



# Klanttevredenheidsrapport



Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek over

BeSmart

- 29 juni 2023 -

[www.vermogensbeheer.nl](http://www.vermogensbeheer.nl) | [info@vermogensbeheer.nl](mailto:info@vermogensbeheer.nl)

Vermogensbeheer.nl BV | Europalaan 2 | 5232 BC Den Bosch | 035 - 737 06 06

Geachte heer Klant,

Hierbij ontvangt u het klanttevredenheidsrapport over BeSmart.

## **Introductie**

Als aanvulling op onze eigen expertbeoordeling is Vermogensbeheer.nl in 2015 gestart met doorlopend klanttevredenheidsonderzoek onder klanten van vermogensbeheerders. Wij inventariseren de ervaringen van klanten op de 16 kernaspecten van de dienstverlening. We voeren dit onderzoek uit samen met het onafhankelijke onderzoeksbureau Feeddex. Inmiddels hebben 13.476 klanten van vermogensbeheerders hun oordeel gegeven over 135 verschillende beheerders.

## **Wat kunt u met dit rapport?**

Wij adviseren u dit Klanttevredenheidsrapport mee te nemen naar het kennismakingsgesprek met BeSmart. U kunt dan een toelichting vragen op onderdelen waarover u twijfels heeft of meer informatie nodig heeft. Dit rapport is uitdrukkelijk een momentopname. We meten de klanttevredenheid doorlopend.

## **In dit rapport**

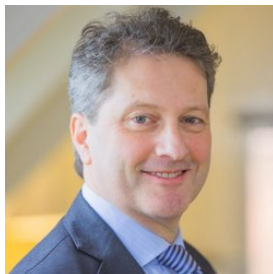
- Beoordelingscijfer
- Detailcijfers inclusief benchmark
- NPS (Net Promotor Score) inclusief benchmark

## **Tot slot**

Zijn er vragen over dit rapport of heeft u andere vragen op het gebied van vermogensbeheer, schroomt u dan niet contact met mij op te nemen.

Met vriendelijke groet,

Jos Leeser



035 - 737 06 06 | 06 - 52 35 60 35 | [jos@vermogensbeheer.nl](mailto:jos@vermogensbeheer.nl) | [LinkedIn](#)

