

**Verstand van financieren,
hart voor monumenten.**

Klanttevredenheidsonderzoek financiële partners

Nationaal Restauratiefonds – 2020

Restauratiefonds.

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van het onderzoek naar de tevredenheid van de financiële partners van Nationaal Restauratiefonds. In dit rapport wordt het resultaat weergegeven van het in november 2020 uitgevoerde onderzoek.

Geert Hamstra | ghamstra@rightmarktonderzoek.nl
bedrijfsmanager Right Marktonderzoek



Copyright Right Marktonderzoek 2020

Right Marktonderzoek en Advies B.V.
[Emmawijk 55](#)
[8011CN Zwolle](#)
[T: 038-4212185](#)
www.rightmarktonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	3
2. Bestaande financiële samenwerking	
2.1 Tevredenheid financiële regeling	4
2.2 Bijdrage regeling aan beleidsdoelstelling	5
2.3 Behoefte samenwerkingsthema's	6
3. Waardering	
3.1 NPS	7
3.2 Algemene beoordeling	8
3.3 Tevredenheid samenwerking	9
3.4 Kernwoorden	10
4. Informatie	
4.1 Informatievoorziening	11

Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen in de tevredenheid over de financiële regeling bij Nationaal Restauratiefonds en de dienstverlening van Nationaal Restauratiefonds bij het uitvoeren van deze regelingen. Het onderzoek betreft een tweejaarlijks herhalingsonderzoek; het onderzoek is eerder uitgevoerd in 2016 en 2018.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit de financiële partners van Nationaal Restauratiefonds.

Voor het onderzoek zijn 52 financiële partners (in sommige gevallen meerdere contactpersonen per organisatie) benaderd. De resultaten in dit rapport hebben betrekking op de beoordeling door in totaal 35 partners die aan het onderzoek hebben deelgenomen (67% respons).

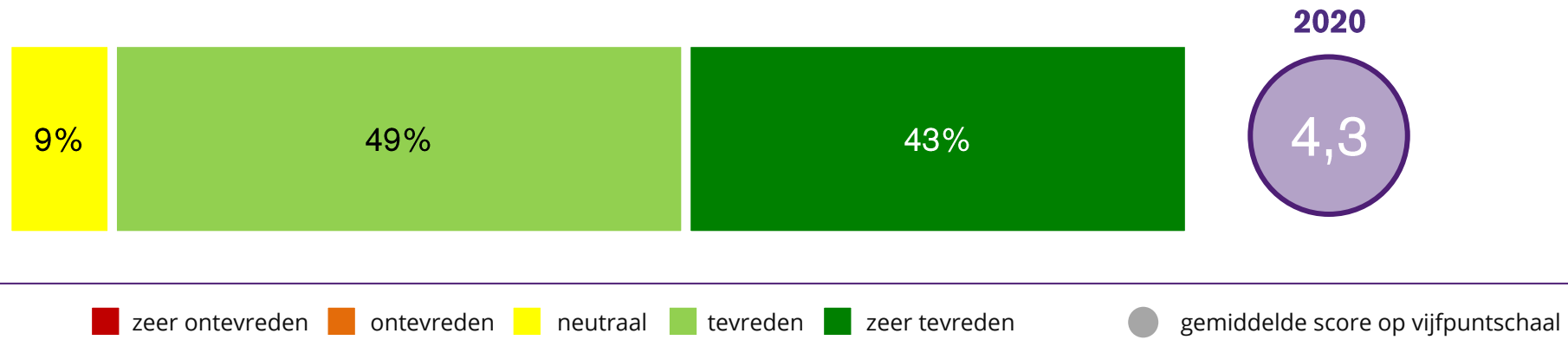
Methode

De financiële partners van Nationaal Restauratiefonds zijn per e-mail uitgenodigd voor deelname aan een online onderzoek.

