FIST Forum Interconnectie en Speciale Toegang

Hoe ervaren consumenten het overstapproces bij Telecom aanbieders?

Totaalrapport Gezamenlijke Telecom Aanbieders – FIST

Project: 20057054 – versie 2

Amsterdam, Februari 2021

Om de vragen die we stellen én die we beantwoorden

Ipsos

ZEKER WETEN

© Ipsos 2021. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

Beste FIST leden,

Hierbij het rapport over de tevredenheid naar het overstap proces in de telecom markt. Naast de tevredenheid over het proces kijken we ook naar de beleving van de overstapservice die de marktpartijen aanbieden en evalueren we de herziene werkwijze t.a.v. het benaderen van vertrekkende klanten. Dit rapport bevat de totaalresultaten.

We zien dat klanten over het algemeen tevreden zijn met het overstapproces en de overstapservice. Ook zien we wel verschillen in de klantbenadering door de oude aanbieder tussen Pilot A en Pilot B klanten.

We hebben met plezier aan dit onderzoek gewerkt. Aarzel niet contact op te nemen bij vragen of opmerkingen.

Met vriendelijke groet,

Elly Oudshoorn

Elly Oudshoorn
Associate Research Director
+31 20 6070 812
elly.oudshoorn@ipsos.com

Inhoud

3 Inleiding

6 Onderzoeksopzet

9 Conclusie

12 Belangrijkste inzichten - Overstappen

20 Belangrijkste inzichten - Overstapservice

24 Belangrijkste inzichten – Contact oude aanbieder

© Ipsos 2021

Inleiding

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN

Met dit onderzoek zeker weten hoe het overstapproces door de consumenten wordt ervaren en wat er verbeterd kan worden

Van …

- Het ministerie van Economische Zaken en diverse providers hebben geruime tijd geleden afgesproken dat klanten die van provider willen veranderen, eenvoudig kunnen overstappen.
- In dit proces zijn door de tijd heen aanpassingen doorgevoerd, zowel op basis van onderlinge afspraken maar zeker ook op grond van lokale en Europese wetgeving en overheden. Eén van de mogelijke wijzigingen is het strenger reguleren van het commerciële contact met de “opzeggende” klant.
- Vereniging FIST wil, namens de gezamenlijke Telecomaanbieder, het overstapproces evalueren.

… Naar

- Voor de centrale overheid inzage in hoeverre het overstap proces voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving .
- Voor koepelorganisaties (FIST) inzicht in de kwaliteit van het gezamenlijke overstap proces
- Voor individuele providers inzicht in mogelijke verbeteringen in hun eigen proces (b.v. omdat ze op aspecten achterblijven bij de rest van de markt of dat onderdelen van het proces simpelweg tot te veel ontevredenheid leidt).

… Met dit onderzoek krijgen we inzicht…

- hoe de consument de overstap van Telecomaanbieder heeft ervaren
- of het overstap proces nog steeds voldoet aan de wensen van de “hedendaagse consument”
- wat het effect is van de gewijzigde klantcontact afspraken (pilot A vs pilot B)
- wat er goed en minder goed gaat en/of verbeterd zou kunnen worden

© Ipsos 2021

De vragen die dit onderzoek beantwoordt

Hoe ervaart de consument het overstapproces in het algemeen en de aangeboden overstapservice. En wat is daarnaast het effect van de herziene afspraken met de Telecomaanbieders op de tevredenheid en op eventuele annulering van het overstapproces.

Wat we moeten begrijpen om dit te beantwoorden:

1.

Waarom stappen consumenten (wel of niet) over en hoe verloopt en ervaren consumenten dat proces?

2.

Hoe beoordelen consumenten de overstapservice en de onderliggende elementen?

3.

Hoe verloopt het contact met de oude aanbieder?

© Ipsos 2021

Onderzoeksopzet

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN

Hoe we dit onderzocht hebben

Met wie we hebben gesproken

- Consumenten die recentelijk (afgelopen maand) zijn overgestapt van Telecom aanbieder of het proces van overstappen zijn gestart maar niet zijn overgestapt. We maken hierbij onderscheid tussen consumenten die wel of niet gebruik hebben gemaakt van de overstapservice. Ook maken we onderscheid tussen consumenten die gebruik hebben gemaakt van de overstapservice volgens het huidige proces (pilot A) en het proces volgens de hernieuwde afspraken (pilot B). Binnen de hernieuwde afspraken mag de oude aanbieder slechts in uitzonderingsgevallen telefonisch contact opnemen met de klant.

Hoe en wanneer hebben we met ze gesproken

- In totaal zijn er 1689 telefonische interviews uitgevoerd. Het veldwerk is uitgevoerd van 11 november tot 18 december 2020. De gemiddelde interviewlengte was 9 minuten.
- Klanten die gebruik hebben gemaakt van de overstapservice zijn geselecteerd door COIN/FIST en de verschillende Telecom aanbieders KPN, Online.nl, T-Mobile en Ziggo hebben de gegevens aangevuld met naam en telefoonnummer. Gegevens van klanten die geen gebruik hebben gemaakt van de overstapservice zijn door genoemde Telecomaanbieders aangeleverd. De bestanden zijn in 3 verschillende batches aangeleverd; van de mensen die in september/oktober/november het overstap proces zijn gestart. Voor de grote aanbieders zijn tenminste 400 abonnees geïnterviewd en voor de middelgrote aanbieders tenminste 100 abonnees. Dit vanuit het perspectief van de oude aanbieder.
- De resultaten zijn gewogen op de verhoudingen van overstappen gedurende de pilot periode. Dit vanuit het perspectief van de latende aanbieder en voor zover gebruik is gemaakt van de Overstapservice.

Rapportage

- Naast dit algemene rapport ontvangen de deelgenomen aanbieders een tabellenrapport en een Excel datafile met de eigen resultaten
- Voor de rapportage per doelgroep is gekozen om als basis de gegevens te nemen zoals die door de aanbieders zijn aangeleverd.

Doelgroep (zoals aangeleverd door de deelnemende aanbieders)	Aantal interviews
Overstapservice oude methode (pilot A)	530
Overstapservice nieuwe methode (pilot B)	395
Overgestapt zonder overstapservice	383
Proces gestart maar niet overgestapt	381
Totaal Pilot A (oude methode)	748
Totaal Pilot B (nieuwe methode)	533

© Ipsos 2021

Telefonische vragenlijst

- Gemiddeld 8-9 minuten

- De routing in de vragenlijst was gebaseerd op informatie uit de aangeleverde bestanden en de gegeven antwoorden door de respondent (wel/niet overgestapt)
- De vragenlijst bevatte een aantal open vragen voor de redenen achter de scores of nadere toelichting bij de antwoorden

1. Informatievoorziening en kanaal overstapproces
2. Contact met de oude aanbieder
3. Reden annulering
4. Redenen overstap en tevredenheid
5. Gebruik overstapservice en tevredenheid
6. Achtergrondinfo (huidige en latende aanbieder)

© Ipsos 2021

Conclusie

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN

Conclusie

Klanten zijn over het algemeen tevreden met het overstapproces en de overstapservice.

Gemak is de belangrijkste reden om de overstapservice te gebruiken. Pilot B klanten hebben minder contact met de oude aanbieder over de reden van de overstap of over een beter aanbod.

1. Merendeel tevreden met overstapproces

Prijs is de belangrijkste reden om over te stappen naar een nieuwe aanbieder. Bij niet gebruikers van de overstapservice is dit nog sterker.

De website van de nieuwe aanbieder is de belangrijkste informatiebron voorafgaand aan de overstap.

Ruim 80% van de klanten is (zeer) tevreden over het overstapproces in het algemeen. Er is geen verschil in tevredenheid over het proces tussen pilot A en B klanten.

De belangrijkste reden van tevredenheid is dat de overstap goed en snel is verlopen. Redenen voor ontevredenheid zijn de doorlooptijd en onduidelijke en onvolledige informatie.

Een deel van de klanten besluit niet over te stappen. Voor ruim de helft is dat na het contact met de oude aanbieder die in veel gevallen een tegenaanbod gedaan heeft. Dit wordt vaker door Pilot A dan door Pilot B klanten genoemd.

2. Hoge tevredenheid met Overstapservice

Onbekendheid met de overstapservice en het zelf (willen) regelen zijn de belangrijkste reden om geen gebruik te maken van de overstapservice; gemak is de reden om het juist wel te doen.

Dit gemak zien we ook terug in de beoordeling waarin 88% van de klanten aangeeft (zeer) tevreden met de service te zijn. Ook de informatievoorziening wordt zeer positief beoordeeld. Er is geen verschil tussen de pilot A en pilot B klanten die gebruik hebben gemaakt van deze overstapservice.

3. Meningen verschillen over contact oude aanbieder tussen overstappers en niet overstappers

Tijdens het proces kan er op verschillende momenten contact zijn met de oude aanbieder. Het telefonisch doornemen van de schriftelijke bevestiging gebeurt in 30% van de gevallen. Pilot A klanten werden hierover vaker telefonisch benaderd door de oude aanbieder dan pilot B klanten. Ruim een derde van de klanten ervaart dit gesprek als niet nuttig; maar niet overstappers zijn hier positiever over.

Een derde van de klanten heeft naast de schriftelijke bevestiging nog aanvullend contact gehad met de oude aanbieder. In de frequentie van het contact zien we geen verschil tussen pilot A en B klanten. Maar Pilot B klanten hebben minder vaak contact over de reden van de overstap of over een beter aanbod dan pilot A klanten. Dit is het gevolg van de nieuwe afspraken.

1 op de 6 klanten ervaart het contact met de oude aanbieder negatief. 13% van de latende aanbieders gaven informatie over de nieuwe aanbieder; deze informatie vindt een kwart negatief. Niet overstappers zijn positiever dan overstappers over het nut van en het contact met de oude aanbieder.

