



live  
research

# Klanttevredenheidsonderzoek Eteck 2020

24 november 2020

liveresearch is a label of WeConnect

**wecconnect**

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	pag. 3
<b>Vergelijkende tabel</b>	pag. 4
<b>Overall</b>	pag. 5
Key take away points - <b>Over Eteck (organisatie)</b>	pag. 6
Aanbevelingen - <b>Over Eteck (organisatie)</b>	pag. 9
Key take away points - <b>Communicatie</b>	pag. 10
Aanbevelingen - <b>Communicatie</b>	pag. 12
Key take away points - <b>Financiële zaken</b>	pag. 13
Aanbevelingen - <b>Financiële zaken</b>	pag. 14
Key take away points - <b>Portal / App</b>	pag. 15
Aanbevelingen - <b>Portal / App</b>	pag. 16
Key take away points - <b>Storing</b>	pag. 17
Aanbevelingen - <b>Storing</b>	pag. 18
Key take away points - <b>Klachten</b>	pag. 19
Aanbevelingen - <b>Klachten</b>	pag. 20
<b>Conclusie</b>	pag. 21

# 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 name op het onderdeel organisatie en communicatie. Er is ook ruimte voor verbetering op ieder onderdeel, maar met name op storingen en klachten.

Voorafgaand aan de rapportage is bepaald welke projecten neutraal, positief of negatief zijn. Dit heeft als reden dat er op die manier goed inzicht kan worden geboden in de resultaten van de verschillende segmenten, zodat er heel concreet per segment actie kan worden ondernomen. Het onderzoek is gesegmenteerd gestuurd naar deze 3 sentimentsgroepen. De resultaten in deze rapportage zijn gesegmenteerd per sentimentsgroep.

Daarnaast is de data van de 3 groepen samengebracht voor een overkoepelend resultaat.

Bijgevoegde tabel geeft inzicht in de cijfers per sentiment en totaal.

	Ontvangers	Deelnemers	Deelname %
Neutraal	12.987	1.411	10,9%
Positief	1.433	71	5%
Negatief	3.982	327	8,2%
<b>Totaal</b>	<b>18.402</b>	<b>1.809</b>	<b>9,6%</b>

# Vergelijkende tabel

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Organisatie	5,3	6,4	6,4	6,5	5,75	4,89	<b>5,2</b>	↑
Communicatie	5,6	6,6	6,9	6,8	6,07	5,33	<b>5,4</b>	↑
Welkomstinformatie				6,3				
Klachtafwikkeling				6,2	5,67	4,29	<b>3,4</b>	↓
Financiële zaken	6,0	6,2	6,6	7,1	4,76	6,05	<b>5,8</b>	↓
Storingsmeldingen	5,3	6,3	6,5	6,6	6,13	4,87	<b>4,7</b>	↓
Monteur	6,8	7,3	7,6	7,5	7,05	6,91	<b>6,0</b>	↓
Nieuwsbrief			7,4	7,5				
Portal			7,3	7,3	6,45	6,14	<b>5,8</b>	↓
Waardering overall	6,0	6,21	6,64	6,4	6,3	5,2	<b>5,64</b>	↑
Performance	6,2	6,09	6,5	7	6,28	5,39		
Waardeert met een $\geq 7$	54%	55%	56%	54%	21%	34%	<b>46%</b>	↑

# Overall

Welk overall cijfer geeft u Eteck?

**5,64** (2019: 5,2)

**46%** geeft een 7 of hoger (2019: 34%)

Welk overall cijfer geeft u Eteck?

