

Klanttevredenheid Energie Voor Scholen

In februari 2017 hebben 180 schoolbesturen (21% van het collectief) hun mening gegeven over Energie Voor Scholen. Gemiddeld krijgen we een **8+**. Daar zijn we best een beetje trots op!

Wat doen we goed?

Met dit onderzoek is bevestigd dat er geen of nauwelijks klachten zijn over zowel Energie Voor Scholen als de leveranciers DVEP en Eneco. De leveranciers scoren een 7+ en Energie Voor Scholen een 8+. De deelnemers zijn tevreden over de ontzorging en de communicatie.

Energie Voor Scholen wordt als volgt beoordeeld:



Bereikbaarheid: **8,2**

Quotes: "Goed bereikbaar, denkt mee."

"Alles verloopt soepel." "Betrouwbaar. Komt afspraken na. Goed bereikbaar."



Correctheid van antwoorden: **8,2**

Quotes: "Correcte terugkoppelingen en goede informatie." "Worden altijd goed geholpen." "Goede communicatie via vast aanspreekpunt."



Snelheid van antwoorden: **8,3**

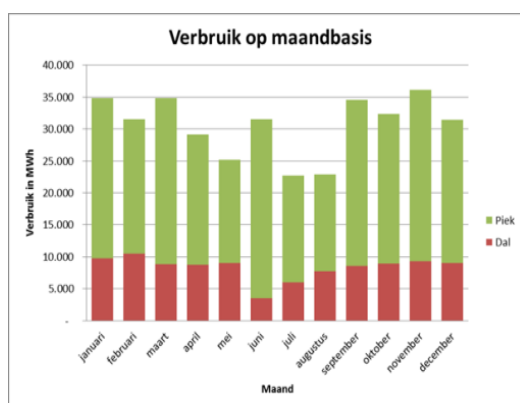
Quotes: "Snel antwoord op je vragen. En alles is snel en correct geregeld."

"Zeer goede service! Bij vragen altijd meteen reactie." "Snelle reactie via de e-mail op vragen."



Van alle deelnemers geeft 82% aan dat "een goede prijs" de belangrijkste reden is om deel te nemen aan het collectief Energie voor Scholen. Daarnaast geeft bijna 2/3 van de deelnemers aan dat "service en gemak" een belangrijk onderdeel is om te blijven deelnemen.

In dit onderzoek is ook gevraagd naar de prestaties van de leveranciers en de aanvullende dienstverlening (denk aan Energie-APK, Zonnepanelen, Verlichting, EnergyPanel). Voor het totale collectief Energie Voor Scholen geeft 98% van de schoolbesturen een 7 of hoger.



Wat willen we beter gaan doen?

De deelnemers hechten waarde aan een lage prijs. Uiteraard is dit voor Energie Voor Scholen een thema waar we ook de komende jaren scherp op zullen zijn.

Energie Voor Scholen wil de deelnemers meer gaan helpen bij het inzichtelijk maken van het verbruik en de kosten. We gaan met de deelnemers kijken naar de mogelijkheden om verder te besparen. Er ligt immers vanuit de beleidsmakers nadruk op de energiedoelen die we moeten bereiken. Energie Voor Scholen heeft kennis van zaken en weet wat het verbruik en kosten kunnen zijn. Met die kentallen kunnen we vergelijken en in gesprek gaan over verlaging van kosten en ontzorging.

Heeft u vragen? Neemt u dan contact op met Karin Michgels, michgels@hellemansconsultancy.nl, of bel met 030-2255010 / 06-23690288.