

8 februari 2017

---

## Openbare besturen waarderen identiteit en verankering Ethias

**Uit een representatieve steekproef van Ethias bij de openbare besturen en social profit in het najaar van 2016, zegt 98 % van het cliënteel tevreden te zijn over Ethias. De meerderheid van de bevrageden vindt dat Ethias een makkelijk toegankelijke en resultaatgerichte speler is met een efficiënte dienstverlening. Ook de Belgische identiteit en de verankering van het bedrijf worden naar voor geschoven en sterk geapprecieerd door de cliënt.**

De bevraging gebeurde in oktober 2016 en wilde in de eerste plaats peilen naar de tevredenheid van het cliënteel. Hiervoor werden 431 enquêtes online ingevuld.

### De resultaten:

- **98%** zegt in het algemeen tevreden te zijn over Ethias
- **92%** heeft een positief tot zeer positief beeld van Ethias als onderneming
- Voor **94%** is Ethias de voorkeurspartner op vlak van verzekeringen
- Het relationele aspect, met name dankzij ons netwerk van inspecteurs, vormt een grote sterkte
- Tot slot worden onze Belgische identiteit en verankering sterk geapprecieerd

### Behoeftenonderzoek

Ethias peilde voor een tweede onderdeel van de bevraging ook naar nieuwe behoeften en noden bij de overheden op vlak van verzekeringen. Ze brachten daarvoor een persoonlijk bezoek aan een twintigtal cliënten uit de publieke en social profit sector.

Lieve Ketelslegers, woordvoerder: *"Als historische partner van de openbare besturen hechten we zeer veel belang aan de mening van onze cliënten. We zijn ervan overtuigd dat beide partijen er belang bij hebben dat we kiezen voor 'co-creatie", m.a.w. luisteren naar elkaar en constant bijsturen. Onze samenleving, met de daarbij horende noden, verandert zeer snel. Als verzekeraar moet je meer dan ooit wendbaar en flexibel zijn".*

Volgende tendensen vallen op:

**1. Beter doen met minder:** cliënten zien hun middelen verminderen (personeel, budget...) en zijn op zoek naar meer efficiëntie. Zij verwachten van hun verzekeraar, als historische partner van de openbare sector, win-winoplossingen (co-creatie) tegen een juiste prijs. De nieuwe technologieën en de digitalisering kunnen eveneens helpen om het hoofd te bieden aan die problematiek.

**2. Weten:** cliënten willen snellere en proactieve communicatie via de hedendaagse tools. Dit impliceert dat men toegang wil hebben tot duidelijke informatie en adviezen op ieder moment en via eender welk kanaal.

**3. Begrijpen:** cliënten willen hun omgeving beter begrijpen en verwachten een vereenvoudiging van de materie door de verzekeraar. Zij zijn vragende partij voor meer vorming.

**4. Nieuwe risico's:** cliënten geven duidelijk aan dat ze bescherming zoeken tegen nieuwe risico's zoals o.a. cybercriminaliteit en terrorisme.

**5. Preventie:** cliënten hechten veel belang aan maatregelen en opleidingen met betrekking tot het voorkomen van schadegevallen en het verkleinen van risico's in de brede betekenis.

## PERSBERICHT

Ter info:

Onder onze verzekerden bij Collectiviteiten:

- Federale Staat, de Gewesten, de Gemeenschappen;
- De 10 provincies;
- Meer dan 580 steden en gemeenten;
- Honderden OCMW's en sociale huisvestingsmaatschappijen;
- Politiezones, hulpverleningszones (brandweer);
- Duizenden intercommunales, sportfederaties, ziekenhuizen, rusthuizen, culturele centra...;
- Schoolinstellingen van diverse netten;
- Privé-ondernemingen van verschillende sectoren en groottes....

*Ethias, verzekeraar Leven en Niet-Leven, engageert zich voor een wederzijds vruchtbare vertrouwensrelatie met haar partners van de openbare diensten en hun personeelsleden, met de ondernemingen en met de particulieren.*

*Ethias zet zich in om al haar cliënten eersterangsproducten en -diensten aan te bieden met de beste prijs-kwaliteitverhouding voor het garanderen van een duurzame rentabiliteit, met respect voor haar fundamentele waarden van menselijkheid, ethiek, engagement en nabijheid.*