

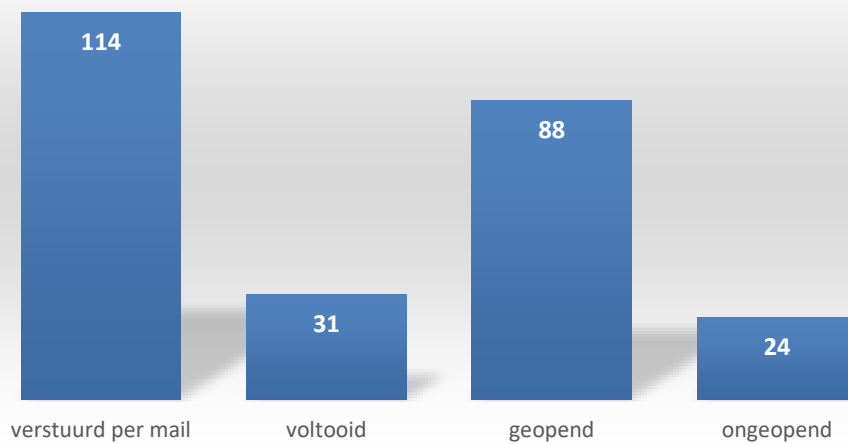


Rapport

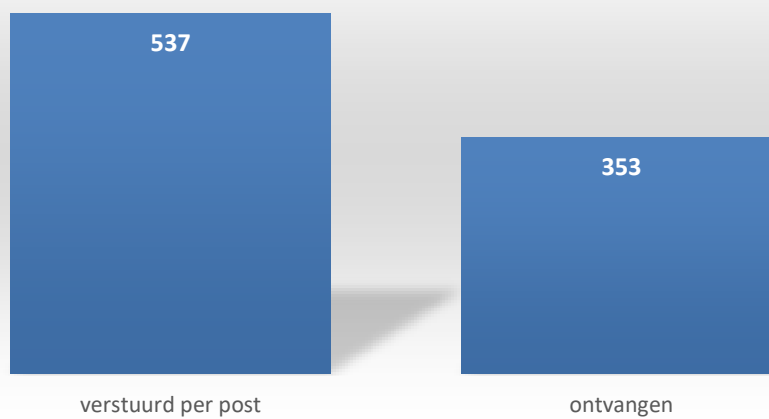
vragenlijst Werking van Engie Cofely
Onderhoud & herstellingen

