

Klanttevredenheidsonderzoek

Nationaal Restauratiefonds - 2021

Restauratiefonds.

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 waarvan de Bouwrekening in 2021 is afgesloten, en vergeleken met de resultaten van eerdere jaren.

Geert Hamstra | ghamstra@rightmarktonderzoek.nl
bedrijfsmanager Right Marktonderzoek



Copyright Right Marktonderzoek 2021

Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Emmawijk 55
8011CN Zwolle
T: 038-4212185
www.rightmarktonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	3
2. Net Promotor Score	4
3. Beoordeling Nationaal Restauratiefonds	5
3.1 oordeel per aspect	6
3.2 beoordeling rol partijen	7
4. Keuzefactoren financiering via Nationaal Restauratiefonds	8
5. Sterke punten en verbeterpunten	9
6. Uitgevoerde en komende restauraties	10
6.1 overige kosten	11
6.2 toelichting	12
7. Achtergrondinformatie	13

1. Onderzoeksopzet

Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is 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.

Voor het onderzoek zijn 271 klanten uitgenodigd. De resultaten in dit rapport hebben betrekking op de beoordeling van in totaal 48 klanten (18%) van Nationaal Restauratiefonds, waarvan de Bouwrekening in 2021 is afgesloten.

Methode

Klanten van Nationaal Restauratiefonds ontvangen per e-mail een uitnodiging voor een online vragenlijst.

Rapportage

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek in 2021 weergegeven. De resultaten van 2020 en 2021 worden als geheel jaar weergegeven en vergeleken met de uitkomsten van de halfjaarlijkse periodieke metingen in de jaren hiervoor. In 2020 en 2021 is er voor gekozen eenmalig een groep klanten uit te nodigen voor het onderzoek, waar dat in de jaren hiervoor periodiek door het jaar heen gebeurde. Voor de leesbaarheid van het rapport zijn de uitkomsten van sommige tevredenheidsvragen omgerekend naar rapportcijfers.

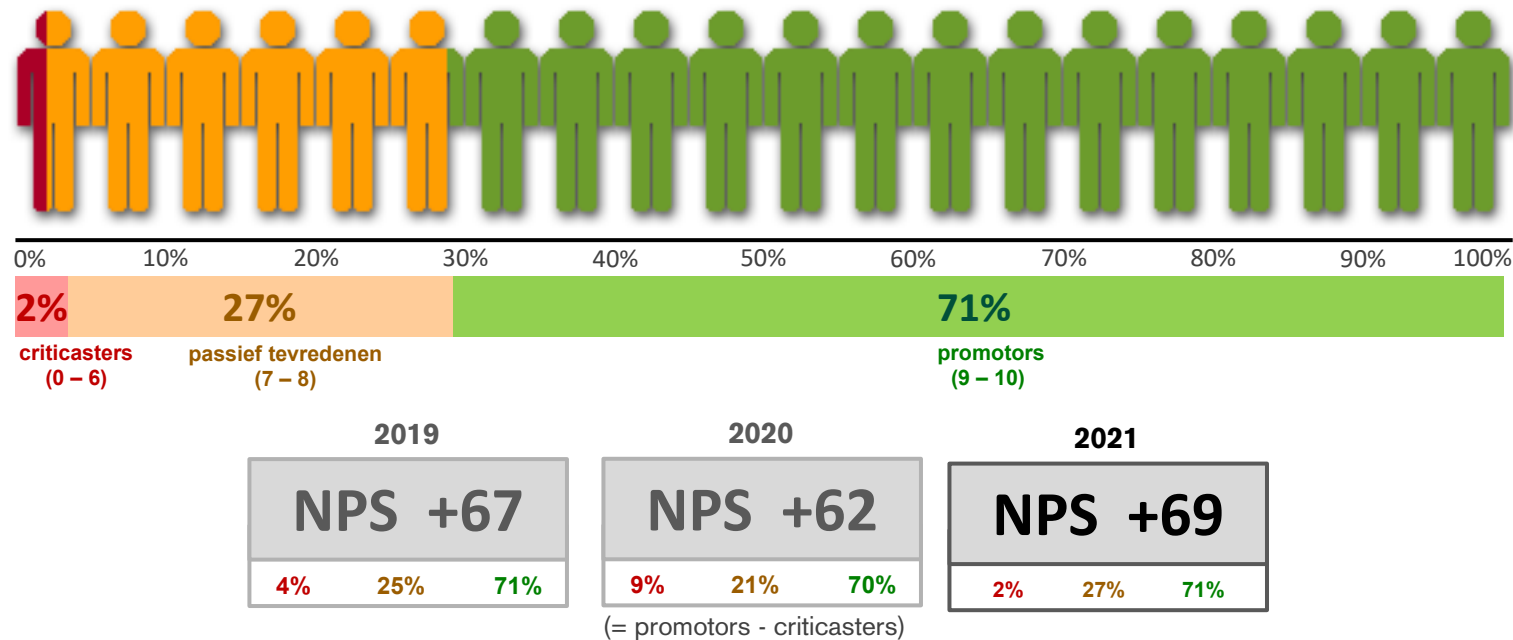
De antwoorden op open vragen zijn zoveel mogelijk teruggebracht naar overeenkomstige categorieën. De resultaten hiervan hebben uitsluitend betrekking op de meting die in 2021 is uitgevoerd.

