



Datum: 2 oktober 2009

Kantoorgegevens		Kantoornummer: 1773	
Naam:	NBG Finance B.V.	Postcode:	5555 XM
Adres:	J.F. Kennedylaan 83	Telefoon:	040-2071834
Plaats:	VALKENSWAARD	Fax:	
E-mail:	info@nbgfinance.com		

Online onderzoek - Klanttevredenheid n.a.v. klantcontact

Vragenlijst van uw kantoor: <http://www.skfd-onderzoek.nl/Index/index/rc/1773/ac/1>

In de onderstaande tabellen staan de resultaten van uw onderzoek weergegeven.

**Gemiddeld rapportcijfer
alle keurmerkkantoren**

NBG Finance

Resultaten voor uw kantoor

Algemeen	Vergelijken met	ledereen 2009 - 1	Kantoor 2009 - 2	Ga
Aantal ingevulde vragenlijsten		288	72	

Vraag 1	Heeft u naar aanleiding van het contact dat u onlangs met ons hebt gehad, één of meerdere producten bij ons kantoor afgesloten? Zo ja welke? <i>[Meerdere keuzes mogelijk]</i>		
Hypotheek	35%		99%
Pensioen	2%		1%
Schadeverzekering(en)	11%		10%
Levensverzekering(en)	28%		21%
Spaarproduct	4%		3%
Consumptief krediet	2%		1%
Beleggingsproduct	2%		1%
Nee, geen product afgesloten	10%		0%

Vraag 2	Heeft u naast ons kantoor ook advies ingewonnen bij andere organisaties? Zo ja welke? [Meerdere keuzes mogelijk]
----------------	---

Nee, alleen contact gehad met ons kantoor	35%	43%
Ook contact gehad met een bank	29%	39%
Ook contact gehad met een verzekeraar	4%	7%
Ook contact gehad met een andere tussenpersoon	33%	40%

Vraag 3	Hoe bent u in contact gekomen met ons kantoor? [Meerdere keuzes mogelijk]
----------------	---

U was al klant bij ons kantoor	31%	22%
Op advies van familie en/of kennissen	32%	13%
U bent binnengelopen bij ons kantoor	6%	0%
Via een zoekmachine op Internet (Google, Ilse, etc.)	13%	53%
Via een bezoek onze website	4%	10%
Via de website van het Keurmerk Financiële Dienstverlening	1%	3%
Via een advertentie van ons kantoor	5%	3%
Via een advertentie van het Keurmerk Financiële Dienstverlening	1%	0%
Anders, namelijk.... Bekijk antwoorden	14%	6%

Vraag 4	Hoe beoordeelt u ons kantoor op de volgende punten?
----------------	---

Algemene bereikbaarheid (locatie, parkeren)	7,8	7,4
Telefonische bereikbaarheid	7,2	8,1
Uitstraling van ons kantoor	7,6	8,0
Kwaliteit van onze website	6,6	7,8

Vraag 5	Wat is uw oordeel over uw adviseur, zijn/haar werkwijze en het gegeven advies?
----------------	--

Deskundigheid van de adviseur	6,7	8,5
Aandacht voor uw persoonlijke situatie	6,5	8,6
Er werd voldoende de tijd genomen tijdens de gesprekken	6,4	9,0
Duidelijkheid over gehele adviestraject t/m afsluiten product	7,0	8,0
Uitleg over de producten en hun bijbehorende voorwaarden	7,2	8,1
Duidelijkheid van de verstrekte informatie	6,9	8,1
Duidelijkheid van gebruikte berekeningen	7,0	8,1
Voorlichting over risico's die verbonden zijn aan de product(en)	7,2	7,7
Adviseur heeft goed uitgelegd waarom het advies wordt gegeven	7,1	8,2
Nakomen van tijdens de adviesgesprekken gemaakte afspraken	7,0	8,5
Duidelijkheid over vervolgafspraken ná adviestraject	7,6	7,9

Vraag 6	Kunt u de totale dienstverlening en uitstraling van ons kantoor uitdrukken in één rapportcijfer?
----------------	--

Gemiddeld rapportcijfer (tussen 1 en 10)	7,1	7,6
--	-----	-----

Vraag 7	Zou u ons kantoor aanbevelen bij uw familieleden, vrienden en kennissen?
----------------	--

Ja	86%	86%
Nee	14%	14%

Vraag 8	Wat is uw geslacht?
----------------	---------------------

Man	50%	81%
Vrouw	50%	19%

Vraag 9

Wat is uw leeftijd?

Jonger dan 21 jaar	1%	0%
21 - 35 jaar	37%	22%
36 - 50 jaar	37%	33%
51 - 65 jaar	20%	40%
Ouder dan 65 jaar	4%	4%

Vraag 10

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

Basisonderwijs	2%	0%
VMBO	7%	6%
MAVO	7%	6%
MBO / HAVO / VWO	42%	39%
HBO / Universiteit	42%	50%