© Ipsos 2021

Belangrijkste inzichten

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN

1

Overstappen

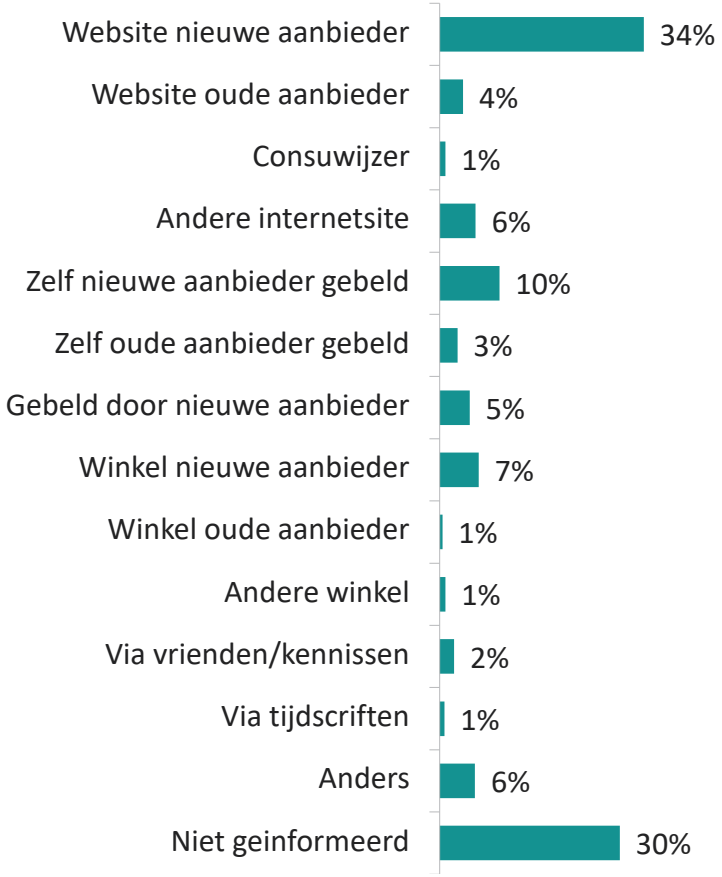
Belangrijkste inzichten

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN

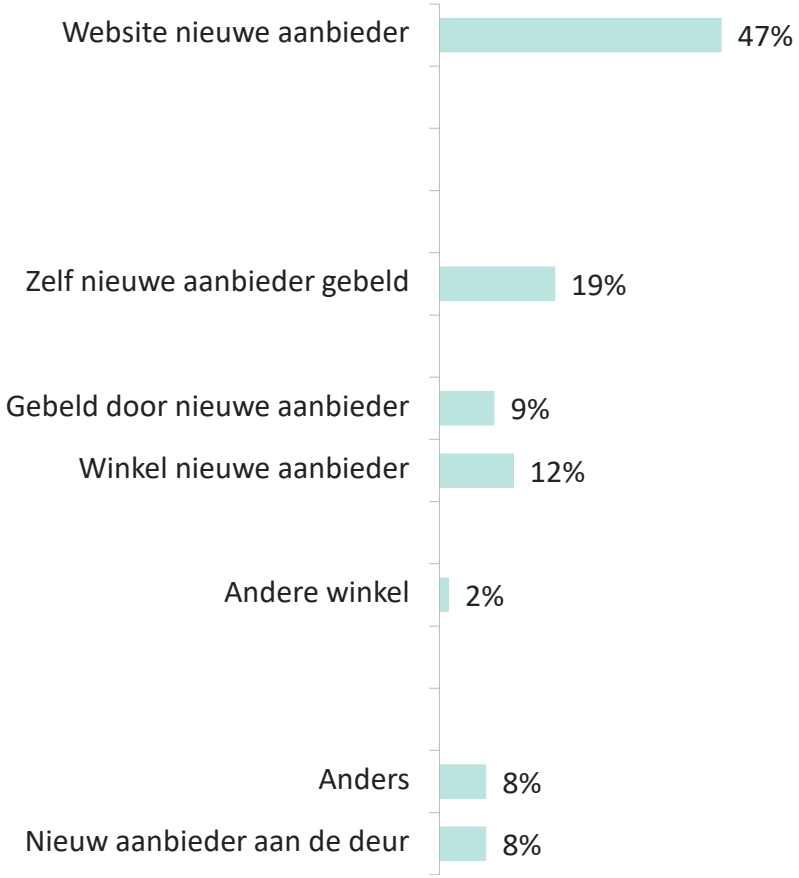
De website van de nieuwe aanbieder is het belangrijkste informatie- en overstapkanaal

Q11. Hoe heeft u zich geïnformeerd over het overstapproces?



basis: alle respondenten (n=1689)

Q12: Via welk kanaal heeft u de overstap geregeld/bent u het proces gestart?



!

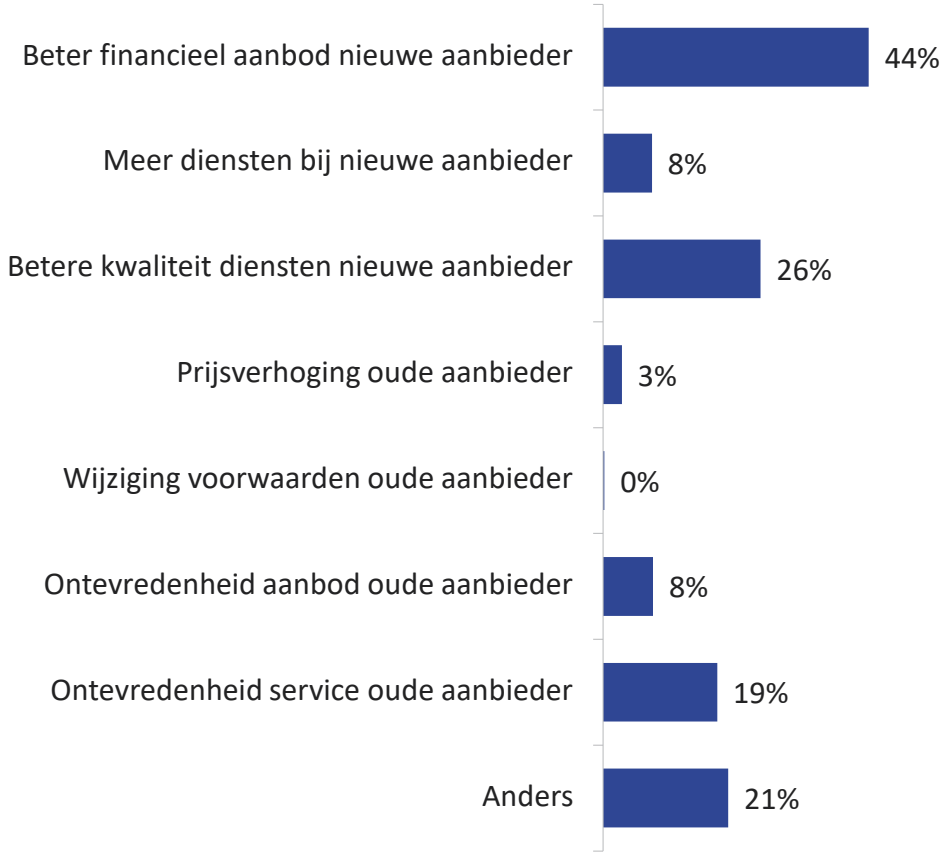
Klanten die de overstapservice niet hebben gebruikt en niet-overstappers gaan vaker naar de website van de nieuwe aanbieder voor informatie dan klanten die wel gebruik hebben gemaakt van de overstapservice; ook bezoeken zij vaker andere websites.

Ook voor de werkelijke overstap gebruiken de klanten die de overstapservice niet hebben gebruikt vaker de website van de nieuw aanbieder dan klanten die de overstapservice wel hebben gebruikt

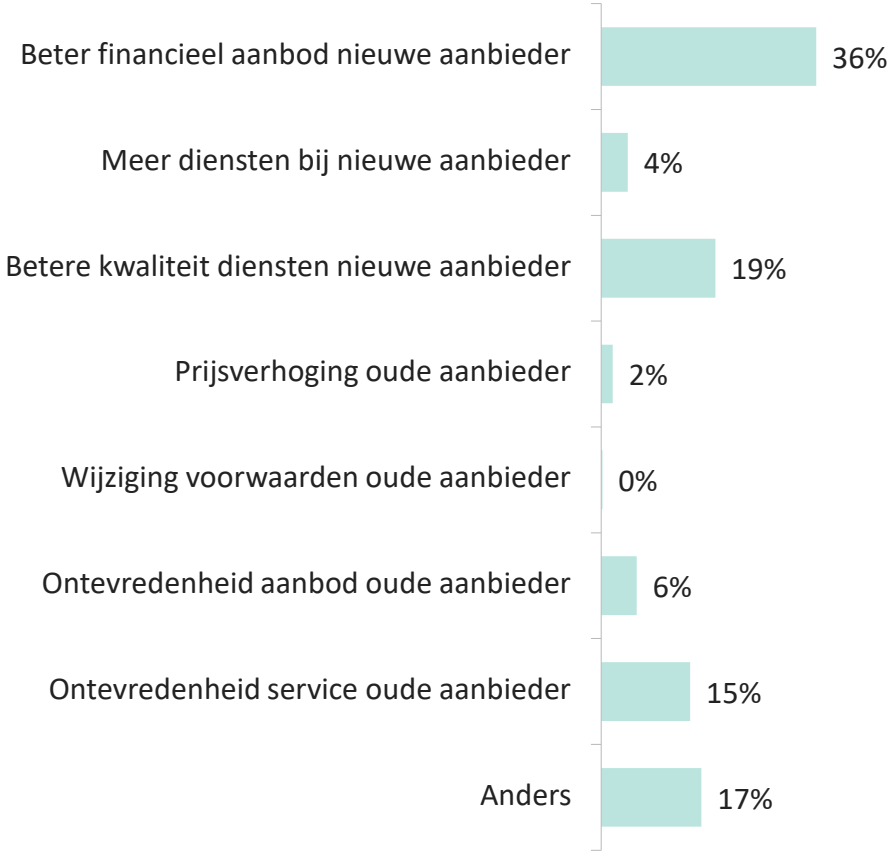
© Ipsos 2021

Beter financieel aanbod, betere diensten (kwaliteit) en ontevredenheid met huidige aanbieder zijn de belangrijkste redenen om over te stappen

Q43. Waarom bent u overgestapt? *(meerdere antwoorden)*



Q44. En wat is de **belangrijkste** reden dat u bent overgestapt? *(1 antwoord)*



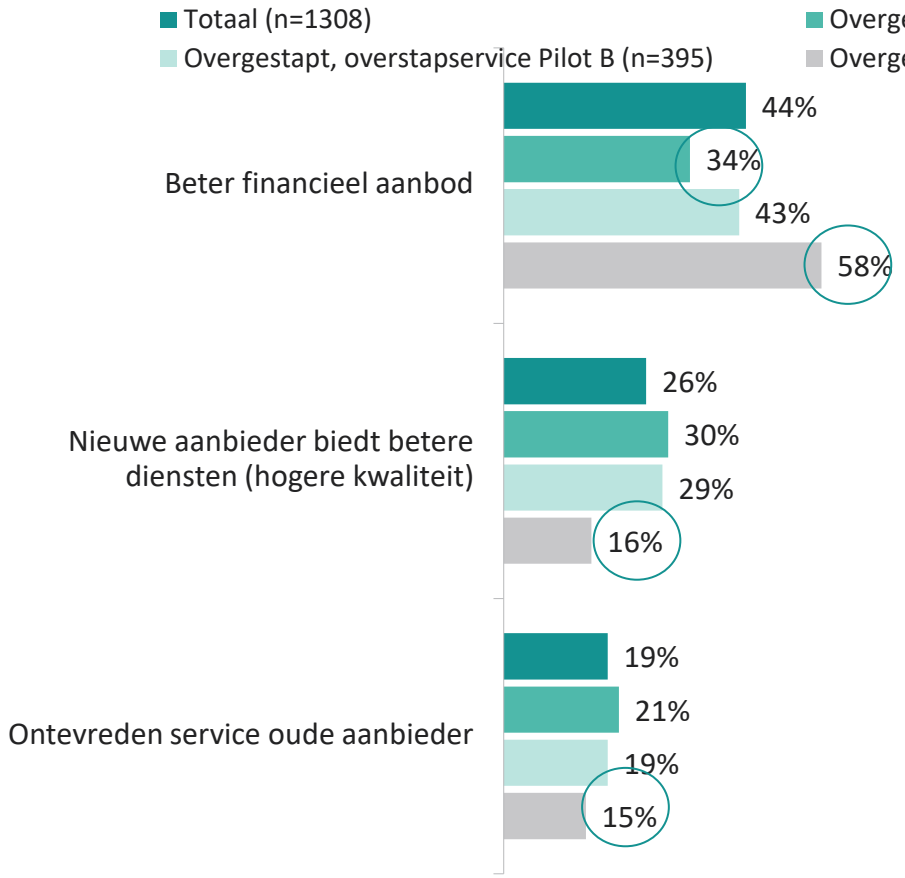
basis: overgestapt (n=1308)