2020

Onderhoud en herstellingen

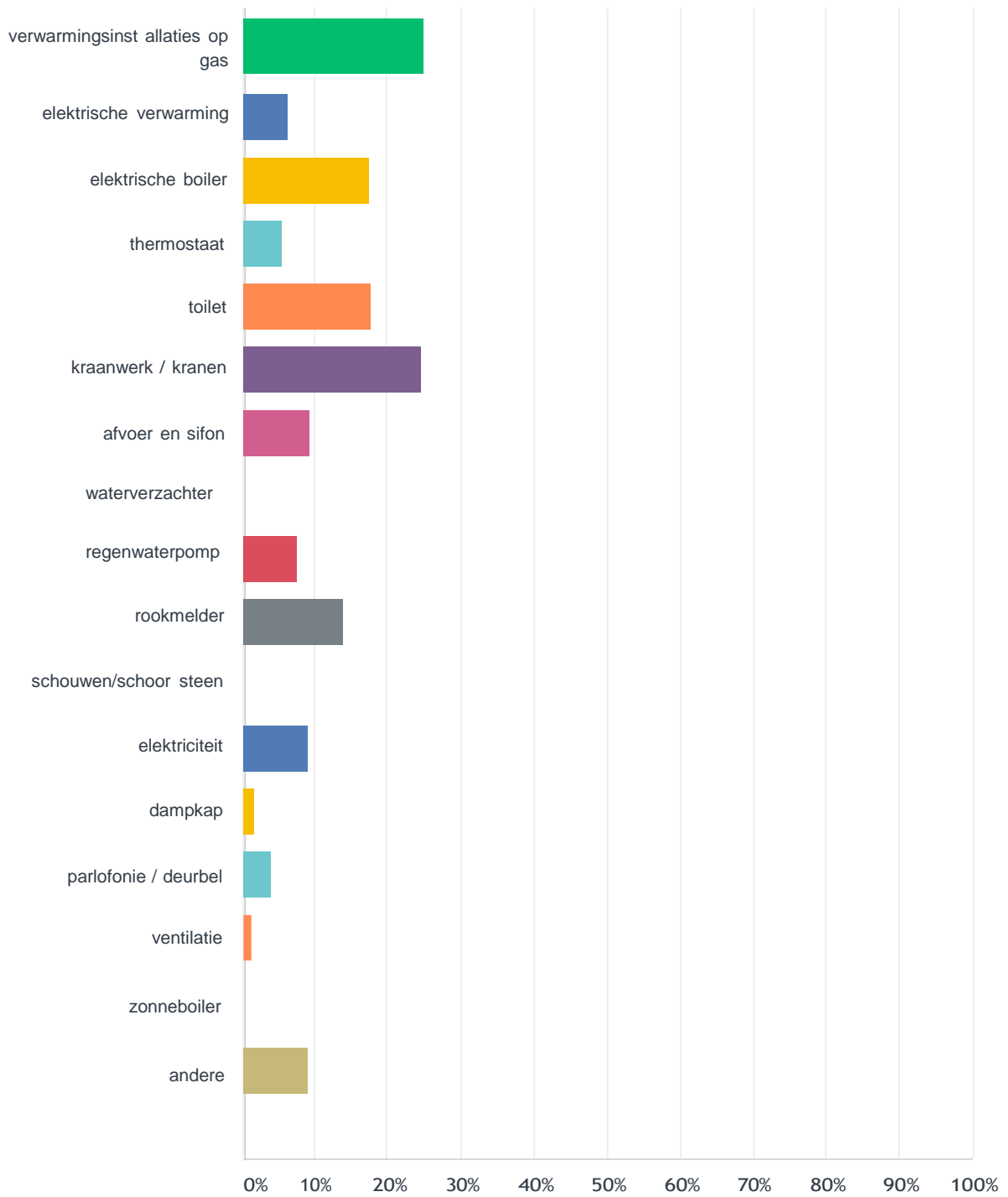


Onderhoud en herstellingen



Welk probleem had je?

