

Evaluatie klantpanel 'Even Apeldoorn Helpen'

Dit zijn de resultaten van
de panelevaluatie 2025

5.255

Leden 'Even Apeldoorn
Helpen' Klantpanel

1.869

Deelnemers aan
het onderzoek

36%

Respons



Waardering

Wij kregen weer een 8,0 als rapportcijfer!



Maar liefst 25 bedrijven vroegen hun eigen klantpanel mee te doen aan de jaarlijkse evaluatie van MWM2. Het panel van Centraal Beheer gaf voor het 3e jaar het hoogste rapportcijfer. Daar zijn wij natuurlijk trots op!

Quotes

“Centraal Beheer stelt de mening van zijn klanten op prijs en doet daar iets mee. Eigenlijk heel logisch”



“Altijd fijn als je mee mag denken en er ook nog eens iets mee wordt gedaan.”

“Eigen initiatief om het zelf beter te doen is positief. Maar Centraal Beheer doet er ook actief iets mee.”



“Centraal Beheer doet in elk geval haar best om de klant te betrekken, dat waardeer ik.”



“Altijd positief als een organisatie vraagt hoe de klantervaringen zijn. En dat jullie gaan voor duidelijke en eerlijke info.”

Denken klanten anders over Centraal Beheer na meedoen aan het klantpanel?

Dat is zeker veranderd. Zo'n 22% van de klanten kijkt **positiever** naar Centraal Beheer.

Dit komt vooral doordat klanten meer te weten komen over de organisatie Centraal Beheer en **mee mogen denken**. Ook zien ze dat wij aan de slag gaan met de mening van onze klanten.

Waarom doen klanten graag mee?

47% Meedenken met Centraal Beheer

Terugzien wat Centraal Beheer met het onderzoek doet

41%

23%

Als 1e op de hoogte zijn van nieuwe ideeën, producten en diensten

Gevoel dat Centraal Beheer luistert naar haar klanten

35%

33%

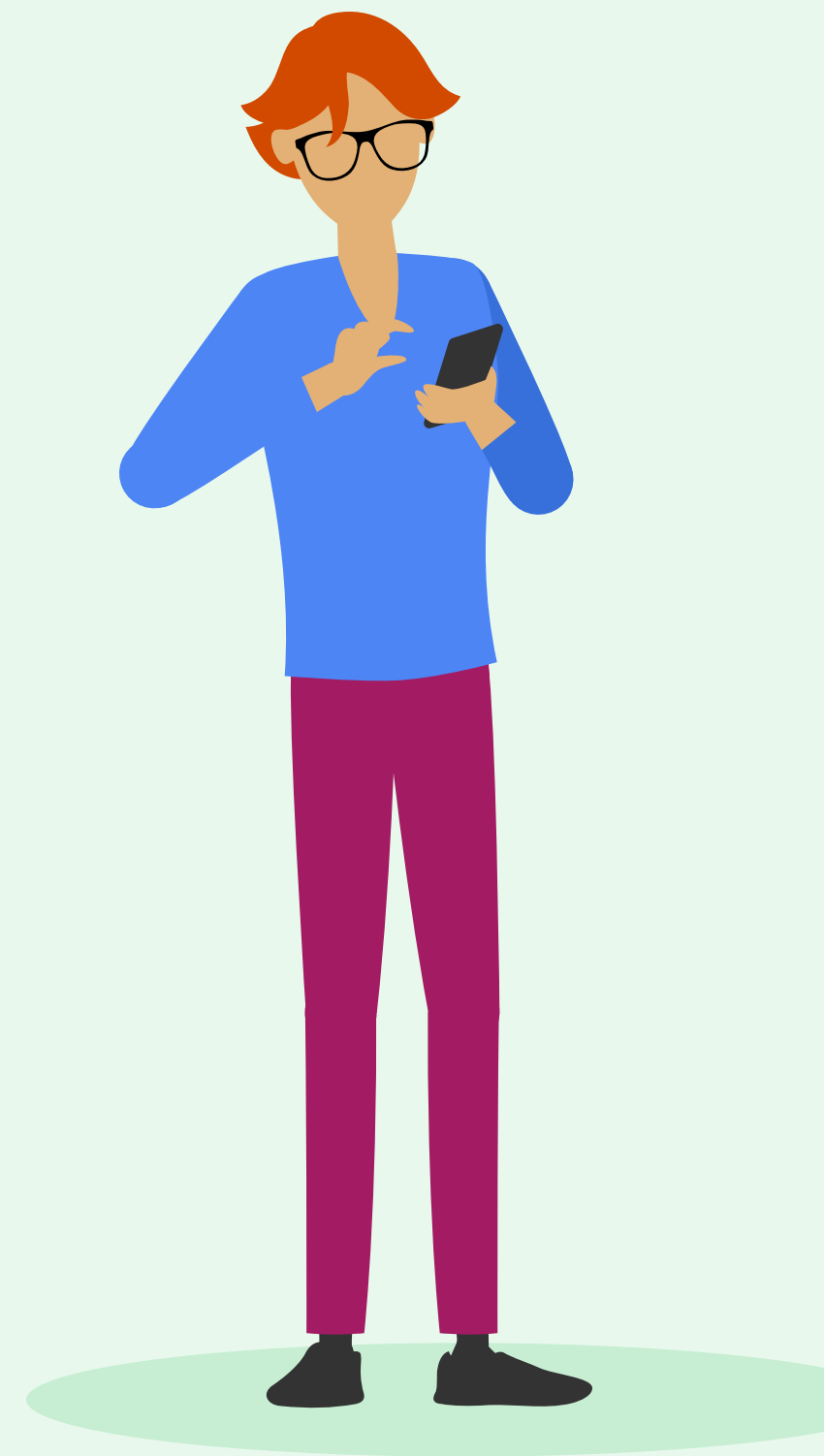
In aanraking komen met verschillende onderwerpen

Klanten vinden onze e-mails betrouwbaar

Zo'n 2 jaar geleden vroegen wij onze panelleden hoe wij onze e-mails meer betrouwbaar kunnen maken.

