

# RESULTATEN KLANTONDERZOEK ALFA ACCOUNTANTS EN ADVISEURS – EERSTE HALFJAAR 2023

## OPZET EN DOEL

Elke maand wordt 1/12 deel van alle klanten uitgenodigd om mee te werken aan een **klantonderzoek**. Daarnaast vinden er (groeps)gesprekken plaats met klanten en medewerkers.

Met het klantonderzoek creëren we **inzicht** in de **beleving** van Alfa klanten over de kwaliteit van **dienstverlening** en achterhalen we **aanknopingspunten** voor verbetering.

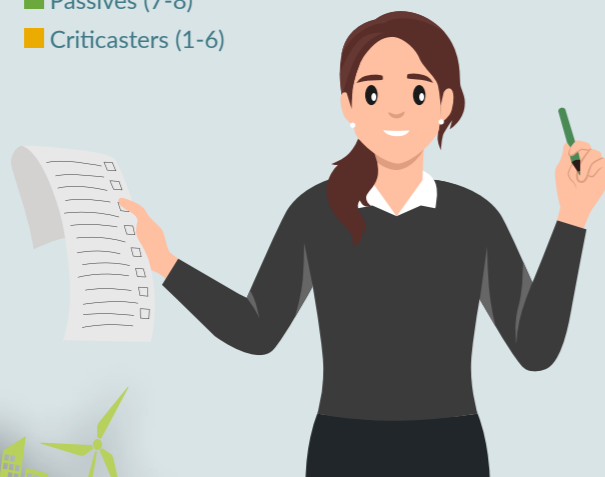
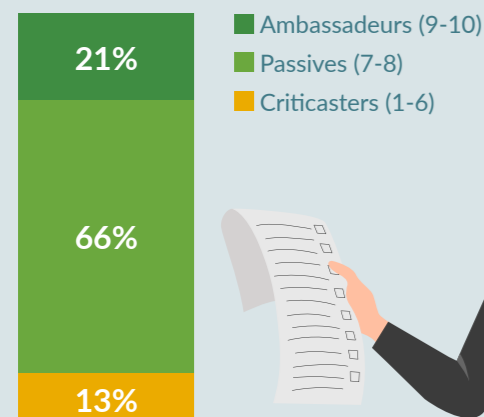
## RAPPORTCIJFER

7,6

7,6

2e halfjaar  
2022

1e halfjaar  
2023



## RESULTATEN ENQUÊTE

In deze infographic worden de resultaten van het eerste halfjaar 2023 getoond. Dit betreft de mening van 656 klanten. De scores zijn gebaseerd op een 5-puntsschaal

Uitspraak	Gem. score 1 <sup>e</sup> halfjaar 2023	Gem. score 2 <sup>e</sup> halfjaar 2022
De diensten en adviezen zijn van goede kwaliteit	4,1	4,1
Alfa komt afspraken na	4,0	4,1
Alfa heeft oprechte interesse in hoe het met mij en mijn organisatie gaat	4,0	4,0
Alfa houdt mij goed op de hoogte van voor mijn organisatie relevante ontwikkelingen	3,9	4,0
Alfa vertaalt de vragen/problemen van mij en mijn organisatie naar goede oplossingen of adviezen	3,9	4,0
Alfa probeert altijd het beste resultaat voor mijn organisatie te behalen	3,9	3,9
De communicatie over het aanbod van diensten en advisering van Alfa is duidelijk	3,9	3,9
Alfa begrijpt de behoeften van mij en mijn organisatie	3,9	3,9
Alfa geeft duidelijk aan wat ik van hen mag verwachten	3,8	3,8
Ik zie Alfa een strategisch partner van mijn organisatie	3,6	3,7
Ik beschouw Alfa als de beste partij binnen dit vakgebied	3,5	3,6
Alfa is transparant over de kosten die zij in rekening brengen	3,3	3,4

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet

## RESULTATEN INTERVIEWS

Naast de ingevulde enquêtes hebben er ook enkele **verdiepende interviews** plaatsgevonden met mkb-klanten en klanten actief in de agrarische sector. Hieronder een korte samenvatting van de opgehaalde feedback:

- Alfa biedt inzicht in kansen of risico's voor het bedrijf. Wel geven enkele klanten aan dat er proactiever contact opgenomen kan worden bij kansen of (branche) ontwikkelingen.
- De vraag of Alfa meedenkt in de ontwikkeling en/of implementatie van de strategische visie hangt af van de fase waarin klanten zitten. De één zet Alfa in om mee te brainstormen, anderen hebben vanwege aandelenverkoop of bedrijfsovername intensiever contact. Weer een ander wil enkel de ingezette visie in stand houden.
- Alle klanten geven aan dat Alfa in voldoende mate op de hoogte is van wat ze met hun bedrijf willen bereiken en wat er in de branche/sector speelt.
- Klanten vinden dat er genoeg contact is met Alfa. Het aantal momenten wisselt en ook wie dat contact initieert. Benoemd wordt dat het initiatief vaker vanuit Alfa mag komen.
- Wat Alfa kan doen om te ondersteunen bij uitdagingen in de komende vijf jaar verschilt. Enkele genoemde zaken:
  - Voorbereiden bedrijfsopvolging, financiële planning maken en pensioen zeker stellen.
  - Scherp zijn op voor de klant relevante wijzigingen in wet- en regelgeving.
  - Alert zijn op de kostenkant van de bedrijfsvoering.
- Enkele genoemde verbeterpunten:
  - Meer laten zien wat Alfa doet voor andere mkb-klanten. Nadruk ligt nu op agro en tuinbouw.
  - Proactief en bedrijfsspecifiek adviseren.
- Enkele genoemde pluspunten:
  - Meedenken en persoonlijk. Geen stropdas figuren.
  - Bij een concrete vraag wordt er snel en goed op gereageerd.

