

## **Nieuwe klanten Robein opnieuw meest tevreden**

**Den Haag, 16 december 2010** – Nieuwe klanten van Robein zijn ook in 2010 het meest tevreden over hun levensverzekeraar. De Haagse levensverzekeraar wordt door deze klantgroep met een 7,8 beoordeeld. Daarmee is Robein de best gewaardeerde levensverzekeraar in Nederland onder nieuwe klanten. Gemeten over alle klantgroepen scoort Robein een tweede plaats. Dit blijkt uit een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek van het Verbond van Verzekeraars, dat dit jaar voor het eerst is uitgevoerd onder circa 35.000 verzekerden.

### **Klantgerichtheid belangrijke succesfactor**

Het Verbond van Verzekeraars vraagt sinds 2007 met het programma 'Verzekeraars Vernieuwen' meer aandacht voor klantgerichtheid en roept verzekeraars op om hier serieus werk van te maken. Het klanttevredenheidsonderzoek is hierin een nieuw element. In het onderzoek komen onder andere aspecten als consumentenfocus, communicatie en bereikbaarheid aan bod.

Robein scoort, historisch gezien, beduidend hoger dan andere levensverzekeraars. Ook in 2008 en 2009 kwam Robein als best gewaardeerde levensverzekeraar uit de bus bij het klanttevredenheidsonderzoek van de onafhankelijke vergelijkingssite Independer. Robein behaalde toen een eerste plaats op het 'het nakomen van beloften', 'klaarstaan voor de klant' en 'duidelijkheid in communicatie'. Ruud Hageman, directeur bij Robein herkent zich in de uitkomsten van de verschillende onderzoeken: "Klanten van Robein ervaren dat wij ze belangrijk vinden."

### **Callcenter taboe**

Ook de telefonische bereikbaarheid van Robein wordt door klanten zeer gewaardeerd, zo bleek de afgelopen jaren al. "Robein wil er zijn voor haar klanten. Daarom houden we de lijnen kort en worden klanten door de receptioniste direct doorverbonden met een van onze specialisten. Robein onderscheidt zich door een bewuste keuze voor persoonlijke aandacht en dienstverlening. Daarin passen geen telefonische keuzemenu's of anonieme callcenters. In de financiële sector is dat ongebruikelijk en klanten waarderen het daarom des te meer," aldus Hageman.

### **De klant als middelpunt**

Onlangs maakte Robein samen met beleggingsinstelling Ohpen bekend dat de nieuwe combinatie een innovatief pensioenproduct ontwikkelt waarbij de klant zelf aan het stuur zit. "Klantgerichtheid is voor Robein niet iets van de laatste jaren. Het zit diep geworteld in het DNA van de organisatie. Ook in de toekomst willen we ons hierop onderscheiden. Het pensioenproduct dat wij samen met Ohpen ontwikkelen en waarmee wij de pensioenmarkt gaan openbreken, sluit hier naadloos op aan," aldus Hageman.

### **Over het onderzoek**

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door het Verbond van Verzekeraars en is een van de grootste klanttevredenheidsonderzoeken in Nederland. Aan dit onderzoek heeft een representatieve groep van circa 35.000 klanten van verzekeraars in Nederland deelgenomen. Het onderzoek is uitgesplitst naar de sectoren leven, schade en zorg, waarin verschillende klantgroepen onderscheiden zijn. Het onderzoek resulteert in rapportcijfers voor iedere verzekeraar.

---

### **Over Robein**

Robein is sinds 1981 een financiële dienstverlener en biedt hoogwaardige en persoonlijke dienstverlening op het gebied van lijfrentes, vermogensbeheer en beleggen. Het bedrijf bestaat uit Robein Leven en Robein Vermogensbeheer. Met ruim 60 medewerkers behaalt Robein een jaaromzet van ongeveer 150 miljoen euro. Het totaal aan toevertrouwde middelen bedraagt ruim 750 miljoen euro.

Robein staat voor kwaliteit, lage kosten, persoonlijke dienstverlening en de hoogste klanttevredenheid. In het doorlopend consumentenonderzoek van vergelijkingssite Independer werd Robein zowel in 2008 als in 2009 verkozen tot best gewaardeerde levensverzekeraar van Nederland. Meer informatie: [www.robein.nl](http://www.robein.nl)