

Eind 2020 heeft WaarborgHolland B.V. onder haar klanten een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Er zijn in totaal 500 klanten benaderd, waarvan een respons binnen is gekomen van 64. Dit maakt een responspercentage van 12,8%. In het onderzoek werden vragen gesteld over de volgende onderwerpen:

- algemene tevredenheid;
- de doorlooptijd van de partij;
- communicatie
- prijs/kwaliteitverhouding;
- de wijze van aflevering;
- kwaliteit van stempeling en laserstempeling; en
- de afhandeling van klachten.

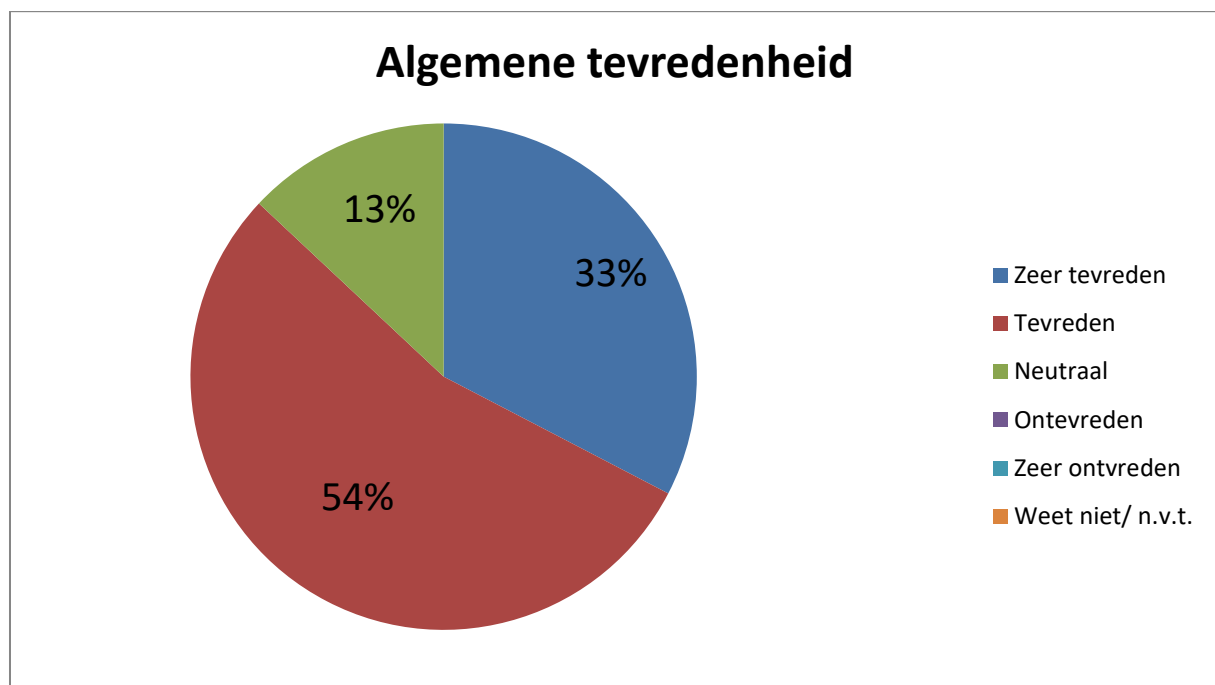
Daarnaast konden de klanten in het onderzoek aangeven in hoeverre zij het eens/oneens zijn met de volgende stellingen:

WaarborgHolland is een:

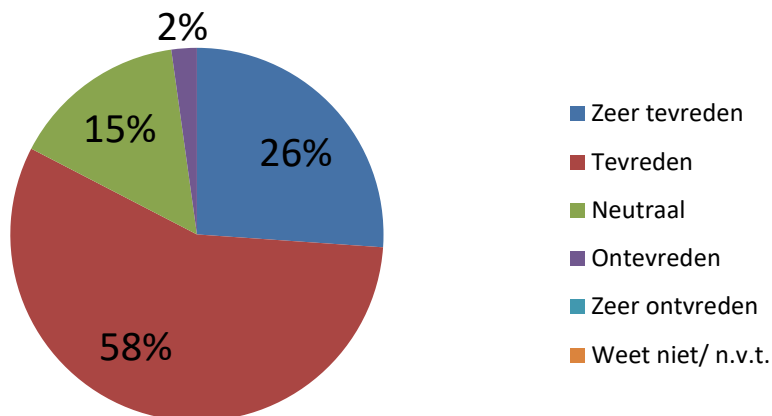
- klantgerichte organisatie;
- betrouwbare organisatie;
- vernieuwende organisatie;
- biedt creatieve oplossingen.