(zonder 'emotiestemmers': 1 of 10 gestemd)

**6,13**

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

- Een meerderheid vindt het woord *duurzaam* ‘grotendeels van toepassing’ of ‘volledig van toepassing’ (44%) of beoordeelt het als ‘weet ik niet’ (29%). Deze laatste groep valt op, want is gemiddeld 3 keer zo groot wanneer dit vergeleken wordt met de woorden *klantvriendelijk*, *betaalbaar* en *betrouwbaar* in de beoordeling ‘weet ik niet’.
- 62% van de klanten beoordeelt *betaalbaar* als ‘niet van toepassing’ of ‘enigszins van toepassing’. *Betrouwbaar* en *klantvriendelijk* worden door iets minder dan de helft van de deelnemers (48%) beoordeelt als ‘grotendeels van toepassing’ of ‘volledig van toepassing’. Daarnaast worden deze associaties het vaakst beoordeeld als ‘volledig van toepassing’ (gemiddeld 21%).
- ‘Ik voel mij als klant gewaardeerd door Eteck’ en ‘Eteck is een laagdrempelige organisatie die de klant centraal stellen’ scoren het vaakst een onvoldoende respectievelijk 48% en 50% geeft een 5 of lager. Daarnaast scoren deze stellingen ook het vaakst een 1. Het meest positief is men (59% geeft een 6 of hoger) over ‘Eteck heeft voldoende kennis van mijn warmte-installatie in mijn project’.
- ‘Eteck komt de afspraken na die zij met u maakt’ wordt het vaakst beoordeeld met een 7 of hoger (30%). Maar hierover heerst tegelijkertijd ook ontevredenheid; 25% van deelnemers beoordeelt dit met een 3 of lager. Ofwel men is zeer positief, ofwel zeer negatief.
- De stelling ‘Eteck staat open voor verbeter suggesties van klanten’ wordt door 53% beoordeelt met een 6 of hoger. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er vaker wel dan niet voldoende geluisterd wordt naar de klant en dat er iets gedaan wordt met de verbeter suggesties vanuit de klant.

# Key take away points – Over Eteck (organisatie)

- De warmte- en/of koudelevering wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,66. Neutraal en positief geven gemiddeld een 6, negatief beoordeelt dit met een 4,5.
- ‘Hoe waarschijnlijk is het dat u Eteck zou aanbevelen aan een vriend of collega?’ wordt op een schaal van 0 tot 10 beoordeeld met gemiddeld een 4,58.
- NPS score = -55. Dit is een belangrijke KPI voor klanttevredenheid. Gemiddelde NPS score in de energiebranche is -50. Dit komt doordat het een low interest product is, dan is het aantal promotors vrijwel altijd lager dan het aantal criticasters.

De NPS score wordt als volgt berekend: % promotors - % criticasters = NPS. Criticasters zijn deelnemers die een cijfer geven 0 t/m 6, promotors geven een cijfer 9 of 10. Dit in verhouding tot het totaal aantal respondenten. ‘Passives’ (cijfer 7 of 8) hebben geen invloed op de NPS score.

- Een meerderheid van 43% geeft aan niet de noodzaak te voelen om een beoordeling online te delen. Een kleine groep (5%) weet niet hoe het werkt. 9% heeft al een beoordeling gegeven (absoluut aantal = 160). En 34% heeft nog geen review gegeven. 59 mensen met een positieve overall beoordeling (hoger dan een 7) geeft aan niet te weten hoe zij een review achterlaten.

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

- 71% van de respondenten wil op de hoogte gehouden worden van de stappen die ondernomen worden n.a.v. dit onderzoek. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er vanuit de deelnemers een bepaalde mate van betrokkenheid is.



