

Uitgevoerd in samenwerking met Buro Improof

Periode: april-mei 2022

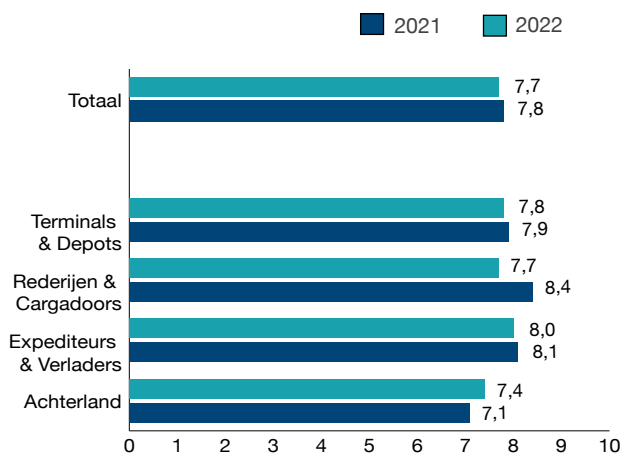
582 klanten hebben deelgenomen aan het onderzoek

Algemene tevredenheid

In ons jaarlijkse klantonderzoek lag de focus grotendeels op de operationele kant van Portbase: onze services en dienstverlening. Daarnaast is input opgehaald om de wensen en prioriteiten van marktpartijen te identificeren. Dit is besproken tijdens de klantpanel-bijeenkomsten in juni jl.

Portbase hecht veel waarde aan input van klanten. Alle feedback is voor ons waardevol en biedt kansen om onze dienstverlening te verbeteren. Hartelijk dank aan alle mensen die hebben meegedaan aan dit onderzoek.

Deze infographic bevat de hoofdpunten uit het onderzoek, waarop wij verbeteracties kunnen opzetten.



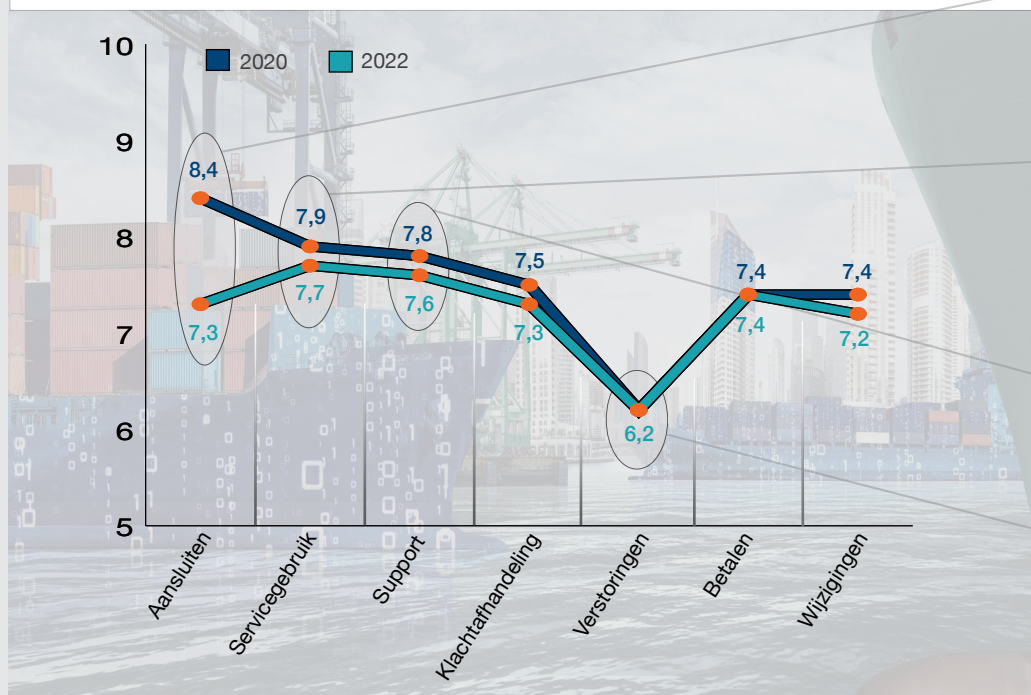
Toelichting

Het tevredenheidscijfer is iets gedaald ten opzichte van een jaar geleden. Met name in het achterland is men kritischer op de dienstverlening dan in andere sectoren (hoewel hier wel een verbetering zichtbaar is ten opzichte van eerdere jaren).

Beleving van services en dienstverlening

Waardering processen en contactmomenten

Op verschillende momenten hebben klanten contact met Portbase en ervaren zij onze dienstverlening. Deze worden als volgt ervaren:



Verbeteringen

Aansluiten

Van klant worden en op een nieuwe service aansluiten tot en met het inloggen. Klanten zijn hierop kritischer dan in het verleden. Portbase is bezig om dit geheel vergaand te vereenvoudigen.

Servicegebruik

De waardering voor het gebruik van de services. Over het algemeen is men positief, hoewel enige verschillen per klantgroep zichtbaar zijn. Voor de achterland- en Bezoek Schip services plant Portbase (extra) capaciteit in om het gebruiksgemak te verbeteren.

Support en klachtenafhandeling

Van gebruikersvragen tot en met klachtenafhandeling. Het Customer Service Team zet acties op om beter te voldoen aan de uiteenlopende servicebehoeftes.

Verstoringen

Met name sessie-eindes en de informatie en hulp bij verstoringen vragen aandacht. De komende periode worden deze specifieke punten nader onderzocht.

Prioriteiten

Waar moet Portbase in 2023 energie in steken?

(de top 2 van gekozen antwoorden per klantgroep)



De Community en prioriteiten

Van, voor en door de community

In de klantpanels van Portbase zit per doelgroep een brede afvaardiging van klanten en hun brancheorganisaties. De resultaten van dit onderzoek zijn tevens input voor het bepalen van de gewenste activiteiten en prioriteiten.

De juiste prioriteiten kiezen

Via een keuzemenu hebben managers aangegeven waaraan prioriteit gegeven zou moeten worden. Deze worden ondersteund met specifieke aandachtspunten die Portbase van gebruikers heeft gekregen.

Community

Portbase kan richting haar community beter laten zien hoe klanten vertegenwoordigd worden, hoe wordt geluisterd naar de markt en waaraan wordt gewerkt.