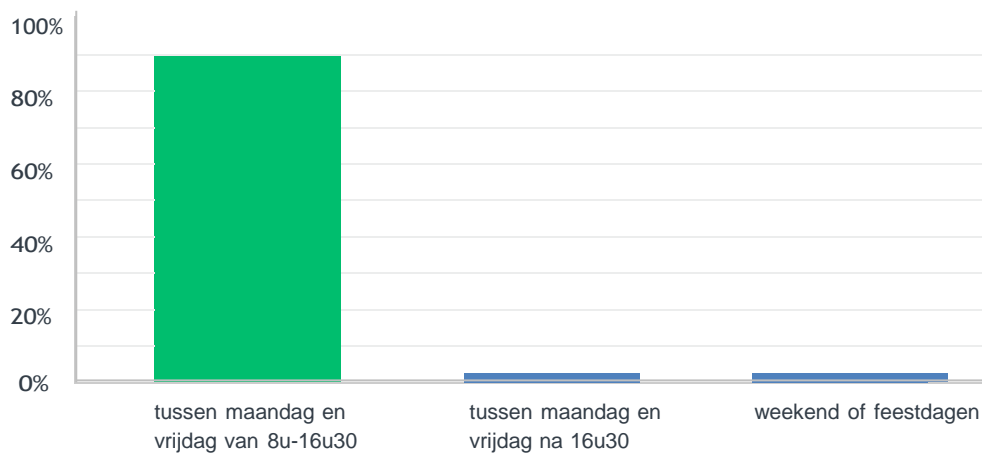
Beantwoord: 368 Overgeslagen: 16



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
verwarmingsinstallaties op gas	25.00%	92
elektrische verwarming	6.25%	23
elektrische boiler	17.39%	64
thermostaat	5.43%	20
toilet	17.66%	65
kraanwerk / kranen	24.46%	90
afvoer en sifon	9.24%	34
waterverzachter	0.27%	1
regenwaterpomp	7.61%	28
rookmelder	13.86%	51
schouwen/schoorsteen	0.27%	1
elektriciteit	8.97%	33
dampkap	1.63%	6
parlofonie / deurbel	4.08%	15
ventilatie	1.36%	5
zonneboiler	0.00%	0
andere	8.97%	33
Totaal		368

Wanneer heb je gebeld?

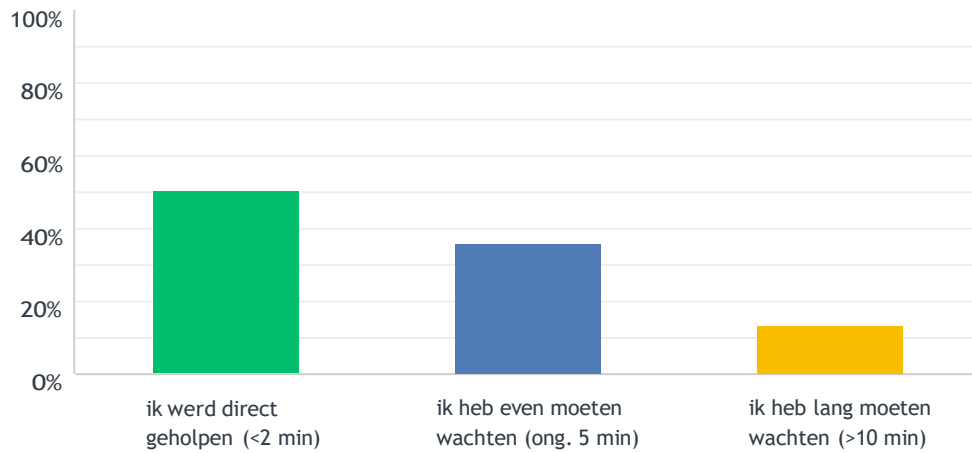
Beantwoord: 354 Overgeslagen: 30



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
tussen maandag en vrijdag van 8u-16u30	91.53%	324
tussen maandag en vrijdag na 16u30	4.24%	15
weekend of feestdagen	4.24%	15
TOTAAL		354

Hoe lang heb jemoeten wachten tot je iemand aan de lijn had?