# Aanbevelingen – Over Eteck (organisatie)

- Er liggen groeikansen om de associatie tussen het woord *duurzaamheid* en Eteck te vergroten. Dit kan bijvoorbeeld door dit consequent te benadrukken in communicatie uitingen; content op social media of in nieuwsbrief.
- Om de klantrelatie en klanttevredenheid te verbeteren, kan er vaker waardering uitgesproken worden naar klanten en moet de klant centraal worden gesteld. Waardering uitspreken kan bijvoorbeeld met een spontane actie vanuit Eteck; een hart onder de riem steken tijdens de corona periode of een kerstgroet.
- Eteck doet er goed aan om punctueel te zijn op de afspraken die zij met klanten hebben gemaakt. Dit kan een grote bijdrage leveren aan de klanttevredenheid.
- Er is een grote groep klanten die gemotiveerd kan worden om een review achter te laten. Eteck kan deze groep ondersteunen door hen te voorzien van de nodig informatie, bijvoorbeeld in de vorm van een animatievideo.
- Het is een echte kans dat een grote meerderheid graag op de hoogte wil worden gehouden over de vervolgstappen n.a.v. dit onderzoek, er is betrokkenheid vanuit de klant en daar kan vanuit Eteck actief iets mee worden gedaan. Het is dus belangrijk om vanuit Eteck met het onderzoek een constructief vervolg te geven en de klanten die hebben aangegeven op de hoogte gebracht te worden van de stappen in de loop te houden met diverse touchpoints.

# Key take away points – Communicatie

- Men neemt het liefst contact op per telefoon (75%), erna per e-mail (57%), de Eteck app (13%) en het websiteformulier (7%) en ticket via MijnEteck (5%). Social wordt het minst vaak ingezet om contact op te nemen (4%).
- 38% heeft de afgelopen 12 maanden 1 of 2 keer contact opgenomen, 32% heeft geen contact opgenomen. En 30% 3 keer of vaker. Hieruit kunnen we concluderen dat van de mensen die deel hebben genomen aan het onderzoek, er 68% is die minimaal 1 keer contact heeft opgenomen.
- Het contact tussen Eteck en de klant scoort een voldoende (5,88). De bereikbaarheid wordt het vaakst beoordeeld met een 6 of hoger (gemiddeld 6,1). Vriendelijkheid in contact het minst vaak, maar nog steeds voldoende (5,67). 'Er wordt goed naar mij geluisterd' scoort gemiddeld een 5,83.
- Het merendeel van de respondenten (53%) verwacht binnen 3 werkdagen een reactie per e-mail, 35% binnen 1 werkdag.
- Zowel de nieuwsbrief als (digitale) brieven scoren een 6 op 'duidelijk en begrijpelijk beschreven'.
- De respondenten zijn over het algemeen ontevreden dat Eteck niet helpt om zijn/haar verbruik terug te dringen (gem. 4,5) en dat onduidelijk is welk deel van het warmtesysteem eigendom is en wat eigendom is van Eteck (gem. 4,8). Deze stellingen scoren ook het vaakst een 1.

# Key take away points – Communicatie

- Duidelijke instructies voor het gebruik van de warmtevoorziening en duidelijke uitleg over de werking van de installatie/warmtesysteem scoren net (on)voldoende, respectievelijk een 5,3 en 5,5.
- ‘Eteck houdt mij voldoende op de hoogte van (onderhouds)werkzaamheden’ scoort een voldoende (6,1). Op alle communicatiepunten scoort dit punt het vaakst een 8 of hoger.

# Aanbevelingen – Communicatie

- Er wordt het vaakst contact opgenomen per telefoon en e-mail, het is belangrijk dat deze kanalen altijd goed bereikbaar zijn, dat men vriendelijk is, dat er goed geluisterd wordt.
- Om de communicatie tussen Eteck en haar klanten te verbeteren, kan Eteck met tips helpen om het verbruik van de klant terug te dringen. Zeker vanuit het oogpunt van de associatie tussen Eteck en duurzaamheid. Daarnaast is het belangrijk om te verbeteren op het geven van duidelijke instructies voor het gebruik van de warmtevoorziening en ook op het duidelijk aangeven welk deel van het warmtesysteem eigendom is van de klant en welk deel eigendom is van Eteck.

