

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek Entree Enserve - maart 2016

In maart 2016 heeft Enserve een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de medewerkers van de corporaties en verhuurders die aangesloten zijn bij Entree. Dit rapport geeft de belangrijkste resultaten weer.

1. Algemeen

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van vragenlijsten via een webapplicatie. De vragen waren enerzijds gericht op het systeem van Entree en anderzijds op de producten, diensten en dienstverlening van Enserve.

De panelgrootte bestond uit 391 personen. 29,4% van het panel heeft de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit zijn 115 personen. 76 personen (19,4%) heeft de vragenlijst volledig beantwoord. Van de deelnemende verhuurders aan Entree hebben een of meer medewerker(s) de vragenlijst ingevuld. Alleen de medewerkers van twee relatief kleine corporaties in deze regio, hebben de vragenlijst niet ingevuld (Vestia en Omnia Wonen).

Op grond van bovenstaande gegevens mogen we concluderen dat de gegevens uit de vragenlijst een waarheidsgetrouw beeld geven. Bijna 30% van het panel heeft deelgenomen en de respondenten zijn verdeeld over 20 van de 22 deelnemende verhuurders.

2. Website www.entree.nu

82 respondenten hebben antwoord gegeven op de volgende stellingen over de website.

Stellingen	?	--	-	+/-	+	++
De website is gebruiksvriendelijk.	1%	0%	5%	10%	63%	21%
De informatie op de website is goed leesbaar.	1%	0%	7%	4%	62%	26%
De informatie op de website is makkelijk te vinden.	1%	0%	10%	11%	61%	17%
De website is uitstekend geschikt voor de doelgroep; de woningzoekenden.	1%	0%	6%	30%	44%	18%
De informatie op de website is volledig.	5%	0%	5%	10%	62%	18%

Ongeveer 80% van de respondenten is het (geheel) eens met de stellingen dat de website gebruiksvriendelijk en goed leesbaar is en dat informatie makkelijk is te vinden. Of de website uitstekend geschikt is voor de doelgroep en of de informatie volledig is, wordt minder goed beoordeeld. 36% van de respondenten is neutraal of is het oneens met de stelling op de website geschikt is voor de doelgroep. Of de informatie volledig is, daar twijfelt ongeveer 20% over.

Score vormgeving website: 7,4.

Bijna 90% van de ondervraagden geeft een 7 of hoger voor de vormgeving van de website.

3. Woonruimtebemiddelingsysteem (WBS)

67 respondenten hebben de vragen over het wbs systeem beantwoord.

Score snelheid wbs: 7,3

Ruim 80% van de ondervraagden geeft een 7 of een 8 voor de snelheid van het wbs. 6 respondenten (9%) geven een 6 of lager.

Score gebruiksvriendelijkheid wbs: 7.3

80% van de ondervraagden geeft een 7 of een 8 voor de gebruiksvriendelijkheid van het wbs. 10 respondenten (15%) geven een 6 of lager.

Score algemeen wbs: 7.3

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor het wbs:

4. Domis Managementinformatie

23% (18) van de respondenten maakt gebruik van Domis.

Stellingen	--	-	+/-	+	++	Weet ik niet
De managementinformatie is snel beschikbaar.	0%	6%	0%	83%	11%	
De managementinformatie is goed bruikbaar.	0%	0%	22%	67%	11%	
De managementinformatie is goed leesbaar.	0%	0%	17%	72%	11%	
De managementinformatie voorziet in onze behoefte.	0%	6%	17%	67%	11%	
De managementinformatie is betrouwbaar.	0%	0%	33%	56%	11%	
Ik kan de gewenste informatie makkelijk vinden.	0%	11%	39%	44%	6%	

De snelle beschikbaarheid en de leesbaarheid van de managementinformatie scoren het hoogst. Ook de bruikbaarheid en het voorzien in de behoefte scoren met 78% op 'geheel mee eens' goed.

De betrouwbaarheid en het vinden van de gewenste informatie scoren minder. De helft van de respondenten is het oneens of is neutraal over de stelling dat de informatie makkelijk te vinden is!

Tevredenheid over doorgevoerde verbeteringen Domis: 7,4

Alle respondenten geven een 6 of hoger.