© Ipsos 2021

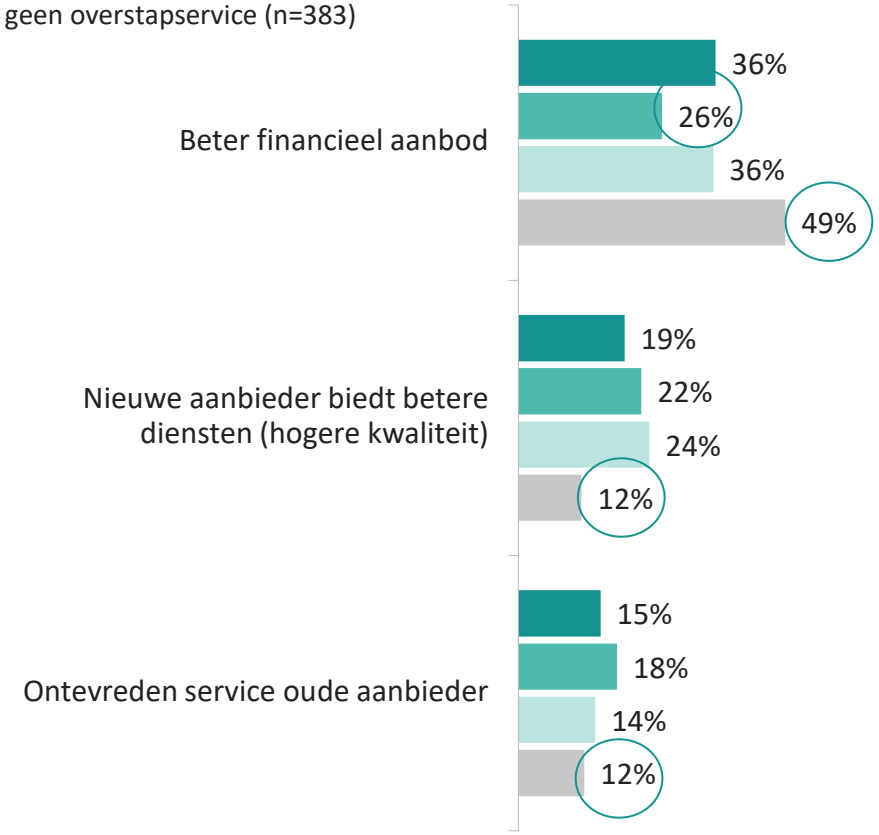
Belangrijkste inzichten – reden overstap (per groep)

Niet gebruikers overstapservice kiezen primair voor prijs.

Q43. Waarom bent u overgestapt? *(meerdere antwoorden)*



Q44. En wat is de belangrijkste reden dat u bent overgestapt? *(1 antwoord)*



Klanten die de overstapservice niet hebben gebruikt geven vaker aan dat ze zijn overgestapt i.v.m. een beter financieel aanbod dan klanten die wel gebruik hebben gemaakt van de overstapservice

Aan de andere kant, geven ze minder vaak aan dat de nieuwe aanbieder betere diensten aanbiedt en zijn ze minder vaak ontevreden over de oude aanbieder

Per latende aanbieder zien we verschillen in redenen.

basis: overgestapt (n=1308)

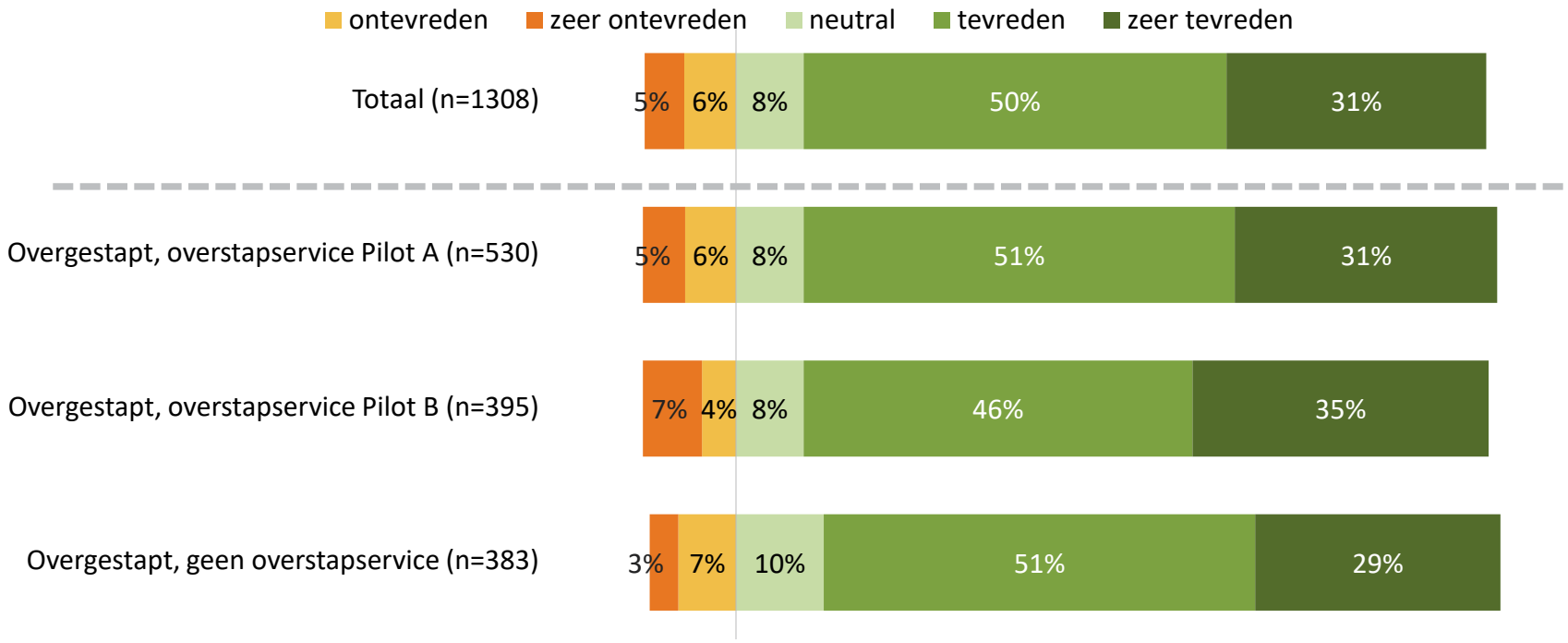
Significant verschil

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

Ruim driekwart is tevreden over het totale overstapproces; geen verschil tussen de verschillende klantgroepen

Q45. Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over het totale overstapproces?



Klanten zijn meer tevreden dan in het onderzoek van 2015.

. Toen was 73% van de gebruikers van de overstapservice (zeer) tevreden. Bij niet gebruikers van de overstapservice was dit 78%.

Per latende aanbieder zien we verschillen in tevredenheid (variërend van 90% tot 76% (zeer) tevreden)

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

basis: overgestapt (n=1308)

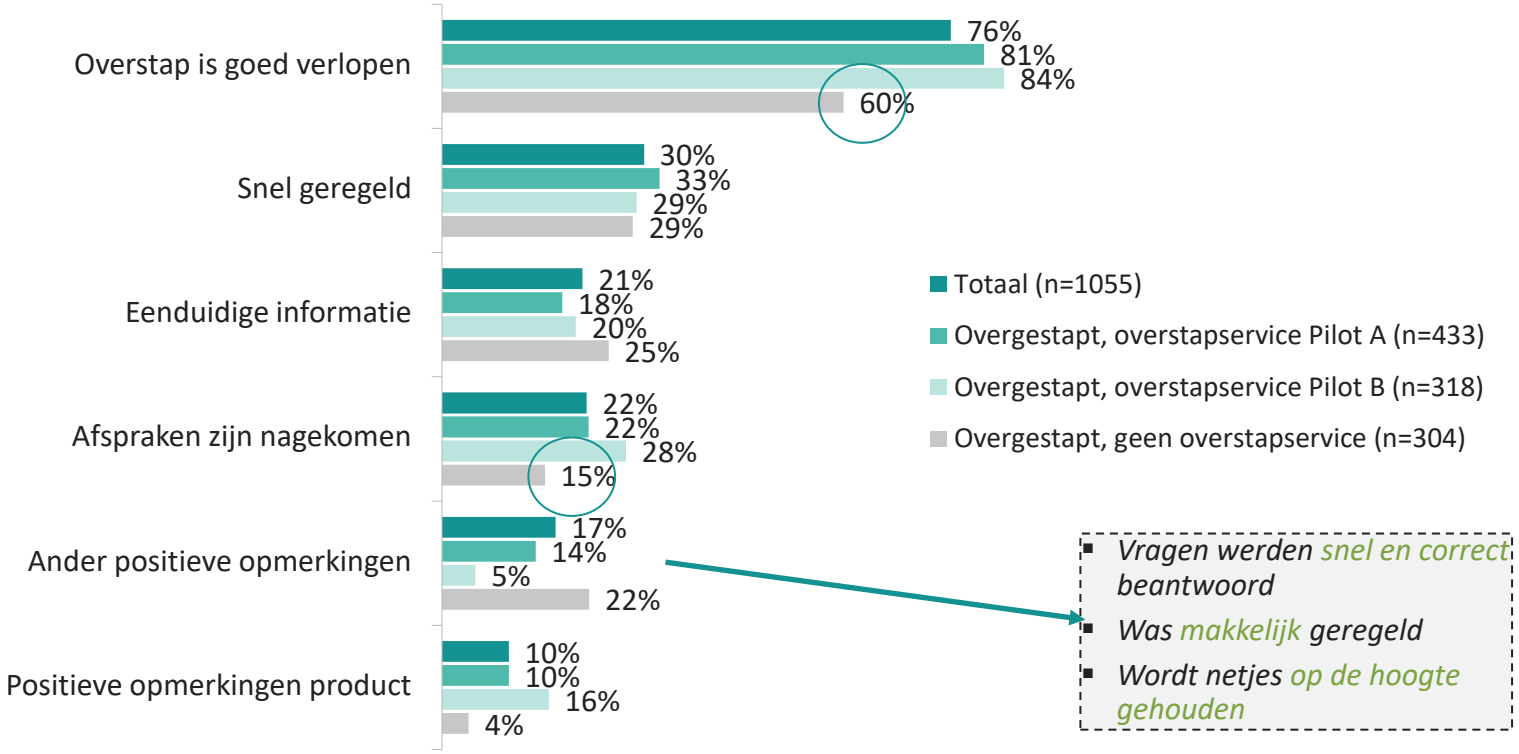
Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

Gebruikers van de overstapservice noemen vaker dat het proces goed verlopen is en dat afspraken werden nagekomen dan niet gebruikers

Q46. Waarom bent u tevreden over het totale overstapproces?

