

Globale conclusie klanttevredenheidsonderzoek 2018

Globale conclusie klanttevredenheidsonderzoek 2018 met positieve punten en werkpunten. De cijfers worden telkens vergeleken met die van 2013.

-86% van de bevroegde bedrijven toonde zich over het algemeen tevreden. De algemene tevredenheid ligt nog altijd zeer hoog, maar is wel gedaald.

-Het imago van FIT is stabiel gebleven. Twee op drie klanten gaan in grote mate akkoord dat algemeen genomen FIT een goede indruk maakt. De klantvriendelijkheid en efficiëntie van FIT zijn wel gedaald. Nochtans vinden ook in 2018 bijna twee op drie klanten in grote mate dat FIT klantvriendelijk is, en vindt zo goed als de helft van de klanten FIT efficiënt. Het vertrouwen in FIT is zeer hoog en de intensiteit van dit vertrouwen blijft stabiel. Er is een positief en statistisch significant verband tussen dit vertrouwen en de mate waarin klanten vinden dat contactpersonen van FIT een professionele houding aannemen.

-De tevredenheid over de inhoud van de verkregen informatie is stabiel, maar de tevredenheid over de toegankelijkheid is gedaald. Voornamelijk West-Vlaamse klanten zijn minder tevreden en Limburgse klanten zijn meer tevreden over de toegankelijkheid van de informatie. In het algemeen is 32% zeer tot uiterst tevreden, en zelfs 94% tevreden over de informatie die FIT verstrekt.

-De tevredenheid over de contactpersoon in het algemeen kent een daling van 5%, alsook de tevredenheid over de klantvriendelijkheid is gedaald met 7%. Nieuwe klanten, die voor de eerste keer een beroep deden op FIT in 2017 of 2018, zijn vaker zeer tevreden over de FIT medewerker dan bestaande klanten, die voor 2017 al samenwerkten met FIT.

-De tevredenheid over de binnen- en buitenlandse acties en de financiële steun is stabiel gebleven, terwijl de tevredenheid over informatievragen is gestegen met 6%. Klanten zijn minder tevreden over het gemak van inschrijven bij de binnen- en buitenlandse acties, en de doorlooptijd van aanvraag tot beslissing bij financiële steun. De subsidies zijn tevens opvallend in belang gestegen. Subsidies zijn vooral belangrijk voor klanten die intensiever gebruik maken van FIT. Bij de informatievragen is vooral de tevredenheid over de professionele kennis in de antwoorden van FIT sterk gestegen met 10%, alsook de tevredenheid over de tijd tussen vraag en antwoord is gestegen met 7%. 56% van de klanten gaat in grote mate akkoord met de stelling dat het antwoord van FIT op informatievragen blijk geeft van een uitgebreide professionele kennis.

-FIT heeft volgens 44% van zijn klanten bijgedragen tot het ontdekken van buitenlandse opportuniteiten en hierbij zelfs een wezenlijke bijdrage geleverd. Voor 44% van zijn klanten heeft FIT een wezenlijke bijdrage geleverd inzake de nieuwe activiteiten die klanten gerealiseerd hebben op vlak van export en internationalisering. Hier zien we een zeer sterke stijging van 18%. We zien geen significante verschillen tussen ondernemingen die buiten de EU exporteren en ondernemingen die binnen de EU en naar buurlanden (NL, FR, DE, VK, LU) exporteren. Zo goed als alle klanten willen FIT opnieuw gebruiken in de toekomst, 87% is hier waarschijnlijk tot zeker van.

-Uit het onderzoek bleek bij 98% van de klanten een groot vertrouwen en bijna alle bedrijven verklaarden ook in de toekomst nog een beroep te zullen doen op FIT. De intensiteit van het vertrouwen bleef stabiel (61% in 2018, 63% in 2013).

-Er zijn opvallend minder klachten/problemen ten opzichte van 2013.