

Klanttevredenheidsonderzoek

De resultaten van het onderzoek zijn binnen en laten een positief beeld zien over onze organisatie. Begin 2019 hebben wij ons jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek gehouden over het jaar 2018. U kon daarbij aangeven wat uw mening was over onze diensten en service. De resultaten zijn stimulerend. Volgens u doen wij het goed en bent u tevreden. Ten opzichte van vorig jaar beoordeelt u ons hoger.

Met alle feedback die uit het onderzoek naar voren is gekomen zullen wij verder aan de slag gaan. Dit jaar zullen wij een aantal stappen ondernemen om onze dienstverlening te vervolmaken.

Onderstaand vindt u de resultaten uit het onderzoek, ingedeeld per onderwerp.

Onderwerp en bijbehorende vragen	Gemiddeld oordeel klanten	Vertaald in rapportcijfer
Dienstverlening		
De kwaliteit van de dienstverlening	Tevreden tot zeer tevreden	8,3
De innovativiteit van de dienstverlening	Niet tevreden/niet ontevreden tot tevreden	7,2
De flexibiliteit van de dienstverlening	Tevreden tot zeer tevreden	9,2
Het resultaat van de dienstverlening	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De prijs-kwaliteitsverhouding van de dienstverlening	Tevreden	7,6
Marktconforme prijsstelling van de dienstverlening	Tevreden	7,5
De snelheid van levering van diensten/mensen	Tevreden tot zeer tevreden	8,6
Het meedenken/participeren bij problemen	Zeervrededen	9,4

Medewerkers		
De klantvriendelijkheid	Zeervrededen	9,0
De deskundigheid	Zeervrededen	9,0
De communicatieve vaardigheden	Tevreden tot zeer tevreden	8,8
Het tijdig nakomen van de afspraken	Zeervrededen	9,2
De representativiteit	Tevreden tot zeer tevreden	8,6

Communicatie		
De kwaliteit van de informatieverstrekking	Tevreden	8,9
De volledigheid van de informatieverstrekking	Tevreden	9,0
De betrouwbaarheid van de informatieverstrekking	Tevreden	8,5
De mate waarin u op de hoogte wordt gehouden over nieuwe ontwikkelingen en bijzonderheden	Niet tevreden/niet ontevreden tot tevreden	7,7

Klachten		
Het aantal klachten dat u over Inter-on heeft ontvangen	Tevreden tot zeer tevreden	8,2
De afhandeling van de klachten	Tevreden tot zeer tevreden	8,6

Algemeen	
Hoe tevreden bent u in het algemeen over Inter-on	Tevreden tot zeer tevreden
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.