

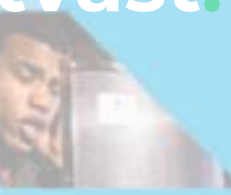
Maatvast 2022.

Maatvast & Feedback Company



- Inhoud	2	- Resultaten jongeren	
- Beoordeling Maatvast		- Conclusie	19
- Rapportcijfer	4	- Rapportcijfer	20
- NPS	6	- NPS	21
- Resultaten bezoekers		- Thema's	23
- Conclusie	9	- Resultaten huurders	
- Rapportcijfer	10	- Conclusie	28
- NPS	11	- Rapportcijfer	29
- Thema's	13	- NPS	30
		- Thema's	32

Beoordeling Maatvast.





Q. Welke rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan iedereen

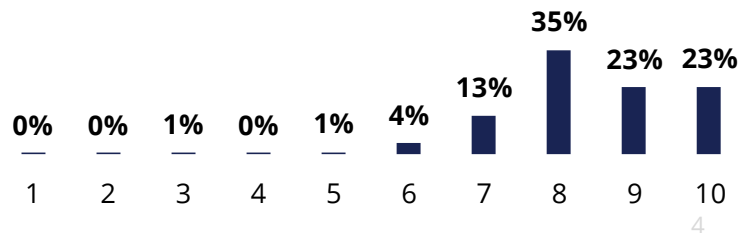
Grote tevredenheid over Maatvast

Onder de verschillende groepen (bezoekers, huurders en jongeren) scoort Maatvast een gemiddeld rapportcijfer van een **8,4**.

De helft (46%) van de ondervraagden is zeer positief over de organisatie en geeft een **9** of een **10**. Slecht 1% procent beoordeelt Maatvast met een onvoldoende.

Kijkend naar de verschillen tussen de groepen (zie pag. 5) zien we dat jongeren het meest positief zijn over Maatvast en gemiddeld een **8,9** geven. Zowel de bezoekers als de huurders beoordelen Maatvast met een **8,3**.

Welke rapportcijfer zou je ons geven?



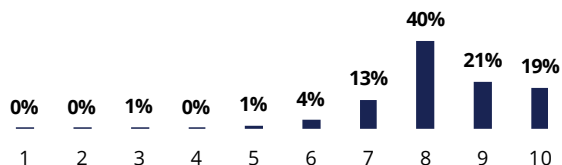
Rapportcijfer per onderzoek



Q. Welk rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan iedereen

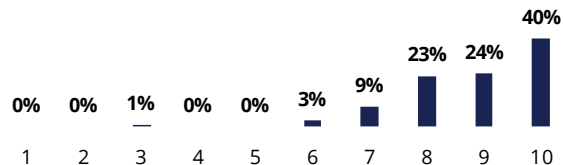
Bezoekers

8,3



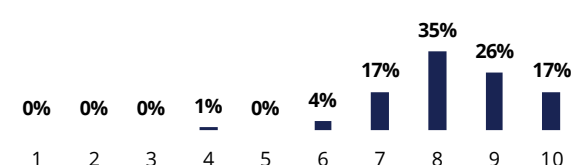
Jongeren

8,9



Huurders

8,3





Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen/jongeren centrum van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan iedereen

Ruim 40% van de bezoekers/jongeren/huurders is ambassadeur van Maatvast

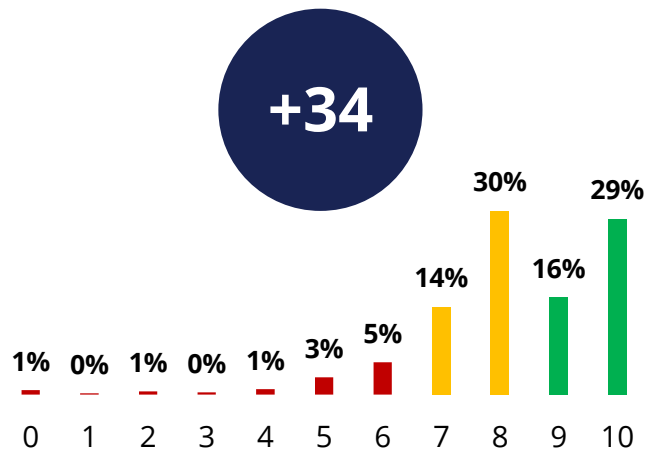
45% van de invullers geeft aan Maatvast zeker aan te bevelen en zijn daarmee *promotors*.

11% is kritisch over Maatvast en geeft aan de organisatie af te raden (*detractors*).

Daarnaast is er een grote groep **44%** die tevreden is maar dit niet uitdraagt (*passives*).

De positieve NPS wordt gedreven door een hoge score onder de jongeren **+57**.

Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen/jongeren centrum van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?



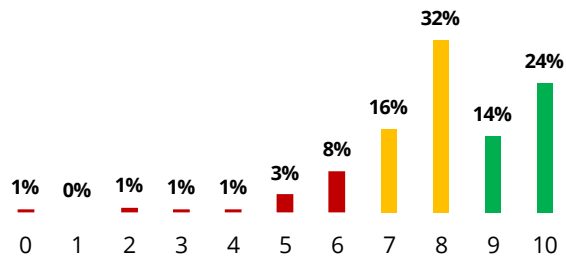
NPS per onderzoek



Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen/jongerencentrum van Maatvast Haarlemmeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan iedereen

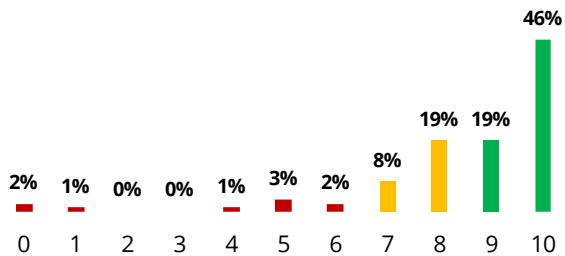
Bezoekers

+25



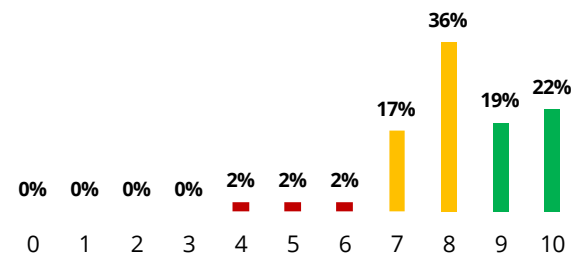
Jongeren

+57



Huurders

+35



Bezoekers & Maatvast.