Positieve opmerkingen over het proces



basis: overgestapt en (zeer) tevreden (n=1055)

Significant verschil

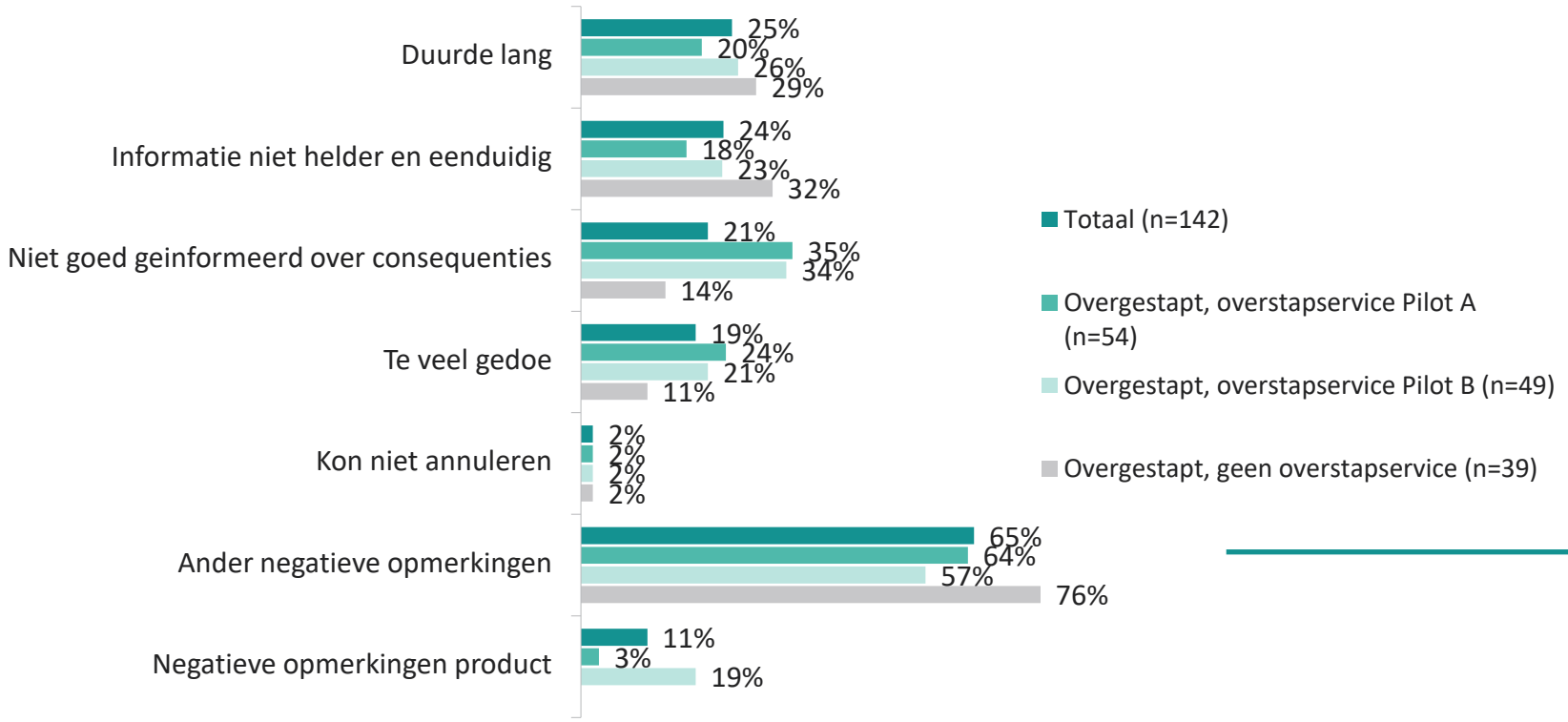
Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

De tijd die het duurde, de niet heldere en niet eenduidige informatie en onvolledige informatie over de consequenties zijn de belangrijkste redenen voor ontevredenheid met het overstapproces

Q46. Waarom bent u ontevreden over het totale overstapproces?

Negatieve opmerkingen over het proces



- *Dat de providers onderling een strijd voeren om de consumenten voor zich winnen. Dat xx het abonnement eerder heeft opgezegd, ik heb drie of vier dagen gezeten, zonder telefoon, internet en televisie. En het kon niet meer teruggedraaid worden en we hebben een zakelijke aansluiting, dus we hebben drie dagen niet kunnen werken.*
- *Aansluiting/apparatuur werkte niet meteen, had problemen met aansluiting*
- *Ik heb 1 maand dubbele kosten.*
- *Mondelinge afspraken zijn niet nagekomen en het draait alleen maar om geld.*

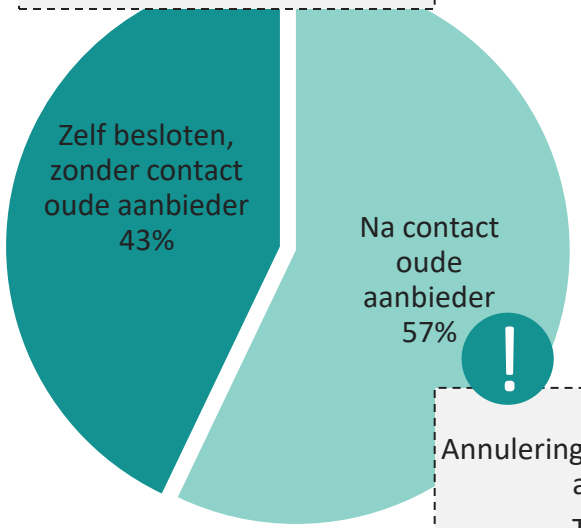
basis: overgestapt en (zeer) ontevreden (n=142); kleine basis per subgroep

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

Ruim de helft van de annuleerders besluit niet over te stappen na contact met de huidige aanbieder; ingaan op het tegenaanbod is de belangrijkste reden om te annuleren, met name voor de pilot A klanten

Van de mensen die besluiten te annuleren na contact met de oude aanbieder, (n=160) geeft een derde aan zelf contact te hebben opgenomen met de oude aanbieder



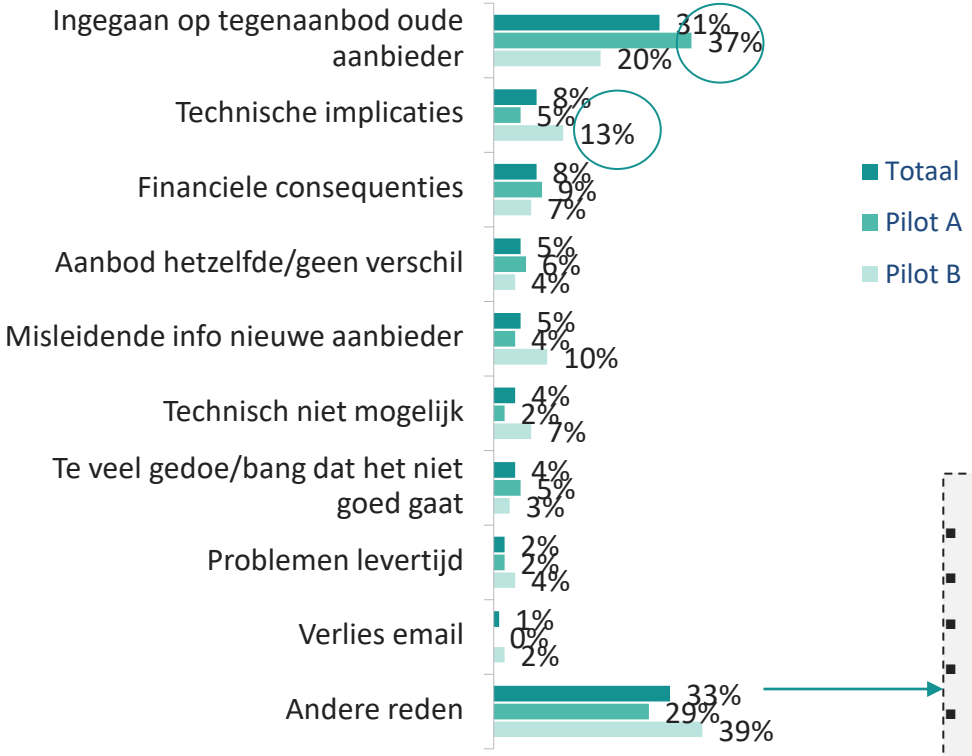
Annulering a contact met oude aanbieder:

Totaal 57%

Pilot A: 68%

Pilot B: 39%

- Q32. U heeft aangegeven dat u uiteindelijk niet bent overgestapt. Op welk moment heeft u afgezien van de overstap?
- Q34. En wat is de belangrijkste reden dat u uiteindelijk niet bent overgestapt?



- *Internetsnelheid*
- *Kortingen, aanbod viel tegen*
- *Beperkt aanbod (geen netflix)*
- *Onduidelijke informatie*
- *Vergissing*

basis: niet overgestapt (n=381)