2. Net Promotor Score

2021
n = 48

Restauratiefonds.

Hoe waarschijnlijk is het dat u het Restauratiefonds aanbeveelt aan andere monumenteigenaren?
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 monumenteigenaren aanraden. Zij hebben de NPS vraag met 0 t/m 6 beantwoord (2%). Promotors hebben de vraag met een 9 of 10 beantwoord (71%). De NPS score ontstaat door het percentage promotors met het percentage criticasters te verminderen. Na een lichte daling van de NPS in 2020, is deze in 2021 weer gestegen naar +69.

10
"Betrouwbare partner (zowel financieel als niet-financieel), met een hoge mate van deskundigheid op het terrein van restauratie."

10
"Serieus begaan met de waarde van oude panden en het (stedelijk) belang om deze op een verantwoorde manier op te knappen."

9
"Aanvragen voor financiering worden grondig, professioneel en ook met een zekere voortvarendheid bekeken en beoordeeld. Positief is ook de professionele begeleiding tijdens dit gehele traject!"

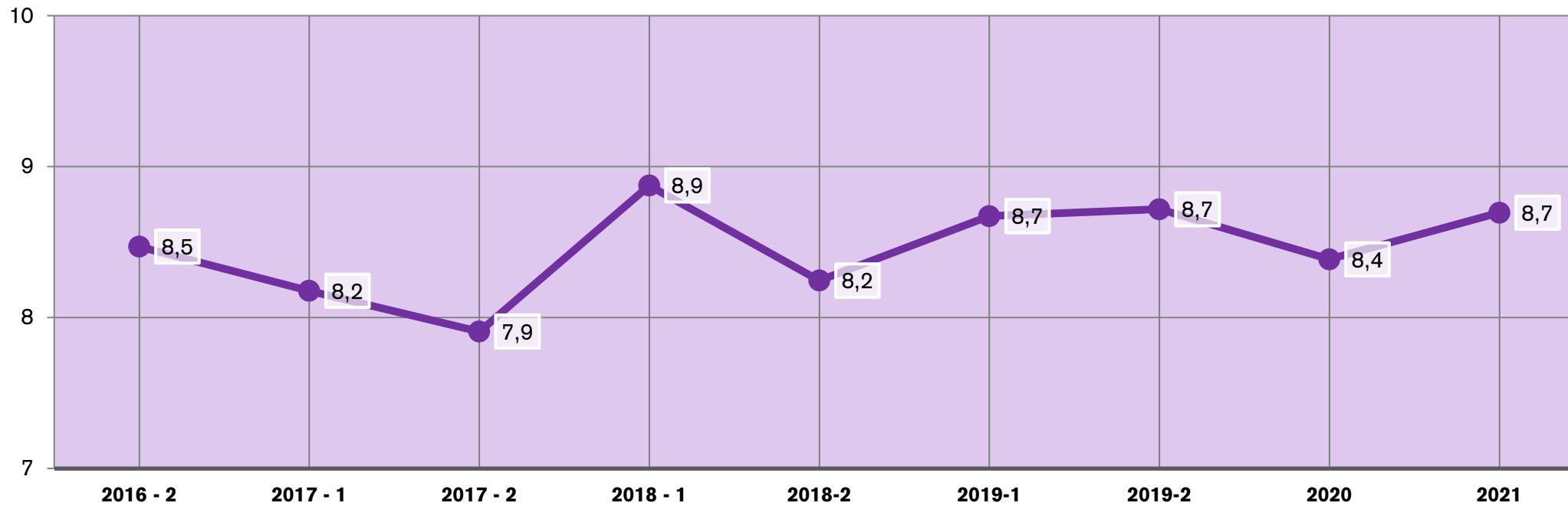
9
"Bereidheid om in de financiering mee te denken om alles haalbaar te krijgen. De accurate communicatie en hulp."

9
"Omdat NRF zover ik weet de enige in Nederland is die verstand heeft van Monumenten."