Conclusies & aanbevelingen



Wat gaat goed?

- ✓ Belangrijke rol in sociaal contact tussen bezoekers
- ✓ Het contact met de sociaal beheerder verloopt zeer positief
- ✓ De locaties worden positief ervaren
- ✓ 38% van de bezoekers is een echte ambassadeur
- ✓ De activiteiten dragen bij aan het welzijn van de bezoekers



Wat kan beter?

- Niet alle bezoekers zijn op de hoogte van het zelf organiseren van activiteiten
- Kleine aanpassingen in de locaties (parkeren en sanitair) om de locaties nog beter te maken
- Voor iedereen duidelijk hebben wie de sociaal beheerder is
- Grote groep passives (tevreden maar geen promotor), hoe kan deze groep positiever worden



Conclusie

Bezoekers zijn zeer positief over Maatvast en beoordelen gemiddeld met een 8,3. Ook is er een grote groep (38%) van ambassadeurs die Maatvast zouden aanbevelen.

Maatvast speelt een belangrijke rol bij het sociaal contact tussen de bezoekers, de gezelligheid is een belangrijke drijfveer.

De mensen van Maatvast zijn erg belangrijk voor de tevredenheid van de bezoekers. Maatvast is in de beleving van de bezoekers een organisatie met een belangrijke maatschappelijke functie.

Verbeterpunten zijn met name van praktische aard en zijn gericht om locaties nog beter te maken.

Daarnaast kan het onder de aandacht brengen van het zelf organiseren van activiteiten een positief effect hebben.



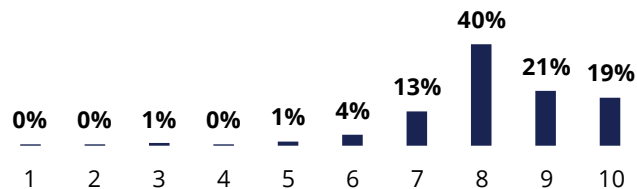
Q. Welke rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan bezoekers

Bezoekers zijn (zeer) tevreden over Maatvast

Een grote groep van de bezoekers is zeer tevreden over Maatvast (40%) en beoordeelt Maatvast met een **9** of een **10**.

Slechts een aantal bezoekers van Maatvast zijn ontevreden. 1 op de 50 bezoekers (2%) geeft Maatvast een 5 of lager.

Welke rapportcijfer zou je ons geven?





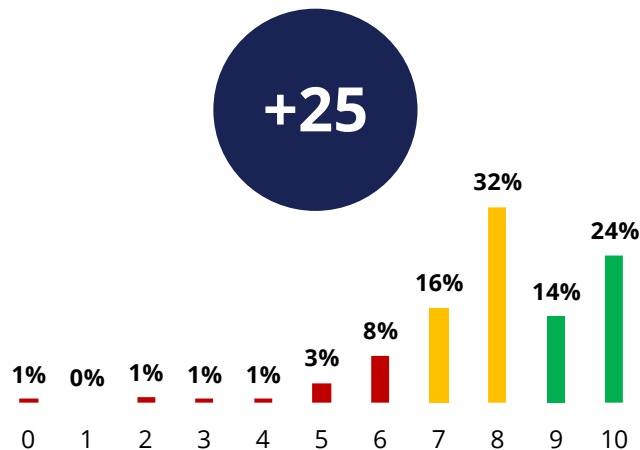
Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan bezoekers

Een groot aantal bezoekers zijn ambassadeur

Ruim 1 op de 3 bezoekers (38%) raadt Maatvast aan. Bijna de helft van de bezoekers (48%) zijn 'passives'. Deze groep is redelijk tevreden over Maatvast, maar (nog) niet enthousiast genoeg om Maatvast aan te raden bij anderen. Wat is er nodig om van deze groep echte ambassadeurs te maken.

Het kleinste gedeelte van de bezoekers (14%) is ontevreden en raadt het bekenden af om Maatvast te bezoeken.

Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?



Ervaring met Maatvast



Q. Wat is jouw algemene ervaring met Maatvast Haarlemmermeer? | Voorgelegd aan bezoekers

Maatvast speelt een belangrijke rol bij het sociale contact tussen bezoekers

Bezoekers geven aan dat 'de gezelligheid' een belangrijke reden is om Maatvast te bezoeken. De activiteiten en de mogelijkheid om wat te drinken en/of eten zorgt bij bezoekers voor een ontspannen en fijn gevoel.

Daarnaast wordt Maatvast gecompimenteerd over het goed regelen van de activiteiten, het aanbod van de activiteiten en de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers.



Thema scores

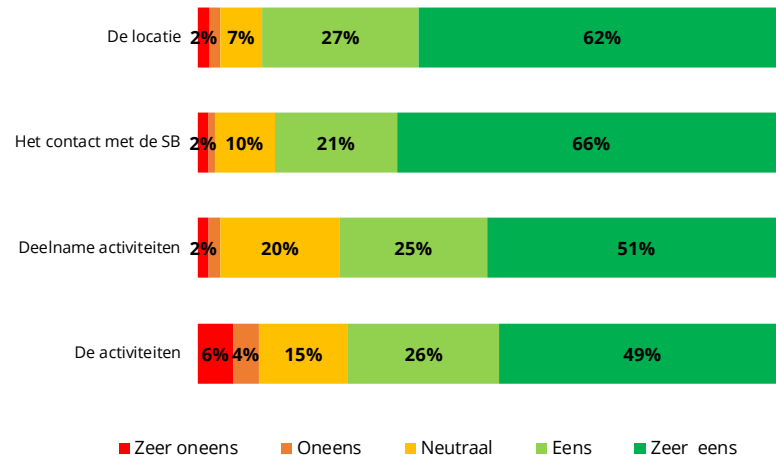


Q. Hoe tevreden bent u over de volgende thema's? | Voorgelegd aan huurders

Bezoekers zijn (zeer) positief over alle aspecten

Bezoekers van Maatvast zijn het meest positief over de locatie (89%) en het contact met de sociaal beheerder (87%).

