

klanttevredenheids- onderzoek HEMA zorgverzekering 2022

klantwaardering 2022

Jaarlijks laat HEMA haar zorgverzekeringen onderzoeken door onafhankelijk onderzoeksbureau MarketResponse, om inzicht te krijgen hoe de klanten deze verzekering beoordelen. Daarbij wordt gevraagd de dienstverlening, de dekking en voorwaarden en de prijs te beoordelen. Hoewel een fractie lager dan in 2021, kregen wij van onze klanten ook in 2022 weer mooie rapportcijfers. En natuurlijk veel nuttige informatie om aan de slag te gaan met punten waarop de HEMA zorgverzekering en de dienstverlening nog verder verbeterd kan worden.



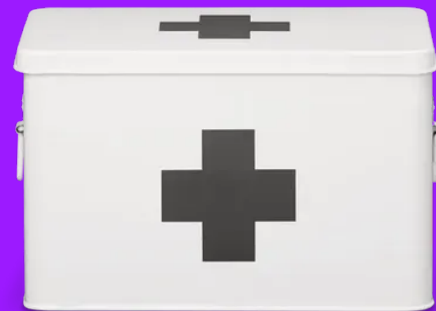
onderdeel	2022	2021
de dienstverlening van HEMA verzekeringen in geheel	8,1	8,3
de dekking en de voorwaarden van de verzekering	7,5	7,7
de prijs van de verzekering	7,5	7,8

43% van de klanten geeft de geboden oplossing van onze klantenservice een rapportcijfer 9 of 10.

andere podiumplekken gaan naar:

- ✓ nakomen van afspraken: **8,2**
- ✓ aandacht tijdens beantwoorden vragen: **8,1**
- ✓ deskundigheid medewerker: **8,1**

[bekijk alle zorgverzekeringen](#)



contact

De HEMA zorgverzekering klant kan via diverse kanalen contact hebben, per telefoon, per e-mail en via de declaratie-app en 'mijn zorgoverzicht'. Net zoals in 2021 worden deze contactvormen gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.

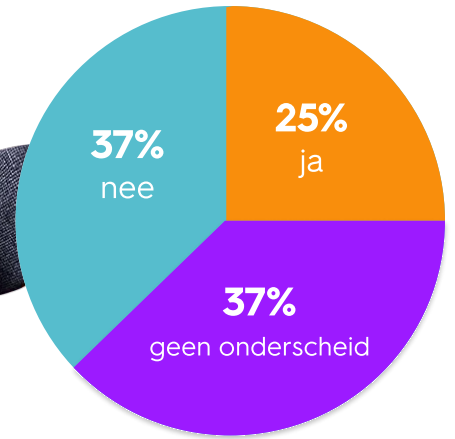
Ruim 25% van de klanten nam telefonisch contact op en geven daarvoor het cijfer 8,2.

10% winkelkorting

Bijna 80% van de HEMA zorgverzekerden heeft een HEMA pas en maakt gebruik van de 10% winkelkorting. Een belangrijke reden voor velen om enthousiast te zijn over de zorgverzekering van HEMA.

is de HEMA zorgverzekering uniek?

25% van onze klanten vindt de HEMA Zorgverzekering uniek, 37% ziet geen onderscheid ten opzichte van andere zorgverzekeraars en 37% weet dat niet.



de redenen om klant te worden

het merk

21%

zelf zaken online
regelen

14%

de dingen
die ik hoorde en las

10%

de premie

47%

advies van
vrienden en familie

13%

anders

7%

de dekking

30%

advies van
vergelijksites

11%



onze top 3 actiepunten

Sommige klanten geven bewust geen 9 of 10 omdat er volgens hen altijd wat te verbeteren valt. Daar zijn wij het mee eens. En we zijn blij dat deze klanten hun inzichten met ons willen delen.

1

dekkingen

Het hoe en waarom van het aanpassen van bepaalde dekkingen is niet altijd even duidelijk. We gaan kijken hoe we deze informatievoorziening kunnen verbeteren, bijvoorbeeld door het versturen van nieuwsbrieven en het verbeteren van de website op dit punt.

2

10% winkelkorting

Onze klanten zijn erg te spreken over deze korting. Om van de korting gebruik te kunnen maken, dient de zorgverzekering aan de HEMA pas gekoppeld te worden. Dit proces is niet voor iedereen even duidelijk en makkelijk. We gaan kijken hoe we dit proces kunnen verbeteren en indien klanten toch tegen een probleem aanlopen, we hen makkelijk en snel kunnen helpen.

3

gebruiksvriendelijkheid website, zorg app en mijn zorgoverzicht

Veel klanten zien als groot voordeel van de HEMA Zorgverzekering dat ze gemakkelijk zelf online zaken kunnen regelen. Toch zijn niet volgens iedereen de website, de app en het zorgoverzicht even gebruiksvriendelijk. We gaan verder met de ontwikkeling van deze middelen met als doel de gebruiksvriendelijkheid op een nog hoger niveau te krijgen.