



Resultaten vierde klanttevredenheidsonderzoek Eteck geven nieuwe inzichten

Waddinxveen, mei 2017 – Eteck wil zich blijven verbeteren. Daarom is er in 2017 wederom een enquête gehouden onder haar klanten. Het doel van deze enquête is niet anders dan voorgaande jaren: er is gekeken naar wat er goed gaat en wat er voor verbetering vatbaar is. Ook wil Eteck graag weten of de inspanningen, naar aanleiding van het onderzoek in 2016, als zodanig zijn ervaren door de klant. Het onderzoek heeft opnieuw veel informatie opgeleverd! “Elk jaar zijn we benieuwd en kijken we vol enthousiasme uit naar de resultaten. We weten dat we hard werken om ons te blijven verbeteren, maar het blijft de vraag of het al zichtbaar is voor de klant. Daarnaast hebben wij bij overnames van projecten te maken met de erfenis van de vorige eigenaar. Dit werkt wel eens in ons nadeel omdat wij als nieuwe partij verantwoordelijk worden gehouden voor hetgeen in het verleden is misgegaan. Dit is een gegeven wat wij ervaren, maar dat is niet altijd even makkelijk”, vertelt Cees Verloop, directeur van Eteck. “We hebben natuurlijk graag dat onze klanten tevreden zijn, maar we weten ook dat dit soms een paar jaar kost om te realiseren.”

Tevredenheid stijgt

Uit de onderzoeksresultaten komt nadrukkelijk naar voren dat klanten, naarmate ze langer van de diensten van Eteck gebruik maken, meer tevreden worden.

Voor klanten die langer dan 2 jaar klant zijn, is de tevredenheid gestegen naar een 7,3!

Het overall cijfer is dit jaar echter lager dan vorig jaar, te weten: een 6,4 t.o.v. een 6,9. Dit is te verklaren door de overname van een substantieel aantal projecten waar nog veel uitdagingen voor Eteck liggen en lagen. De klanten die namelijk al 2 jaar of meer van de diensten van Eteck gebruik maken, zijn significant meer tevreden. “Liever hadden we dat sneller gezien, maar het is wel goed om te weten, dat de investeringen die wij doen, ook daadwerkelijk effect hebben” vervolgt Verloop.

Wordt die waardering apart bezien, dan is de tevredenheid aanzienlijk gestegen. “Dit bevestigt eveneens dat de investeringen die wij in projecten doen, ook de juiste zijn.”, aldus Cees Verloop.

De nieuwsbrief wordt met een 7,5 gemiddeld gewaardeerd

Naar aanleiding van het onderzoek in 2015 is een portal ontwikkeld en is een nieuwsbrief in het leven geroepen. Beiden worden hoog gewaardeerd, de portal kreeg dit jaar een 7,3 als waardering en de nieuwsbrief maar liefst een 7,5.

Aandachtspunt

“Uit het onderzoek is gebleken dat het oplossen van de storingen minder goed is gewaardeerd dan voorgaande jaren. Daar ligt in ieder geval één van onze speerpunten om dat beter op de rit te krijgen. Daar willen we in het volgende onderzoek beter op scoren.” vertelt Verloop. “Hier zijn we al druk mee bezig en het onderzoek onderschrijft dat we daar inderdaad mee aan de slag moesten.”

Heeft u vragen naar aanleiding van dit bericht, of het onderzoek? Stel ze gerust! Dat kan door een mail te sturen naar klantzaken@eteck.nl.