



**live**  
research

# Klanttevredenheidsonderzoek Eteck 2021

November 2021

LiveResearch is a label of WeConnect

**wecconnect**

# Inhoudsopgave

Samenvatting	pag. 3
Vergelijkende tabel	pag. 4
Overall	pag. 5
Key take away points - <b>Over Eteck (organisatie)</b>	pag. 6
Key take away points - <b>Communicatie</b>	pag. 8
Key take away points - <b>Financiële zaken</b>	pag. 10
Key take away points - <b>Portal / App</b>	pag. 11
Key take away points - <b>Storing</b>	pag. 12
Key take away points - <b>Klachten</b>	pag. 13
Conclusie	pag. 14

# Samenvatting

Het klanttevredenheidsonderzoek is sinds 2014 ieder jaar uitgevoerd. Dit onderzoek heeft als doel om de klanttevredenheid te meten op de diverse onderdelen: organisatie, communicatie, financiële zaken, portal/app, storingen en klachten. Een terugkerende vraag in het onderzoek is: hoe stellen we de klant centraal?

**Overall zijn de klanten dit jaar meer tevreden dan vorig jaar, dit is het geval voor alle onderdelen met uitzondering van de klachtontwikkeling. Toch blijft er op ieder onderdeel nog ruimte over voor verbetering, Met name op de afwikkeling van klachten valt nog veel verbetering te halen.**

Het klanttevredenheidsonderzoek is op 24 september naar 19.707 klanten verstuurd. Zij hebben op 4 en 22 oktober nog een reminder ontvangen voor het invullen van het klanttevredenheidsonderzoek. In totaal hebben 1612 respondenten het onderzoek ingevuld en afgerond. **Bijgevoegde tabel geeft inzicht in de het aantal respondenten per datum.**

	24/09 Verzending	27/09	30/09	03/10	04/10 Reminder	07/10	10/10	13/10	16/10	19/10	22/10 Reminder	25/10	28/10	01/11	TOTAAL
Totaal	19.707	642	740	758	772	1128	1149	1167	1180	1181	1182	1529	1551	1612	1612

# Vergelijkende tabel

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Organisatie	5,3	6,4	6,4	6,5	5,75	4,89	5,2	5,4	↑
Communicatie	5,6	6,6	6,9	6,8	6,07	5,33	5,4	5,7	↑
Klachtafwikkeling				6,2	5,67	4,29	3,4	3,1	↓
Financiële zaken	6,0	6,2	6,6	7,1	4,76	6,05	5,8	6,7	↑
Storingsmeldingen	5,3	6,3	6,5	6,6	6,13	4,87	4,7	6,8	↑
Monteur	6,8	7,3	7,6	7,5	7,05	6,91	6,0	7,5	↑
Portal			7,3	7,3	6,45	6,14	5,8	6,0	↑
Waardering overall	6,0	6,21	6,64	6,4	6,3	5,2	5,64	5,72	↑
Europese NPS score							-29	-28	↑
Waardeert met een >=7	54%	55%	56%	54%	21%	34%	46%	48%	↑

# Overall

Welk overall cijfer geeft u Eteck?

**5,72** (2020: 5,64)

**48%** geeft een 7 of hoger (2020: 46%)

Welk overall cijfer geeft u Eteck?

(zonder 'emotiestemmers': 1 of 10 gestemd)

**6,14**

Europese NPS score:

**-28** (2020: -29)

# Key take away points – Over Eteck (organisatie)

- De Europese NPS score = -28 (Hoe waarschijnlijk is het dat u Eteck zou aanbevelen aan een vriend of collega?)  
Dit is een belangrijke KPI voor klanttevredenheid. Dit komt doordat het een low interest product is, dan is het aantal promotors altijd lager dan het aantal criticasters.

De Europese NPS score wordt als volgt berekend:  $NPS = \% \text{ promotors} - \% \text{ criticasters}$ . Criticasters zijn deelnemers die een cijfer geven 0 t/m 5, promotors geven een cijfer 8 t/m 10. 'Passives' (cijfer 6 en 7) hebben dus geen invloed op de NPS score.

