

Klanttevredenheid 2021

reactie ontvangen van:



156
projects

1612
respondents

8,2%
respons

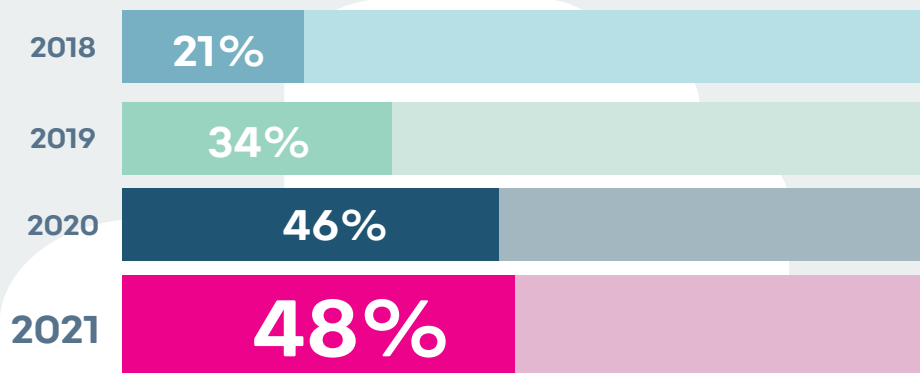
overall rating Eteck



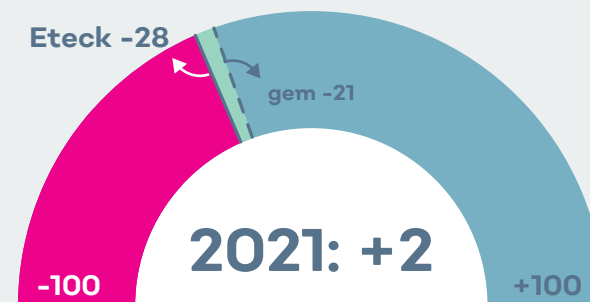
"We zien ook dit jaar een (voorzichtige) toename in klanttevredenheid. Het geeft aan dat we op de goede weg zijn en benadrukt dat we vaart moeten blijven maken met verbeterinitiatieven. We beseffen ons dat het krijgen van vertrouwen een lang proces is. Daarom zetten wij ons dagelijks in om aan de verwachtingen van onze eindgebruikers te (blijven) voldoen."

- Michiel van den Berg, CEO bij Eteck -

waardering hoger dan 7



Net Promotor Score



Gemiddelde Europese NPS-score in de energiebranche: -21.
Er is geen benchmark beschikbaar voor specifiek de warmtesector.

Klanttevredenheid 2021

TOP 5 aanbevelingen

- meer duidelijkheid over installatie, eigendom en gebruik
- ondersteuning (tips) voor verminderen verbruik
- meer serieuze aandacht aan klachten besteden
- pro-actiever contact met klanten over meldingen
- (vaste) kosten verlagen



"In 2021 hebben we wederom geïnvesteerd in een aantal specifieke projecten voor de verbetering van onze warmtelevering. Daarnaast is ons storingsproces verbeterd, zijn we gestart met de vernieuwing van onze app en zullen we ook komend jaar werken aan verbetering van onze customer service processen."

- Joost Frohlich, COO bij Eteck -

dagreviews Customer Care



gemiddelde over de periode: 1/1/2021 t/m 1/12/2021

Beoordelingstabel

	2020	2021	
Organisatie	5,2	5,4	↑
Communicatie	5,4	5,7	↑
Klachtafhandeling	3,4	3,1	↓
Financiële zaken	5,8	6,7	↑
Storingsmeldingen	4,7	6,8	↑
Monteur	6,0	7,5	↑
MijnEteck	5,8	6,0	↑

