2 herbeoordelingen

Benchmark thema Medische acceptatie



Benchmark



Drie onderwerpen:

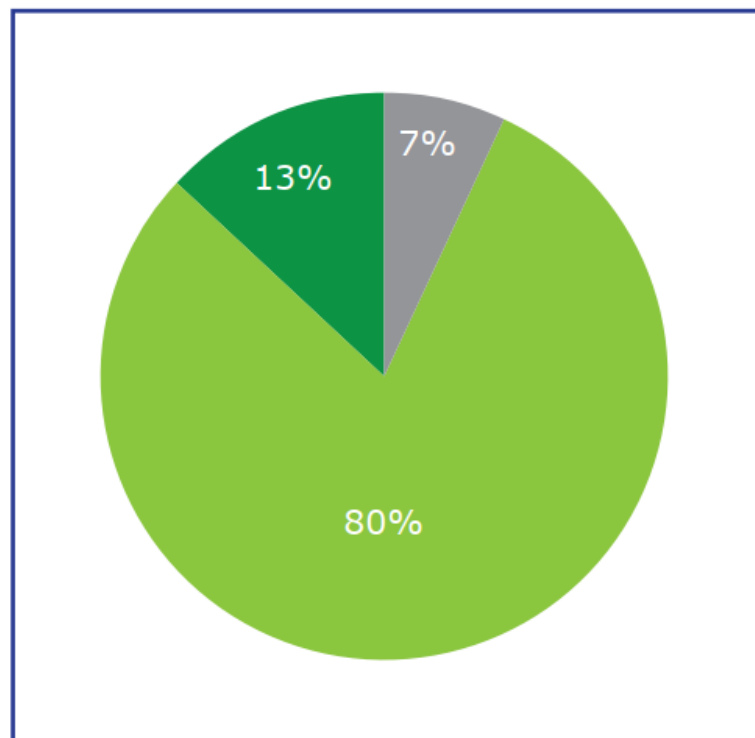
- Beleid en praktijk
- Transparantie en communicatie
- Reactietermijnen

I. Beleid en praktijk

Wat valt op?



Gemiddeld: 4,1



- zachte prestatie-indicatoren
- regie



- klant concreet en proactief op de hoogte houden

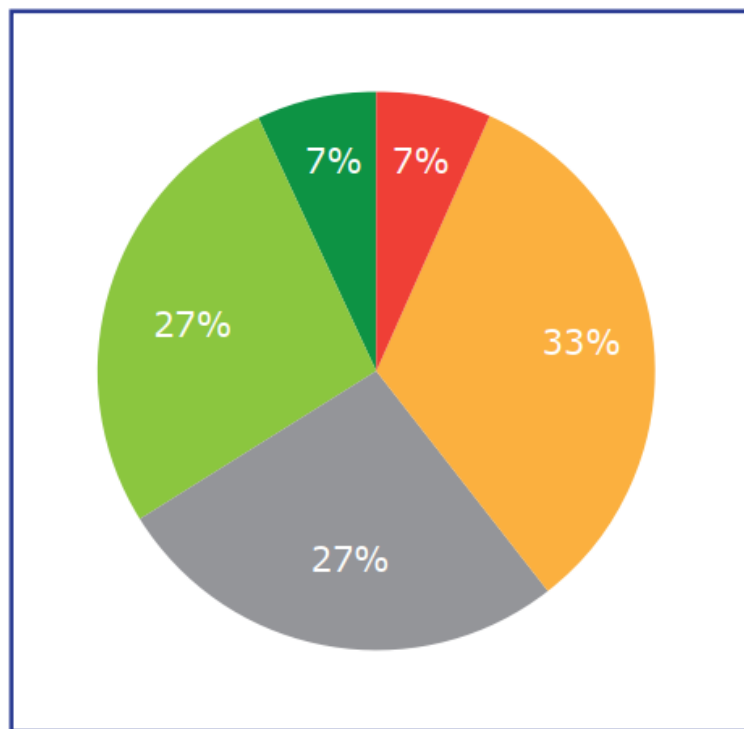
Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5

II. Transparantie en communicatie

Wat valt op?



Gemiddeld: 2,9



Score 1 ◆ Score 2 ◆ Score 3 ◆ Score 4 ◆ Score 5 ◆



- informatie Verbond op website
- wijzen op alternatief

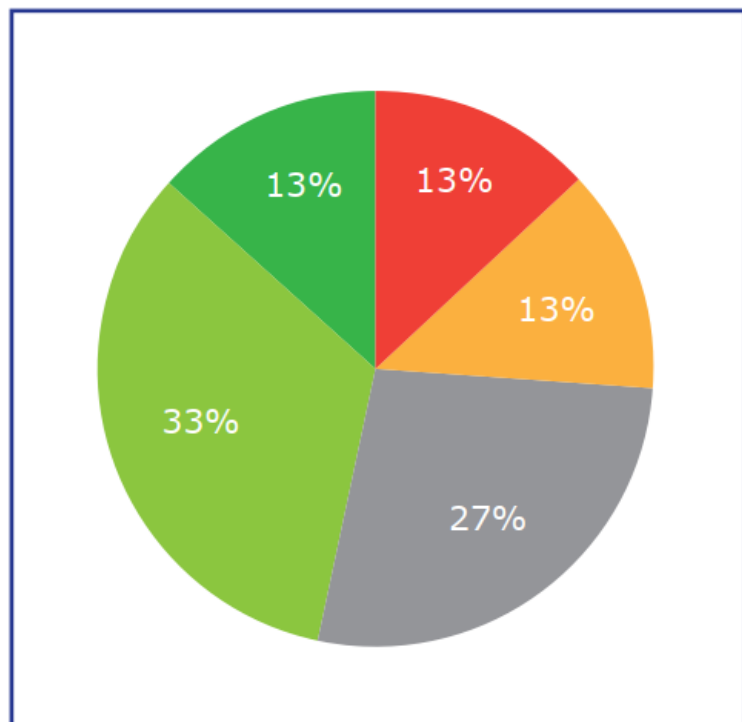


- vindbare info op website
- afwijsbrieven
- toegankelijkheid bij vragen over gezondheidsverklaring of afwijzing

III. Reactietermijnen

Wat valt op?

Gemiddeld: 3,2



Score 1 ◆ Score 2 ◆ Score 3 ◆ Score 4 ◆ Score 5 ◆



- reactietermijnen en telefoonprestaties dik in orde
- effectief rappelleringsysteem



- klant informeren over doorlooptijden en reactietermijnen
- info over vervolg na indienen gezondheidsverklaring

Algemene observaties



- Alert zijn op toepassen van de filosofie en normen van het Keurmerk in alle processen waar de klant mee te maken heeft.
- Passie en trots tijdens de bedrijfsbezoeken.
- Taalgebruik in medische brieven.
- Uitval door controlevragen.



Bedankt voor jullie aandacht!



Keurmerk Klantgericht Verzekeren
Verzekerd van kwaliteit!