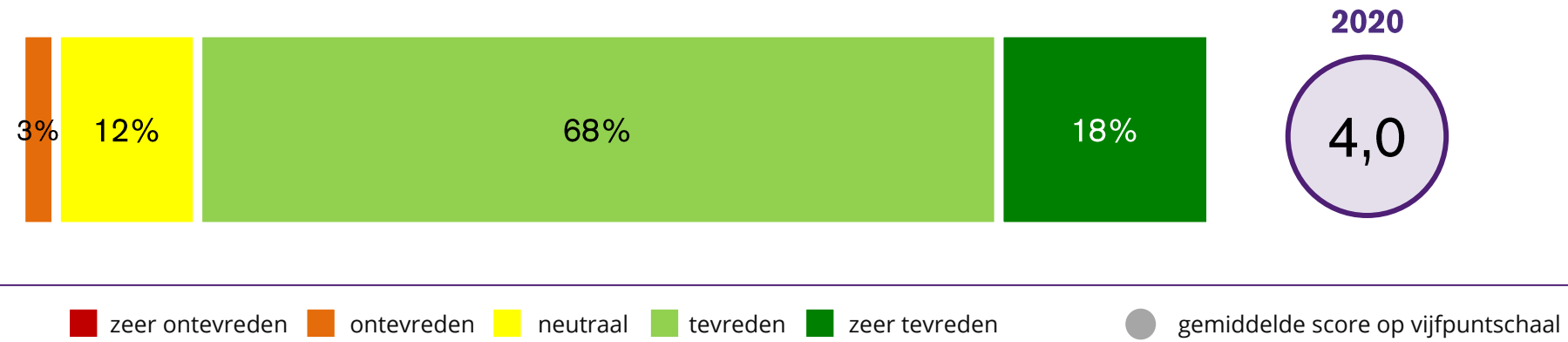
Rapportage

In de rapportage worden de overall resultaten van het onderzoek in 2020 getoond.

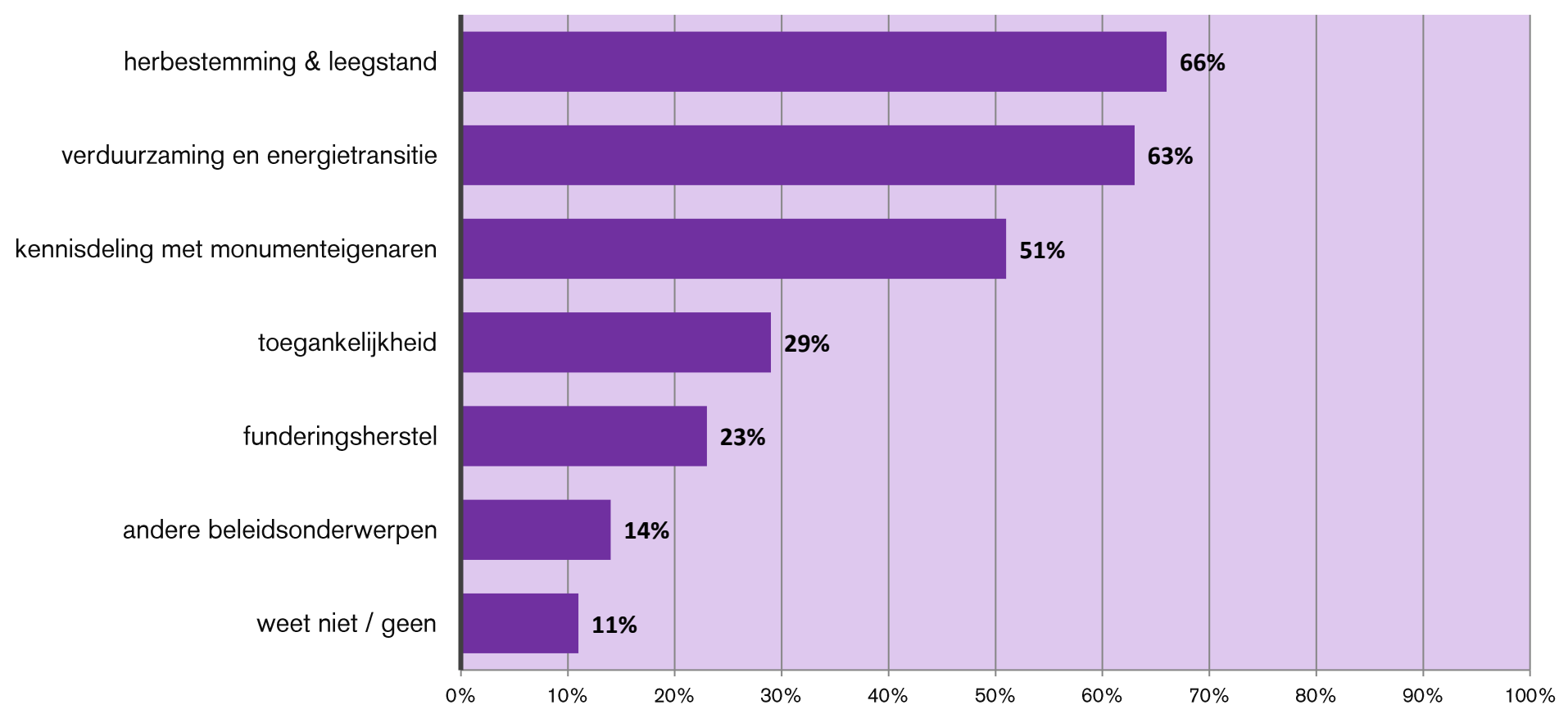
Hoe tevreden bent u over de financiële regeling(en) die het Restauratiefonds voor u uitvoert?



