

Klanttevredenheidsonderzoek over 2017

Inter-on voert jaarlijks onder haar klanten een klanttevredenheidsonderzoek uit. Met de resultaten uit dit onderzoek kijken wij of onze bedrijfsvoering naar tevredenheid verloopt onder onze klanten.

Onderstaand de resultaten uit het onderzoek:

Vraag	Gemiddeld oordeel klanten	Vertaald in rapportcijfer
De kwaliteit van de dienstverlening	Tevreden tot zeer tevreden	8,8
De innovativiteit van de dienstverlening	Niet tevreden/niet ontevreden tot tevreden	7
De flexibiliteit van de dienstverlening	Tevreden tot zeer tevreden	8,8
Het resultaat van de dienstverlening	Tevreden	8,2
De prijs-kwaliteitsverhouding van de dienstverlening	Tevreden	8
Marktconforme prijsstelling van de dienstverlening	Tevreden	7,4
De snelheid van levering van diensten/mensen	Tevreden	8,2
De leveringsvoorwaarden/werkwijze	Tevreden	8,2
Het meedenken/participeren bij problemen	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De klantvriendelijkheid	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De deskundigheid	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De communicatieve vaardigheden	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
Het tijdig nakomen van de afspraken	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De inzet en het enthousiasme	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De oplossingsgerichtheid	Tevreden	8,3
De representativiteit	Tevreden tot zeer tevreden	8,6
De telefonische bereikbaarheid	Tevreden	8,2
De bereikbaarheid van het kantoor	Tevreden	7,6
De bereikbaarheid van de juiste medewerker	Tevreden	8
De responsetijd op e-mails	Tevreden	8,2
De kwaliteit van de informatieverstrekking	Tevreden	8,2
De duidelijkheid van de informatieverstrekking	Tevreden	8
De volledigheid van de informatieverstrekking	Tevreden	8
De betrouwbaarheid van de informatieverstrekking	Tevreden	8
De mate waarin u op de hoogte wordt gehouden over nieuwe ontwikkelingen en bijzonderheden	Niet tevreden/niet ontevreden tot tevreden	7,4
Het aantal klachten dat u over Inter-on heeft ontvangen	Tevreden	8,2
De afhandeling van de klachten	Tevreden tot zeer tevreden	8,6
De informatieverstrekking over klachten	Tevreden	8,3

De mate waarin u op de hoogte wordt gehouden over de klachten	Tevreden	8
---	----------	---

Welk rapportcijfer zou u Inter-on geven over de gehele dienstverlening	8
Hoe beoordeelt u de dienstverlening van Inter-on de laatste 12 maanden ten opzichte van de 12 maanden daarvoor?	Ongeveer hetzelfde/beter dan vorig jaar

Onze dank aan de respondenten die hun medewerking aan dit onderzoek hebben verleend.