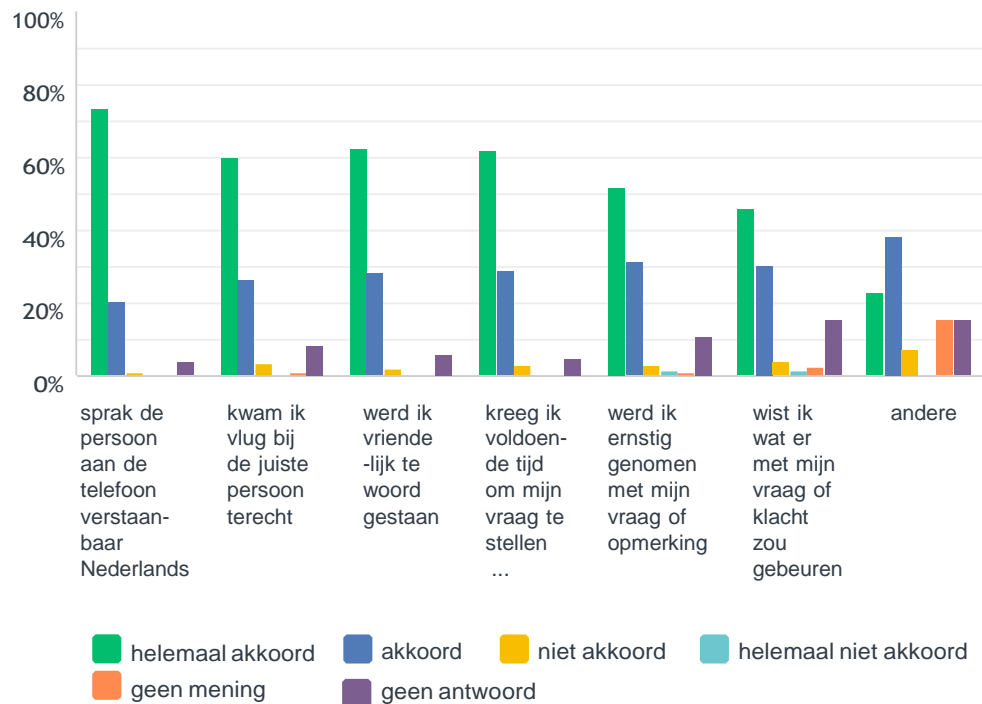
Beantwoord: 368 Overgeslagen: 16



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
ik werd direct geholpen (<2 min)	50.27% 185
ik heb even moeten wachten (ong. 5 min)	36.14% 133
ik heb lang moeten wachten (>10 min)	
TOTAAL	368

Toen ik telefoneerde om mijn technisch defect te melden

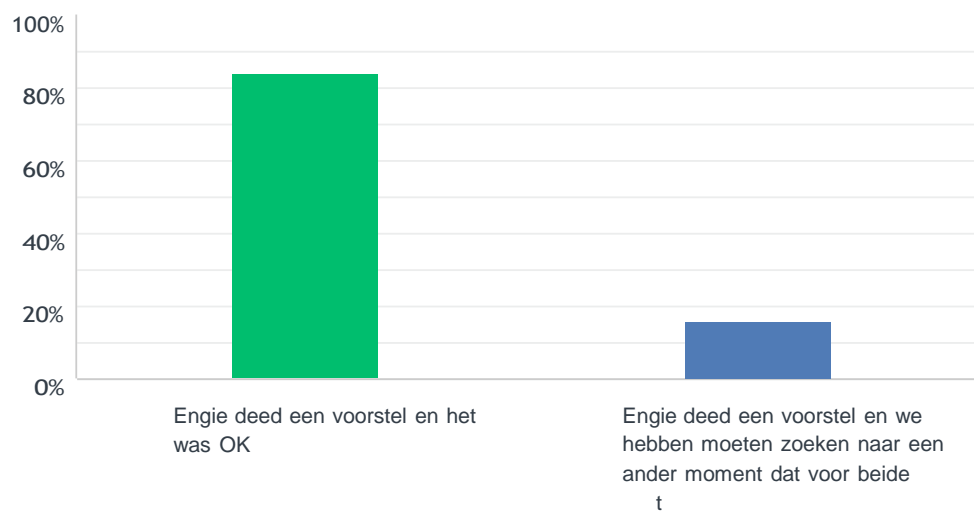
Beantwoord: 379 Overgeslagen: 5



	HELEMAAL AKKOORD	AKKOORD	NIET AKKOORD	HELEMAAL NIET AKKOORD	GEEN MENING	GEEN ANTWOORD	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
sprak de persoon aan de telefoon verstaanbaar Nederlands	73.61% 279	20.58% 78	1.06% 4	0.26% 1	0.26% 1	4.22% 16	379	1.46
kwam ik vlug bij de juiste persoon terecht	60.16% 228	26.39% 100	3.69% 14	0.26% 1	0.79% 3	8.71% 33	379	1.81
werd ik vriendelijk te woord gestaan	62.50% 235	28.46% 107	2.13% 8	0.53% 2	0.53% 2	5.85% 22	376	1.66
kreeg ik voldoende tijd om mijn vraag te stellen of mijn probleem voor te leggen	62.01% 235	29.02% 110	2.90% 11	0.53% 2	0.53% 2	5.01% 19	379	1.64
werd ik ernstig genomen met mijn vraag of opmerking	52.24% 198	31.40% 119	2.90% 11	1.32% 5	1.06% 4	11.08% 42	379	2.01
wist ik wat er met mijn vraag of klacht zou gebeuren	45.91% 174	30.34% 115	3.96% 15	1.58% 6	2.64% 10	15.57% 59	379	2.31
andere	23.08% 3	38.46% 5	7.69% 1	0.00% 0	15.38% 2	15.38% 2	13	2.92