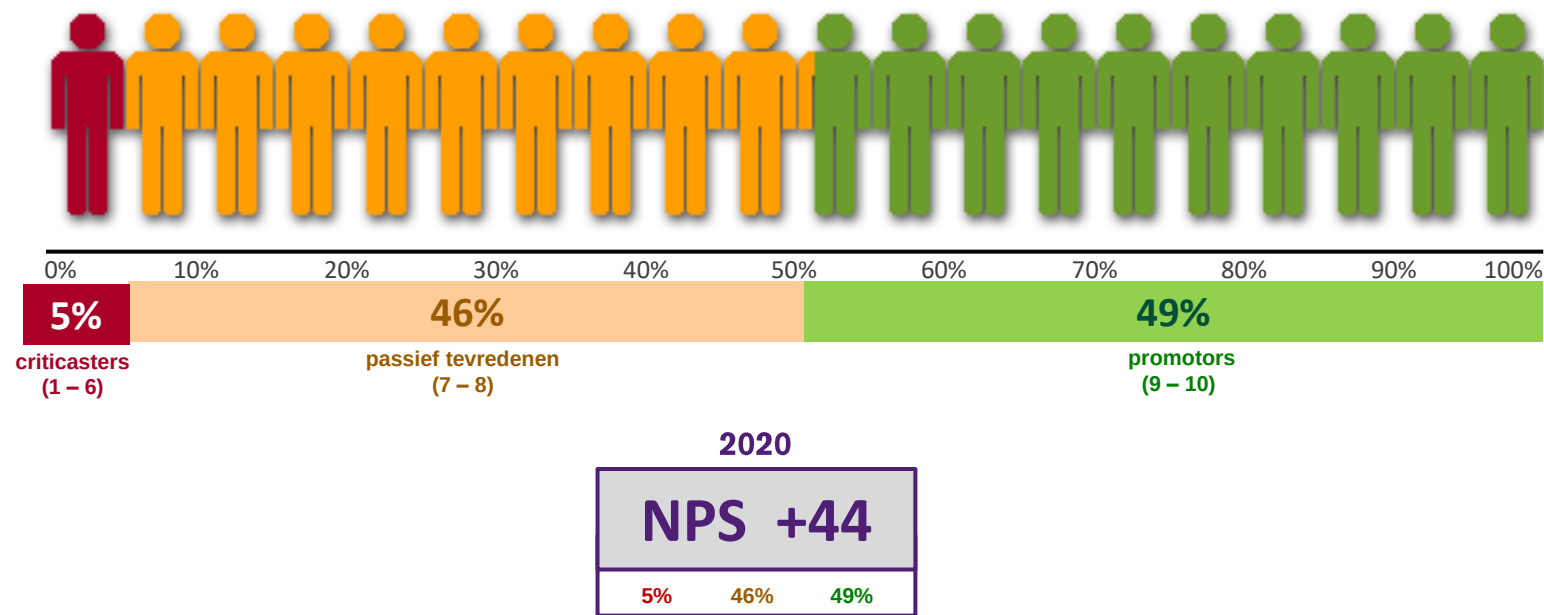
Hoe tevreden bent u over de mate waarin de huidige financiële regeling bijdraagt aan het realiseren van de beleidsdoelstellingen van uw organisatie?



