

2014 1

Klanttevredenheidsonderzoek
Nationaal Restauratiefonds
Eerste halfjaar 2014

Inleiding

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van het doorlopend onderzoek naar de tevredenheid van klanten van Nationaal Restauratiefonds. In dit rapport wordt het resultaat weergegeven van het onderzoek onder klanten in het eerste halfjaar van 2014.

Projectteam:

Geert Hamstra, projectleider.

Jeroen Kommer, marktonderzoeker.

Copyright Right Marktonderzoek 2014

Inhoudsopgave

Onderzoeksopzet

Beoordeling Nationaal Restauratiefonds

- algemeen oordeel
- oordeel per aspect
- tevredenheid dienstverlening
- belangrijkste reden voor keuze
- sterke en verbeterpunten

Achtergrondinformatie

- uitgevoerde en komende restauraties
- overig

Geschreven voor : **Nationaal Restauratiefonds**
Geschreven door : **Right Marktonderzoek & Advies B.V.**
Projectnummer : **3370-19**
Datum : **18 juli 2014**
Projectleider : **Geert Hamstra / ghamstra@rightmarktonderzoek.nl**

Right Marktonderzoek
Emmawijk 55
8011 CN Zwolle
T: 038 421 21 85
www.rightmarktonderzoek.nl

Doel van het onderzoek

Inzicht verkrijgen in de tevredenheid over de dienstverlening van Nationaal Restauratiefonds.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit klanten van Nationaal Restauratiefonds die een restauratie financiering hebben afgesloten.

De resultaten in dit rapport hebben betrekking op de beoordeling door in totaal 104 klanten van Nationaal Restauratiefonds in het eerste halfjaar van 2014.

Methode

Klanten van Nationaal Restauratiefonds ontvangen per post een schriftelijke vragenlijst waarin hen wordt gevraagd om de dienstverlening van de organisatie te beoordelen.

Rapportage

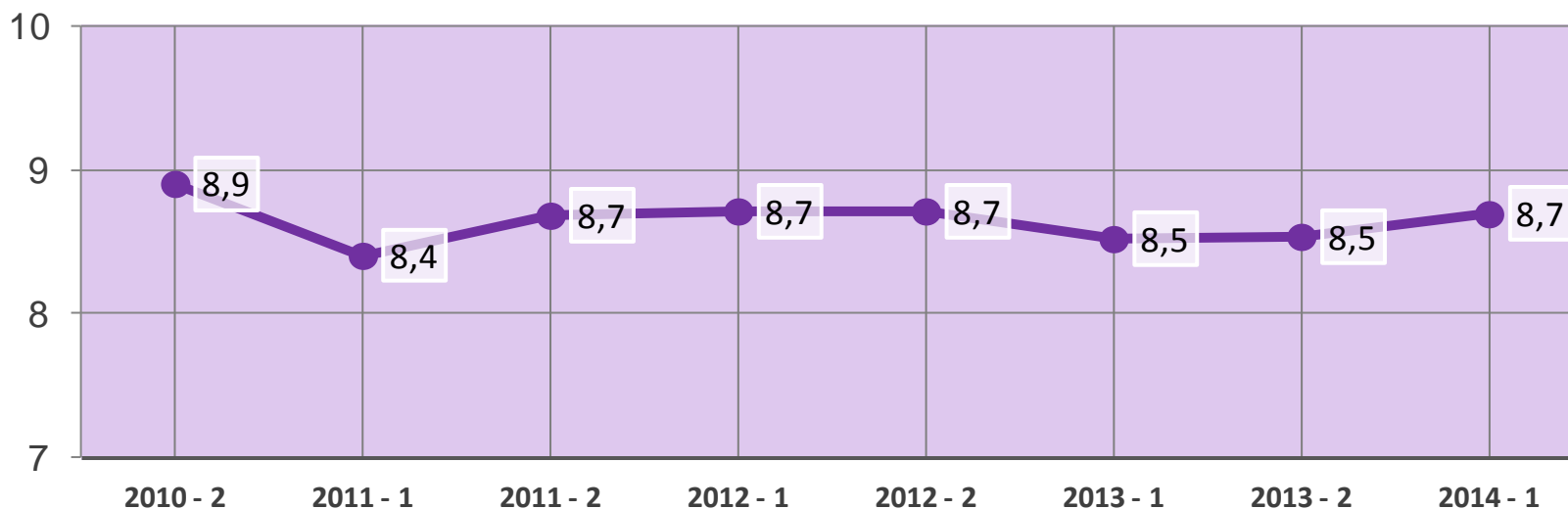
In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek over het eerste halfjaar van 2014 weergegeven. De resultaten van het onderzoek worden per half jaar weergegeven en vergeleken met de uitkomsten vanaf het tweede half jaar van 2010. Voor de leesbaarheid van het rapport zijn de uitkomsten van sommige tevredenheidsvragen omgerekend naar rapportcijfers.