Hoe is de afspraak tot stand gekomen

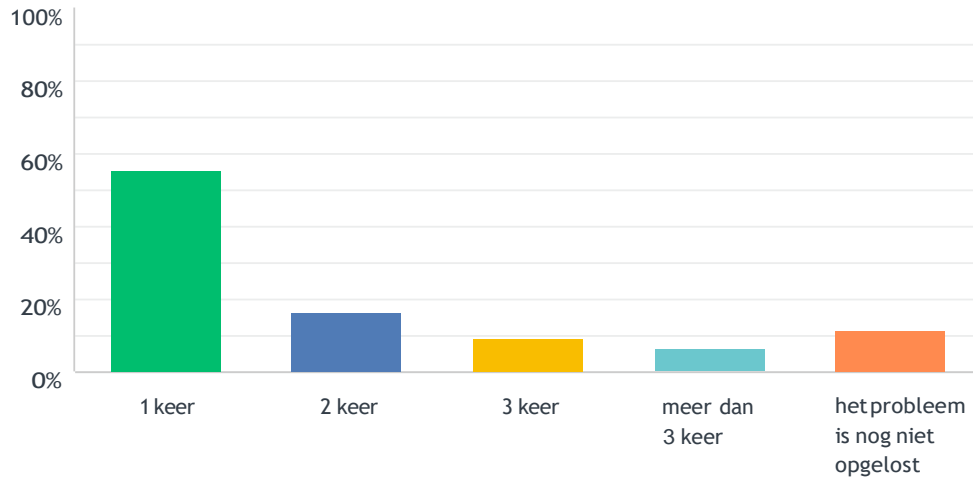
Beantwoord: 332 Overgeslagen: 52



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Engie deed een voorstel en het was OK	84.04% 279
Engie deed een voorstel en we hebben moeten zoeken naar een ander moment dat voor beide paste	15.96% 53
TOTAAL	332

Hoe vaak kwam Engie langs voordat je probleem werd opgelost?

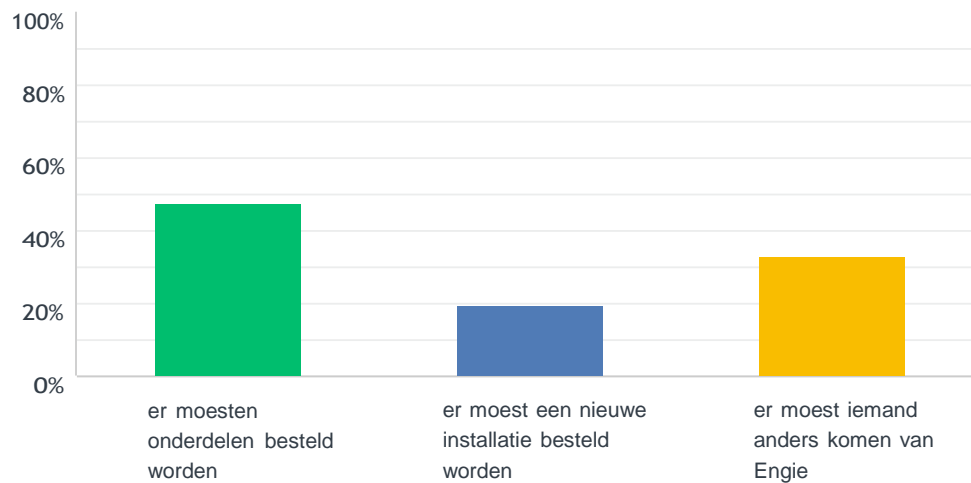
Beantwoord: 359 Overgeslagen: 25



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
1 keer	55.71%	200
2 keer	16.71%	60
3 keer	9.47%	34
meer dan 3 keer	6.41%	23
het probleem is nog niet opgelost		
TOTAAL		359

Waarom moest Engie meerdere keren langskomen?