Op welke van de onderstaande thema's, of eventuele andere thema's, zou u naast de huidige samenwerking met het Restauratiefonds willen samenwerken?

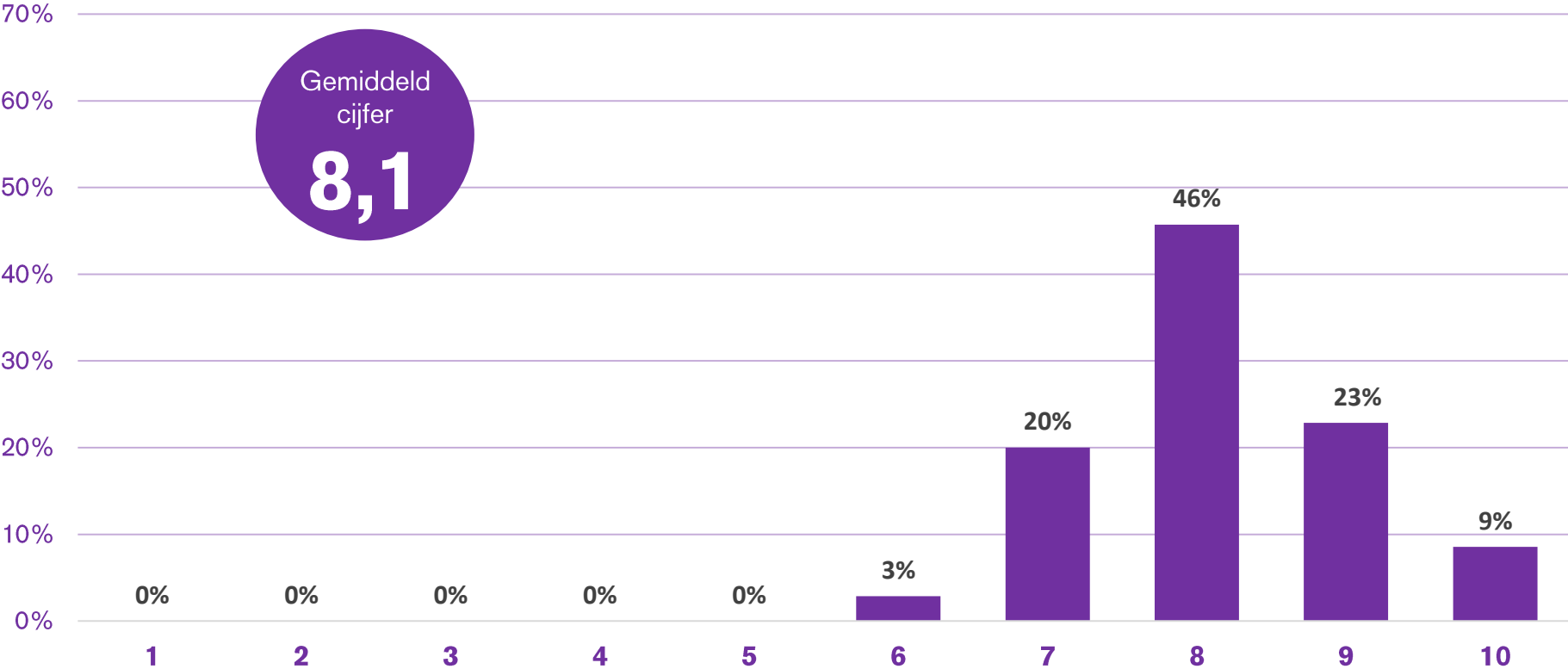


Hoe waarschijnlijk is het dat u het Restauratiefonds als uitvoerder van financiële regelingen aanbeveelt aan ander gemeenten, fondsen, departementen of ministeries?
Schaal 0 (zeer onwaarschijnlijk) t/m 10 (zeer waarschijnlijk).