Er heerst iets meer verdeeldheid onder de activiteiten en deelname hieraan. Een kwart van de respondenten ervaart deelname activiteiten (24%) en de activiteiten zelf (26%) nog niet optimaal.



Het contact met de sociaal beheerder



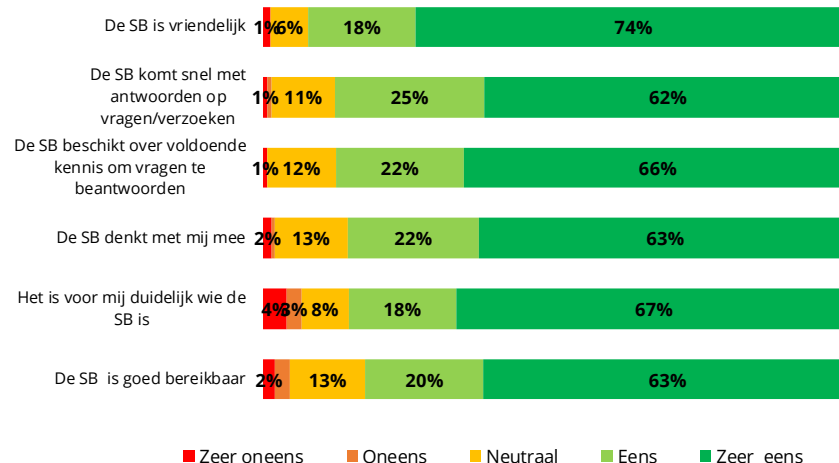
Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met de sociaal beheerder?
Voorgelegd aan bezoekers

De sociaal beheerder wordt gewaardeerd

Ruim 80% van de bezoekers is het eens met alle aspecten over de sociaal beheerder. De sociaal beheerder is vriendelijk (92%), komt snel met antwoorden (87%), beschikt over voldoende kennis (88%) en denkt graag mee (85%). De waardering voor de sociaal beheerder is ook goed terug te zien in de open antwoorden.

Voor een kleine groep bezoekers (15%) is het niet duidelijk wie de sociaal beheerder is. Dit is ook terug te zien in de open antwoorden. Zo geeft een bezoeker bijvoorbeeld het volgende aan: *'Ik ken de beheerder niet, misschien een keer voorstellen?'*

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met de sociaal beheerder?



De locatie



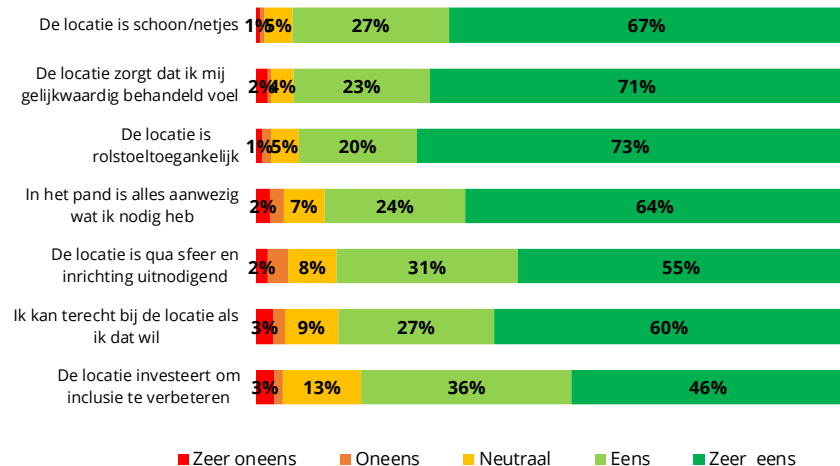
Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie die je het meest bezoekt? | Voorgelegd aan bezoekers

Bezoekers zijn (zeer) positief over de locatie

Bezoekers zijn zeer te spreken over de locatie. Ruim 9 op de 10 bezoekers vinden de locatie schoon (94%), voelen zich gelijkwaardig behandeld (94%) en vinden de locatie rolstoeltoegankelijk (93%).

Mocht Maatvast verbeteringen willen doorvoeren dan komt uit de open antwoorden naar voren dat Maatvast de locatie kan verbeteren door meer parkeergelegenheid aan te bieden en aanpassingen te maken aan het sanitair.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie die je het meest bezoekt?



De activiteiten



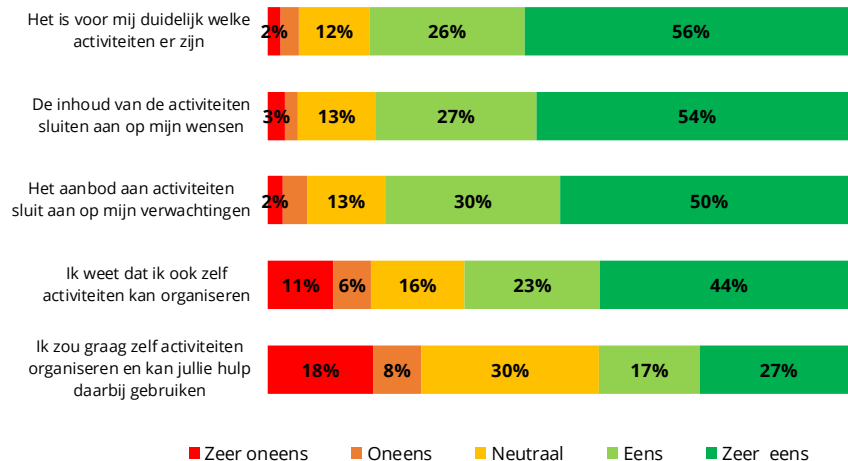
Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de activiteiten in onze locaties? | Voorgelegd aan bezoekers

Bezoekers zijn positief over de activiteiten

Voor 8 op de 10 bezoekers is het duidelijk welke activiteiten er worden georganiseerd (82%), sluit de inhoud van de activiteiten aan op de wensen (81%) en voldoen de activiteiten aan de verwachtingen (80%).