- Het overall cijfer van klanten voor Eteck is dit jaar met 0,08 toegenomen tot 5,73 gemiddeld. De mensen die vorig jaar EN dit jaar deelnamen scoren gemiddeld 0,17 hoger.
- 44% voelt niet de noodzaak om een beoordeling online te delen. Een kleine groep (4%) weet niet hoe dat werkt. 8% heeft al een beoordeling gegeven (absoluut aantal = 125). 36% heeft nog geen review gegeven, waarvan 42 mensen met een positieve overall beoordeling (hoger dan een 7) aangeeft niet te weten hoe zij een review achterlaten.
- De warmte- en/of koudelevering wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,9.  
De positieve sentiment groep geeft hierbij gemiddeld een 6,6. De negatieve sentimentgroep beoordeelt dit met een 5,2.
- 74% van de respondenten wil op de hoogte gehouden worden van de stappen die ondernomen worden n.a.v. dit onderzoek. De deelnemers zijn dus heel betrokken en nieuwsgierig wat Eteck gaat doen. Dit zien we ook aan de 66% dat aangeeft dat zij persoonlijk benadert mogen worden naar aanleiding van hun antwoorden.

## Key take away points – Over Eteck (organisatie)

- 34% vindt de prijs/kwaliteit verhouding goed (7 of hoger), maar 54% geeft hier een onvoldoende voor (5 of lager).
- Klanten beschrijven Eteck iets vaker als ‘duurzaam’ vergeleken met vorig jaar (46% vs. 44%). Ook geven minder klanten aan dat zij niet weten of ‘duurzaam’ van toepassing is (29% vs. 27%).
- Eteck wordt door iets minder dan de helft gezien als ‘betrouwbaar’ en ‘klantvriendelijk’ (resp. 46% en 47%). Een op de 7 vindt deze termen niet van toepassing op Eteck (17% en 14%). Ook dit jaar wordt Eteck minder vaak gezien als ‘betaalbaar’, 27% vindt de term niet van toepassing.
- ‘Eteck komt de afspraken na die zij met u maakt’ wordt dit jaar nog vaker beoordeeld met een 7 of hoger (46% vs. 30%). Een kwart van de deelnemers (24%) geeft Eteck een 3 of lager.
- ‘Ik voel mij als klant gewaardeerd door Eteck’ en ‘Eteck is een laagdrempelige organisatie die de klant centraal stellen’ scoren het vaakst een onvoldoende, 52% geeft een 5 of lager. Daarnaast scoren deze stellingen ook het vaakst een 1.
- Het meest positief is men over ‘Eteck heeft voldoende kennis van mijn warmte-installatie in mijn project’ (46% geeft een 7 of hoger).
- De stelling ‘Eteck staat open voor verbeteringsuggesties van klanten’ wordt door 37% beoordeeld met een 7 of hoger. Ook bij deze stelling is een groep ontevreden, 46% geeft Eteck hier een onvoldoende.

# Key take away points - Communicatie

- 40% heeft 1 of 2 keer contact opgenomen en 30% 3 keer of vaker. 70% van de respondenten heeft dus minimaal 1 keer contact opgenomen. Gemiddeld neemt elke klant 2,2 keer per jaar contact op met Eteck.
- Slechts 31% heeft geen contact opgenomen in de afgelopen 12 maanden.
- Men neemt het liefst contact op per telefoon (76%), per e-mail (55%), de Eteck app (15%) of een ticket via de app (7%) en het websiteformulier (7%). Social wordt niet ingezet om contact op te nemen (2%).
- Men is het vaakst eens met de stelling dat Eteck telefonisch goed bereikbaar is (gemiddeld 6,3). Als er dan contact is wordt er redelijk geluisterd volgens de respondenten, of er een storing is of niet (5,8), maar men ervaart niet echt kundige hulp bij een storing en ook niet als er geen storing is (resp. 5,4 en 5,6).
- Het merendeel van de respondenten (86%) verwacht binnen 1 tot 3 werkdagen een reactie per e-mail. De gemiddelde score op de vriendelijkheid van de emails van Eteck is een 5,6.
- De nieuwsbrief en de (digitale) brieven scoren respectievelijk een 6,3 en 6,4 op 'duidelijk en begrijpelijk beschreven'.



