

Klanttevredenheid 2020

reactie ontvangen van:



154/₁₇₅
projecten

1809/_{18.402}
respondenten

9,6%
respons

overall waardering Eteck



“Wij zijn zeer trots op de toenemende klanttevredenheid. We zien dat klanten meer behoefte hebben aan inzicht. Dat bieden we op steeds meer manieren. Een oplossingsgerichte benadering maakt het verschil.”

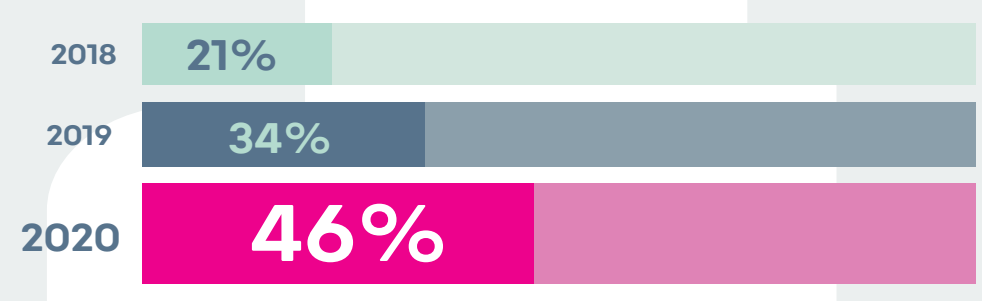
Rard Rijcken, directeur ontwikkeling Eteck

dagreviews Customer Care



gemiddelde over de periode: 1/1/2020 t/m 30/9/2020

waardeert Eteck >7



Klanttevredenheid 2020

TOP 10 aanbevelingen

- tariefverlaging
- inzicht in (dag)verbruik en bespaartips bieden
- meer serieuze aandacht aan klachten besteden
- heldere informatie over installatie en eigendom
- toelichting op tarieven
- verantwoordelijkheidsgevoel tonen
- sneller inhoudelijk reageren bij vragen
- eerder/tijdig/überhaupt communiceren
- beter/vaker onderhoud
- afspraken nakomen



“Voortdurend voeren wij verbeteringen door. We werken aan recoveries zoals aangegeven in ons public statement. Ook hebben we de eerstelijns telefonie intern opgepakt en verbeterden we onze website.”

Arjan Donker, algemeen directeur Eteck

en verder...

- ‘Eteck komt de afspraken na die zij met u maakt’ wordt het vaakst beoordeeld met een 7 of hoger (30%).
- De stelling ‘Eteck staat open voor verbeteringsuggesties van klanten’ wordt door 53% beoordeeld met een 6 of hoger.
- Er heerst onduidelijkheid over welk deel van het systeem eigendom is van de klant en wat van Eteck (gem. 4,8).
- Zowel de nieuwsbrief als (digitale) brieven scoren een 6 op ‘duidelijk en begrijpelijk beschreven’.

Wat moet Eteck doen om het KTO overall cijfer met 1 punt te laten stijgen?

“Prijzen laag houden. En tips om energie te besparen.”

Gegeven overall cijfer: 7

“Jaarnota's kunnen verwerken en inzicht in waarom de prijzen bijna aan het wettelijke maximum liggen (wij zijn klanten die niet kunnen overstappen).”

Gegeven overall cijfer: 2

“Contact opnemen met nieuwe klanten en dan niet zes bijlages versturen in een mailtje.”

Gegeven overall cijfer: 6

“Ze zijn al heel goed bezig. Zie echt groei in 2.5 jr. in het begin waren er teveel storingen maar is echt verbetering.”

Gegeven overall cijfer: 8

“Face to face communiceren! Beter luisteren naar vragen.”

Gegeven overall cijfer: 4