Significant verschil

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

2

Overstapservice

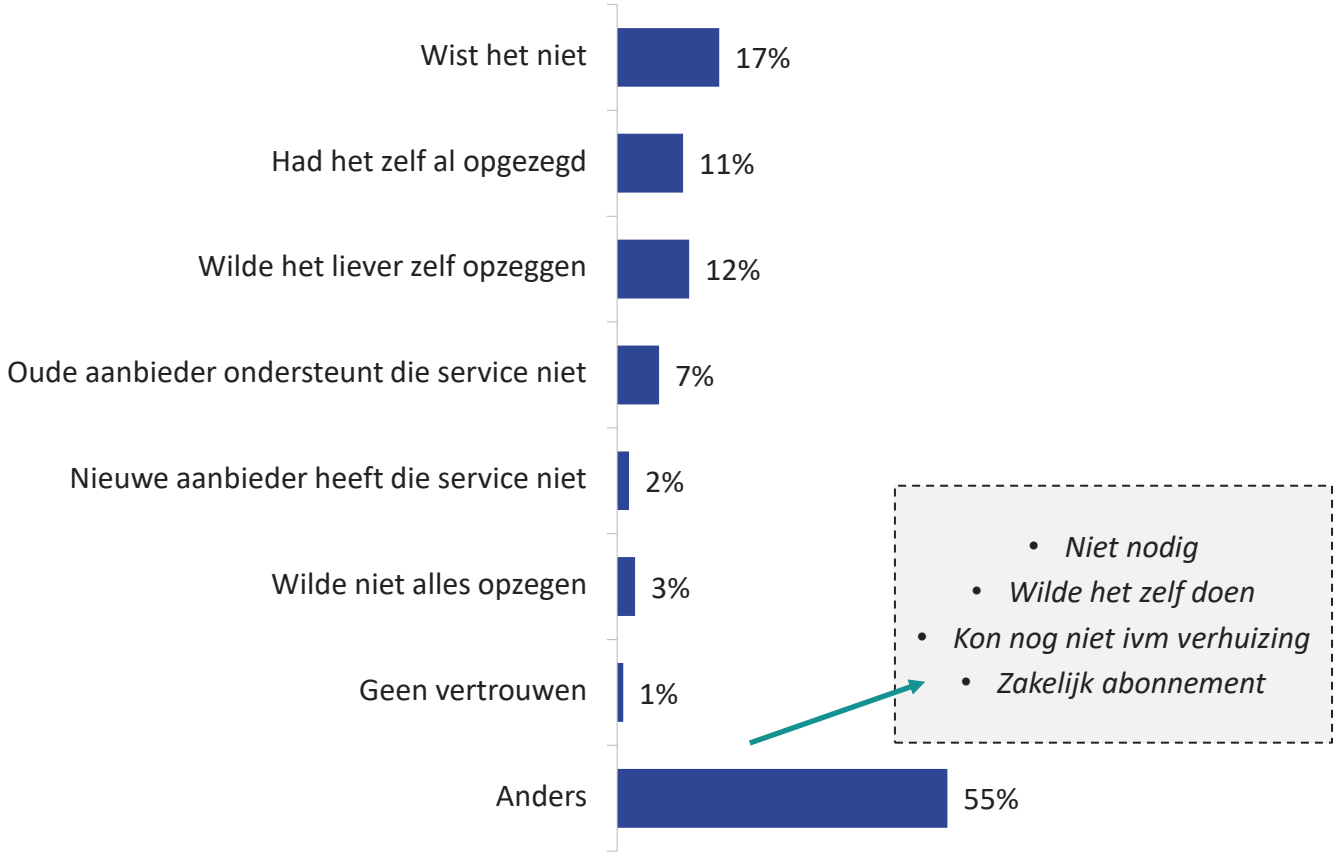
Belangrijkste inzichten

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN

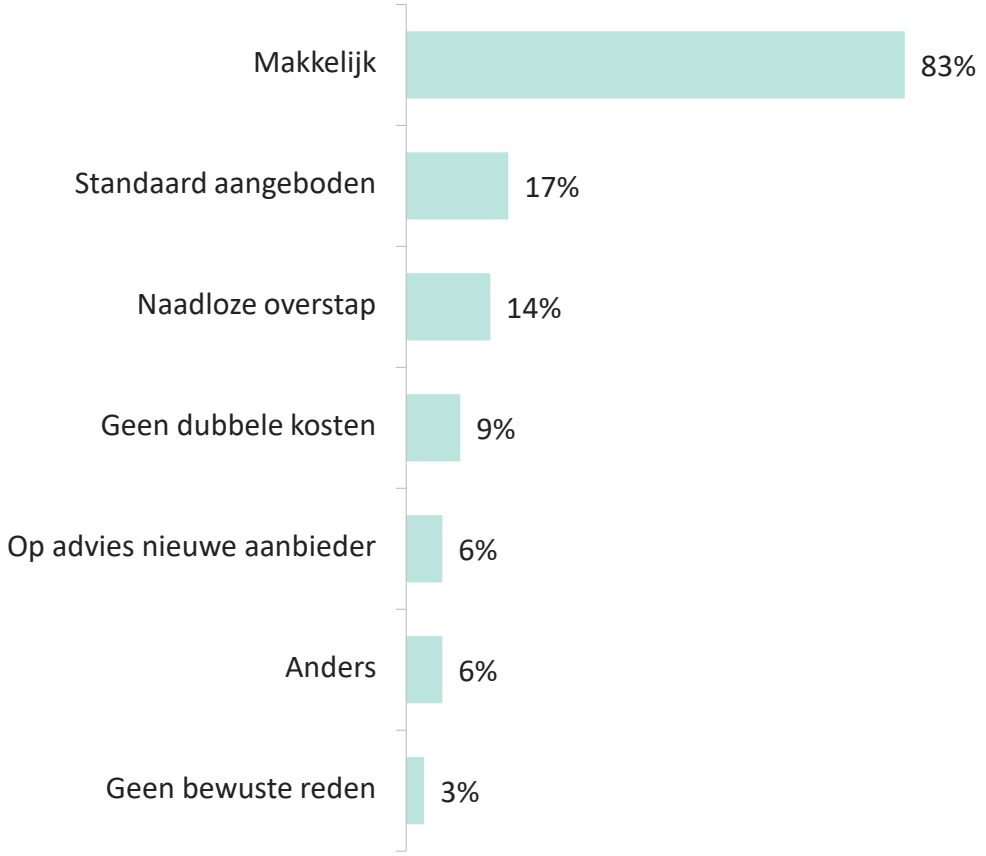
Onbekendheid met de overstapservice en het zelf (willen) regelen zijn de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van de overstapservice; gemak is de reden om het juist wel te doen

Q51. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van de overstapservice?



basis: niet gebruikers overssapservice

Q52. Waarom heeft u gebruik gemaakt van de overstapservice?

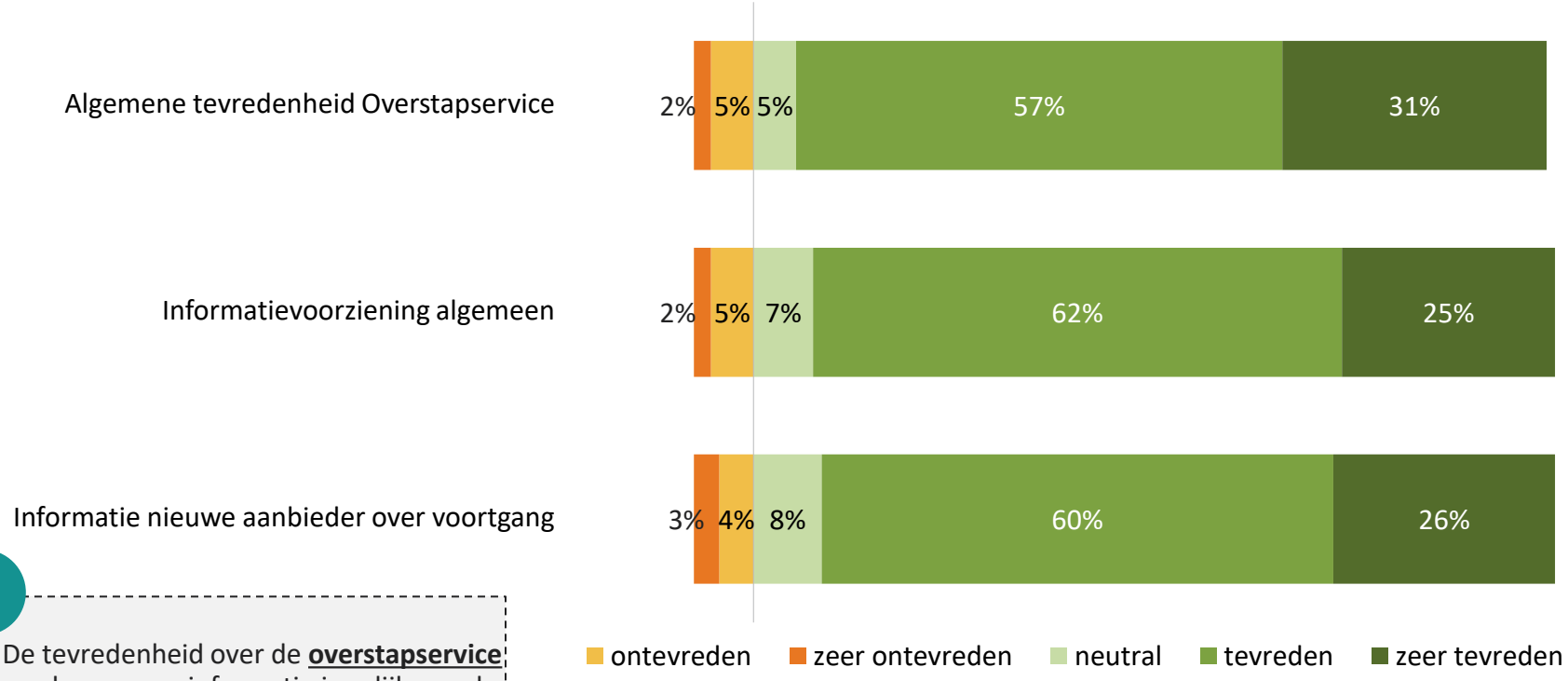


basis: gebruikers overssapservice

© Ipsos 2021

Hoge tevredenheid over overstapservice en informatievoorziening nieuwe aanbieder. Geen verschillen tussen klantgroepen

- Q57. Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over de overstapservice?
- Q55. En hoe tevreden bent u over de **informatievoorziening** van de nieuwe aanbieder over het overstapproces in het algemeen?
- Q56. En meer specifiek, hoe tevreden bent u over de **informatievoorziening** door de nieuwe aanbieder over de voortgang van uw overstap/de status?



Suggesties klanten:

- *nieuwe klanten horen alle informatie te krijgen over een eventuele kosten, zodat ze niet voor onverwachte uitgaven staan*
- *Dat ik niet na gebeld word door de oude provider.*
- *medewerkers moeten betere informatie verstrekken en meer kennis van zaken hebben*
- *Informatie over de status van het overstappen*

96% van de klanten was zich er van bewust dat er een overstaporder werd aangemaakt door de nieuwe aanbieder

De tevredenheid over de **overstapservice** en de gegeven informatie is gelijk aan de bevindingen in het onderzoek van 2015.

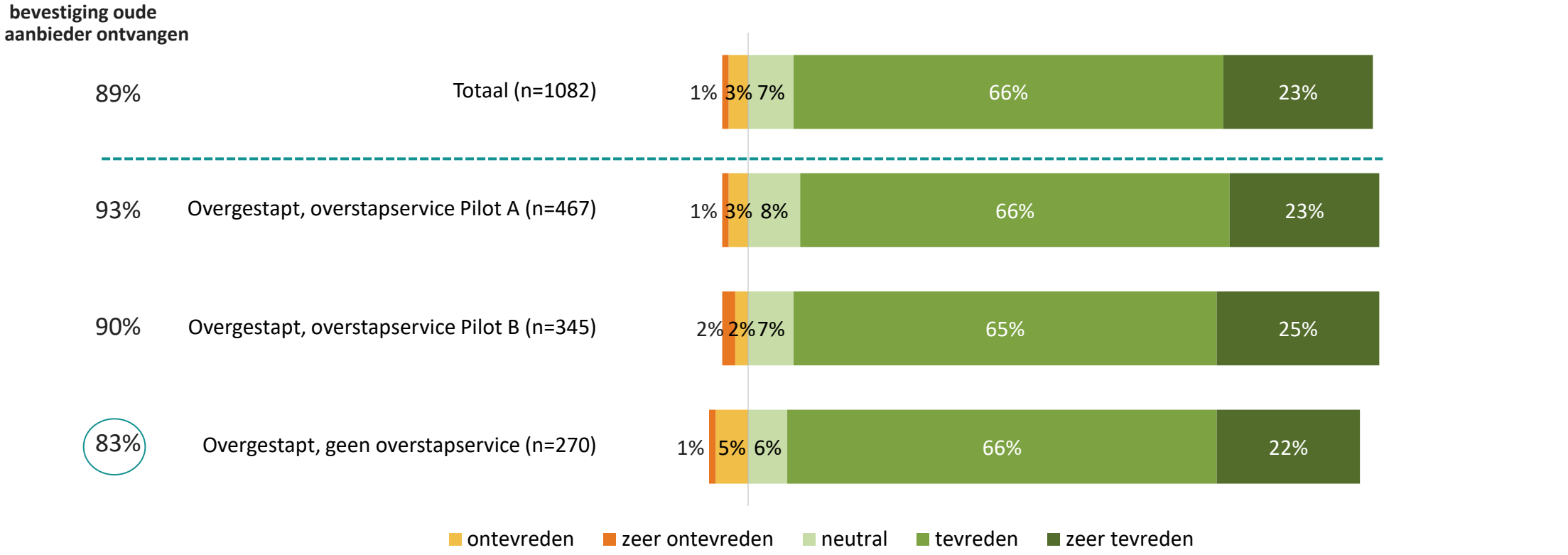
basis: overstappers (n=1230)

© Ipsos 2021

Hoge tevredenheid over bevestigingsmail; geen verschillen tussen de klantgroepen

Q53. Heeft u een schriftelijke bevestiging of een bevestiging per email ontvangen van uw opzegging van uw oude aanbieder?

Q54. Hoe tevreden bent u over deze bevestiging van de vorige aanbieder?



Significant verschil

basis: bevestigiingsmail oude aanbieder ontvangen(n=1082)

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

3

Contact oude aanbieder

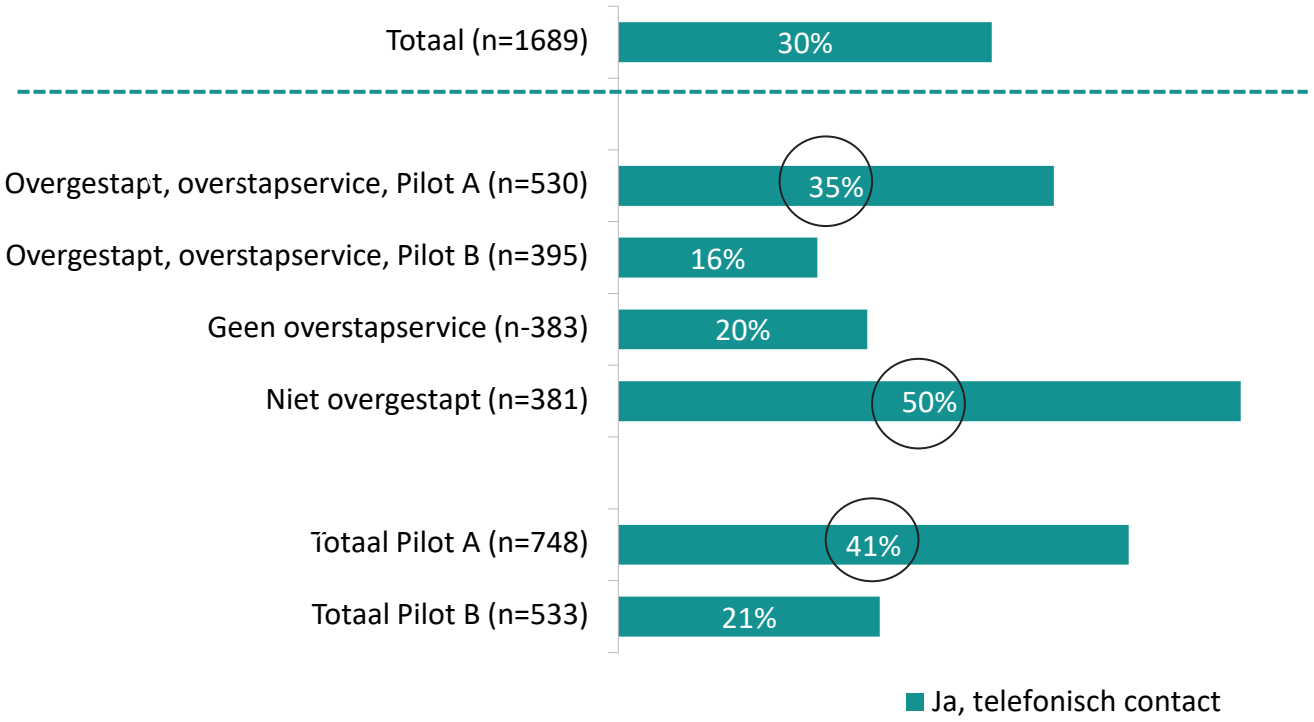
Belangrijkste inzichten

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN

Meer telefonisch contact door oude aanbieder bij Pilot A klanten en niet overstappers

