

## Klanten geven SVP een 7,4

### Doel Klanttevredenheidsonderzoek

- Verbetering van de dienstverlening.

### Opzet Klanttevredenheidsonderzoek 2020

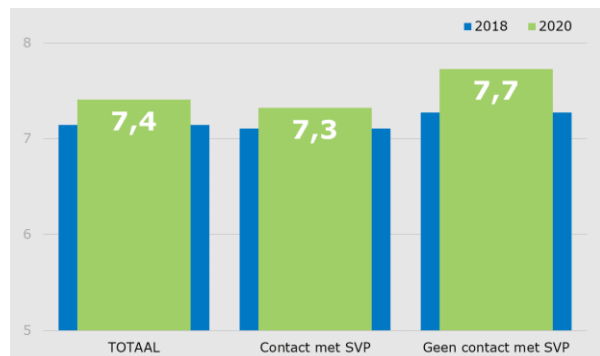
- Elke 2 jaar in het najaar (sinds 2012).
- Uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau **RenM Matrix**.
- Representatieve steekproef onder 4.641 klanten (particulier en zakelijk).
- Response van 778 (online en schriftelijk).



Onderzoek Klanttevredenheid 2020

### Uitkomsten

- Klanten geven gemiddeld een **7,4**:  
>> een 7,7 van klanten die geen rechtstreeks contact hebben gehad met SVP.  
>> een 7,3 van klanten die wel contact hebben gehad met SVP.
- Dit is een stijgende lijn vergeleken met 2018 (7,2) en beter dan het gemiddelde van de andere warmtebedrijven in de warmtesector (7,2).
- Vriendelijke en persoonlijke benadering van SVP- medewerkers en overall dienstverlening scoren goed.
- Ook de communicatie over werkzaamheden wordt goed gewaardeerd.
- Aandachtspunten ten aanzien van de dienstverlening:
  - \*Tarieven.
  - \*Frequentie warmte-onderbrekingen.



Rapportcijfers 2018 en 2020