De antwoorden op open vragen zijn zoveel mogelijk teruggebracht naar overeenkomstige categorieën. De resultaten hiervan hebben uitsluitend betrekking op het eerste halfjaar van 2014.

Beoordeling Nationaal Restauratiefonds | **algemeen oordeel**

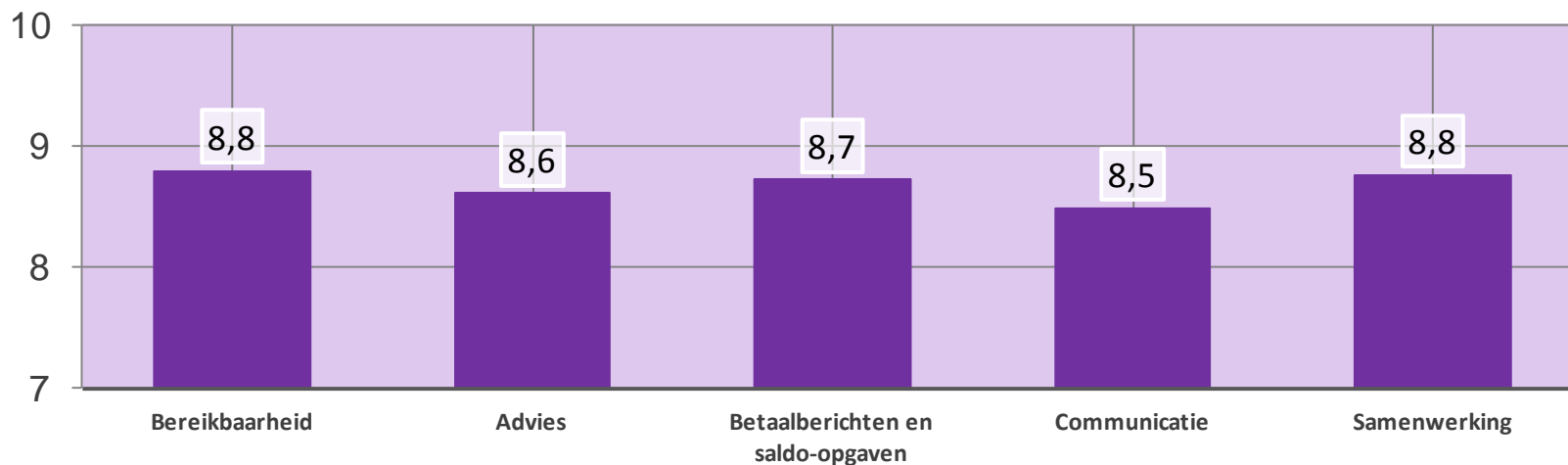
n= **104**

8,7



Ruim 90% van de klanten beoordeelt de dienstverlening van Nationaal Restauratiefonds als goed of zeer goed. De dienstverlening is omgerekend naar een rapportcijfer beoordeeld met een 8,7.