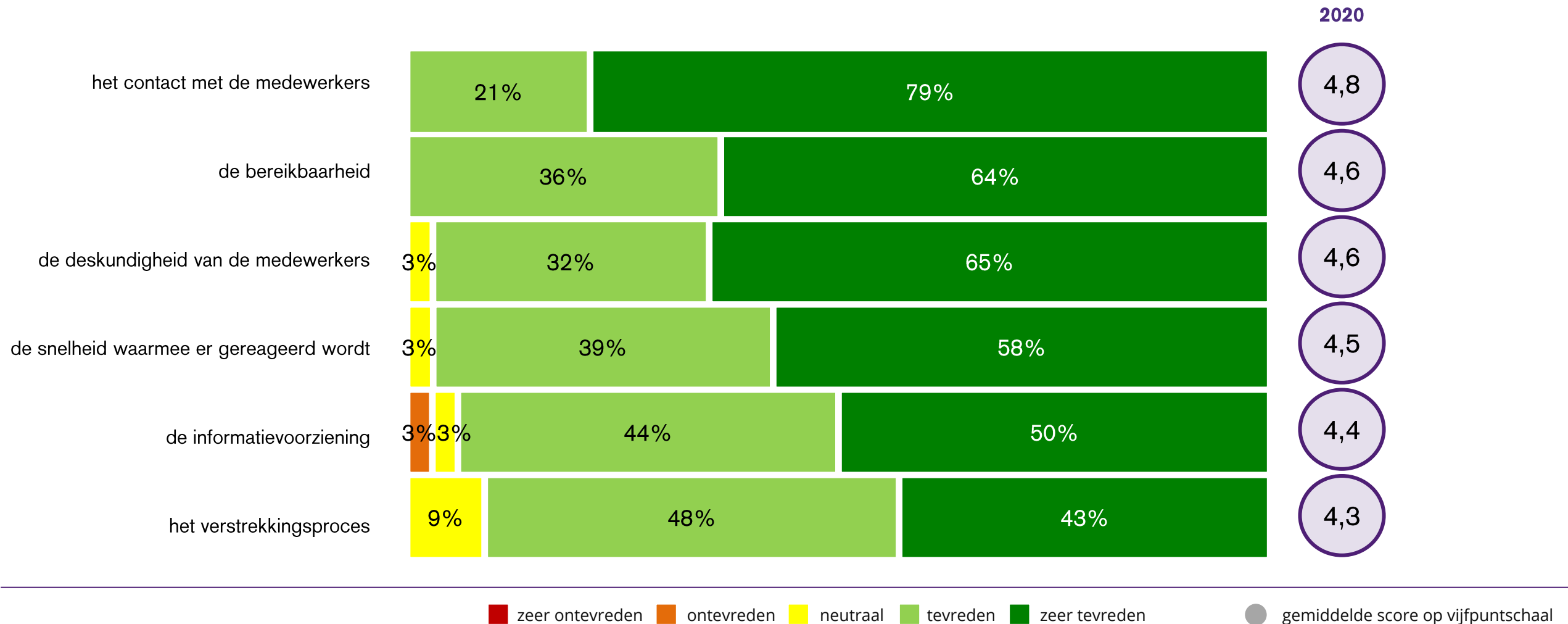


In bovenstaande figuur is het percentage criticasters, passief tevredenen en promotors visueel weergegeven. Elk poppetje in de figuur staat gelijk aan 5%. Criticasters zijn klanten waarvan het (zeer) onwaarschijnlijk is dat zij het Restauratiefonds aan andere gemeenten, fondsen, departementen of ministeries aanraden. Zij hebben de NPS vraag met 0 t/m 6 beantwoord (5%). Promotors hebben de vraag met een 9 of 10 beantwoord (49%). De NPS score (+44) ontstaat door het percentage promotors met het percentage criticasters te verminderen (49% - 5%).

Als u uw tevredenheid over de samenwerking met het Restauratiefonds zou mogen uitdrukken in een rapportcijfer, welk rapportcijfer zou dat dan zijn?