## Beoordelingscijfer

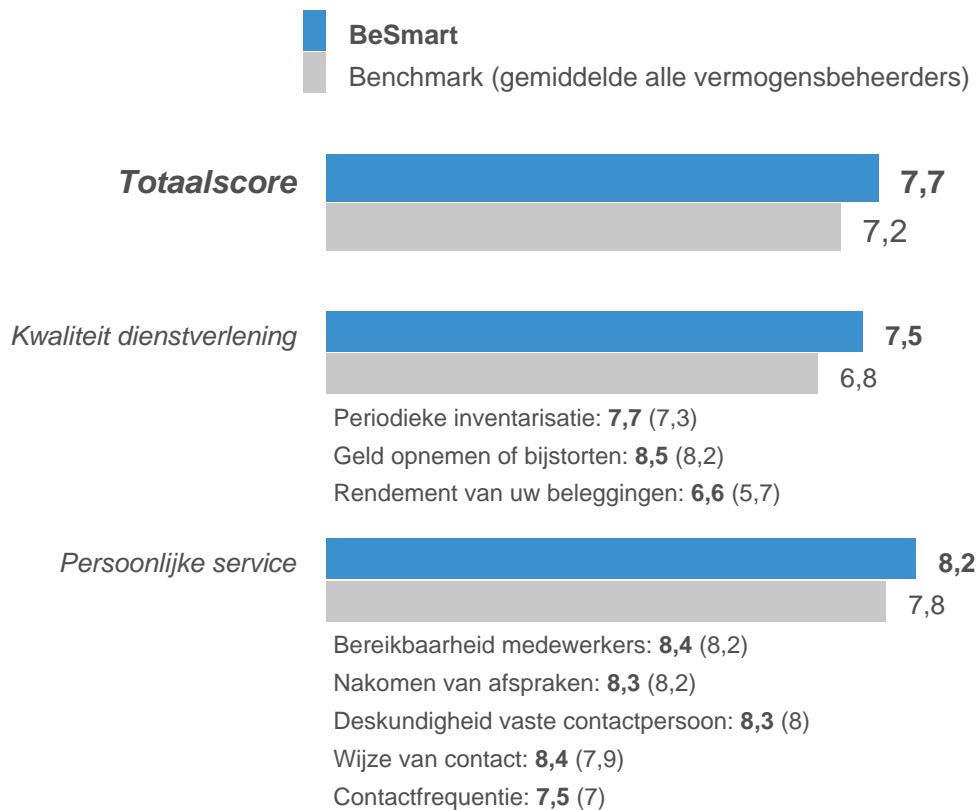


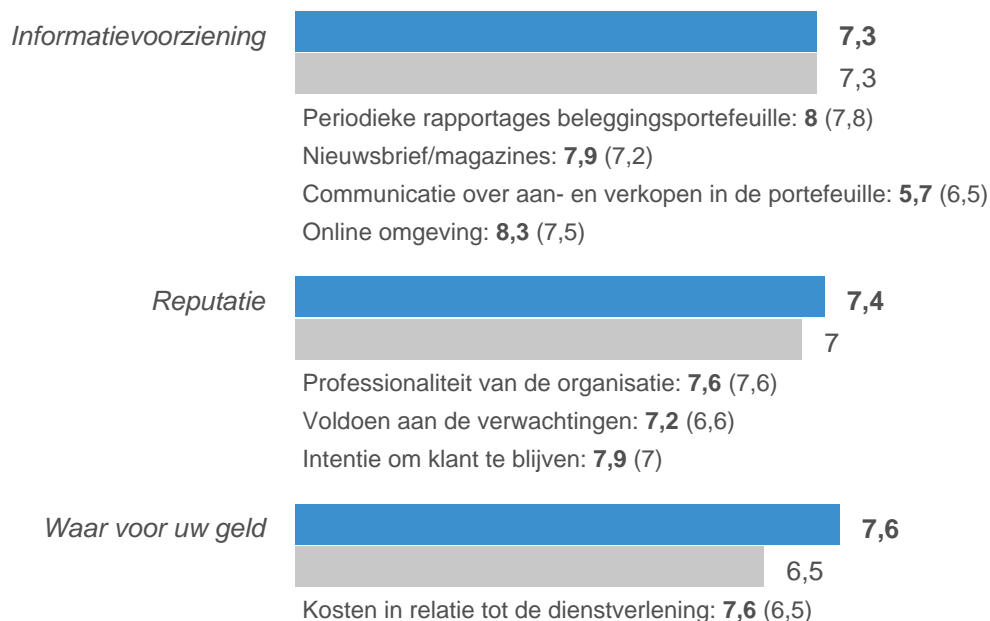
Het beoordelingscijfer voor BeSmart is het overall rapportcijfer klanttevredenheid. Zoals gezegd is dit een momentopname. We doen doorlopend klanttevredenheidsonderzoek en het cijfer wordt dus voortdurend geactualiseerd.

## Detailcijfers en benchmark

Hieronder treft u de klantbeoordelingen aan van klanten van BeSmart op de 16 kernaspecten van de dienstverlening vermogensbeheer.

Het beoordelingscijfer en de detailcijfers kunt u vergelijken met de benchmark (grijze balkjes en cijfers tussen haakjes). De benchmark is het gemiddelde cijfer van 118 verschillende vermogensbeheerders waarover we feedback hebben ontvangen.





## Net Promoter Score

De Net Promoter Score (NPS) meet de klantloyaliteit van een organisatie. Deze methode is in 2003 ontwikkeld door management consultant Fred Reichheld van Bain & Company. Het doel is klantloyaliteit inzichtelijk maken.

### Het meten van de NPS

Om de NPS te meten hebben we klanten van vermogensbeheerders gevraagd of zij de beheerder bij anderen zouden aanbevelen. De letterlijke vraag is: "Hoe waarschijnlijk is het dat u uw vermogensbeheerder zou aanbevelen aan familie, vrienden of collega's?"

### Feedback klanten

Klanten antwoorden op een schaal van 0 t/m 10. (0 = zeer onwaarschijnlijk en 10 = zeer waarschijnlijk) De score wordt onderverdeeld in drie groepen:

*Promoters:* de klant geeft een score van 9 of 10

*Passives:* de klant geeft een score van 7 of 8

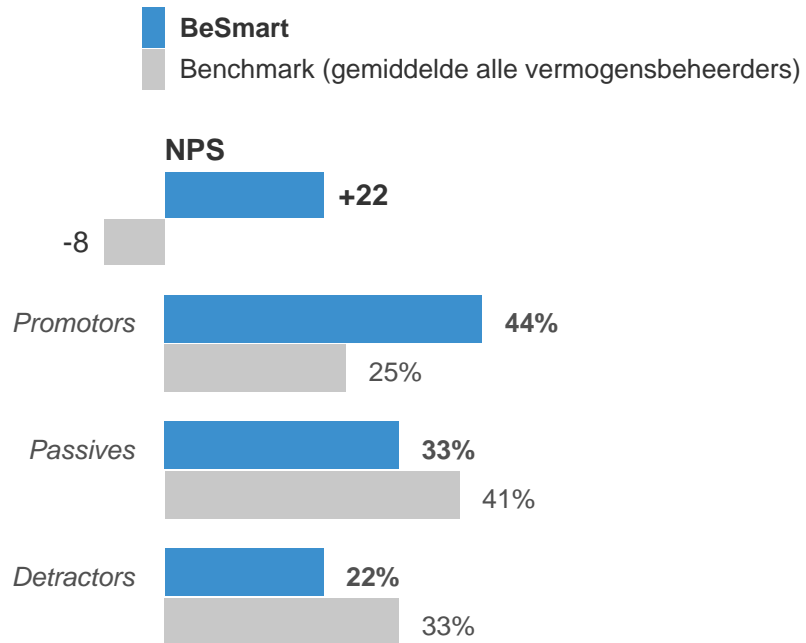
*Detractors:* de klant geeft een score van 6 of lager

### Het berekenen van de NPS

De Net Promoter Score is het verschil tussen het percentage promoters en detractors. De NPS is een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 bevindt. Als er bijvoorbeeld 30% promoters zijn, 45% passief tevreden en 25% detractors, dan bedraagt de NPS +5. Een positieve NPS (> 0) wordt als goed beschouwd.

## Benchmark NPS

De NPS en de percentages kunt u vergelijken met de benchmark (licht grijze balkjes). Dit is de gemiddelde score van 118 verschillende vermogensbeheerders.



Copyright © 2023 Vermogensbeheer.nl B.V. Alle rechten voorbehouden. De informatie in dit Klanttevredenheidsrapport is eigendom van Vermogensbeheer.nl en mag niet worden gekopieerd of gedistribueerd zonder de uitdrukkelijke toestemming van Vermogensbeheer.nl. De informatie is met grote zorg samengesteld, maar kan desondanks onjuistheden bevatten en is niet gegarandeerd accuraat, compleet of actueel. Vermogensbeheer.nl kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of verliezen die ontstaan door het gebruik van dit Klanttevredenheidsrapport en/of de informatie en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor beslissingen gebaseerd op de geboden informatie.