Naast de gestelde vragen kregen de respondenten de mogelijkheid om tips/adviezen en/of op-/aanmerkingen te noteren om de wensen en behoeften van hen aan te geven.

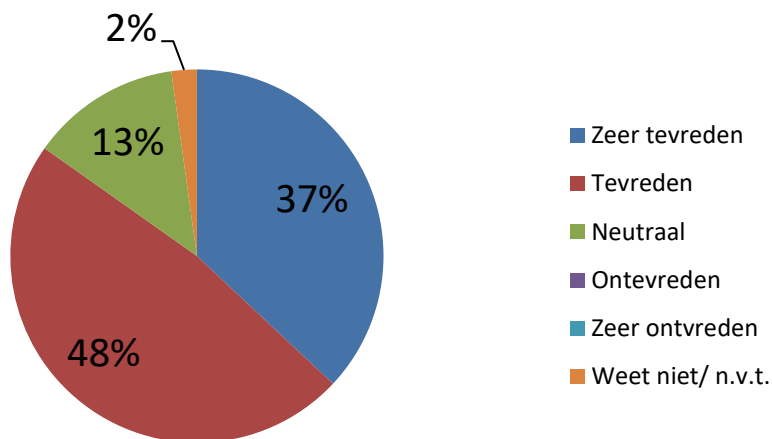
De resultaten van het onderzoek zijn hieronder samengevat:



