

## Onderzoek naar tevredenheid abonnees doet ons glimmen

Hoe tevreden zijn onze abonnees over onze dienstverlening? Die vraag stelt onderzoeksbureau Het Pon & Telos elke vier jaar aan alle abonnees in ons bestand. Van 29 november t/m 21 december 2021 vulden 38% van de abonnees van monumentale gebouwen, 59% historische interieurs en 41% archeologische monumenten een online vragenlijst in. De resultaten zijn zeer positief. Zo wordt de uitvoering van de bouwkundige inspecties beoordeeld met een 8.5 en vindt 88% van de respondenten het (zeer) belangrijk om aangesloten te zijn bij Monumentenwacht!

Het PON & Telos deed eenzelfde onderzoek in 2013, 2015 en 2018. Binnen het onderzoek is er een aantal categorieën: abonnees met monumentale panden, historische interieurs, archeologische monumenten, aanvragers van de subsidieregeling voor monumentale molens en deelnemers aan de keukentafelgesprekken over verduurzaming.

### Mooie reacties

De hoge mate van tevredenheid blijkt ook uit de mooie reacties die we ontvingen als antwoord op de vraag waarom abonnees het belangrijk vinden om aangesloten te zijn bij Monumentenwacht. Een greep uit de opmerkingen:

*“Fijn dat er deskundige mensen naar het onderhoud van monumentale panden kijken zonder commerciële belangen. Advies en prijzen zijn dan objectiever.”*

### Lees hier verder

*“Bij het opmaken van het jaarlijks onderhoudsplan ga ik altijd uit van de opmerkingen en aanbevelingen van het rapport van Monumentenwacht.”*

*“Controles worden goed en volledig uitgevoerd, op plaatsen die door ons zelf niet te controleren zijn. De Monumentenwacht houdt alles in de gaten. Zo kwamen ze er in het verleden achter dat er een boktorkever op zolder zat en konden we op tijd maatregelen nemen. En ook dat er verzakkingen waren en zo meer. We zijn voor veel onheil gespaard gebleven door Monumentenwacht en zijn zeer tevreden over hun professionaliteit, vriendelijkheid en begrip.”*

*“Als liefhebber en zakelijk eigenaar zorg je goed voor je pand en daar helpt Monumentenwacht goed bij.”*

*“Monumentenwacht houdt je scherp als het gaat om de staat van onderhoud van je monument. In de loop der jaren is Monumentenwacht bovendien een organisatie geworden die ook op andere vlakken meedenkt met monumenteigenaren, de Provinciale subsidieregeling voor molens en energiescan bijvoorbeeld. Het is belangrijk voor monumentenbezitters om gesteund te worden in deze zaken.”*

Hoe beoordelen onze abonnees onze dienstverlening. We brengen het in beeld.

Wat cijfers over de algemene dienstverlening:

83% van de respondenten is tevreden over de telefonische bereikbaarheid;

87% over de wijze waarop een inspectieafpraak is gemaakt;

82% over het contact met de administratie;

78% over de toegankelijkheid van de website;

74% is te spreken over de informatie op de website;

88% vindt het (zeer) belangrijk om aangesloten te zijn bij Monumentenwacht.

## Monumentale panden: cijfer 8,5

	Percentage (zeer) tevreden
Inhoud van het inspectierapport (94%)	
Uitgevoerde kleine onderhoudswerkzaamheden tijdens de inspectie, zoals het stabiliseren van loszittende onderdelen van interieurstukken (84%)	
Klantvriendelijkheid van de uitvoerende monumentenwachter(s) (93%)	
Wijze waarop de monumentenwachter u tijdens of na de inspectie heeft geadviseerd over uit te voeren onderhoud (91%)	

## Historische interieurs: cijfer 8,1

	Percentage goed tot uitstekend
Duidelijkheid van het inspectierapport (82%)	
De helderheid van het taalgebruik in het inspectierapport (83%)	
De volledigheid van het inspectierapport (78%)	
De vormgeving van het inspectierapport (88%)	
De bruikbaarheid van het advies in het inspectierapport (61%)	

## Archeologische monumenten: cijfer 7,8

	Percentage goed tot uitstekend
Duidelijkheid van het inspectierapport (82%)	
De helderheid van het taalgebruik in het inspectierapport (83%)	
De volledigheid van het inspectierapport (78%)	
De vormgeving van het inspectierapport (88%)	
De bruikbaarheid van het advies in het inspectierapport (61%)	

## Subsidieregeling onderhoud molens

Van de respondenten is 79% (zeer) tevreden over de kwaliteit van de manier waarop Monumentenwacht Noord-Brabant de subsidieaanvragen voor het onderhoud van molens behandelt.

**Keukentafelgesprek verduurzaming: cijfer 7,2**

Een klein deel van onze abonnees maakt gebruik van deze dienst, van de respondenten zijn dat er 5%. Al denkt 51% van de overige deelnemers aan het onderzoek in de toekomst gebruik te zullen maken van de mogelijkheid. Opvallend is dat de duidelijkheid van het verslag en de helderheid van het taalgebruik positief beoordeeld worden, maar dat er nog verbetering mogelijk is in de bruikbaarheid van het advies in het verslag. Alle respondenten zijn tevreden over de klantvriendelijkheid.

Een ander aandachtspunt is dat meerdere respondenten aangeven dat zij behoefte hebben aan meer begeleiding bij restauratiewerkzaamheden. Van offerte, keuze vaklieden tot uitvoer en controle ervan. Indien Monumentenwacht op basis van haar inspectierapporten meerjarenonderhoudsplannen zou maken zou 74% van de respondenten hiervan gebruik maken.

We zullen deze resultaten meenemen in overwegingen in het kader van onze dienstverlening.