

Klanten geven SVP een 7,4 | 2022

Doel Klanttevredenheidsonderzoek

- ✓ Verbetering van de dienstverlening.

Opzet Klanttevredenheidsonderzoek 2022

- ✓ Elke 2 jaar in het najaar (sinds 2012).
- ✓ Uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau **RenM Matrix**.
- ✓ Representatieve steekproef onder 3.438 klanten (particulier en zakelijk).
- ✓ Response van 483 (online en schriftelijk).

Uitkomsten

- ✓ Klanten geven in 2022 gemiddeld een **7,4**:
 >> een 7,6 van klanten die geen rechtstreeks contact hebben gehad met SVP.
 >> een 7,2 van klanten die wel contact hebben gehad met SVP.

De uitkomst is gelijk aan die van 2020: ook een 7,4.

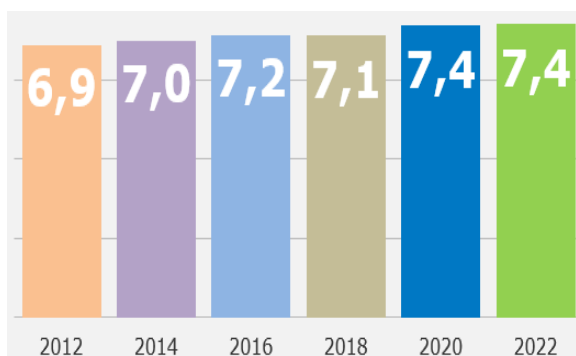
- + Tijdige en duidelijke communicatie over werkzaamheden scoren goed.
- + Ook de verwarmingscapaciteit en de warmwatertemperatuur worden goed gewaardeerd.
- + En men is zeer tevreden over het contact met de SVP-medewerker.

Aandachtspunten ten aanzien van de dienstverlening:

- Communicatie bij storingen | ongeplande werkzaamheden.



Smartapp – slimme warmtemeter



Rapportcijfers 2012 – 2022