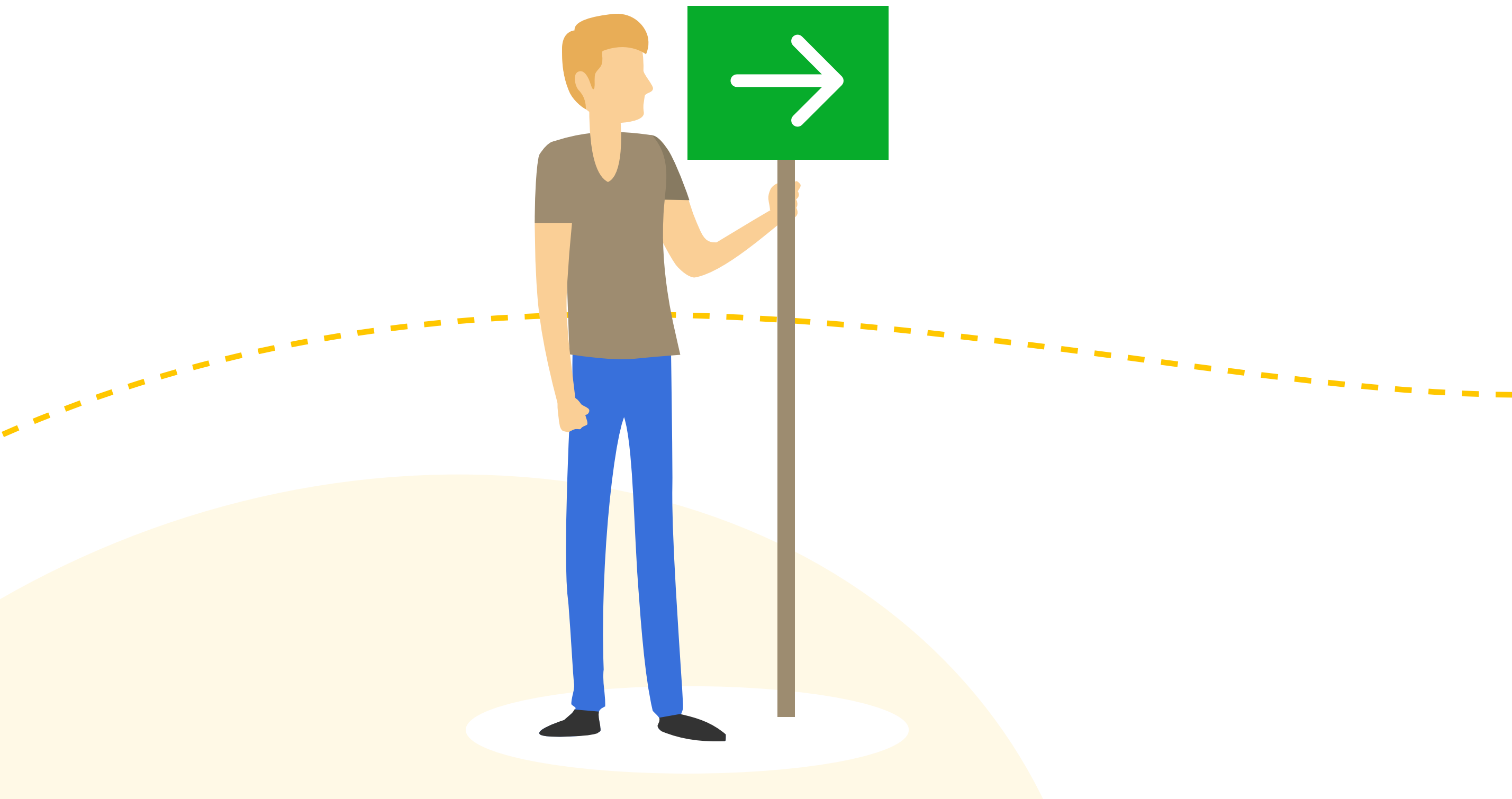
- **69%** vindt een herkenbaar adres van de afzender belangrijk.
- **59%** wil een herkenbare vormgeving van de e-mail.
- **41%** wil graag een persoonlijke begroeting in de e-mail.

Deze tips gebruikten wij om onze e-mails te verbeteren. Klanten laten ons weten dat zij onze e-mails vertrouwen. Daar zijn we heel blij mee!



Tips om het klantpanel 'Even Apeldoorn Helpen' te verbeteren:

De belangrijkste tips



1 Laat de resultaten duidelijk zien

“Meer terugkoppeling van wat er met de opmerkingen vanuit het klantenpanel gebeurt.”

“Duidelijker communiceren wat er met de antwoorden is gedaan. Uitleggen wat wel en wat niet is meegenomen.”

“Zichtbaarder worden en inzichtelijk maken wat er door het klantpanel zoal wordt verbeterd bij Centraal Beheer.”

2 Houd de persoonlijke panelpagina up-to-date

“Houd meer polls op de persoonlijke panelpagina.”

“Laat op de persoonlijke panelpagina zien hoe het gaat met lopende onderzoeken.”