Algemene tevredenheid over Domis: 7,1

De 18 respondenten geven een 6 (20%), 7 (40%) of een 8 (40%)

12 van de 18 respondenten is op de hoogte dat er ook **managementinformatie op maat** kan worden aangevraagd bij Enserve.

5. Nieuwsbrief

Bijna de helft van de ondervraagden ontvangt de maandelijkse nieuwsbrief van Enserve.

Tevredenheid nieuwsbrief: 7,3

6. Gebruikersgroep Entree

Ruim de helft van de respondenten (56%) is bekend met de gebruikersgroep van Entree die door Enserve wordt georganiseerd. De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die bekend zijn met deze overlegvorm.

Tevredenheid gebruikersgroep: 7,3

Bijna 90% geeft een 7 of hoger. 5 respondenten geven het cijfer 5 of 6.

7. Organisatie Enserve

7.1 Telefonisch contact

75% van de ondervraagden heeft het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met Enserve.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
De medewerkers zijn behulpzaam.	2%	2%	0%	36%	60%
Ik word vriendelijk te woord gestaan.	2%	2%	0%	38%	59%
Ik word deskundig te woord gestaan.	0%	3%	2%	34%	60%
Ik krijg antwoord op mijn vraag.	0%	3%	0%	36%	60%
Ik word geduldig te woord gestaan.	2%	2%	0%	41%	55%
Als ik bel, dan heb ik snel de juiste persoon aan de telefoon.	0%	7%	0%	53%	40%

Bijna 60% van de respondenten is het geheel eens met de stellingen. Alleen de stelling ik heb snel de juiste persoon aan de telefoon scoort met 40% iets minder goed. 4 respondenten zijn het zelfs oneens met deze stelling.

N.B. De personen die de stellingen ingevuld hebben met (geheel) mee oneens geven wel een 7,8 of 9 voor het contact per telefoon.

Tevredenheid telefonisch contact met Enserve: 8,7

100% van de respondenten geeft een 7 of hoger en zelfs bijna 60% een 9 of 10.

7.2 Contact per e-mail

Ruim 50% van de ondervraagden heeft het afgelopen jaar e-mail contact gehad met Enserve.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
Ik krijg een vriendelijk antwoord.	0%	0%	5%	34%	61%
De medewerkers zijn behulpzaam.	0%	0%	0%	45%	55%
Ik krijg een deskundig antwoord.	0%	3%	5%	34%	58%
Ik krijg antwoord op mijn vraag.	0%	0%	5%	37%	58%
Als ik mail, hoef ik niet lang te wachten tot ik een bericht retour krijg.	0%	3%	3%	47%	47%
Ik krijg een uitgebreid antwoord.	0%	0%	11%	45%	45%

Gemiddeld is bijna 60% van de respondenten het geheel eens met de eerste vier stellingen. De stelling dat de medewerkers behulpzaam zijn scoort zelfs 100%. De stellingen 'ik hoef niet lang te wachten op een bericht retour' en 'ik krijg een uitgebreid antwoord' worden iets minder goed beoordeeld. Hiermee is ongeveer 45% het geheel eens. Opvallend is dat 11% van de respondenten neutraal is over de stelling of ze een uitgebreid antwoord krijgen.

De verdeling in percentages liggen ongeveer gelijk met het contact per telefoon.

Tevredenheid contact per e-mail met Enserve: 8,5.

84% geeft een 8 of hoger.

7.3 Dienstverlening

De respondenten zijn gevraagd om hun tevredenheid te geven over de volgende zaken (de antwoorden 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in deze tabel):

Onderdelen	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
Deskundigheid	0%	0%	4%	28%	62%
Snelheid	0%	0%	5%	42%	46%
Vriendelijkheid	0%	0%	4%	36%	53%
Behulpzaamheid	0%	0%	4%	32%	57%
Bereikbaarheid	0%	0%	7%	43%	41%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat Enserve op alle onderdelen naar tevredenheid scoort. Ruim 80% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden over alle onderdelen

Tevredenheid dienstverlening Enserve: 8,3

7.4 Aanbeveling organisatie Enserve

66% van de respondenten geeft een 7 of een 8 dat zij Enserve aanbevelen bij collega-corporaties. 22% geeft zelfs een 9 of een 10. Slechts 12% geeft een cijfer van 6 of lager.

De Net Promotor Score ligt hiermee op +11.