Beoordeling Nationaal Restauratiefonds | oordeel per aspect

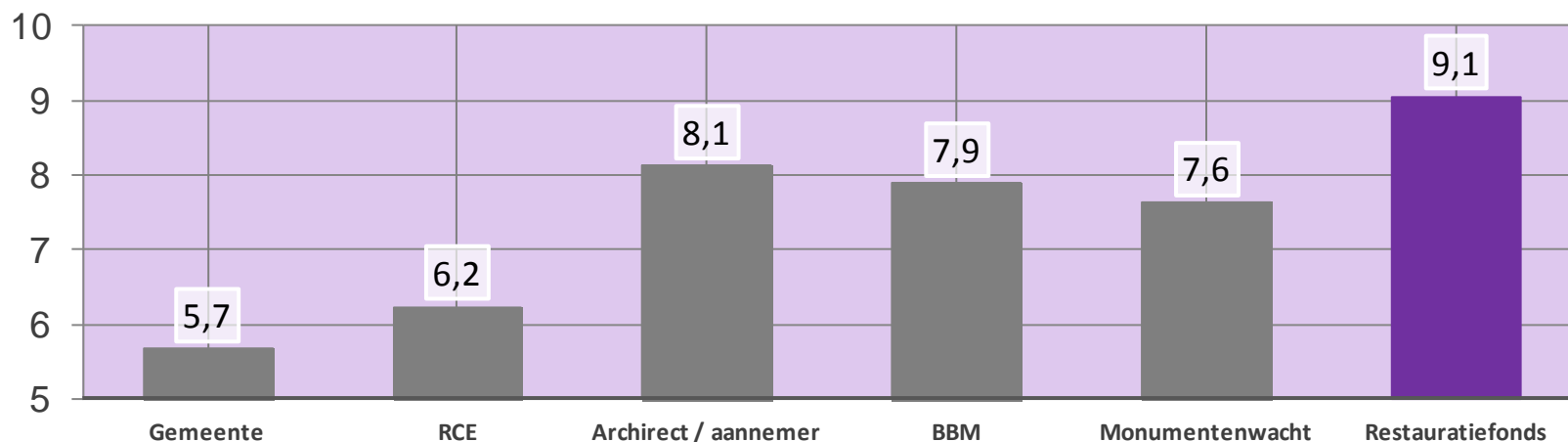
 n= **104**


	2010 - 2	2011 - 1	2011 - 2	2012 - 1	2012 - 2	2013-1	2013 - 2	2014 - 1
Bereikbaarheid	8,9	8,4	8,7	8,7	8,9	8,8	8,8	8,8
Advies	8,5	8,2	7,9	8,2	8,4	8,1	8,3	8,6
Betaalberichten en saldo-opgaven	9,1	8,5	8,5	8,5	8,8	8,4	8,6	8,7
Communicatie	8,6	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3	8,3	8,5
Samenwerking	8,8	8,3	8,6	8,6	8,7	8,4	8,6	8,8

Door de jaren heen wordt Nationaal Restauratiefonds op alle bevroegde aspecten positief beoordeeld, toch scoorde de organisatie het afgelopen halfjaar op vrijwel alle aspecten hoger dan in 2013. Het meest positief zijn de klanten over de bereikbaarheid van het Restauratiefonds en de samenwerking. Opvallend hoog scoren de onderdelen 'Advies' en 'Communicatie' in het afgelopen halfjaar, beide aspecten zijn sinds het tweede halfjaar van 2010 niet meer zo hoog beoordeeld.