3. Beoordeling Nationaal Restauratiefonds

2021
n = 48

Restauratiefonds.

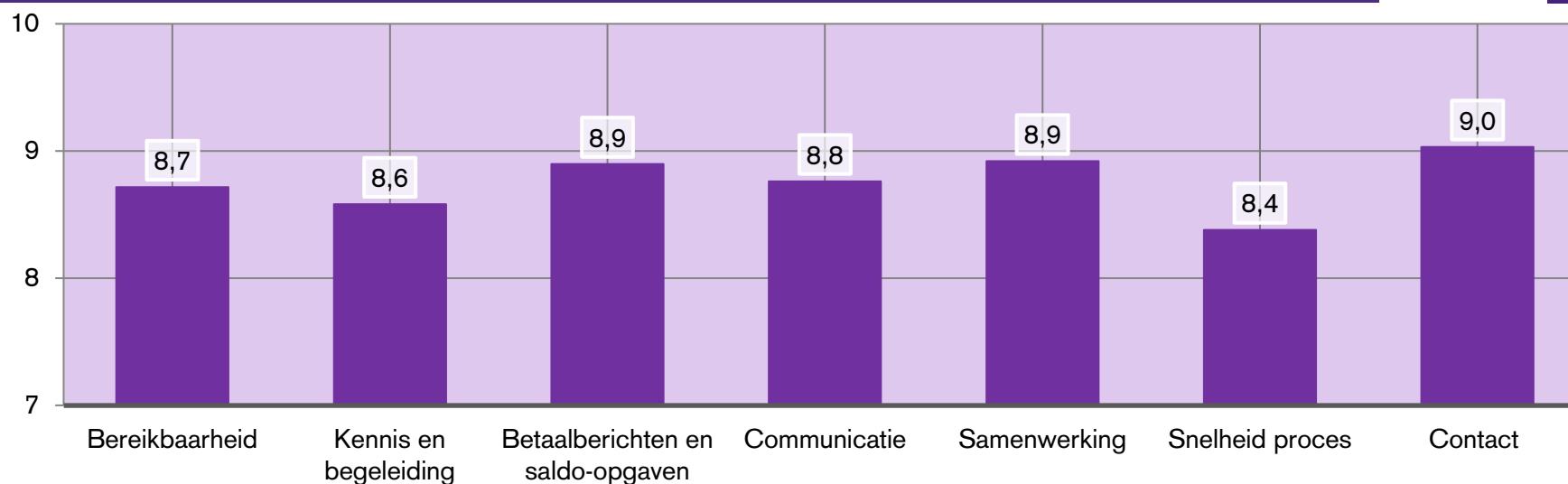


Klanten van het Restauratiefonds zijn over het algemeen zeer positief over de organisatie, 94% geeft als algemeen oordeel (zeer) goed. Hiermee is de algemene beoordeling weer op het niveau gekomen van 2019, toen dat ook gemiddeld op een 8,7 uitkwam.

3.1 Beoordeling Nationaal Restauratiefonds - oordeel per aspect

2021
n = 48

Restauratiefonds.