- Q21. Heeft de oude aanbieder (zelf) naast de schriftelijke bevestiging van de overstap ook nog **telefonisch** contact met u opgenomen om de informatie met u door te nemen?



basis: alle respondenten

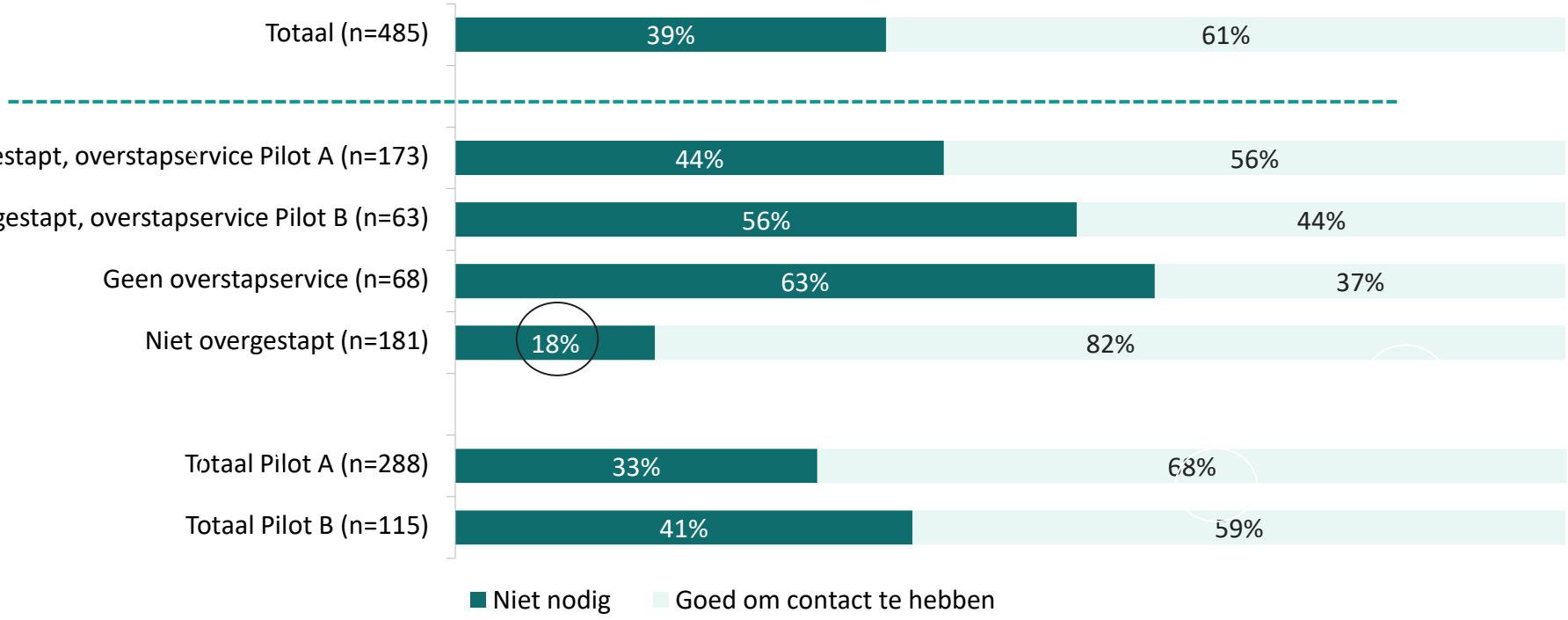
Significant verschil

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

Niet overstappers positiever over nut contact met oude aanbieder

- Q22. Wat vindt u er van dat de oude aanbieder (zelf) naast de schriftelijke bevestiging ook nog **telefonisch** contact met u opneemt om deze informatie met u door te nemen?



In totaal zegt 18% van de annuleerders 'niet nodig'. Er is hier geen significant verschil tussen annuleerders uit Pilot groep A (17%) of pilot groep B (24%)

basis: telefonisch contact met oude aanbieder

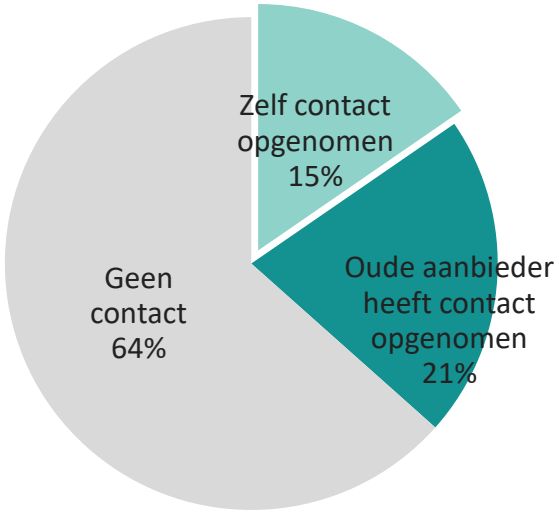
Significant verschil

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

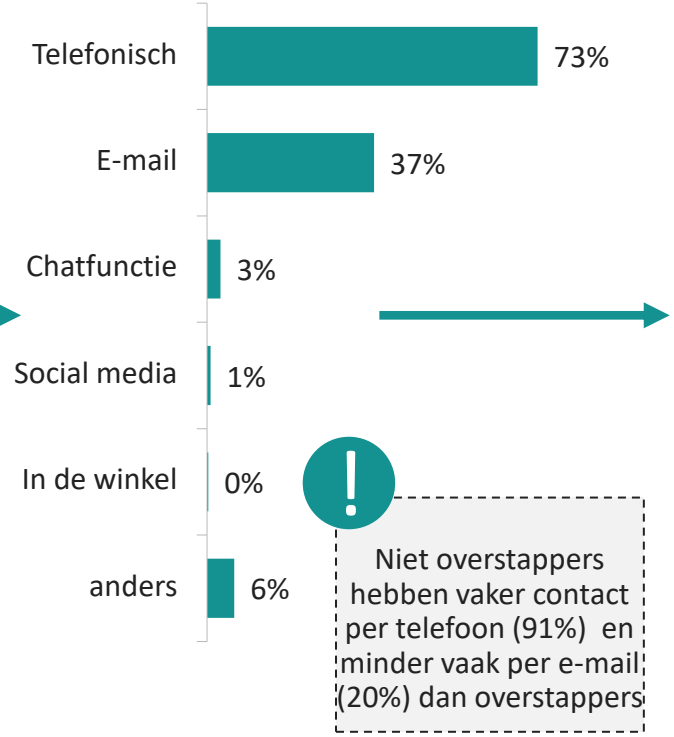
© Ipsos 2021

Contact met de oude aanbieder gaat met name over de reden en bevestiging van de overstap en het doen van een beter aanbod

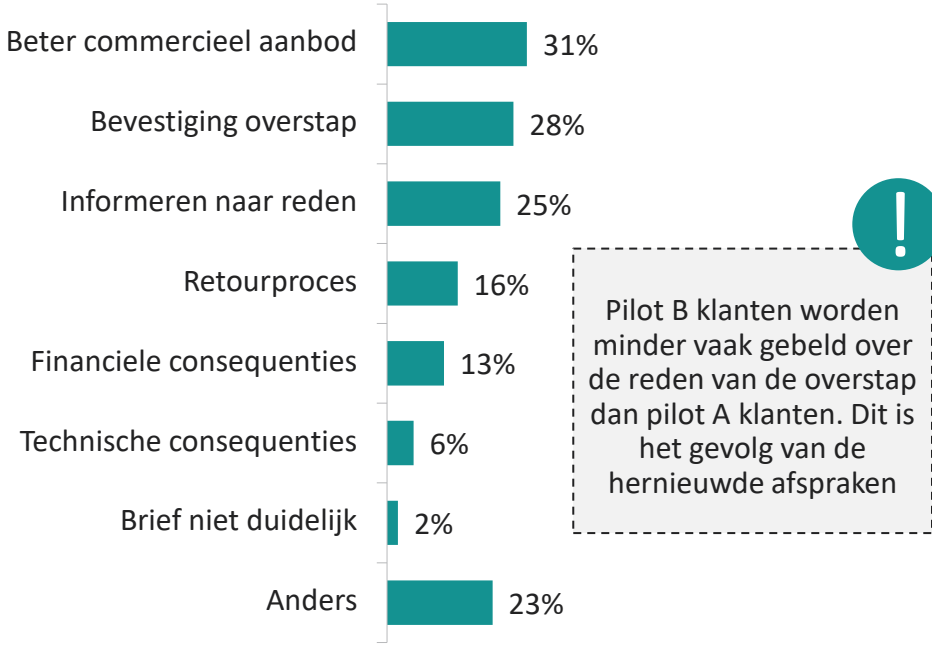
- Q23. Heeft contact gehad met uw oude aanbieder over het overstapverzoek?
- Q24. Hoe heeft u contact gehad met de oude aanbieder? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- Q25. Waar ging het contact met uw oude aanbieder over*? (meerdere antwoorden mogelijk)*



basis: alle respondenten (n=1689)



basis: contact oude aanbieder (n=596)