# Key take away points – Financiële zaken

- Financiële zaken scoren gemiddeld een voldoende (5,8). Deze score is gevormd door een aantal onderdelen; prijs/kwaliteit verhouding wordt het minst goed beoordeeld (4,8). Daarnaast de duidelijkheid van het tarievenblad (5,5), de duidelijkheid van de jaarnota (6), de helderheid en begrijpbaarheid van de maandfacturen (6,4). Men is zeer tevreden (7,5) dat het factureren/incasseren plaatsvindt conform afspraak op vaste momenten in de maand.
- De meeste respondenten (92%) maken gebruik van de automatische incasso. En is daar over het algemeen ruim tevreden mee (gemiddeld een 7,8).
- Klanten die geen automatische incasso hebben (137 respondenten) doen dit omdat ze zelf willen bepalen wanneer ze betalen (38%), het bedrag eerst wil controleren (17%), de keuze niet bewust heeft gemaakt (13%), nooit toestemming geeft voor automatische incasso (9,5%) of anders namelijk (23%).
- Deze laatste groep is nader onderzocht, de tendens bij deze groep is over het algemeen negatief, doordat het vertrouwen is beschaamd vanwege eerdere incidenten waarbij er verkeerde bedragen zijn afgeschreven; een slechte ervaring met de financiële afhandeling. Vertrouwen en betrouwbaarheid worden hier vaak genoemd in een negatieve context.

# Aanbeveling – Financiële zaken

- Om klanten meer tevreden te stellen over de afwikkeling van financiële zaken, is het advies om te kijken naar verbetermogelijkheden van de prijs/kwaliteit verhouding en de duidelijkheid van het tarievenblad.
- Om meer mensen naar een automatische incasso te krijgen, is het belangrijk om in de afhandeling van financiële zaken betrouwbaarheid en vertrouwen uit te stralen. Cases die naar voren zijn gekomen in een negatieve context zullen pro-actief op moeten worden gepakt om dit beschaamde vertrouwen terug te winnen.

# Key take away points – Portal/App

- Mijn Eteck of de Eteck App wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,8. Daarnaast geeft 49% een 7 of hoger.
- 51% maakt gebruik van MijnEteck of de Eteck App, 49% maakt er geen gebruik van. De reden dat hier geen gebruik van wordt gemaakt is het vaakst omdat het zijn/haar interesse (nog) niet heeft gewekt (29%), dat hier nog geen tijd voor is geweest of genomen (16%) of dat men het voordeel niet ziet om een account te maken (15,5%). 12% 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%).
- Een ruime meerderheid (68%) geeft namelijk aan graag via MijnEteck of de Eteck App geïnformeerd te willen worden over het project.

# Aanbevelingen – Portal/App

- Er kan worden geconcludeerd dat er een groep mensen is die niet bekend is met de Portal/App en daarnaast ook een groep die nog overtuigd moet worden om gebruik te maken van de Portal/App. Om deze groepen te motiveren kan Eteck inzicht geven in de voordelen van het gebruik van de Portal/App, klanten enthousiast maken en begeleiding geven in het aanmaken van een account. Hier zit nog veel potentie om de klanten goed te betrekken bij Eteck.



# Key take away points – Storing

- Afhandelingen van storingen scoren gemiddeld een 4,7.
- 62,5% van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden geen storing gemeld. 37,5% meldde wel een storing.
- De respondenten die een storing hebben gemeld waren het meest positief (gem. 6) over dat het eenvoudig is om een storing te melden. Daarnaast waren ze negatief over dat de belangrijkste gegevens reeds bekend waren toen de storing moest worden gemeld (gem. 5,1), de kundigheid van de persoon bij wie de storing is gemeld (gem. 4,8), dat de snelheid van de afhandeling niet in lijn is met zijn/haar verwachting (gem. 4,3) en dat men onvoldoende op de hoogte is gehouden van de status van de storingsmelding (gem. 3,9).
- De onderhoudspartij scoorde gemiddeld een 6,1.
- Klanten beoordeelden de stellingen over de monteur gemiddeld met een 5,9; de monteur was vriendelijk en correct (gem. 7,3), de monteur heeft voor vertrek gecontroleerd of het probleem daadwerkelijk is verholpen (gem. 6,1), door het bezoek van de monteur is het probleem opgelost (gem. 5,7). Dit laatste punt wordt het vaakst beoordeeld met een 1 (23%). Men is ofwel positief, ofwel negatief hierover. Er wordt door Eteck onvoldoende gescoord op het goed onderhouden van contact met de ingehuurde monteurs (gem. 4,7).
- 43% van de respondenten geeft aan dat er niet binnen de afgesproken termijn contact werd opgenomen door de onderhoudspartij/monteur. 40% geeft aan dat dit wel het geval was en voor 18% van de klanten was dit niet van toepassing.

