

## Klanttevredenheidsonderzoek

De resultaten van het onderzoek zijn binnen en laten een positief beeld zien over onze organisatie. Begin 2020 hebben wij ons jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek gehouden over het jaar 2019. 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.

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. De adviezen vanuit het onderzoek om onze dienstverlening te verbeteren nemen wij ter harte en werken wij intern verder uit.

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

Onderwerp en bijbehorende vragen	Gemiddeld oordeel klanten	Vertaald in rapportcijfer
<b>Dienstverlening</b>		
De kwaliteit van de dienstverlening	Tevreden tot zeer tevreden	8,7
De innovativiteit van de dienstverlening	Niet tevreden/niet ontevreden tot tevreden	7,3
De flexibiliteit van de dienstverlening	Zeer tevreden	9,3
Het resultaat van de dienstverlening	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De prijs-kwaliteitsverhouding van de dienstverlening	Tevreden	8,2
Marktconforme prijsstelling van de dienstverlening	Tevreden	8,0
De snelheid van levering van diensten/mensen	Tevreden tot zeer tevreden	8,9
Het meedenken/participeren bij problemen	Zeer tevreden	9,0

<b>Medewerkers</b>		
De klantvriendelijkheid	Zeer tevreden	9,1
De deskundigheid	Tevreden tot zeer tevreden	8,8
De communicatieve vaardigheden	Tevreden tot zeer tevreden	8,7
Het tijdig nakomen van de afspraken	Zeer tevreden	9,0
De representativiteit	Zeer tevreden	9,0

<b>Communicatie</b>		
De kwaliteit van de informatieverstrekking	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De volledigheid van de informatieverstrekking	Tevreden	8,4
De betrouwbaarheid van de informatieverstrekking	Tevreden tot zeer tevreden	8,5
De mate waarin u op de hoogte wordt gehouden over nieuwe ontwikkelingen en bijzonderheden	Niet tevreden/niet ontevreden tot tevreden	7,2

---

---

<b>Klachten</b>		
Het aantal klachten dat u over Inter-on heeft ontvangen	Tevreden	8,2
De afhandeling van de klachten	Tevreden tot zeer tevreden	8,9

<b>Algemeen</b>	
Hoe tevreden bent u in het algemeen over Inter-on	<b>Tevreden tot zeer tevreden</b>
Welk rapportcijfer zou u Inter-on geven over de gehele dienstverlening	<b>8,1</b>
Hoe beoordeelt u de dienstverlening van Inter-on de laatste 12 maanden ten opzichte van de 12 maanden daarvoor?	<b>Ongeveer hetzelfde/beter dan vorig jaar</b>

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