1 op de 3 bezoekers (33%) geeft aan niet op de hoogte te zijn van het feit dat ze zelf ook activiteiten kunnen organiseren. Daarnaast is het organiseren van een activiteit maar voor een kleine groep interessant; 56% van de bezoekers geeft aan hier geen behoefte aan te hebben.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de activiteiten in onze locaties?



Deelname activiteiten



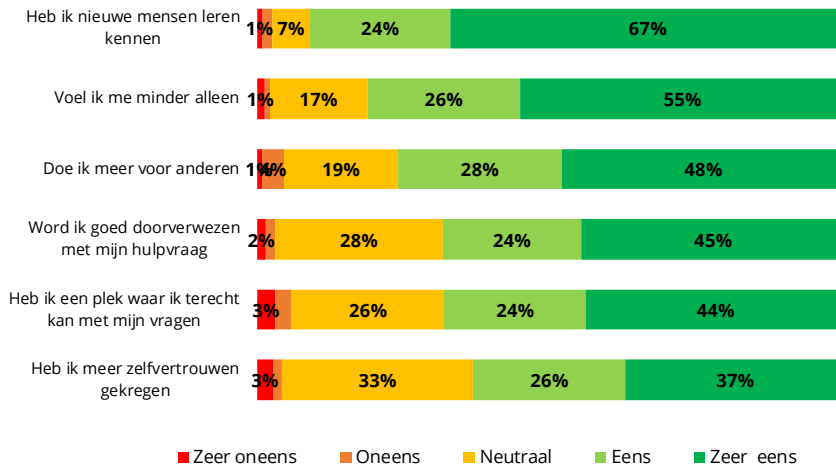
Q. Door deel te nemen aan de activiteiten in mijn wijkcentrum / dorpshuis... | Voorgelegd aan bezoekers

Veel bezoekers halen sociaal contact uit de activiteiten

9 op de 10 bezoekers (91%) geeft aan dat ze door het deelnemen aan de activiteiten nieuwe mensen leren kennen. Ook geeft een groot gedeelte van de bezoekers (81%) aan zich minder alleen te voelen door deel te nemen aan de activiteiten. In de open antwoorden komt ook naar voren dat bezoekers veel waarde hechten aan het gezellige contact met anderen.

Een relatief grote groep bezoekers reageert 'neutraal' op de onderste drie stellingen. De vraag of het voor bezoekers duidelijk is dat Maatvast onder andere deze drie doelen wenst te bereiken bij het organiseren van een activiteit kan een begin zijn voor verdere analyse.

Door deel te nemen aan de activiteiten in mijn wijkcentrum / dorpshuis....





Jongeren & Maatvast.

Conclusies & aanbevelingen



Wat gaat goed?

- ✓ Het jongerencentrum voelt als thuis voor veel jongeren
- ✓ De sociaal beheerder wordt gewaardeerd door de jongeren
- ✓ Jongeren hebben meer contact met leeftijdsgenoten
- ✓ Grote groep jongeren is ambassadeur van Maatvast



Wat kan beter?

- Jongeren hebben meer behoefte aan horecamogelijkheden op de locaties
- Veel jongeren benoemen het afdakje
- Voor een deel van de jongeren is het niet helemaal duidelijk wat Maatvast probeert te bereiken met deelname aan de activiteiten



Conclusie

Jongeren zijn zeer positief over Maatvast. De organisatie wordt beoordeeld met gemiddeld een 8,9 en een grote groep jongeren is een echte ambassadeur (65%).

De mensen achter Maatvast worden veelvuldig benoemd. Zo zijn jongeren heel positief over het contact met de sociaal beheerder maar worden ook veelvuldig de vrijwilligers van Maatvast benoemd.

De locaties vervullen een belangrijke functie voor de jongeren. De verschillende jongerencentra worden als een thuis gezien en een fijne plek waar jongeren elkaar kunnen ontmoeten. Een van de weinige punten ter verbetering ligt rondom de horecamogelijkheden. Dit is in de ogen van een deel van de jongeren nog niet optimaal.



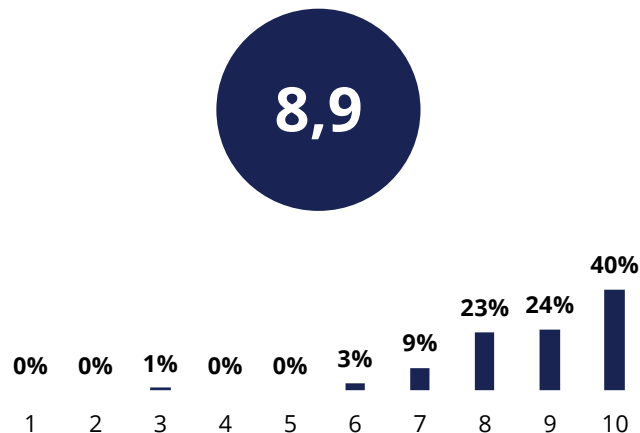
Q. Welke rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan jongeren

Jongeren zijn zeer tevreden met Maatvast

Ruim 60% van de jongeren is zeer positief over Maatvast en beoordeelt de organisatie met een **9** of een **10**.

Slechts 1% van de jongeren is kritischer en geeft een onvoldoende (het cijfer 5 of lager).

Welke rapportcijfer zou je ons geven?





Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je het jongerencentrum van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan jongeren

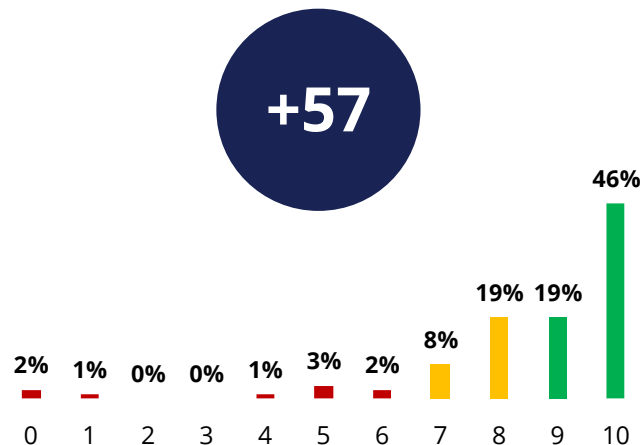
65% van de jongeren beveelt Maatvast aan

Een grote groep jongeren is positief in hun aanbeveling en zijn ambassadeurs van Maatvast (*promotors*).

Slechts **8%** is kritischer over de organisatie en zou Maatvast afraden (*detractors*).

Ruimte voor nog betere resultaten ligt in de groep *passives*. Deze groep (**27%**) is tevreden maar draagt dit niet uit. Wat is er nodig om van deze groep ook Maatvast ambassadeurs te maken?

Hoe waarschijnlijk is het dat je het jongerencentrum van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?



Ervaring met Maatvast



Q. Wat is je algemene ervaring met het jongeren centrum van Maatvast Haarlemmermeer? | Voorgelegd aan jongeren

Jongeren voelen zich thuis in het jongeren centrum

De medewerkers worden zeer gewaardeerd door de jongeren. Mederwerkers geven aandacht en tonen interesse en dat ervaren de jongeren als prettig.

Ook is er veel ruimte voor gezelligheid, activiteiten en het ontmoeten van leeftijdsgenoten. Dit zorgt voor een goede sfeer en maakt het jongeren centrum een plek waar de jongeren zich thuis voelen.



Thema scores

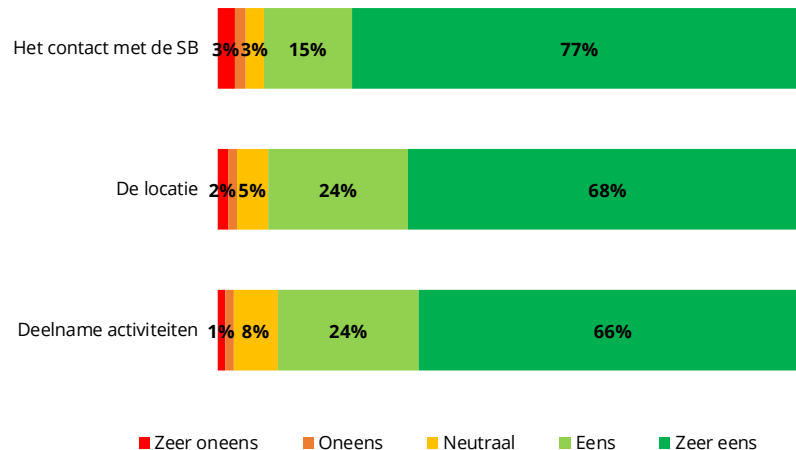


Q. Hoe tevreden bent u over de volgende thema's? | Voorgelegd aan iedereen

Jongeren zijn over alle elementen binnen Maatvast positief

Rond de **90%** is het (zeer) eens met de stellingen rondom het contact met de sociaal beheerder, de locatie en de deelname aan de activiteiten.

Het contact met de sociaal beheerder van Maatvast springt eruit, **92%** van de jongeren geeft aan het (zeer) eens te zijn met de stellingen rondom de sociaal beheerder.



Het contact



Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met de sociaal beheerder?
Voorgelegd aan jongeren

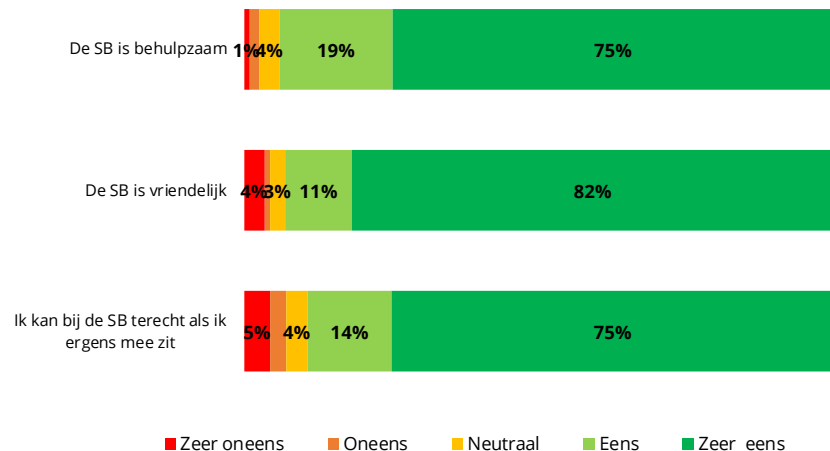
Het contact met sociaal beheerder wordt als zeer positief ervaren

Bijna alle jongeren geven aan dat de sociaal beheerder behulpzaam en vriendelijk is.

Ook heeft bijna 90% van de jongeren het gevoel terecht te kunnen bij de sociaal beheerder als hij/zij ergens mee zit.

In de open antwoorden geven jongeren aan dat er niks is wat ze anders zouden willen zien aan de sociaal beheerder.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met de sociaal beheerder?



De locatie



Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie? | Voorgelegd aan jongeren

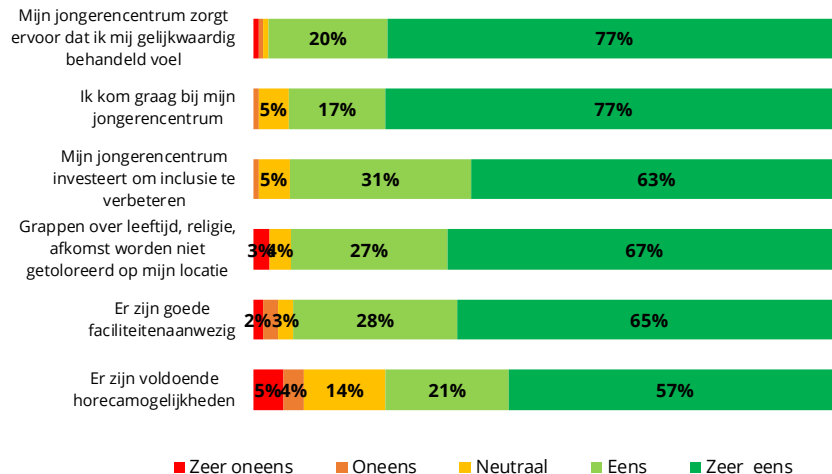
Veel positiviteit over de locaties van Maatvast

97% van de jongeren geeft aan zich gelijkwaardig behandeld te voelen binnen het jongeren centrum.