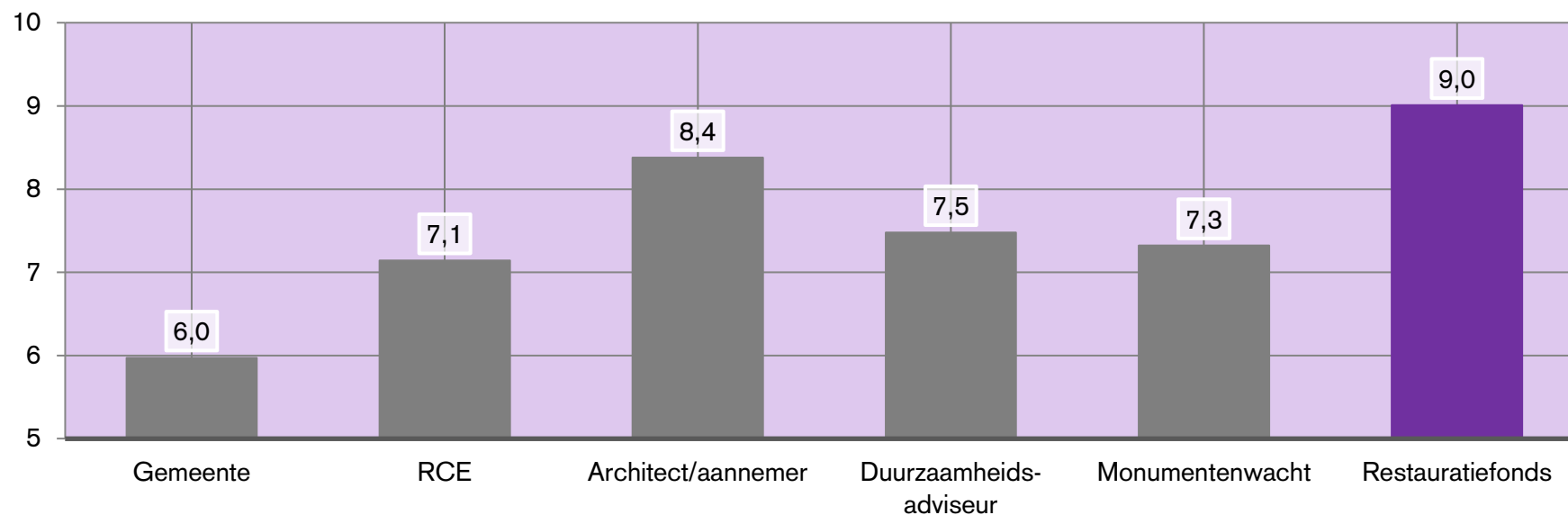
	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020	2021
Bereikbaarheid	8,5	8,4	8,1	8,0	8,3	8,2	8,9	8,5	8,7
Kennis en begeleiding	8,3	8,2	7,8	8,6	8,4	8,7	8,7	8,5	8,6
Betaalberichten en saldo-opgaven	8,4	8,6	8,3	9,0	8,0	8,3	8,7	8,0	8,9
Communicatie	8,3	8,4	7,7	8,8	8,2	8,5	8,7	8,3	8,8
Samenwerking	9,0	8,3	8,4	9,0	8,5	8,8	9,1	8,9	8,9
Snelheid proces	8,0	7,1	7,1	8,7	7,8	8,0	8,3	7,9	8,4
Contact <i>(item nieuw toegevoegd in 2018-1)</i>				9,0	8,6	9,1	9,0	8,6	9,0

Niet alleen het algemene oordeel is in 2021 gestegen ten opzichte van het jaar ervoor, ook op de verschillende deelaspecten geven de klanten een hogere beoordeling. Het hoogst scoort de organisatie op het contact, de samenwerking en de betaalberichten en saldo-opgaven. Dit laatste aspect scoorde in 2020 duidelijk lager (nu een 8,9 en dat was in 2020 een 8,0). Ook de snelheid van het proces, nog steeds het laagst scorende onderdeel, lijkt verbeterd (nu een 8,4 en was een 7,9).

3.2 Beoordeling Nationaal Restauratiefonds - beoordeling rol partijen

2021
n = 48

Restauratiefonds.