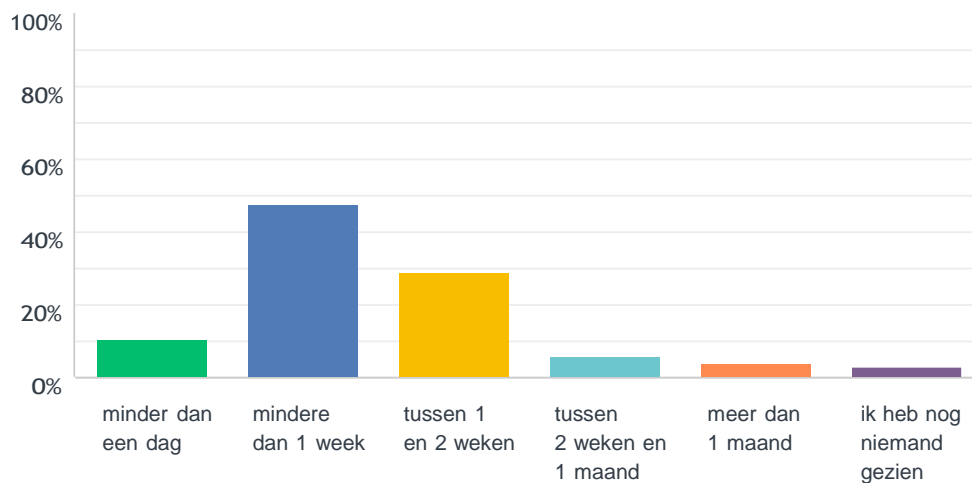
Beantwoord: 82 Overgeslagen: 302



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
er moesten onderdelen besteld worden	47.56%	39
er moest een nieuwe installatie besteld worden	19.51%	16
Er moest iemand anders komen van Engie	32.93%	27
TOTAAL		82

Hoe lang heb je moeten wachten op je herstelling door Engie?

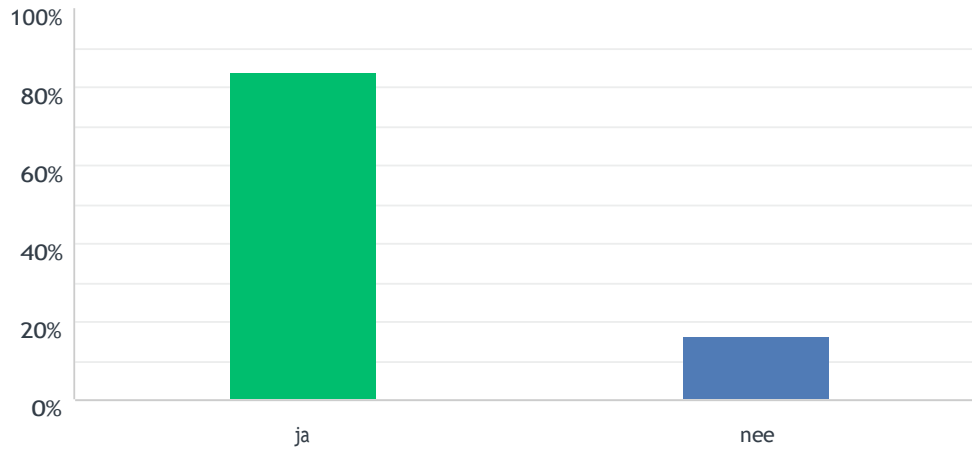
Beantwoord: 343 Overgeslagen: 41



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
minder dan een dag	10.50%	36
mindere dan 1 week	47.52%	163
tussen 1 en 2 weken	28.86%	99
tussen 2 weken en 1 maand	5.83%	20
meer dan 1 maand	4.08%	14
Ik heb nog niemand gezien	3.21%	11
TOTAAL		343

Ben je tevreden over de herstelling van Engie?