Ook zijn er bijna alleen maar positieve antwoorden rondom het graag komen naar het jongeren centrum, het verbeteren van inclusie en het niet maken van grappen over leeftijd, religie en afkomst.

Ruimte voor verbetering ligt binnen de horecamogelijkheden in het jongeren centrum. Bijna 25% geeft aan dat dit momenteel nog niet optimaal is binnen het jongeren centrum.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie?



Deelname activiteiten



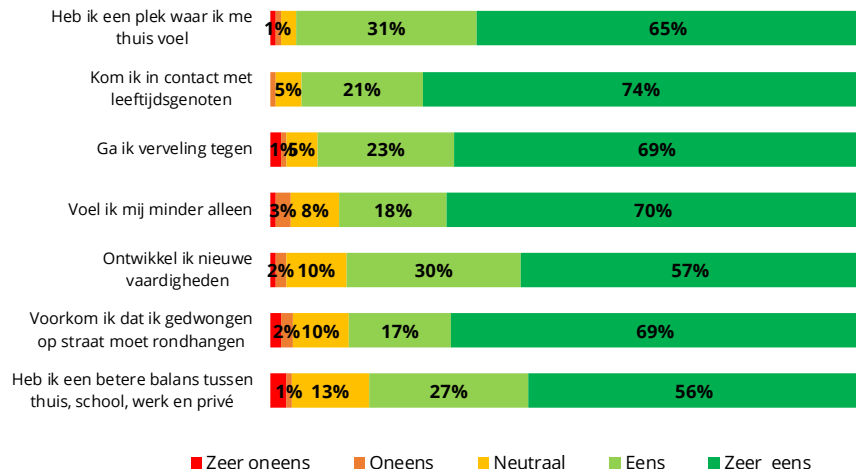
Q. Met mijn bezoek aan het jongeren centrum... | Voorgelegd aan jongeren

Het jongeren centrum is een plek waar jongeren zich thuis voelen

96% van de jongeren geeft aan zich thuis te voelen bij een jongeren centrum van Maatvast. Ook ziet een grote meerderheid het als een plek om leeftijdsgenoten te ontmoeten en om verveling en eenzaamheid tegen te gaan.

De effecten rondom het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden, niet op straat rondhangen en een betere balans tussen thuis, school, werk en privé wordt door een groep van +/- 15% minder erkend. Worden deze effecten inderdaad minder bereikt of is het voor de jongeren misschien niet helemaal duidelijk wat het jongeren centrum probeert te bereiken?

Met mijn bezoek aan het jongeren centrum...



A group of people are seated around a light-colored wooden table, engaged in a card game. Several hands are visible, each holding a fan of playing cards. On the table, there are several cards laid out, including a King of Hearts, a Queen of Spades, and a Jack of Clubs. A small wooden block with a heart symbol and the number '1' is also on the table. The background shows a simple indoor setting with wooden chairs and a light-colored wall.

Huurders & Maatvast.

Conclusies & aanbevelingen



Wat gaat goed?

- ✓ Huurders zijn zeer positief over de samenwerking met Maatvast
- ✓ Communicatie, meedenken, vriendelijkheid en behulpzaamheid vanuit Maatvast zorgen voor tevredenheid
- ✓ 41% van de huurders is ambassadeur
- ✓ Locatie heeft alles om een activiteit te kunnen organiseren



Wat kan beter?

- Sfeer en inrichting van de locaties
- Administratieve zaken na het huren
- Temperatuur op de locaties in zomer / wintermaanden
- Beoogde effecten van het organiseren van een activiteit worden niet door iedereen herkend



Conclusie

Huurders zijn erg tevreden met Maatvast en beoordelen de organisatie gemiddeld met een 8,3. 41% geeft aan Maatvast te zullen aanbevelen en is daarmee een echte ambassadeur.

Grote drijfveer van de tevredenheid vanuit de huurders zijn de mensen van Maatvast. De sociaal beheerder wordt op alle punten zeer positief beoordeeld en ook het verdere contact met Maatvast wordt zeer positief ervaren.

Over de locatie is een grote groep huurders heel tevreden. Verbeterpunten zijn van praktische aard en liggen met name rondom de sfeer en inrichting van de locaties en het kunnen reguleren van de temperatuur in de verschillende seizoenen.



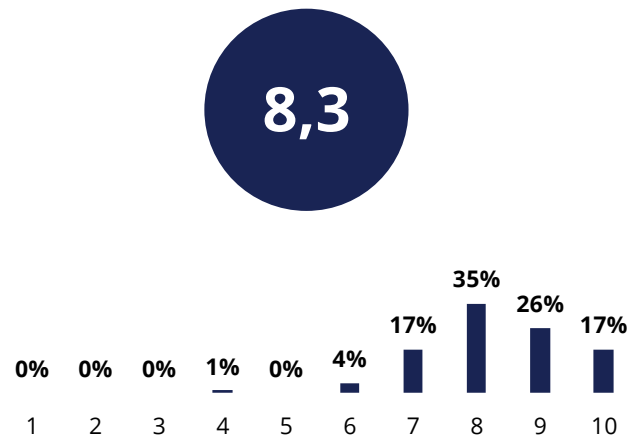
Q. Welke rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan huurders

Het merendeel van de huurders geeft een 8 of een 9

Een grote groep van de huurders (43%) is zeer tevreden en beoordeelt Maatvast met een **9** of een **10**.