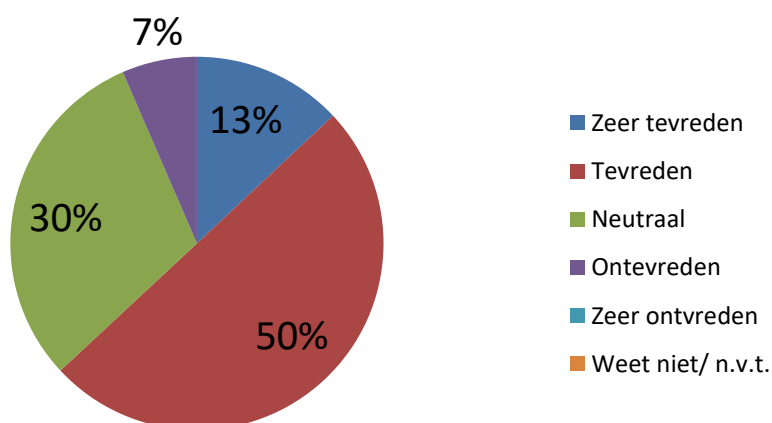
Doorlooptijd

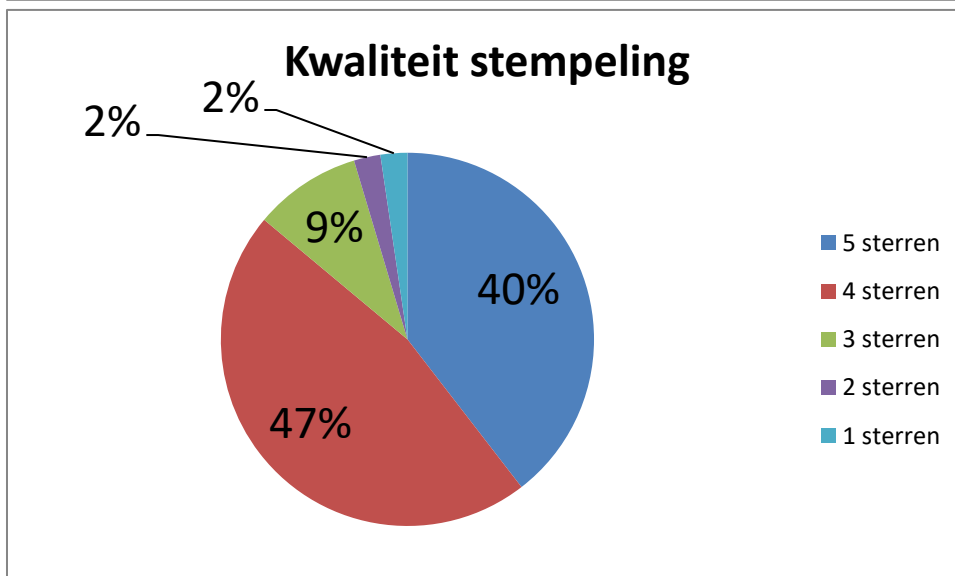
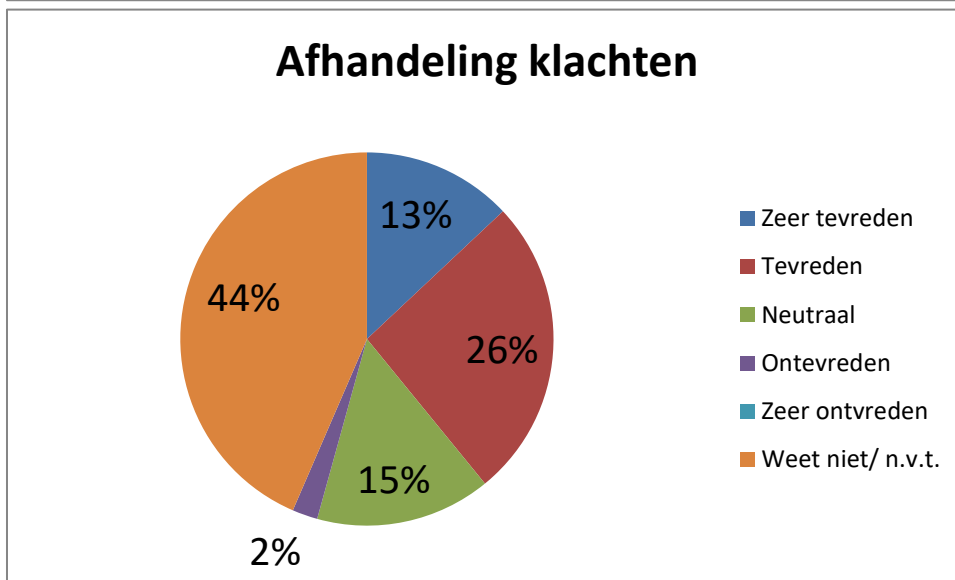
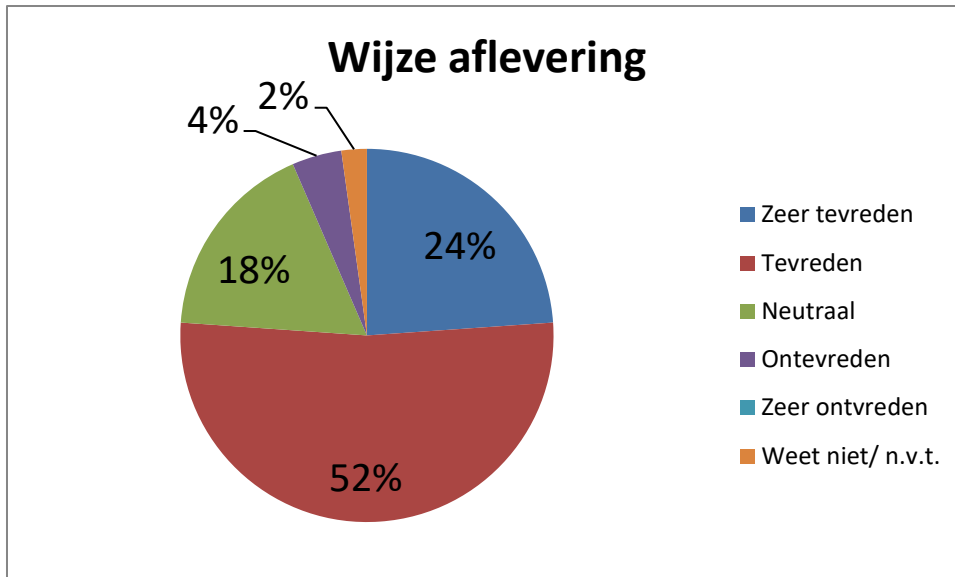