Beoordeling Nationaal Restauratiefonds | tevredenheid dienstverlening

n= **104**

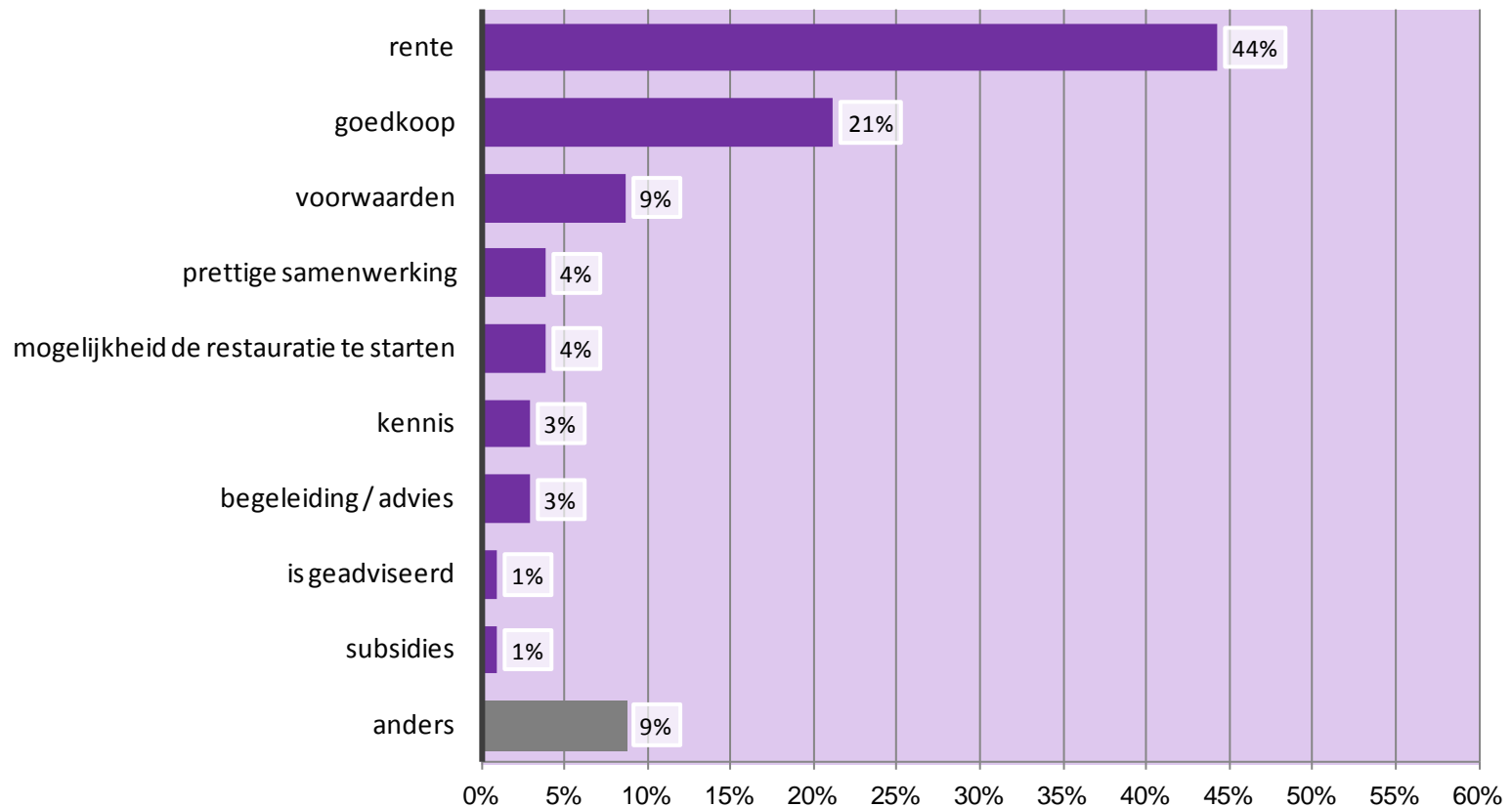


	2010 - 2	2011 - 1	2011 - 2	2012 - 1	2012 - 2	2013 - 1	2013 - 2	2014 - 1
Gemeente	5,9	6,2	5,6	5,8	5,5	6,1	5,3	5,7
RCE	5,7	6,5	7,0	6,7	6,6	6,1	6,5	6,2
Architect / aannemer	8,4	7,9	7,8	8,2	8,2	7,8	7,4	8,1
BBM	7,4	7,5	7,6	7,8	7,4	7,8	7,4	7,9
Monumentenwacht	7,6	7,5	7,5	7,7	7,5	7,2	7,8	7,6
Restauratiefonds	9,3	8,8	9,0	9,0	9,1	8,9	8,8	9,1

Om de tevredenheid over Nationaal Restauratiefonds in perspectief te kunnen plaatsen, is aan de klanten gevraagd verschillende partijen waarmee een monumenteigenaar te maken kan krijgen te beoordelen. Door de jaren heen scoort Nationaal Restauratiefonds qua dienstverlening zeer hoog en dat is ook in het eerste halfjaar van 2014 het geval (9,1). In de achterliggende periode scoren ook de architect / aannemer en Belastingdienst Bureau Monumentenpanden (BBM) weer duidelijk beter dan het voorgaande halfjaar. Het minst tevreden is men over ondersteuning door de gemeente en RCE, beide organisaties scoren met een cijfer rond de 6 matig.

Belangrijkste reden om voor Nationaal Restauratiefonds te kiezen

n= **104**



'Rente' en 'goedkoop' zijn voor de klanten van Nationaal Restauratiefonds de belangrijkste argumenten om voor de organisatie te kiezen. Daarnaast zijn de gestelde voorwaarden voor bijna een tiende van de klanten doorslaggevend.

Sterke punten

Net als bij de belangrijkste redenen om voor Nationaal Restauratiefonds te kiezen, is ook het meest genoemde sterke punt van de organisatie de lage rente; ruim een kwart van de klanten noemt dit aspect. Eveneens bijna een kwart is van mening dat de kennis waarover Nationaal Restauratiefonds beschikt, het sterkste punt van de organisatie is. Andere redelijk vaak genoemde sterke punten zijn de begeleiding (16%), de snelheid waarmee de aanvraag wordt afgehandeld (15%) en de betrokkenheid (13%). Ten slotte is 11% van de klanten van mening dat het door Nationaal Restauratiefonds mogelijk is om het monument in stand te houden.