Er zijn weinig huurders van Maatvast die ontevreden zijn. Slechts 1 op de 100 huurders (1%) beoordeelt Maatvast met een 5 of lager.

Welke rapportcijfer zou je ons geven?





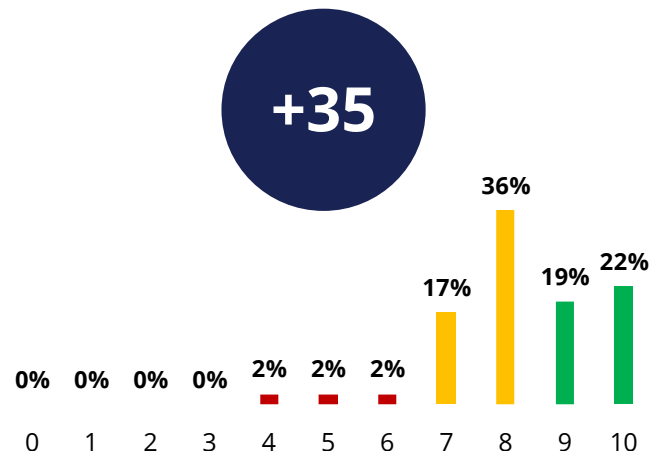
Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan bezoekers

Een groot aantal huurders zijn ambassadeur

4 op de 10 huurders (41%) raadt het huren bij Maatvast aan. Het grootste gedeelte van de huurders (53%) valt onder de groep 'passives'. Een relatief groot gedeelte (36%) is bijna tevreden. Welke kansen liggen er bij Maatvast op juist van deze groep *promoters* te maken?

Slechts een klein percentage van de huurders (6%) is ontevreden en raadt het niet aan om bij Maatvast te gaan huren.

Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?



Ervaring met Maatvast



Q. Wat is jouw algemene ervaring met Maatvast Haarlemmermeer? | Voorgelegd aan huurders

Huurders zijn zeer tevreden over de communicatie en de medewerkers van Maatvast

Huurders geven aan dat ze de communicatie met Maatvast als prettig ervaren. Dit komt mede door de medewerkers die als meedenkend, vriendelijk en behulpzaam worden omschreven. Ook zijn huurders zeer te spreken over de locatie.

Een kleine groep huurders geeft aan dat ze de prijs voor consumpties te hoog vindt. Ook geeft een klein deel aan dat er verbeterpunten zitten wat betreft de financiële administratie.



Thema scores

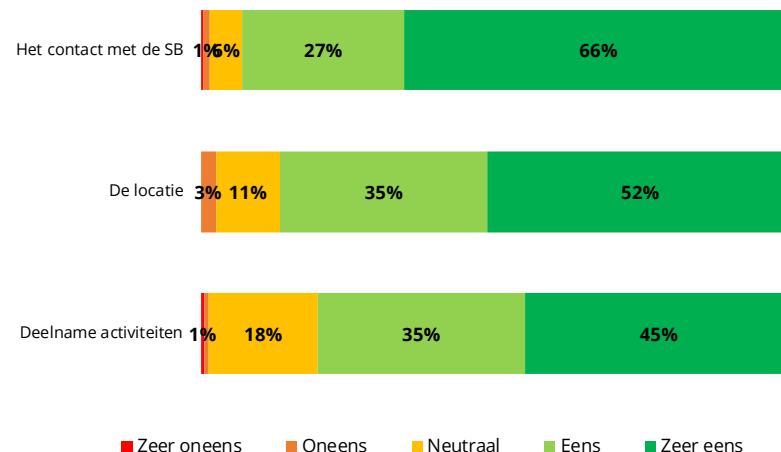


Q. Hoe tevreden bent u over de volgende thema's? | Voorgelegd aan huurders

Huurders zijn (zeer) positief over alle thema's

Huurders van Maatvast zijn het meest positief over over het contact met de sociaal beheerder (93%) en de locatie (87%).

Ook de deelname van de activiteiten wordt goed beoordeeld (80%) door huurders. Hier heerst echter wel meer verdeeldheid; 1 op de 5 huurders (20%) geeft namelijk aan het niet eens te zijn met de stelling rondom het organiseren van de activiteiten en de effecten daarvan.



Het contact met de sociaal beheerder



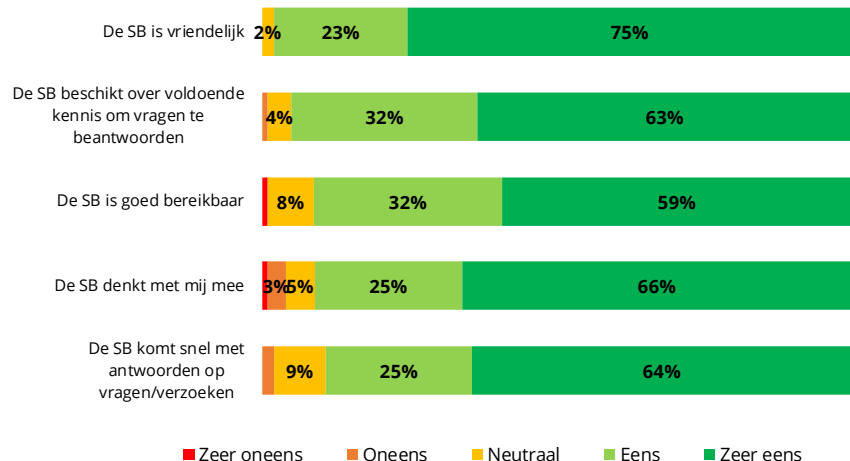
Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met de sociaal beheerder?
Voorgelegd aan huurders

Er heerst veel positiviteit over de sociaal beheerder

9 op de 10 huurders zijn op alle aspecten tevreden over de sociaal beheerder. Het meest tevreden zijn huurders over de vriendelijkheid van de sociaal beheerder (98%) en de mate waarin de sociaal beheerder de kennis heeft om vragen te beantwoorden (95%).