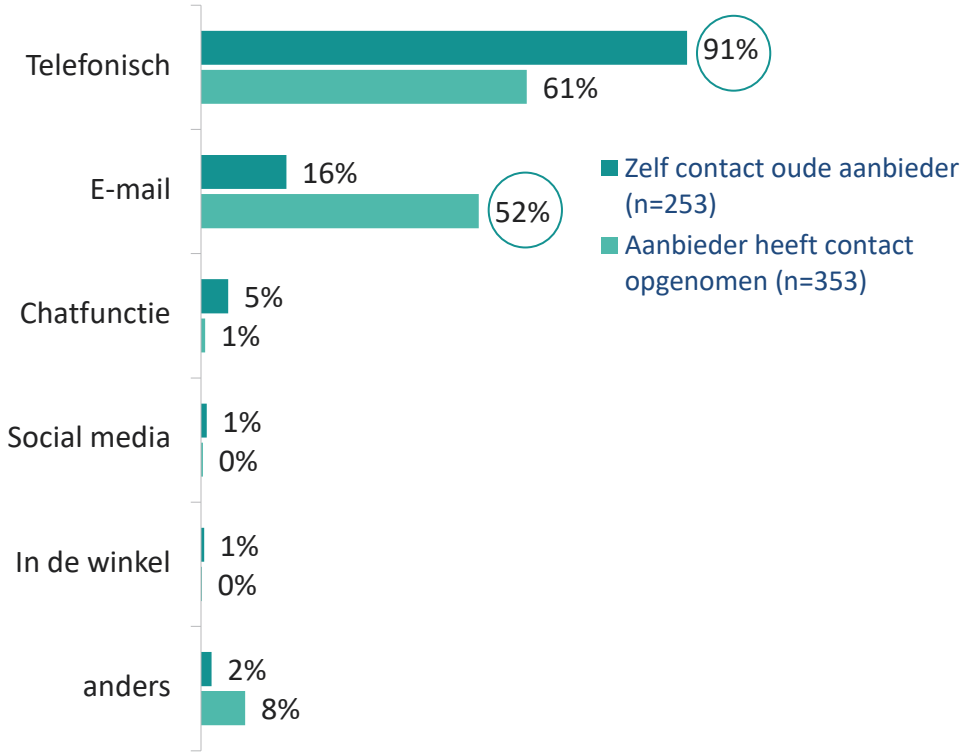


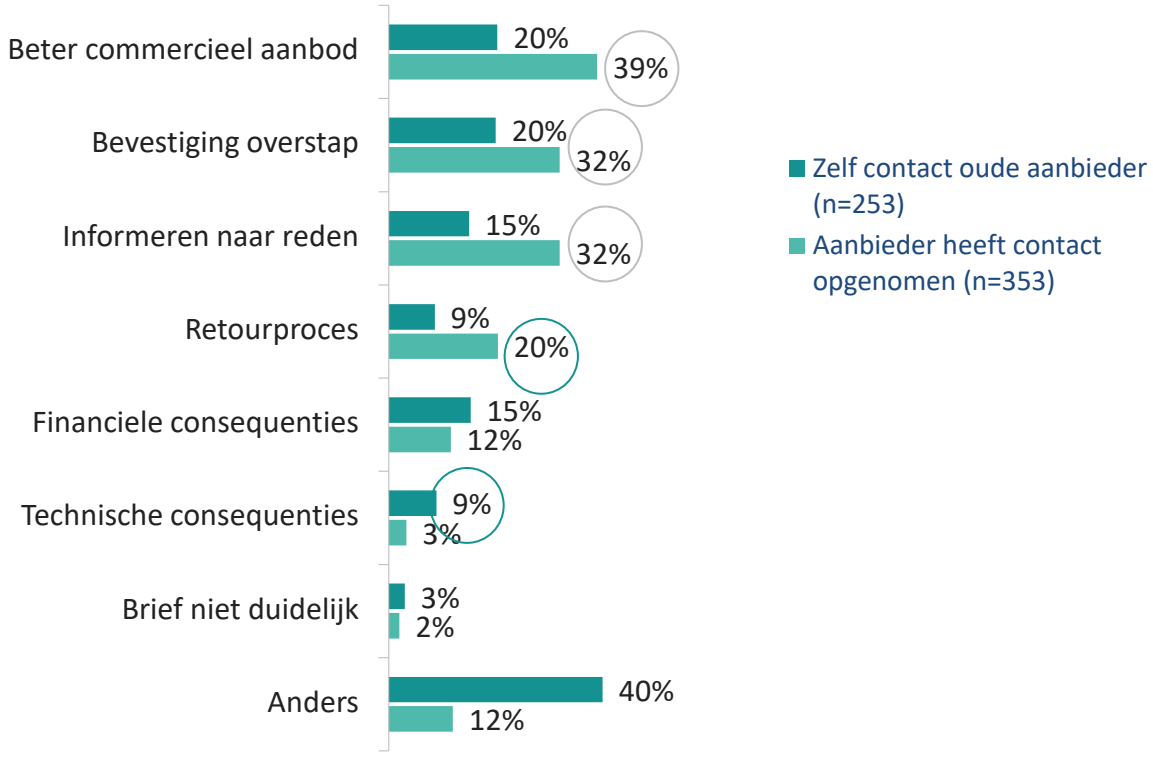
basis: contact oude aanbieder (n=596)

© Ipsos 2021

Verschillen in methode en redenen bij het contact door oude aanbieder of zelf contact opnemen

- Q24. Hoe heeft u contact gehad met de oude aanbieder? *? (meerdere antwoorden mogelijk)*
- Q25. Waar ging het contact met uw oude aanbieder over*? (meerdere antwoorden mogelijk)*



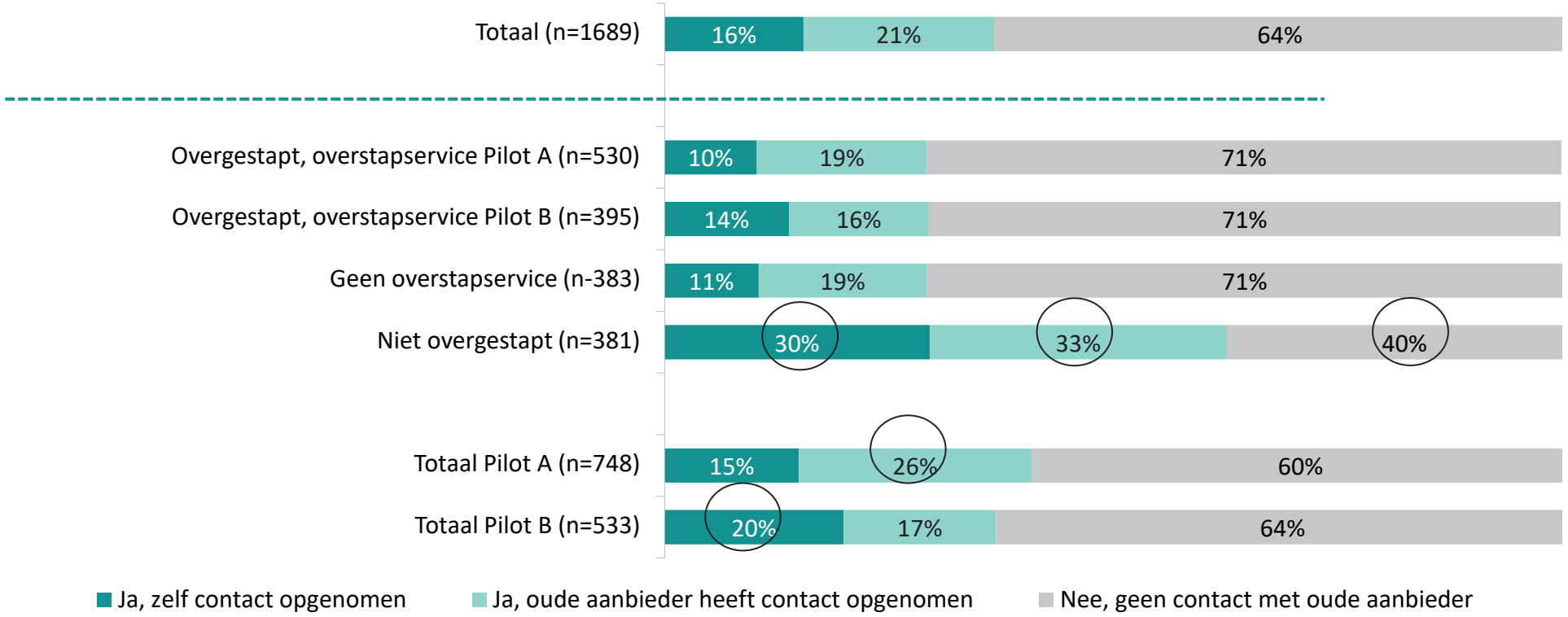


Significant verschil

© Ipsos 2021

Klanten die niet zijn overgestapt hebben vaker contact met oude aanbieder. Klanten uit pilot B hebben vaker zelf contact gezocht dan klanten uit pilot A. Bij Pilot klanten A nam de oude aanbieder vaker contact op.

- Q23. Heeft u contact gehad met uw oude aanbieder over het overstapverzoek? (via een of meerdere kanalen)



Binnen de groep annuleerders zijn er verschillen tussen pilot groep A en B:

bij Pilot A is er vaker via een of meerdere kanalen contact opgenomen door de oude aanbieder dan bij Pilot B (40% pilot A vs 22% pilot B).

Klanten van pilot groep B nemen vaker zelf contact op (25% pilot A vs 37% pilot B)