Communicatie

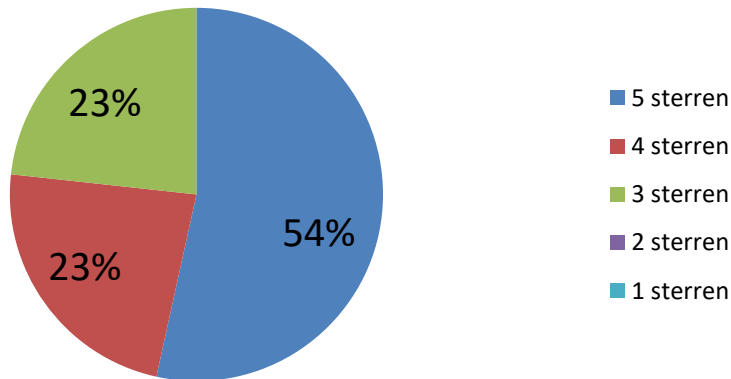


Prijs/Kwaliteit verhouding

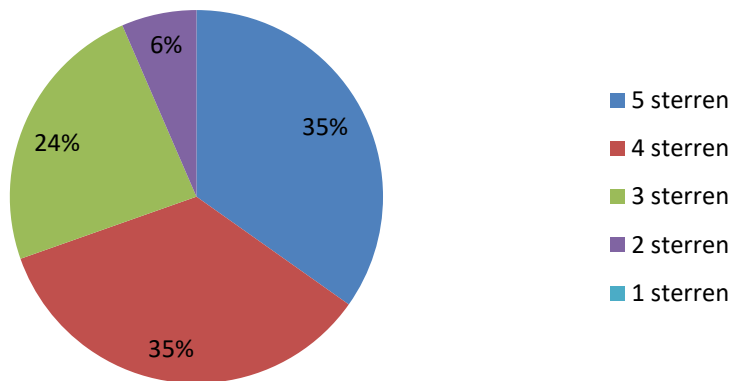




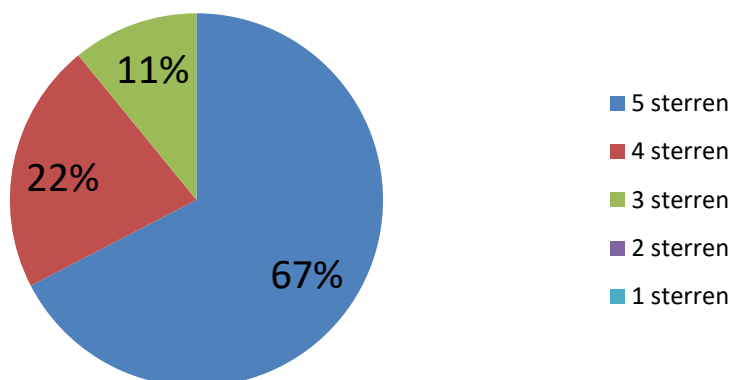
Kwaliteit laserstempeling



Klantgericht

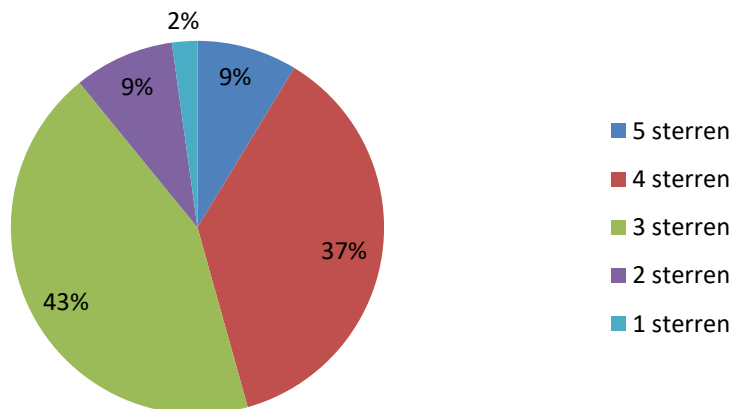


Betrouwbaar

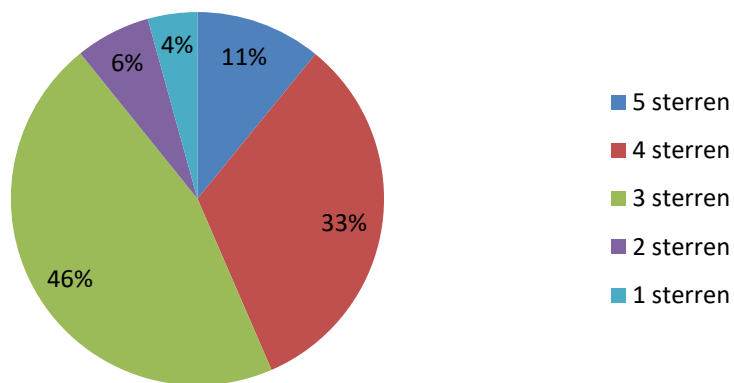




Vernieuwend



Creatieve oplossing



WaarborgHolland is de respondenten zeer dankbaar voor de moeite die zij genomen hebben om de enquête in te vullen en daarmee te helpen om de kwaliteit van haar diensten verder te verhogen.

Voor meer vragen over het onderzoek kunt u terecht bij Marjorie Radjpal Singh:

m.radjpal Singh@waarborg.nl of 0182-589300.