# Key take away points - Communicatie

- Inhoudelijk hebben de respondenten niet het gevoel dat Eteck hen via de communicatiemiddelen helpt om hun verbruik terug te dringen (gem. 4,6).
- Het is voor velen onduidelijk welk deel van het warmtesysteem van hen is en wat van Eteck is (gem. 5,0). Deze stellingen scoren ook het vaakst een 1.
- Duidelijke instructies voor het gebruik van de warmtevoorziening en duidelijke uitleg over de werking van mijn installatie/warmtesysteem scoren dan ook laag (respectievelijk een 5,4 en 5,5).
- 'Eteck houdt mij voldoende op de hoogte van (onderhouds)werkzaamheden in mijn woning' scoort een voldoende (6,2), en ook als die leiden tot een leveringsonderbreking (6,4). Op alle communicatiepunten scoort dit punt het vaakst een 8 of hoger.

# Key take away points – Financiële zaken

- De prijs/kwaliteit verhouding wordt het minst goed beoordeeld (4,9).
- Het comfort in de woning wordt beoordeeld met een 6,9, ruim voldoende.
- Ook rondom de financiële zaken is er ruimte in de duidelijkheid qua communicatie. Zo scoort de duidelijkheid van het tarievenblad een 5,7, de duidelijkheid van de jaarnota een 6,4 en de helderheid en begrijpbaarheid van de maandfacturen 6,6. Men is zeer tevreden (8,0) dat het factureren/incasseren plaatsvindt conform afspraak op vaste momenten in de maand.
- De meeste respondenten (94%) maken gebruik van de automatische incasso en zijn daar heel tevreden mee (gemiddeld een 8,0).
- Klanten die geen automatische incasso hebben (92 respondenten) doen dit omdat ze zelf willen bepalen wanneer ze betalen (36%), het bedrag eerst wil controleren (19%), de keuze niet bewust heeft gemaakt (17%), nooit toestemming geeft voor automatische incasso (16%) of heeft een andere reden (12%).
- Deze andere redenen hebben met name te maken met eerdere incidenten, waarbij er bv. verkeerde bedragen zijn afgeschreven, of de in hun ogen te hoge rekeningen en/of een gebrek aan vertrouwen in de financiële administratie.

## Key take away points – Portal/App

- 57% maakt gebruik van MijnEteck of de Eteck App.
- Redenen voor het niet gebruiken zijn: interesse (nog) niet gewekt (34%), ze zien geen voordeel om een account aan te maken (17%), of dat hier nog geen tijd voor is geweest of genomen (14%).
- 11% is er niet van op de hoogte, maar overweegt een account aan te maken. Er zijn ook mensen die het nog niet is gelukt (4%) of het best zou willen (5%).
- Mijn Eteck en de Eteck App worden gemiddeld beoordeeld met een 6,0. 34% geeft een 5 of lager, en 51% een 7 of hoger.
- Tweederde van de klanten die gebruik maken van MijnEteck of de Eteck App willen graag geïnformeerd worden over het project via deze kanalen.

# Key take away points - Storing

- 43% heeft een storing gemeld bij Eteck in de afgelopen 12 maanden.
- De gehele afhandeling van de storing wordt hoger gewaardeerd: 6,8 versus vorig jaar 4,9.
- Hier zijn diverse redenen voor:
  - Het melden van een storing scoort beter dan vorig jaar, 6,3 versus 6,0.
  - De ervaren kundigheid van de persoon is toegenomen van 4,8 naar 5,2.
  - De onderhoudspartij scoorde gemiddeld een 7,0 (vorig jaar 6,1).
  - De snelheid van de afhandeling wordt nog steeds laag gewaardeerd maar is ook toegenomen tot 4,5.
  - Het op de hoogte houden scoort ook dit jaar het laagst met 4,3.
  - De hele ervaring is dan ook nog niet in lijn met hun verwachting (5,4).
  - Klanten zijn goed te spreken over de vriendelijkheid van de monteurs (8,2), en dat zij checken of het probleem is opgelost voor ze vertrekken (7,6). Maar liefst 71% geeft een 7 of hoger op vraag of het probleem was opgelost door de monteur (gemiddeld 7,4). Dit laatste punt wordt wel nog steeds het vaakst beoordeeld met een 1 (8%), maar veel minder vaak dan vorig jaar (23%).
- 44% van de respondenten geeft aan dat er niet binnen de afgesproken termijn contact werd opgenomen door de onderhoudspartij/monteur. Bij 40% was dit wel het geval en voor 17% van de klanten was dit niet van toepassing.