# Aanbevelingen – Storing

- Om het contact tussen de onderhoudspartij/monteur en de klant te verbeteren, is het belangrijk dat door de onderhoudspartij/monteur de afspraken nagekomen worden wat betreft het opnemen van contact met de klant.
- Om de afhandeling van de storingen te verbeteren, doet Eteck er goed aan om te focussen op de volgende punten:
  - Alle gegevens van klanten goed op orde hebben, zodat een storing direct gemeld kan worden.
  - Kundigheid van werknemers waar de storingen gemeld worden.
  - Snelheid van afhandeling.
  - Informeren over status van de storingsmelding.
  - Het goed onderhouden van contact met de ingehuurde monteurs.

## Key take away points – Klachten

- Afhandelingen van klachten scoren gemiddeld een 3,4.
- 85% van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden geen officiële klacht gemeld. 15% meldde wel een klacht.
- De respondenten die een klacht hebben ingediend, vonden het niet eenvoudig om een klacht bij Eteck te melden (gem. 4,2) en waren ontevreden met dat er niet goed werd geluisterd (gem. 3,1). Het minst tevreden waren de respondenten dat er niet zo snel mogelijk werd geprobeerd om een oplossing te vinden (gem. 2,8).

# Aanbevelingen – Klachten

- Om de afhandeling van de klachten te verbeteren, doet Eteck er goed aan om te focussen op de volgende punten:
  - Kritisch kijken naar hoe een klacht nu gemeld kan worden en of dit makkelijker kan worden gemaakt.
  - Goed luisteren van medewerkers die de klacht waarnemen.
  - Na melding van een klacht werken aan een snelle oplossing.

Daarnaast kan ook nagedacht worden over hoe er iets terug gedaan kan voor klanten die een klacht hebben ingediend. Bijvoorbeeld met het sturen van een kaartje of bloemetje. Dit in het kader van de klant centraal stellen en waardering uitspreken.

Uit het onderzoek is gebleken dat er een negatieve NPS score is (-55). Dit betekent dat er meer kritische klanten zijn dan klanten die fan zijn. Op alle onderdelen: organisatie, communicatie, financiële zaken, portal/app, storingen, klachten zijn punten voor verbetering. Daarnaast kan ook worden geconcludeerd dat er op een aantal punten goed wordt gescoord en beter dan vorig jaar. Deze successen moeten in het komend jaar voortgezet worden.

Concluderend:

- Over Eteck als organisatie ligt de meeste groeikans in de associatie tussen Eteck en *duurzaam*. Maar daarnaast ook in *betaalbaar, betrouwbaar en klantvriendelijk*. Daarnaast is een belangrijk focuspunt om de betrokkenheid tussen Eteck en haar klanten te vergroten.
- Om de klanttevredenheid op het onderdeel communicatie te verbeteren is het een belangrijk focuspunt om als Eteck pro-actief te communiceren met haar klanten, hen meer aandacht te geven.
- Op het gebied van financiële zaken zijn vertrouwen en betrouwbaarheid de focuspunten in combinatie met transparantie en duidelijkheid.
- Voor de Portal/App doet Eteck er goed aan om klanten te gaan motiveren, inzicht bieden in de voordelen en begeleiding in het proces van het aanmaken van een account.
- En voor storingen en klachten; slechte klantervaringen moeten worden omgedraaid in positieve ervaringen.

De aanbevelingen en conclusie zijn concrete houvastpunten waar in het komende jaar aan gewerkt moet worden. Een data driven communicatiestrategie op basis van de uitgangspunten van het onderzoek zal hierbij ondersteunen.