basis: alle respondenten

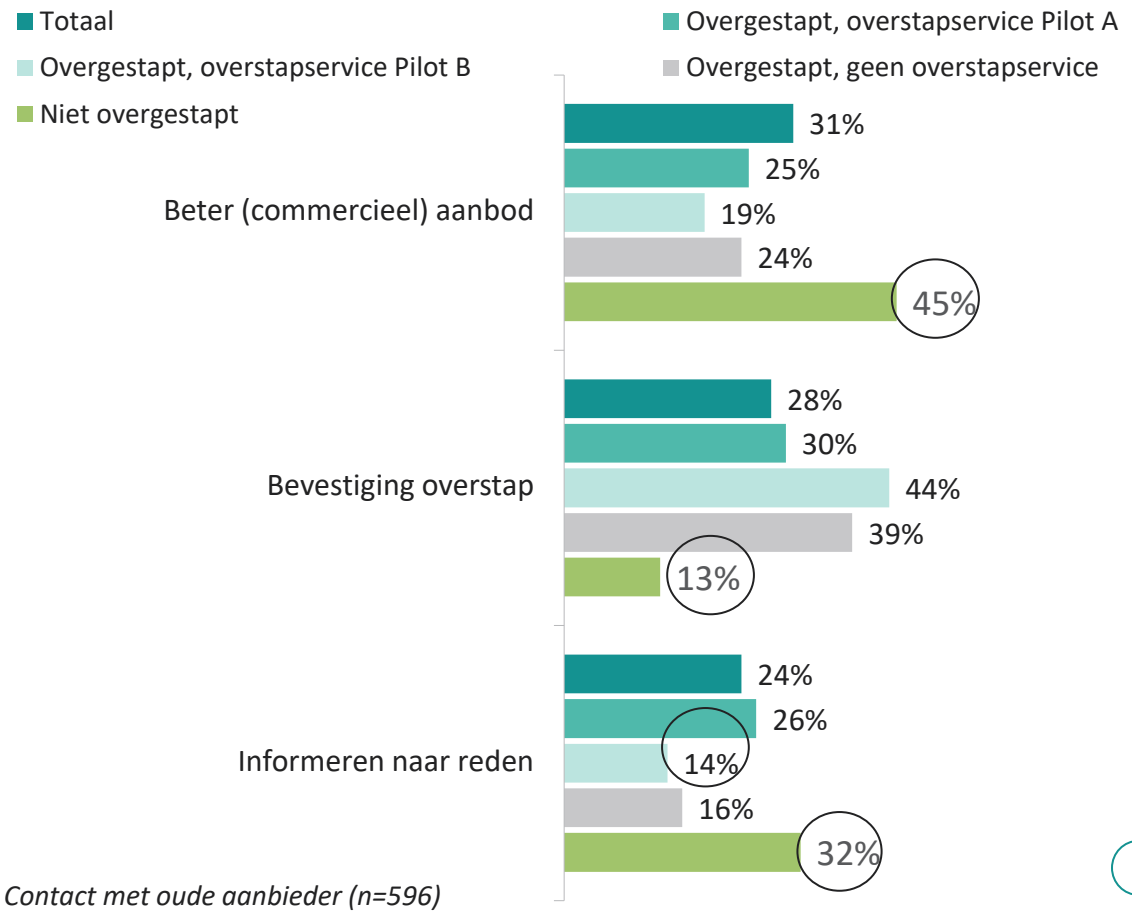
Significant verschil

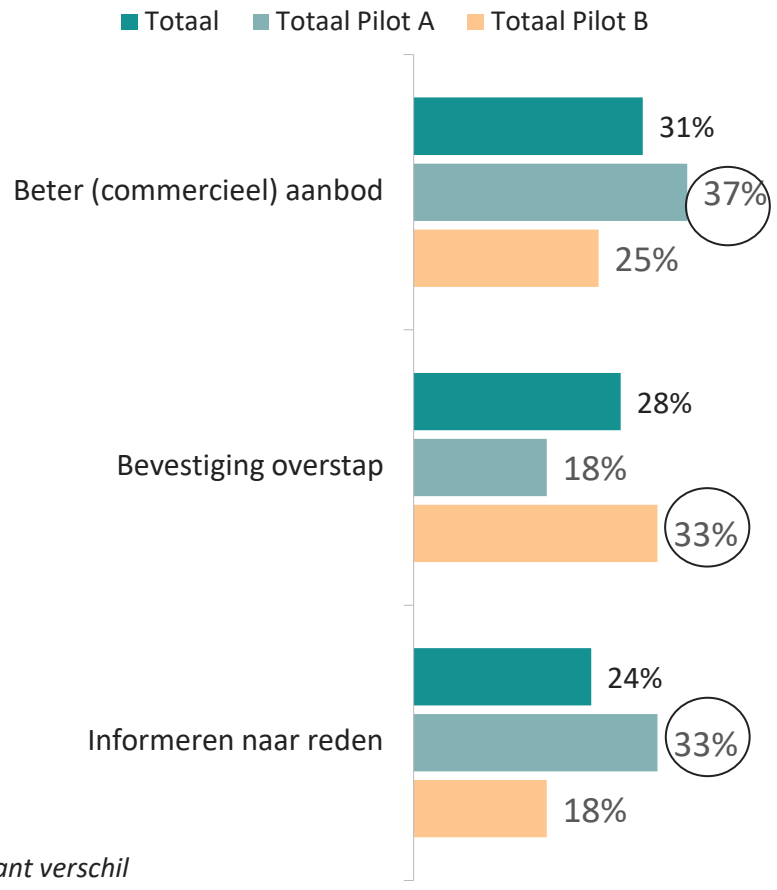
Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

Verschillen in contact opnemen met oude aanbieder tussen groepen; Pilot A klanten worden vaker benaderd over de reden van de overstap dan pilot B klanten en krijgen vaker een beter (commercieel) aanbod

- Q25. Waar ging het contact met uw oude aanbieder over?





basis: Contact met oude aanbieder (n=596)

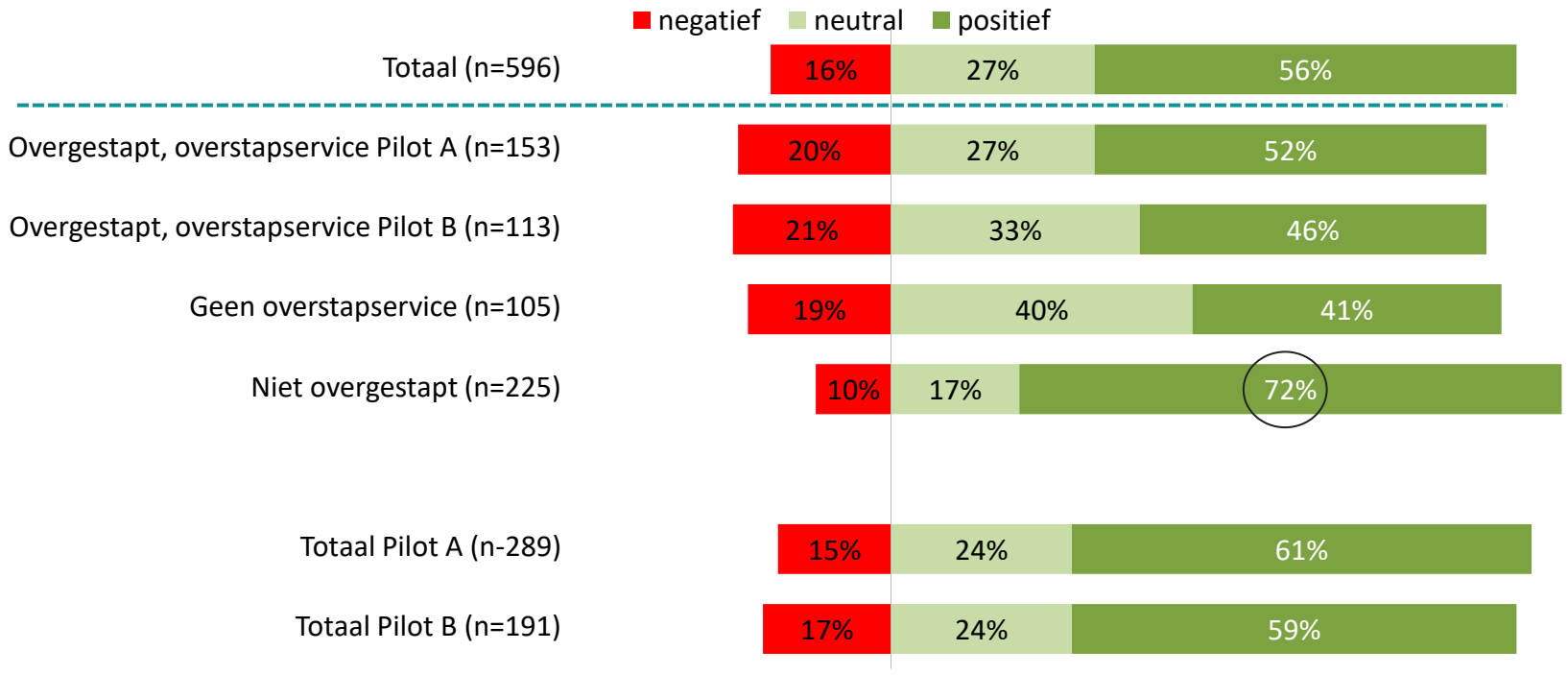
Significant verschil

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

1 op de 6 klanten ervaart het contact met de oude aanbieder negatief; niet overstappers zijn positiever

- Q26. Hoe heeft u het contact met uw oude aanbieder ervaren?
- Q27. En waarom vond u dat contact met uw oude aanbieder….



basis: contact oude aanbieder (n=596)

Significant verschil

Reden positief

- *Het werd allemaal netjes en duidelijk uitgelegd.*
- *Ze proberen toch de klant te behouden en dat is op zich wel goed.*
- *Omdat ze niet gingen proberen om alsnog te behouden en mijn overstap hebben geaccepteerd.*

Reden negatief

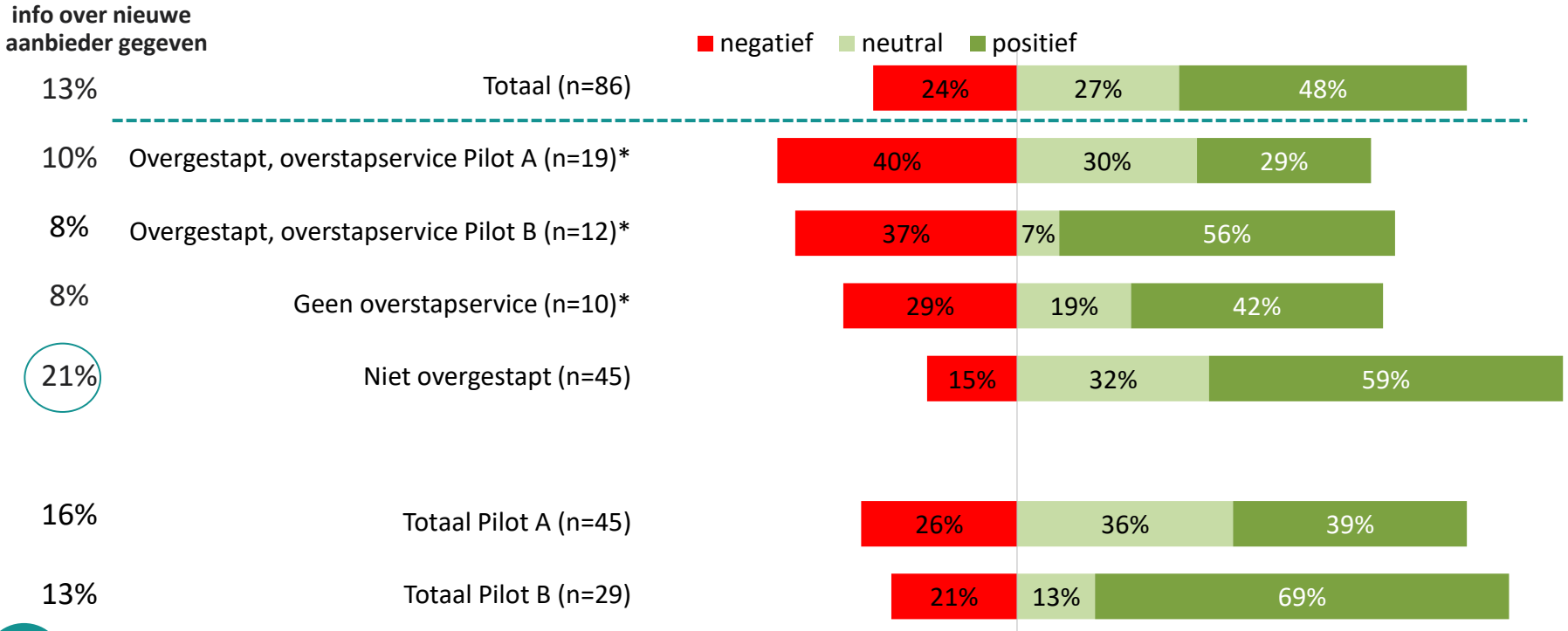
- *De eerste dat ik belde hadden geen interesse in mij en toen ik wilde overstappen wilde ze moeite doen om mij te houden. Dat vind ik een beetje raar*
- *Omdat zij een agressief nieuw aanbod deden. Ze ging onder de aanbod van xxx zitten om mij als klant te behouden.*
- *Omdat ik er niet van hou dat als ik opstap ik dan pas een beter aanbod krijg, dat hadden ze eerder moeten doen .*

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

© Ipsos 2021

Bij het contact met de oude aanbieder werd in 13% van de gevallen informatie gegeven over de nieuwe aanbieder; een kwart vindt de gegeven informatie negatief

- Q28. Werd er tijdens het contact met uw oude aanbieder ook informatie gegeven over de nieuwe aanbieder?
- Q29. Hoe beoordeelt u de gegeven informatie over de nieuwe aanbieder?
- Q30. En waarom vond u de informatie over de nieuwe aanbieder negatief/neutraal/positief



Bij niet overstappers wordt er vaker informatie gegeven door de nieuwe aanbieder over de oude aanbieder dan bij overstappers; deze informatie wordt ook positiever ervaren

Significant verschil

*basis: contact oude aanbieder n=86; * kleine basis per subcategorie*

Pilot A klanten = huidige afspraken over contact door latende aanbieder – Pilot B klanten: nieuwe afspraken over contact door latende aanbieder

Reden positief

- *Want ze hebben mij gezegd dat ze alles voor mij zelf gaan regelen , en dat hebben ze ook gedaan .*
- *We werden goed geholpen en er is goede informatie gegeven. Meedenken en het goed uitleggen.*
- *ze hebben goed geluisterd en daarna geanticipeerd wat ik nodig had. ze zijn niet specifiek negatief geweest over de nieuwe provider. maar hebben eerder geluisterd naar mijn behoefte .*

Reden negatief

- *Omdat de kwaliteit van de dienst niet is wat ze hebben beloofd.*
- *Dat wraakbellen wat ze gedaan hebben, heel negatief over de nieuwe aanbieder.*
- *De kennis was niet goed over de nieuwe aanbieder, over de nieuwe aanbieder werd negatief gesproken en over concurrent hoor je niet negatief te praten. Er werd niet van eigen kracht uitgegaan maar van negativiteit.*

© Ipsos 2021

DANK U

© Ipsos 2021

ZEKER WETEN