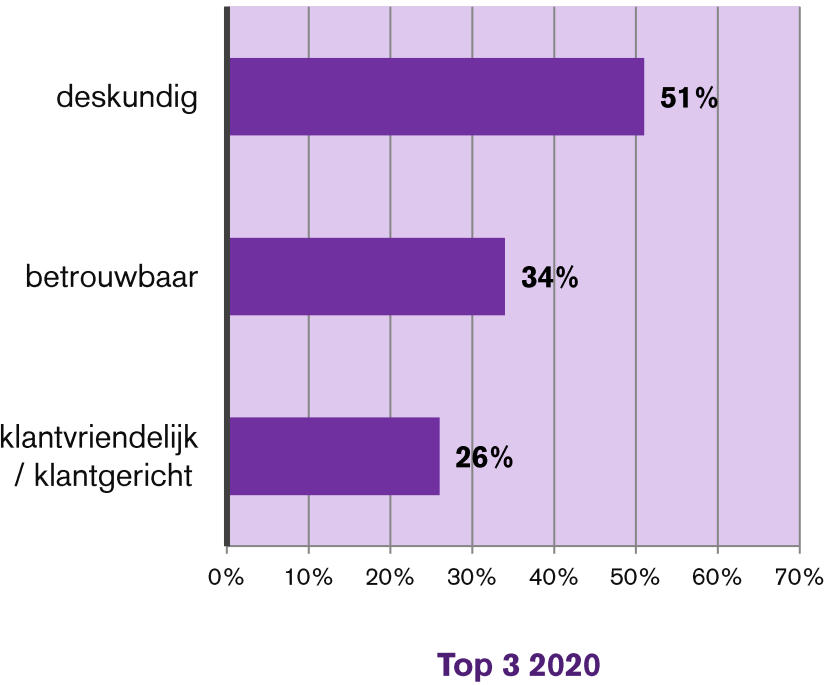


Hierna volgt een aantal aspecten met betrekking tot de samenwerking en dienstverlening van het Restauratiefonds. Wilt u per aspect aangeven hoe tevreden u over dit aspect bent?

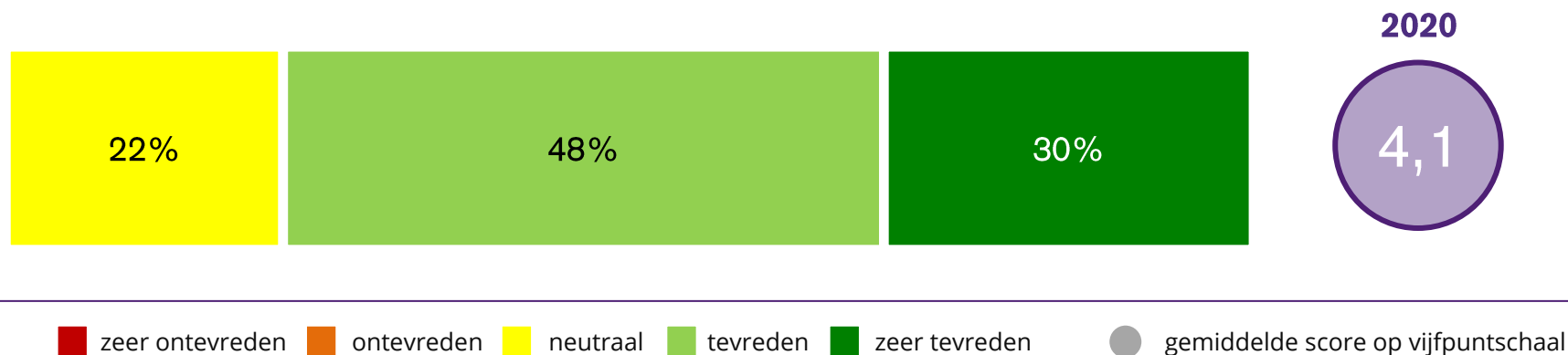


Als u het Restauratiefonds in een aantal kernwoorden zou moeten omschrijven, welke kernwoorden zouden dat dan zijn?
(open vraag – antwoorden ingedeeld in overeenkomstige categorieën)

	2020
deskundig	18
betrouwbaar	12
klantvriendelijk / klantgericht	9
toegankelijk / laagdrempelig	5
behulpzaam / dienstverlenend	4
solide / degelijk	4
betrokken / partner	3
efficiënt	2
zakelijk	2
professioneel	2
krachtig / sterk merk	2
innovatief	2
gericht op erfgoed / monumenten / eigenaren	1
oplossingsgericht	1
denken mee	1
weet ik niet	3
overig	17
totaal aantal respondenten	35



Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening naar monumenteigenaren?



RiGHT

MARKTONDERZOEK

Al ruim 25 jaar een betrouwbaar en professioneel antwoord
op alle onderzoeksvragen.

Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Emmawijk 55

8011CN Zwolle

T: 038-4212185

E: info@rightmarktonderzoek.nl

www.rightmarktonderzoek.nl