

MoneyView Advisa en Selector Release maart 2019

Nieuwe methodiek voor Adfiz Prestatie Onderzoek: Net Promotor Score

Met ingang van maart 2019 is de weergave van en de methodiek achter het Adfiz Prestatie Onderzoek in de MoneyView applicaties vernieuwd.

Voortaan worden de beoordelingen niet meer gepresenteerd aan de hand van een score op een schaal van 1 tot 10 maar als Net Promotor Score (NPS):

Binnen deze manier van beoordelen staat de vraag centraal:

Hoe waarschijnlijk is het dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen?

Het antwoord op de vraag wordt gegeven in de vorm van een cijfer van 0 tot en met 10. De cijfers worden ingedeeld in drie groepen:

1. **Detractors:** respondenten met kritiek (deelnemers die een waardering van 0 t/m 6 gaven)
2. **Passives:** neutrale respondenten (deelnemers die een 7 of 8 gaven)
3. **Promoters:** tevreden respondenten (deelnemers die een 9 of 10 gaven)

Vervolgens wordt de volgende formule op deze cijfers losgelaten:

Net Promotor Score = percentage promoters – percentage detractors.

Een NPS groter dan nul voor een specifieke aanbieder geeft hiermee aan dat er meer promoters dan detractors zijn en dat het bedrijf dus vaker wel wordt aanbevolen dan niet. En andersom: een score kleiner dan nul geeft aan dat er meer detractors dan promoters zijn. Om echter te beoordelen of het bedrijf relatief goed of slecht presteert, moet de individuele uitkomst per bedrijf vergeleken worden met de gemiddelde NPS van de sector waarin het bedrijf actief is.

Als u klikt op één van de scores met een getal, bijvoorbeeld **51** in het resultatscherm van MoneyView Advisa of Selector opent een scherm met de breakdown van de totale NPS voor deze aanbieder.

Er zijn ook gele blokjes zonder getal. Hiervoor geldt dat er (nog) niet voldoende respondenten zijn om een reële score te genereren.

Tenslotte zijn er ook grijze blokjes zonder getal. Hiervoor geldt dat Adfiz geen NPS score heeft voor deze producten van deze aanbieder

De nieuwe Adfizscores zijn met ingang van deze release ook beschikbaar voor hypotheekaanbieders!

Aanbieder	Product	Levensduur	Aanvraagpercentie (deelnemers)	Maandstatistiek 12 maanden	Maandstatistiek 12 maanden	Totale netto omzet	Productifiteit	Adfiz Prestatie Onderzoek
Obvion	Compart Hypotheek	maand	1,82 %	614,00	671,84	275.919,19	100%	5,31
Obvion	Accio Hypotheek	maand	7,07 %	493,31	671,84	281.677,64	100%	5,31
Obvion	Obvion Hypotheek	maand	2,22 %	691,00	693,37	265.208,55	100%	5,31
Obvion	Accio Hypotheek	maand	2,24 %	695,29	693,37	261.129,80	100%	5,31
Obvion	Prifly Adv. Adviesadv. Hypotheek	maand	7,04 %	671,66	671,28	281.677,00	100%	5,31
Obvion	Prifly Adv. Adviesadv. Hypotheek	maand	2,11 %	666,19	671,21	267.142,70	100%	5,31
Obvion	Obvion Hypotheek	maand	2,02 %	669,21	671,84	262.241,81	100%	5,31
Obvion	Obvion Hypotheek	maand	1,98 %	670,96	671,00	277.891,06	100%	5,31
Obvion	Accio Hypotheek	maand	2,00 %	662,69	671,84	277.891,06	100%	5,31
Obvion	Budget Adviesadv. Hypotheek	maand	2,05 %	671,60	671,70	281.683,24	100%	5,31
Obvion	Accio Hypotheek	maand	2,16 %	695,65	671,87	286.132,74	100%	5,31
Obvion	Budget Hypotheek Adviesadv.	maand	1,89 %	674,12	671,00	278.668,10	100%	5,31

Nieuw aanbieder	Nieuw product	Percentage Promotor/Score	Ratio	Maandstatistiek 12 maanden	Totale netto omzet	Productifiteit	Adfiz Prestatie Onderzoek
Obvion	Accio Hypotheek	100%	1,82%	614,00	275.919,19	100%	5,31
Obvion	Accio Hypotheek	100%	2,22%	691,00	265.208,55	100%	5,31
Obvion	Compart Hypotheek	100%	1,82%	614,00	275.919,19	100%	5,31
Obvion	Obvion Hypotheek	100%	2,24%	695,29	261.129,80	100%	5,31
Obvion	Accio Hypotheek	100%	2,00%	662,69	277.891,06	100%	5,31
Obvion	Prifly Adv. Adviesadv. Hypotheek	100%	2,04%	671,66	281.677,00	100%	5,31
Obvion	Prifly Adv. Adviesadv. Hypotheek	100%	1,98%	670,96	277.891,06	100%	5,31
Obvion	Obvion Hypotheek	100%	2,05%	671,60	281.683,24	100%	5,31
Obvion	Accio Hypotheek	100%	2,16%	695,65	286.132,74	100%	5,31
Obvion	Obvion Hypotheek	100%	1,89%	674,12	278.668,10	100%	5,31

NPS: **51**

Periode	NPS	N
2018-09	-50	2
2018-10	43	7
2018-11	0	5
2018-12	83	12
2019-01	64	11
2019-02	0	0
2019-03	0	0
YTD	51	37

Redenem om promotor, passieve of detractor te zijn voor februari 2019.
Aanbieder: Obvion, Categorie: Particulier - Hypotheken.

PROMOTOR 64,9%
N = 24

Top 3 redenen om promotor te zijn

1. De medewerkers van Obvion Score 10 = 24,3%
2. Samenwerking t.b.v. effectieve klantbediening Score 9 = 40,5%
3. De producten van Obvion

PASSIVE 21,6%
N = 8

Top 3 redenen om passieve te zijn

1. De producten van Obvion Score 8 = 16,2%
2. Afhandeling van aanvraag/wijziging Score 7 = 5,4%
3. De medewerkers van Obvion

DETRACTOR 13,5%
N = 5

Top 3 redenen om detractor te zijn

1. Afhandeling van aanvraag/wijziging Score 6 = 10,8%
2. De medewerkers van Obvion Score 5 = 2,7%
3. Samenwerking t.b.v. effectieve klantbediening