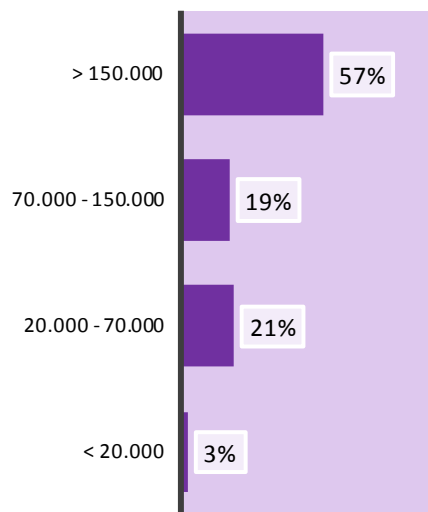
Verbeterpunten

Ruim de helft van de klanten weet geen verbeterpunt te noemen of geeft aan dat er geen verbeterpunten zijn voor Nationaal Restauratiefonds. Dit sluit aan bij de hoge mate van tevredenheid die de klanten ook op eerdere onderdelen hebben getoond.

Daar waar klanten wel verbeterpunten weten te noemen, geven zij aan graag minder papierwerk te willen hebben. Ook is genoemd dat men meer duidelijkheid wil en dat de tijdsduur van het traject verkort mag worden.

Onlangs uitgevoerde restauraties/verbouwingen en daarmee gemoede investering

Onlangs uitgevoerde restauratie (meerdere antwoorden mogelijk)	
(totale) restauratie	40%
dak(en)	14%
onderhoud	14%
verbouwen tot woning	13%
gevel	9%
funderingherstel	5%
schilderwerk	5%
muurwerk	4%
kozijn(en)	2%
overige	16%
weet niet	2%

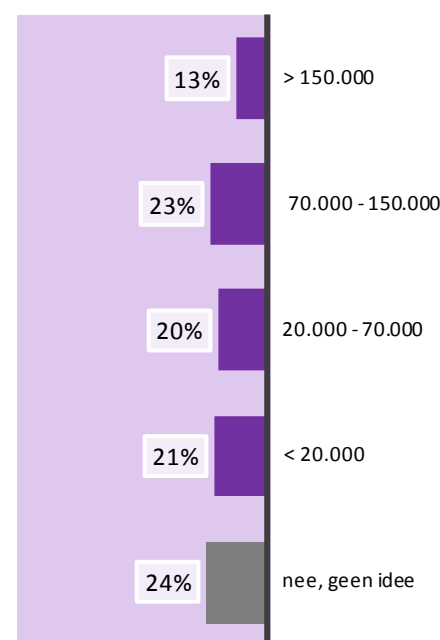


€116.346

Gedane gemiddelde investering.

Verwachte vervolginvestering (komende restauraties/verbouwingen)

Komende restauraties (3 tot 5 jaar) (meerdere antwoorden mogelijk)	
onderhoud	9%
dak(en)	8%
schilderen	5%
bijgebouw	4%
in pandige restauratie	4%
gevel	2%
kozijn(en)	2%
voegwerk	2%
(totale) restauratie	2%
buiten schilderwerk	1%
ommuring	1%
vloer	1%
schuur	1%
tuin	1%
verbetering	1%
geen restauraties	36%
overige	24%
weet ik niet	8%



€81.071

Verwachte gemiddelde vervolginvestering.