# Key take away points - Klachten

- 12,6 % van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een officiële klacht ingediend.
- De klanten die een klacht indienen zijn niet te spreken over de afhandeling van Eteck daarvan (gemiddeld een 2,6).
- Dit zit hem vooral in het gebrek aan geloof dat Eteck zo snel mogelijk een oplossing probeert te zoeken (3,1). Daarnaast hebben deze klanten het gevoel dat er niet goed naar ze geluisterd wordt.
- De respondenten die een klacht hebben ingediend, vonden het niet eenvoudig om een klacht bij Eteck te melden (gem. 4,6), maar dit is wel verbeterd ten opzicht van vorig jaar.

# Conclusie

- Eteck heeft een Europese NPS score van -28. Dit betekent dat er 28% meer kritische klanten dan fans zijn (50% versus 22%).
- Dit is in de energie branche een gemiddelde score, omdat het een low-interest product betreft. Dan kan je het als bedrijf alleen goed doen door gepercipieerde problemen snel op te lossen. Positief punt is dan ook dat het oplossen van storingen duidelijk beter gaat dan vorig jaar. Dit zien we ook terug in een iets hoger overall cijfer van klanten voor Eteck. Op de andere onderdelen is de klanttevredenheid vergelijkbaar met vorig jaar.
- De warmte- en/of koudelevering krijgt net aan een voldoende, en de helft van de klanten geeft de prijs/kwaliteit verhouding een onvoldoende. Terwijl Eteck volgens haar klanten wel voldoende kennis van hun warmte-installatie heeft.
- Dit zit zoals bekend in de problemen bij verschillende installaties maar ook de communicatie. Meer dan twee derde van de klanten heeft via telefoon en email contact opgenomen, voor vragen, storingen en klachten. Veel ontevredenheid en negatieve beeldvorming is gebaseerd op het ontstaan en de afhandeling van deze vragen. Klanten worden niet voldoende proactief geïnformeerd en kunnen zaken ook vaak niet zelf vinden of uitzoeken via hun nota, app of mijnomgeving. Na contact opgenomen te hebben, worden zij ook niet voldoende op de hoogte gehouden en wordt hen onvoldoende perspectief geboden.
- Een positief punt is ook dat klanten graag op de hoogte gehouden worden over eventuele vervolgstappen van Eteck.

# Conclusie

- Het terugdringen van het aantal klanten dat contact opneemt, de communicatie met deze kritische klanten en de neutrale en positieve klanten redenen geven om tevreden te zijn, blijven de drie speerpunten. Dit kan grotendeels met communicatie worden aangepakt.
- De visie, innovatieve karakter, en duurzaamheid (nu al van het gas af, hoeveelheid gas bespaard, ) benadrukken, de werking van de installatie, de verkoeling mogelijkheid, tips om verbruik terug te dringen, voordelen van de app/mijnomgeving delen, wapenen het positieve deel van de klanten tegen de kritische geluiden. Zeker bij nieuwe bewoners kan dit voor een goede start zorgen, en een eerste indruk maak je maar een keer.
- Aan de andere kant voelt een deel van de klanten zich gegijzeld door het monopolie en slechte service van Eteck. Deze groep zou een gevoel van controle terug kunnen krijgen door radicale transparantie: sneller, duidelijkere informatie, liefst via zelfservice. Hiervoor moeten een aantal zaken duidelijker worden: waar er welke storingen hoelang zijn, terugkoppelen wanneer ze voorbij zijn (pushberichten?), het verbruik, de jaarnota, wie welk deel kan beïnvloeden, en de app/Mijnomgeving.
- Klanten willen ook graag op de hoogte worden gehouden over de vervolgstappen n.a.v. dit onderzoek. Mooie eerste stap!