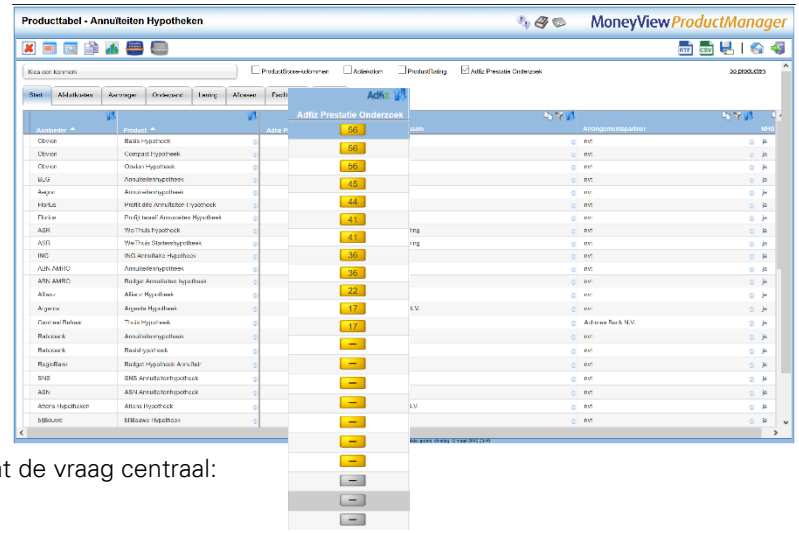
Releasenote MoneyView ProductManager maart 2019

Adfiz Prestatie Onderzoek voortaan op basis van NPS

Met ingang van maart 2019 is de weergave van en de methodiek achter het Adfiz Prestatie Onderzoek in de MoneyView ProductManager (MPM) 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:

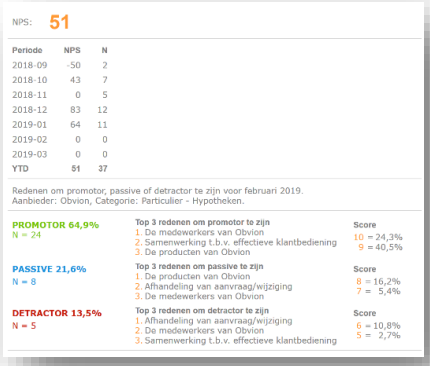
1. *Detractors*: respondenten met kritiek (deelnemers die een waardering van 0 t/m 6 gaven)
2. *Passives*: neutrale respondenten (deelnemers die een 7 of 8 gaven)
3. *Promotors*: tevreden respondenten (deelnemers die een 9 of 10 gaven)

Vervolgens wordt de volgende formule op deze cijfers losgelaten:

Net Promotor Score = percentage promotors – 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 promotors 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 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. MoneyView hanteert hierbij een minimum van 21 responses.

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!