In de open antwoorden geven huurders aan dat ze niks zouden veranderen als ze zelf sociaal beheerder zouden zijn, omdat ze erg te spreken zijn over de sociaal beheerder.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met de sociaal beheerder?





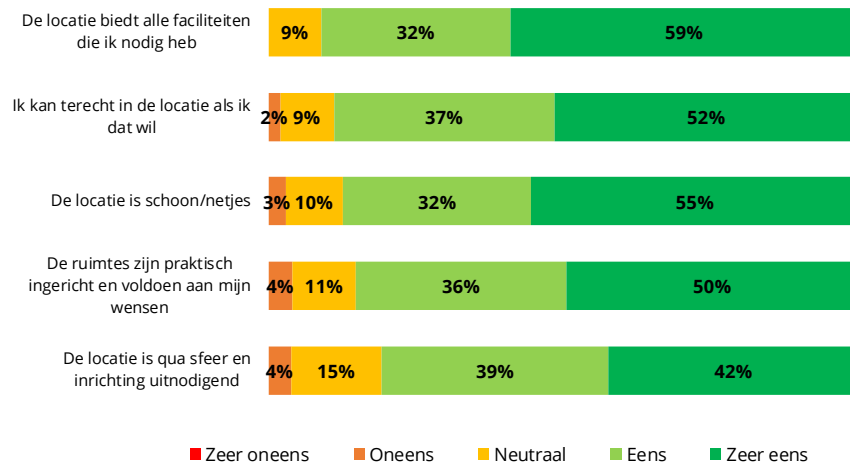
Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie? | Voorgelegd aan huurders

Huurders zijn (zeer) te spreken over de locaties

Van de 5 voorgelegde stellingen over de locatie zijn huurders het meest positief over de faciliteiten die de locatie biedt (91%). Ook zijn huurders zeer te spreken over wanneer ze terecht kunnen in de locatie (89%), de netheid van de locatie (87%) en de praktische inrichting van de locatie (86%).

Bij de sfeer en inrichting van de locatie is er ruimte voor verbetering. 1 op de 5 huurders (19%) is hier namelijk niet tevreden over. Uit de open antwoorden blijkt dat huurders de locatie wat gedateerd vinden en dat de temperatuur zowel in de zomer- als wintermaanden niet optimaal is.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie?



Deelname activiteiten



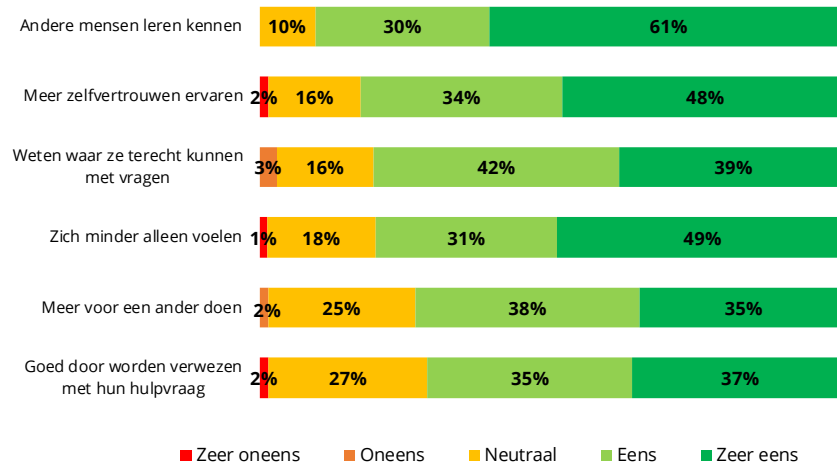
Q. Ik organiseer mijn activiteiten in de hoop dat mensen... | Voorgelegd aan huurders

Huurders organiseren activiteiten met verschillende doeleinden

Huurders organiseren voornamelijk activiteiten bij Maatvast in de hoop dat mensen andere mensen leren kennen (91%) en meer zelfvertrouwen zullen gaan ervaren (82%).

Er heerst meer verdeeldheid onder huurders wat betreft het organiseren van een activiteit in de hoop dat mensen meer voor een ander doen (73%) en bezoekers goed worden doorverwezen met een hulpvraag (72%).

Ik organiseer mijn activiteit in de hoop dat mensen:





Impact
Full

Bijlage & onderzoeksverantwoording.

Bijlage – onderzoek verantwoording



Evaluatie Maatvast



Methode: Online vragenlijst via e-mail en open link / QR-code



Doelgroep: bezoekers, jongeren en huurders



Periode:

- Huurders: 19/09/2022 – 17/10/2022
- Bezoekers: 19/09/2022 – 18/10/2022
- Jongeren: 19/09/2022 – 22/10/2022

Respons

- **Huurders:** 349 uitnodigingen - 105 reacties – 30% respons
- **Bezoekers:** 368 reacties
- **Jongeren:** 120 reacties

Bijlage – uitleg NPS



Wat is de NPS?

De NPS ofwel de Net Promotor Score meet in welke mate een bedrijf wordt aanbevolen door haar klanten. De score op de NPS wordt berekend door het percentage detractors af te trekken van het percentage promotors. De score kan lopen van -100 tot +100. Bij -100 beveelt niemand je bedrijf aan. Bij +100 hebben alle bevraagde mensen een 9 of een 10 gegeven.

De vraag luidt altijd hetzelfde, namelijk 'Hoe waarschijnlijk is het dat je Handjehelpen zou aanbevelen bij vrienden, familie of kennissen?' De respondenten geven als antwoord een cijfer tussen de 0 en de 10 (0 = zeer onwaarschijnlijk | 10 = zeer waarschijnlijk)



Promoters - geeft een 10 of 9

Promoters zijn tevreden en trouwe klanten. Het zijn ambassadeurs en bevelen jouw bedrijf aan.



Passives - geeft een 8 of 7

Passives zijn redelijk tevreden maar mocht een concurrent met een beter aanbod komen, kunnen ze weggaan.



Detractors - geeft een 6 of lager

Detractors zijn klanten die jouw bedrijf eerder zouden afraden dan aanraden

Bedankt.