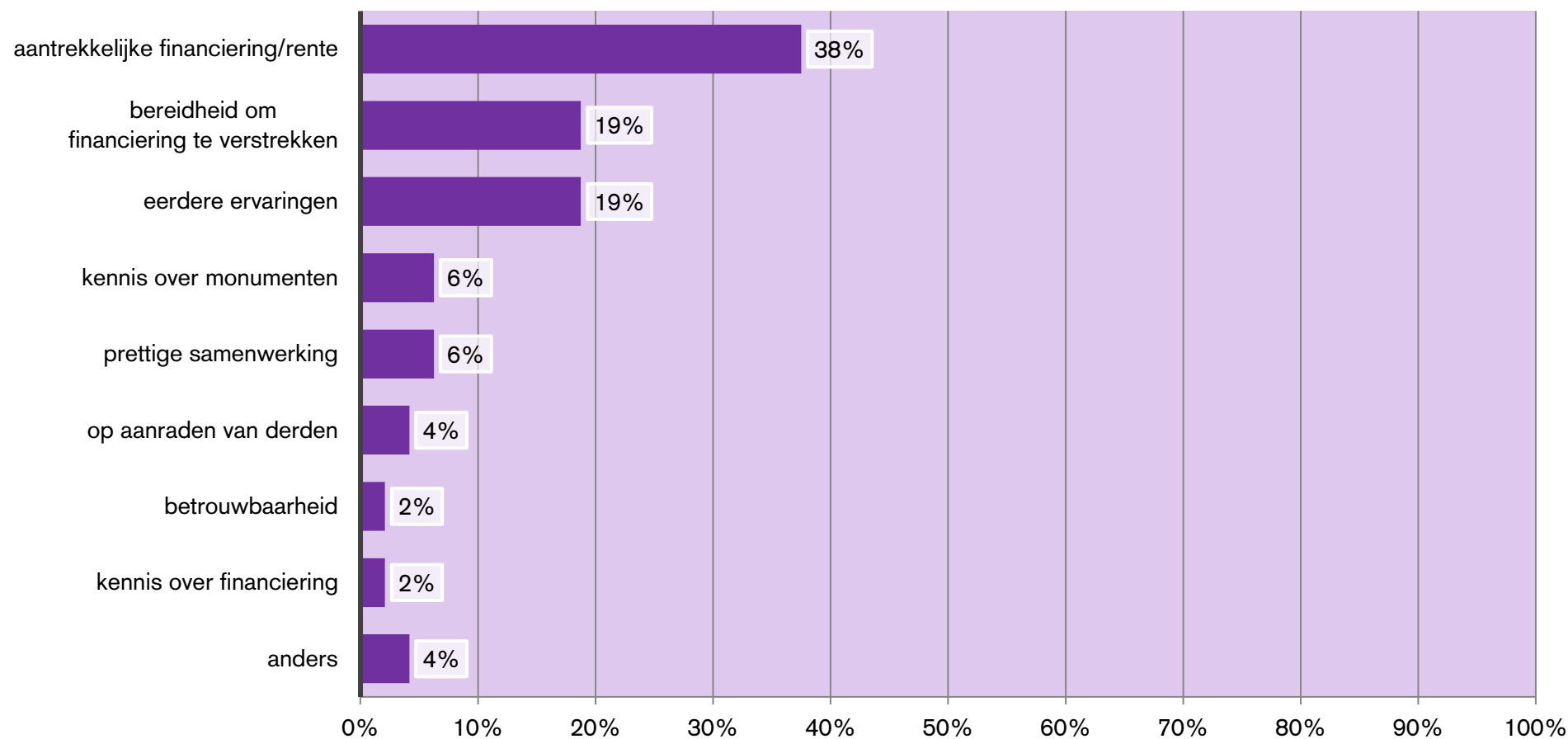
	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020	2021
Gemeente	5,6	5,7	6,4	6,0	5,6	5,8	6,2	6,0	6,0
RCE (Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed)	7,1	6,5	6,0	6,4	6,4	5,7	6,1	6,8	7,1
Architect/aannemer	8,2	8,1	8,0	8,5	7,5	8,0	7,7	7,8	8,4
Duurzaamheidsadviseur <i>(nieuw toegevoegd in 2021)</i>									7,5
Monumentenwacht	6,8	6,4	6,8	7,0	6,3	7,0	7,5	7,2	7,3
Restauratiefonds	8,4	7,9	8,2	8,6	8,5	8,6	8,7	8,3	9,0

Monumenteeigenaren kunnen te maken krijgen met verschillende partijen. Om de rol van Nationaal Restauratiefonds in perspectief te plaatsen, is gevraagd om de rol van Nationaal Restauratiefonds en andere partijen te beoordelen. Ten opzichte van de andere partijen waarmee een monumenteigenaar te maken kan hebben, scoort het Restauratiefonds duidelijk hoger. Ook over de architect/aannemer is men, net als in andere jaren, zeer tevreden. De rol van de gemeente beoordeelt men wederom relatief laag (6,0).

4. Keuzefactoren financiering via Nationaal Restauratiefonds

2021
n = 48

Restauratiefonds.



De aantrekkelijke financiering/rente is, net als in 2020, de belangrijkste reden om voor het Restauratiefonds te kiezen, maar wordt duidelijk minder vaak genoemd. In 2020 noemde bijna de helft (49%) van de klanten dit, terwijl dat in 2021 nog door 38% genoemd is. Hiernaast noemt bijna een vijfde van de klanten de bereidheid om de financiering te verstrekken en de eerdere ervaringen die men met het Restauratiefonds heeft gehad.

5. Sterke punten en verbeterpunten

2021
n = 48

Restauratiefonds.

Sterke punten Nationaal Restauratiefonds (meerdere antwoorden mogelijk)	
lage rente/gunstige financieringsvoorwaarden	48%
meedenken	44%
kennis	42%
bereikbaarheid	17%
betrokken	17%
snelheid	15%
betrouwbaarheid	15%
duidelijk	15%
behulpzaam	15%
communicatie	13%
klantvriendelijk	10%
financiering	10%
advies	6%
korte lijnen	6%
goed georganiseerd/professioneel	4%
begeleiding	2%
overige	13%
weet niet	10%

Verbeterpunten Nationaal Restauratiefonds (meerdere antwoorden mogelijk)	
administratieve last verminderen	15%
tijdsduur traject	6%
beter samenwerken met derden	6%
ict-voorzieningen/website verbeteren	6%
bereikbaarheid	6%
proces vereenvoudigen	4%
meer persoonlijke benadering	2%
overige	10%
geen verbeterpunten	65%

De lage rente in combinatie met gunstige financieringsvoorwaarden wordt door bijna de helft (48%) van de klanten als sterk punt van het Restauratiefonds genoemd. Hiernaast noemt een groot deel als sterke punten het meedenken met de klant (44%) en de deskundigheid (kennis; 42%) die bij het Restauratiefonds aanwezig is.

