

Even Apeldoorn Helpen Klantpanel

Dit zijn de resultaten van de evaluatie 2021

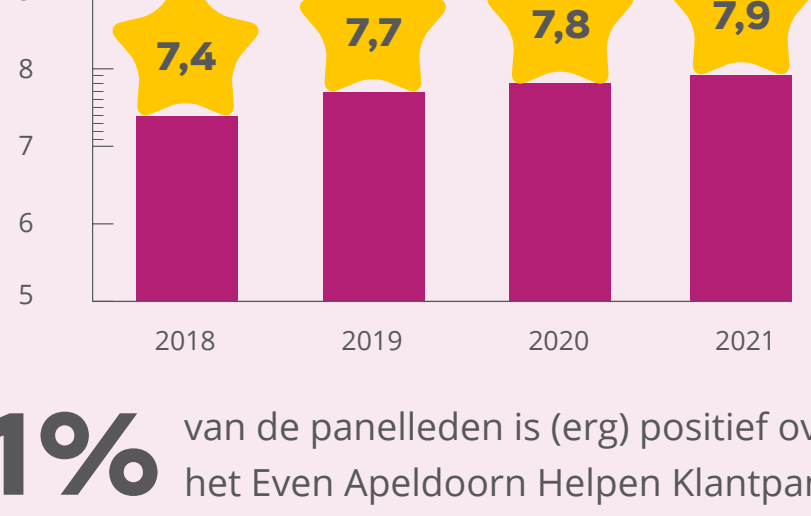
Leden Even Apeldoorn Helpen Klantpanel = 4.397

Deelnemers aan het onderzoek = 1.739

Respons = 40%

Waardering

Het panel krijgt ook dit jaar weer een hogere waardering. Hopelijk komen we volgend jaar voor het eerst uit boven de 8,0!



71% van de panelleden is (erg) positief over het Even Apeldoorn Helpen Klantpanel.

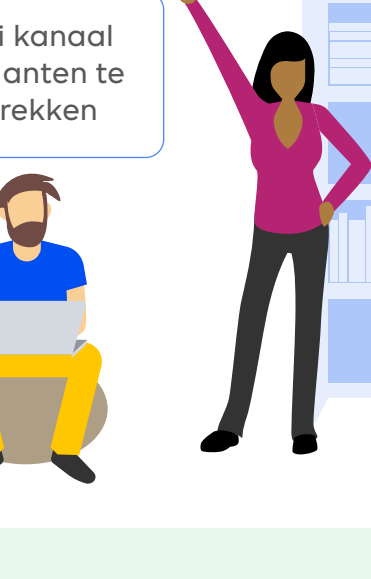
Quotes

Het is altijd fijn om de kans te krijgen je stem te laten horen en het is leuk om mee te denken over alle onderwerpen

Betekent dat ze "oor" hebben voor hun klanten

Klanten worden meer betrokken en er wordt naar geluisterd.

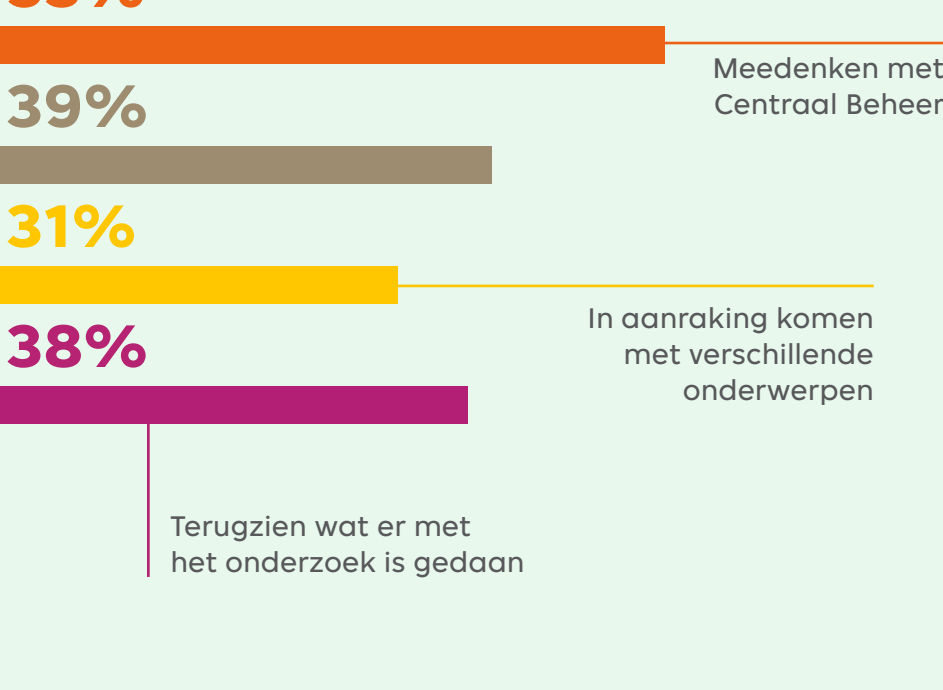
Mooi kanaal om klanten te betrekken



Motivatie

Meedenken is de belangrijkste reden om mee te doen aan het klantpanel.

Leukste aan lid zijn:



74%

van de panelleden waardeert Centraal Beheer meer omdat wij een eigen klantpanel hebben opgezet! Klanten die korter dan een jaar lid zijn van het panel, geven aan dat het beeld over Centraal Beheer door het klantpanel positiever is geworden.

Onderzoek

Waar moet Centraal Beheer volgens het klantpanel onderzoek naar doen?

Hoe we valse schadeclaims kunnen voorkomen.

Gevolgen van Corona op bijvoorbeeld de samenleving, de verzekeringen, de premies, etc.

Hoe klanten hun schade melden.

Tips om het Even Apeldoorn Helpen klantpanel te verbeteren.

De 3 belangrijkste:

Laat zien welke invloed het klantpanel heeft op beslissingen in de organisatie

Duidelijker laten zien wat de resultaten van het panel zijn.

De doelstelling van het panel laten zien. En laten weten wat Centraal Beheer met de resultaten doet.



Maak vragenlijsten niet te lang + doe meer onderzoek

Vragenlijsten zijn soms te lang. Wissel ook regelmatig de samenstelling van het panel. Dus niet steeds dezelfde mensen vragen.

Doe meer onderzoek en laat zien wat Centraal Beheer er mee doet.

Vraag meer aan de panelleden. En verbeter op die manier de dienstverlening en producten.



Zorg voor een goede samenstelling van het klantpanel

Kijken of de leeftijdsgroepen gelijk verdeeld zijn.

Hoe meer mensen in het panel, hoe breder het onderzoek is. Zo krijgt Centraal Beheer een nog beter beeld van de wens van de klant.

Laat zien uit welke mensen het klantpanel bestaat. Bijvoorbeeld hoeveel mannen, vrouwen, woonplaats, aantal verzekeringen.