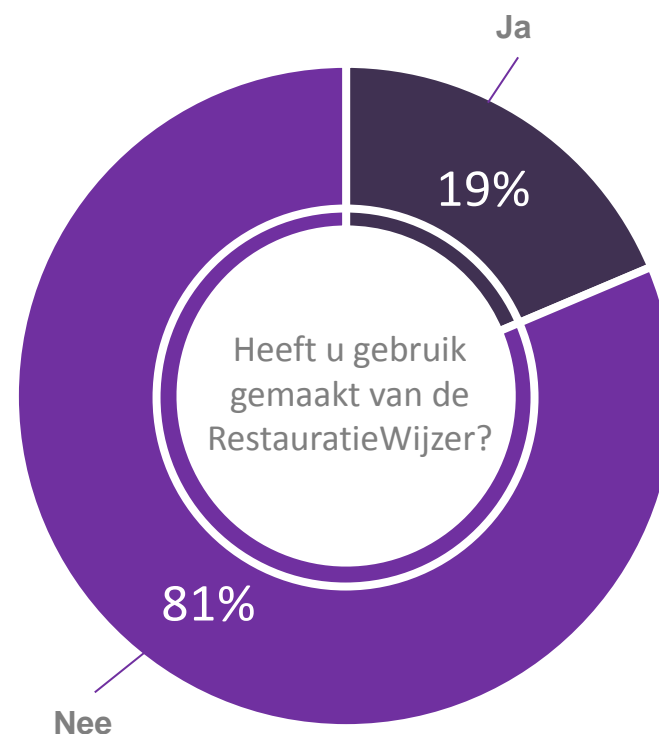
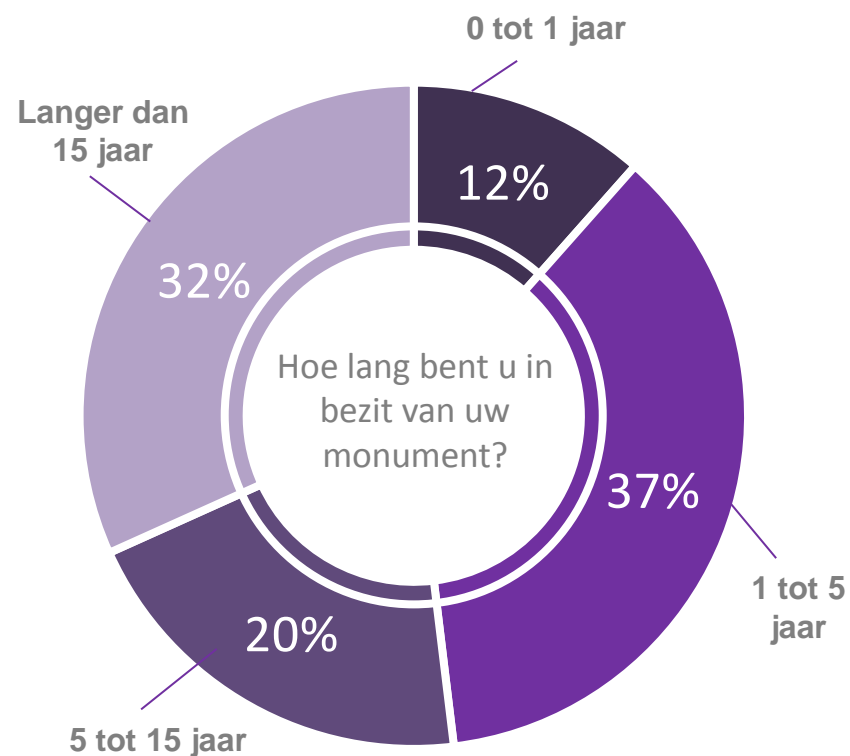
Onlangs uitgevoerde restauratie

Een groot deel van de klanten (40%) omschrijft de laatste restauratie als een 'totale restauratie'. Andere redelijk veel genoemde restauraties hebben betrekking op het dak of het verbouwen van het monument tot een woonhuis. De klanten hebben het afgelopen half jaar gemiddeld ruim € 116.000,- geïnvesteerd in de restauratie/verbouwing van het monument. Bij meer dan de helft van de klanten (57%) betrof het een investering van ten minste 150.000 euro, bij 19% ging het om een investering tussen de 70.000 euro en 150.000 euro.

Komende restauraties

Meer dan een derde van de klanten verwacht in de komende drie tot vijf jaar geen restauratie of verbouwing meer uit te hoeven voeren en 8% weet geen concrete restauraties of verbouwingen te noemen. Klanten die wel denken te gaan restaureren, noemen onderhoud en werkzaamheden aan daken als voornaamste restauratie/verbouwing.

De bedragen die men verwacht te moeten investeren, liggen duidelijk lager dan de investering bij de reeds uitgevoerde restauratie. Klanten die wederom denken te gaan restaureren/verbouwen verwachten gemiddeld ruim € 80.000,- te moeten investeren.



Van de klanten die aan het onderzoek hebben deelgenomen is ruim een tiende deel pas onlangs in het bezig gekomen van het monument; 12% bezit het monument korter dan een jaar. Voor ruim de helft geldt echter dat zij het monument al langer dan 5 jaar in bezit heeft. Ongeveer een vijfde deel van de klanten heeft gebruikgemaakt van de RestauratieWijzer.