Twee derde (65%) van de klanten weet spontaan geen verbeterpunten voor het Restauratiefonds te noemen. Klanten die wel suggesties hebben, noemen het verlagen van de administratieve lasten.

6. Uitgevoerde en komende restauraties

2021
n = 48

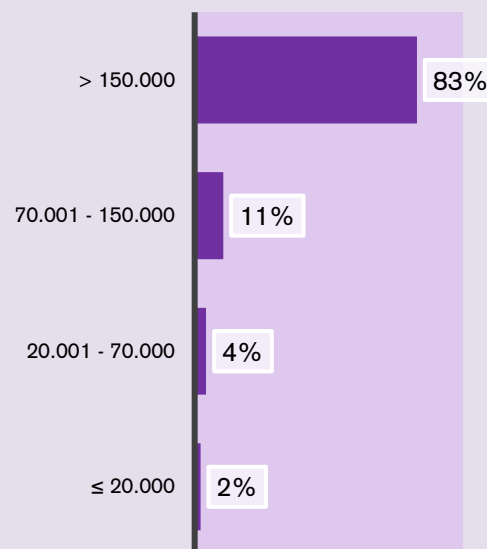
Restauratiefonds.

Onlangs uitgevoerde restauraties/verbouwingen en daarmee gemoeide investering

Onlangs uitgevoerde restauraties

(meerdere antwoorden mogelijk, minimaal 10%)

totale restauratie binnenkant	60%
totale restauratie buitenkant	58%
kozijnen	27%
ramen	25%
deuren en kozijnen	23%
vloeren	21%
gevel	21%
fundering	19%
muren en voegen	19%
plafonds	19%
sanitair	19%
daken	19%
ramen	19%
goten	17%
houtwerk	17%
metselwerk	13%
schoorsteen	13%
trappen	10%
muren en voegen	10%



€ 138.511

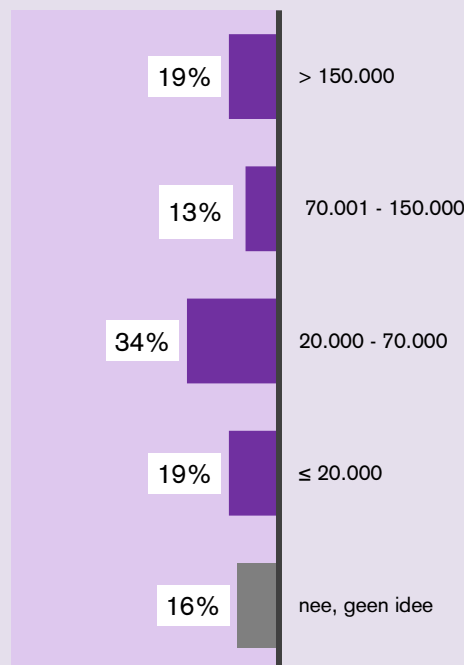
Gedane
gemiddelde
investering.

Verwachte vervolginvestering (komende restauraties/verbouwingen)

Komende restauraties (3 tot 5 jaar)

(meerdere antwoorden mogelijk, minimaal 10%)

geen restauratie	33%
daken	21%
zonnepanelen	21%
totale restauratie binnenkant	15%
totale restauratie buitenkant	13%
gevel	13%
goten	13%
houtwerk	13%
kozijnen	13%
(hybride) warmtepomp	13%
isolatie dak	13%
isolatie gevels	13%
muren en voegen	10%
plafonds	10%
HR(e)-ketel (gas)	10%
verhogen isolatiewaarde ramen	10%
isolatie vloer	10%



