



Klanttevredenheidsonderzoek 2008

Planee Group BV heeft voor het eerst in 2008 een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

Vanwege de groei van de organisatie en de wens om dit te continueren (behoud van klanten en acquisitie nieuwe klanten) wil Planee inzicht krijgen in de mate van tevredenheid van de klanten. Eens per twee jaar zal dit onderzoek uitgevoerd gaan worden.

Samenvatting onderzoek

Voor de drie gebieden (financiële, salaris- en personeelsdiensten) waarop Planee actief is, is onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid. De deelnemers hebben voor de onderstaande dimensies de volgende rapportcijfers gegeven:

	Financiële Administratie	Salarisadministratie	Personeelsdiensten
Betrouwbaarheid	7,3	7,6	7,7
Responsiviteit	6,8	7,1	7,4
Zorgzaamheid	7,4	7,7	7,9
Deskundigheid	7,3	7,6	7,8
Prijs / Kwaliteit	7,4	7,4	7,3

Gemiddeld genomen is het rapportcijfer 7,2 voor onze financiële diensten, 7,5 voor onze salarisdiensten en 7,6 voor onze personeelsdiensten. Ruim voldoende voor alle diensten, maar ook ruimte voor verbeteringen.



Als we de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van Planee vergelijken met de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van Management Team onder bekende accountancy & belastingadvieskantoren dan zou Planee in dat onderzoek op de 3e plaats geëindigd zijn. Met name valt op dat Planee veel beter scoort op het aantal tevreden klanten.

Wat kan beter?

Het is erg prettig dat Planee goede cijfers heeft gekregen van zijn klanten en dat we in vergelijking met andere vergelijkbare kantoren zeer goed hebben gescoord. Belangrijker is echter om dit vast te houden en te verbeteren. De focus naar de klant moet een speerpunt binnen Planee blijven. Zo blijkt dat wij soms nog beter moeten communiceren welke activiteiten wij voor de klant hebben gedaan en wanneer specifieke vragen beantwoord gaan worden.

Vervolgonderzoek

Medio 2011 zullen wij een nieuw klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

Financiële diensten



Salarisdiensten



Personeelsdiensten

