



Rapportage Resultaten Klanttevredenheid 2022

Klanttevredenheidsonderzoek

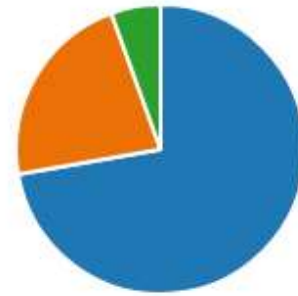
ManEngenius is gedreven door kennis, mensen én ontwikkeling. Mede om deze reden voeren wij elk jaar een tevredenheidsonderzoek uit onder onze klanten. Om onze de klanttevredenheid te meten hebben wij opdrachtgevers gevraagd de online vragenlijst in te vullen. Van de 65 verstuurde vragenlijsten, tellen we tot zover 18 respondenten, wat neer komt op 27%. Dat betekent dat het aantal respondenten is gelijk gebleven aan vorig jaar. In 2021 vulde 31% (18 respondenten) van de benaderde 58 benaderde opdrachtgevers onze vragenlijst in. Het percentage valt lager uit doordat het aantal opdrachtgevers groter is dan in 2021.

Pluspunten

De opdrachtgevers gaven verschillende pluspunten aan. Het pluspunt wat hierbij het vaakst naar voren kwam is de kwaliteit van onze experts. Onder andere omschreven als: "kennis van zaken", "deskundigheid", "inhoudelijk sterke medewerkers", "inhoudelijke kennis", "ik werk met een specialist", "een 'écht' ingenieursbureau met kennis van de materie". Ook wordt onze flexibiliteit en servicegerichtheid veel benoemd en komen termen als klantgericht, flexibel, service, snelle dienstverlening en meedenkend terug in de resultaten.

Op de vraag of de opdrachtgever ons zou aanbevelen is 'zeker' het meest gegeven antwoord. Geen van de respondenten heeft de vraag negatief beantwoord en de respondent die 'ik weet het niet' heeft geantwoord gaf aan ons niet goed te kennen: "Geen oordeel. Ik onderteken alleen urenverantwoording van inhuur medewerker. Verder geen contact met ManEngenius."

● Zeker	13
● Waarschijnlijk wel	4
● Weet ik niet	1
● Ik denk het niet	0
● Nee	0



Gemiddeld krijgen we van onze klanten een 8,06. Dit is precies hetzelfde cijfer als in 2021.

Promotors	4
Passieven	14
Critici	0



Verbeterpunten

Een fijne bevinding is dat de helft van alle respondenten aangeeft geen enkel verbeterpunt voor ons weet te benoemen. De tips die we krijgen met betrekking tot verbeteringen hebben vaak te maken met zichtbaarheid en communicatie. Zo is 'zichtbaarheid op locatie' en 'zichzelf meer profileren' genoemd als tip. En: "ook als alles goed gaat iets meer contact met de klant. Niet digitaal maar tegenover elkaar."

Betaaltermijn

In het afgelopen jaar is de betaaltermijn van onze klanten korter geworden c.q. verbeterd. De gemiddelde betaaltermijn in 2022 is 18 dagen. Vorig jaar was dat nog 19 dagen, en drie jaar terug was dat nog 24 dagen. Wij beschouwen het als een positief teken dat onze opdrachtgevers de facturen steeds sneller voldoen!