€ 72.407

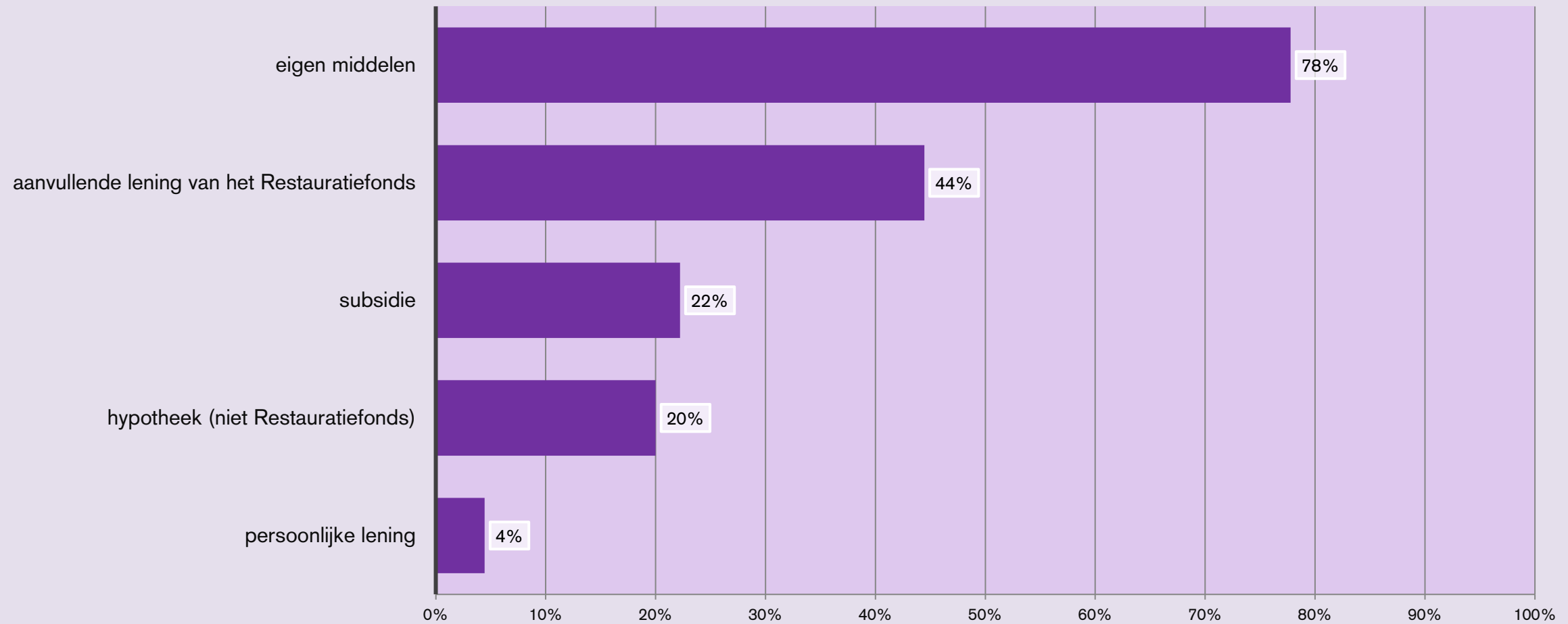
Verwachte
gemiddelde
vervolginvestering.

6.1 Uitgevoerde en komende restauraties - overige kosten

2021
n = 48

Restauratiefonds.

Financiering overige kosten
(naast hypotheek Nationaal Restauratiefonds)



Onlangs uitgevoerde restauraties

Voor veel van de klanten betrof de restauratie een totale restauratie aan binnen en/of buitenkant, waarbij het veelal om restauratie van binnen- en buitenkant ging. Klanten die specifieke onderdelen hebben gerestaureerd, noemen vooral kozijnen, ramen en deuren, maar ook een vijfde heeft de gevel en/of vloer aangepakt.

Het gemiddeld geïnvesteerde bedrag (circa € 138.000,-) lag ruim hoger dan in 2020 toen het gemiddelde geïnvesteerde bedrag € 118.000,- bedroeg. Bij een meerderheid van de klanten (83%) lag het totale restauratiebedrag boven de € 150.000,-.

De gedane restauraties worden naast de hypotheek bij Nationaal Restauratiefonds, met name gefinancierd met eigen middelen (78%), maar ook een aanvullende lening bij het Restauratiefonds wordt door een redelijk grote groep genoemd (44%). Ongeveer een vijfde maakt gebruik van een subsidie en een even grote groep heeft nog een hypotheek bij een andere instelling.

