

Klanttevredenheidsonderzoek Laan35 2025



Laan35

Onderzoekdoen.nl
Jesper Pollmann MSc
Judith Takens MSc

Laan35
Bart-Jan Burggraaff
Wessel Zwart

Dataverzamelingsperiode
11 maart 2025 tot en met 30 maart 2025

1. Onderzoeksopzet.....	3	7. Offerte.....	17
2. Respons.....	5	8. Inspectie.....	23
3. Samenvatting.....	6	9. (Duurzaam) Meerjarenonderhoudsplan	29
4. Overzicht themagemiddelden.....	9	10. Facturatie	40
5. Algemeen.....	10	11. Vragen.....	43
6. Keuze voor Laan35	13	12. Slotvragen.....	48

1. ONDERZOEKSOPZET

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoeksdoel, de doelgroep, de vragenlijst, de dataverzameling en de rapportage.

Onderzoeksdoel

In opdracht van Laan35 heeft Onderzoekdoen.nl onder de klanten van Laan35 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het hoofddoel van dit rapport is om inzicht te verschaffen in de actuele stand van zaken met betrekking tot de tevredenheid van klanten over Laan35 en haar aangeboden diensten.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle klanten die vanaf 1 januari 2024 een 5 maart 2025 een offerte voor een onderhoudsplan of een onderhoudsplan hebben ontvangen en gelezen.

Vragenlijst

Als uitgangspunt is de vragenlijst van 2023 gebruikt. Op basis van input van Laan35 zijn hierop enkele aanpassingen gedaan om de lijst te optimaliseren en actualiseren.

Dataverzameling

Alle klanten zijn per e-mail uitgenodigd voor het onderzoek. De dataverzamelingsperiode liep van 11 maart 2025 (14:00) tot en met 30 maart 2025 (23:59). Om de respons te optimaliseren is op 18 maart

(12:00) en 26 maart (10:00) een herinnering verstuurd naar de klanten die de vragenlijst tot dan toe nog niet (volledig) hadden ingevuld.

Rapportage

In dit rapport zijn de uitkomsten zo veel mogelijk visueel weergegeven door middel van grafieken en figuren. De resultaten zijn op totaalniveau weergegeven. Daar waar mogelijk, zijn de resultaten vergeleken met het onderzoek van 2021 en 2023. Voor de cijfervraag en NPS-vraag zijn ook de cijfers van het onderzoek van 2019 en een continumeting in de periode van juli 2022 tot en met september 2023 via de Klantmonitor van Onderzoekdoen.nl getoond. De vraagtypen en bijbehorende grafieken en figuren die in het rapport zijn opgenomen, worden hieronder verder toegelicht.

Meerkeuzevraag

In de vragenlijst zijn een aantal meerkeuzevragen gesteld. De antwoorden op deze vragen worden in een grafiek getoond. Bij een aantal van de meerkeuzevragen konden respondenten meerdere antwoorden selecteren, waardoor er meer antwoorden zijn dan respondenten. Hierdoor tellen de percentages niet op tot 100%. Bij

deze vragen wordt zowel het aantal respondenten als het aantal antwoorden weergegeven. Bij bepaalde antwoordopties konden de respondenten hun antwoord aanvullen/toelichten. De gegeven antwoorden bij deze antwoordopties staan naast de grafiek getoond.

Stellingsvraag

De vragenlijst bevat enkele stellingsvragen. Dit houdt in dat de respondenten verschillende stellingen onder elkaar te zien hebben gekregen, waarbij de antwoordopties per matrix gelijk zijn. De gegeven antwoorden worden weergegeven door middel van een kleurenbalk, waarbij de kleuren corresponderen met de antwoordopties die bij de stelling zijn weergegeven. De percentages die overeenkomen met de kleuren in de balk staan in elke kleurenbalk weergegeven. Respondenten konden een antwoord geven op een schaal van 1 tot 5 (helemaal oneens tot helemaal eens of zeer ontevreden tot zeer tevreden), de gemiddelde score op deze schaal wordt rechts van de kleurenbalk getoond. Indien van toepassing is onder de kleurenbalken benoemd hoeveel respondenten de 'escape'-antwoordoptie ('Weet ik niet') hebben gekozen.

Cijfervraag

In de vragenlijst is een cijfervraag opgenomen, waarmee de respondenten hun tevredenheid in een cijfer konden uitdrukken. De grafiek toont het percentage respondenten dat elk van de cijfers 1 tot 10 heeft gekozen. Bij deze cijfervraag wordt ook het gemiddelde cijfer vermeld. Hoe hoger het gemiddelde cijfer, hoe positiever men over het onderwerp is.

NPS

Aan de respondenten is gevraagd of zij Laan35 zouden aanbevelen. Respondenten konden hun antwoord uitdrukken in een cijfer (0-10). Op basis van de resultaten op deze vraag is een Net Promoter Score (NPS) berekend.

Open vraag

In de vragenlijst zijn open vragen opgenomen. Het invullen van deze open antwoorden was niet verplicht. Alle open vragen en de gegeven antwoorden op deze vragen zijn weergegeven in dit rapport. Ter consistentie zijn deze herschreven met hoofdletters en punten.

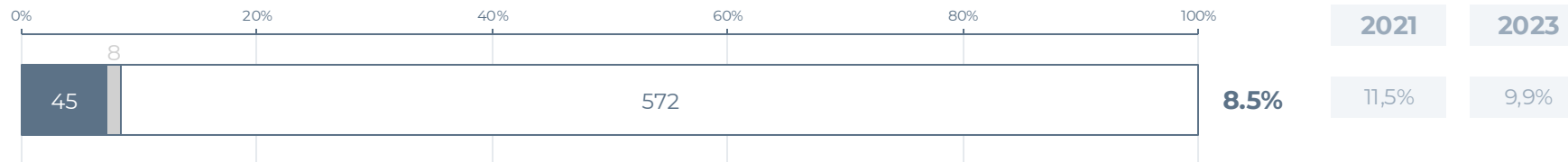
2. RESPONS

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het responspercentage en hoe dit samenhangt met de betrouwbaarheid van de resultaten.

Respons

 VOLLEDIG DEELGENOMEN  DEELS DEELGENOMEN  NIET GEREAGEERD

Succesvol uitgenodigd: 625 klanten



Betrouwbaarheid

In totaal zijn 53 klanten gestart aan de vragenlijst, wat heeft geresulteerd in een responspercentage van 8,5%. Van deze klanten

hebben 45 de vragenlijst volledig ingevuld en zijn er 8 tussentijds gestopt. Deze respons resulteert in gematigd betrouwbare resultaten.

5. ALGEMEEN

Met welk rapportcijfer beoordeelt u Laan35 in het algemeen?