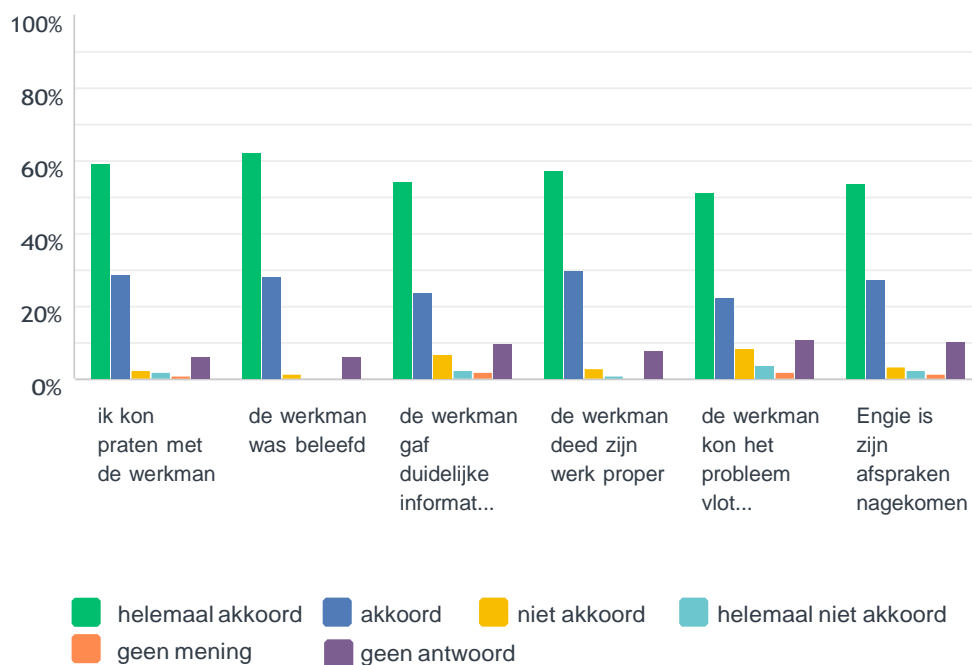
Beantwoord: 355 Overgeslagen: 29



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
ja	83.94%	298
nee	16.06%	57
TOTAAL		355

Hoe tevreden was je over de techniker van Engie?

Beantwoord: 378 Overgeslagen: 6



	HELEMAAL AKKOORD	AKKOORD	NIET AKKOORD	HELEMAAL NIET AKKOORD	GEEN MENING	GEEN ANTWOORD	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
ik kon praten met de werkmán	59.26% 224	28.84% 109	2.65% 10	1.85% 7	0.79% 3	6.61% 25	378	1.76
de werkmán was beleefd	62.60% 236	28.38% 107	1.33% 5	0.53% 2	0.53% 2	6.63% 25	377	1.68
de werkmán gaf duidelijke informatie over de oplossing van mijn probleem	54.38% 205	24.14% 91	6.90% 26	2.39% 9	2.12% 8	10.08% 38	377	2.04
de werkmán deed zijn werk proper	57.41% 217	30.16% 114	2.91% 11	1.06% 4	0.26% 1	8.20% 31	378	1.81
de werkmán kon het probleem vlot oplossen	51.60% 194	22.61% 85	8.51% 32	3.99% 15	2.13% 8	11.17% 42	376	2.16
Engie is zijn afspraken nagekomen	53.99% 203	27.66% 104	3.72% 14	2.66% 10	1.33% 5	10.64% 40	376	2.02