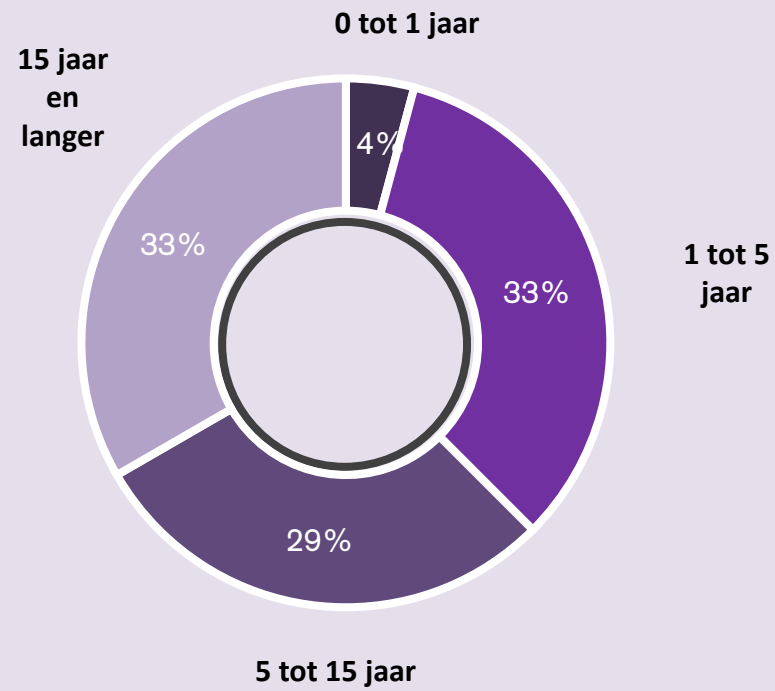
Komende restauraties

De klanten van het Restauratiefonds waarvan de Bouwrekening in 2021 is afgesloten, zijn veelal nog niet klaar met verbouwen, restaureren en/of verduurzamen van het monument. Twee derde van deze klanten heeft de komende 5 jaar nog nieuwe plannen. Klanten met dit soort plannen, noemen diverse verduurzamingsmaatregelen maar ook daken, goten, gevels en houtwerk. Respectievelijk 15% noemt een totale restauratie van de binnenkant en nog eens 13% van de buitenkant.

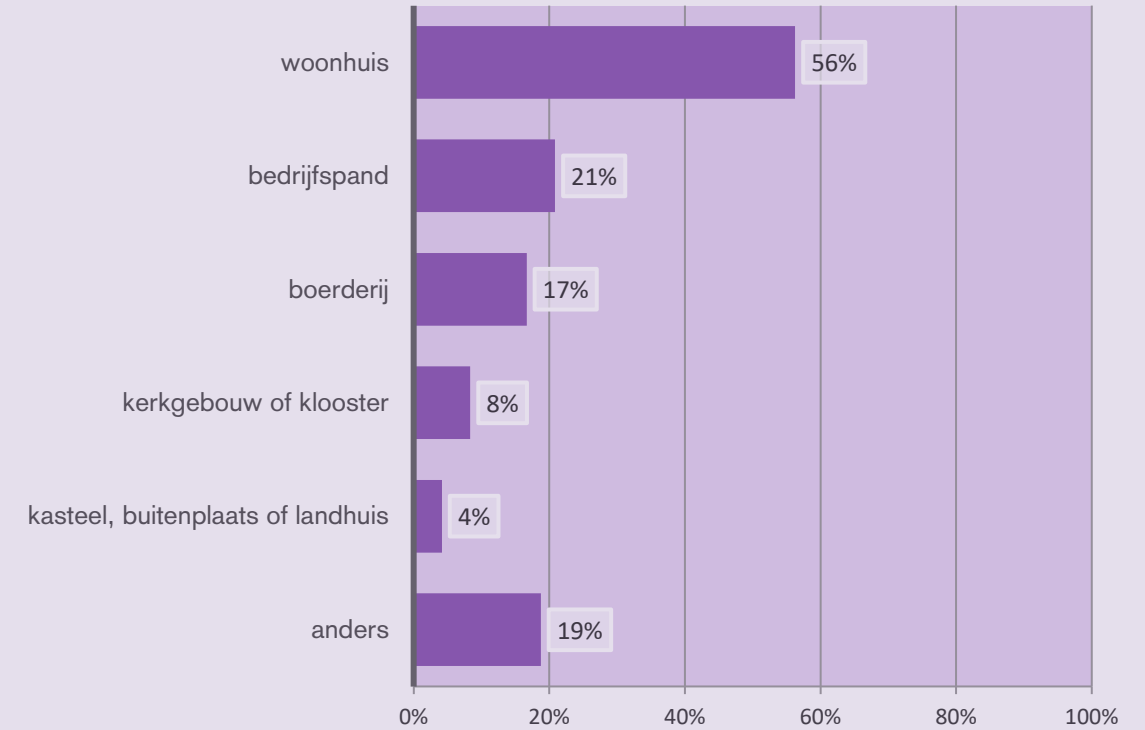
De klanten verwachten dat met de komende restauratie of verbouwing een bedrag van gemiddeld zo'n € 72.500,- gemoeid zal zijn.

Het percentage klanten dat nog plannen heeft ligt hoger dan in 2020 (45%), maar de verwachte gemiddelde vervolginvestering is lager (was € 86.667).

Hoe lang bent u in bezit van uw monument?



Wat voor type monument bezit u?



RiGHT

MARKTONDERZOEK

Al ruim 30 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