

Tevredenheidsonderzoek



Injuriam Expertise vindt het belangrijk om te weten hoe belanghebbenden de gesprekken met haar experts hebben ervaren, met als doel haar dienstverlening (nog) beter af te stemmen op de wensen en verwachtingen van belanghebbenden.

Injuriam Expertise heeft daarom de samenwerking gezocht met FeedbackCompany om na elk bezoek een tevredenheidsonderzoek te doen. FeedbackCompany heeft geen inzage in het inhoudelijke dossier. Na het bezoek zal uitsluitend het e-mailadres van de belanghebbende met FeedbackCompany worden gedeeld, waarna digitaal de onderstaande vragenlijst wordt verstuurd.

De respons is groot. Injuriam Expertise dankt de belanghebbenden vriendelijk voor de medewerking.

Vragenlijst:



Evaluatie letselschadetraject

V1. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten met betrekking tot het gesprek met van Injuriam Expertise?

- De wijze waarop u bent geïnformeerd over de behandeling van uw personenschade?
- De duidelijkheid van de verstrekte informatie?
- De professionaliteit van de expert van Injuriam Expertise die u bezoekt?
- De mate waarin begrip is getoond voor uw situatie?
- De sfeer tijdens het gesprek?
- De vragen die zijn gesteld
- De mate waarin uitleg is gegeven over de vervolgstappen ten aanzien van de schaderegeling?
- De mate waarin u tijdens het bezoek uw verhaal kon doen
- De wijze waarop het gesprek is vastgelegd?
- *Open vraag:* Wat zou Injuriam Expertise kunnen verbeteren aan de dienstverlening?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Niet ontevreden
- Niet van toepassing / geen mening

V2. Welk rapportcijfer geeft u Injuriam Expertise in het algemeen? **verplichte vraag*

- Rapportcijfer 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed)

V3. Kunt u in een aantal zinnen omschrijven wat uw algemene ervaring is met Injuriam Expertise?

(i) = Uw reactie op deze vraag kan als anonieme recensie worden gepubliceerd (mits u correct taalgebruik hanteert, u uw ervaringen onderbouwt en de privacy van u en anderen niet in het geding komt).

- Open tekstvak

Indien 'Evaluatie letselschadetraject'

V4. Injuriam Expertise wil graag de mogelijkheid hebben om uw reactie met u te bespreken. Gaat u ermee akkoord dat Injuriam Expertise hierover met u contact opneemt?

- Ja, ik ga ermee akkoord dat ik hiervoor kan worden benaderd
- Nee (einde vragenlijst)

V5. U kunt hieronder uw gegevens achterlaten, zodat Injuriam Expertise met u contact op kan nemen.

- Naam: ...
- Telefoonnummer: ...
- E-mailadres: ...