

# Onderzoek naar kwaliteit van de dienstverleners uit verschillende sectoren in België

In samenwerking met



[123-gids.be](http://123-gids.be)

# Inleiding

- In juli hebben we in samenwerking met Leuvenresearch.be een studie opgemaakt om data over de kwaliteit van geleverde service uit verschillende categorieën te verzamelen.
- De doelstelling van dit onderzoek is om de consumenten de juiste en objectieve informatie te verschaffen over een reeks categorieën. We hopen dat u met deze informatie beste leverancier naar uw wens kan kiezen.
- Vandaag hebben we informatie verzameld van 2012 Nederlandstalige deelnemers.

# • Methodologie (1)

We hebben data verzameld van de volgende categorieën van producten :

- 1.Gsm
- 2.Kredietkaart
- 3.Levensverzekering
- 4.Lening
- 5.Autoverzekering
- 6.Internet
- 7.Elektriciteit
- 8.Woonkrediet
- 9.Sparen
- 10.Woonverzekering
- 11.Televisie

en hebben de volgende vragen gesteld die rechts getoond worden.

1. Wie is jou XXX provider?

Geef hier slechts 1 naam, ook in het geval dat er meerdere namen van toepassing zijn.

2. Hoe waardeert u deze XXX provider op de volgende punten?

	Slecht	Matig	Neutraal	Goed	Uitstekend
Algemene kwaliteit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klantendiensten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beleefdheid/vriendelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prijs-kwaliteitsverhouding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Kan u één positief element van deze XXX provider geven?

4. Kan u één negatief element van deze XXX provider geven?

5. Zou u deze XXX provider aanraden aan vrienden/kennissen/familie?

Zeker niet  Misschien  Waarschijnlijk  Absoluut

6. Heeft u enige tips of opmerkingen die u andere consumenten zou willen meedelen betreffende deze XXX provider?

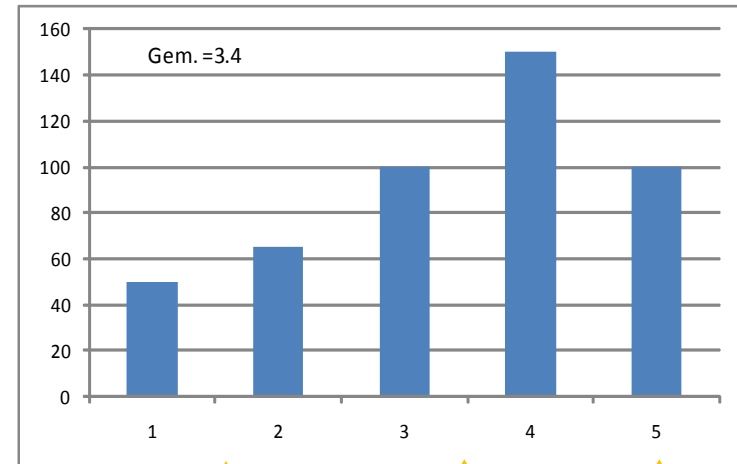
## Categorieën met hoge ratings

# • Methodologie (2)

Om de evaluatie zo nuttig mogelijk te maken, hebben we de ruwe scores in Sterbeoordeling geconverteerd.

1 ster	slecht
2 ster	onder gemiddelde
3 ster	gemiddelde
4 ster	boven gemiddelde
5 ster	uitstekend

**Een eenvoudig voorbeeld.**: Verondersteld dat u een luxe auto wenst te kopen en u heeft 5 merken die mooie luxe auto's kunnen bieden met weinig significant verschil in prijzen. Hoe kiest u de beste auto uit deze 5 voorgestelde auto's? Hier gaat het concept van Sterbeoordeling goed van pas komen. Het gaat de auto's standaardiseren op een gemeenschappelijke basis (in dit geval de prijs) en gaat de auto's evalueren op basis van hun prestatie (vb. Is de prestatie van bepaalde auto zoveel geld waard?) Dit betekent dat de Sterbeoordeling altijd de relatieve kwaliteit van verschillende leveranciers evalueren.

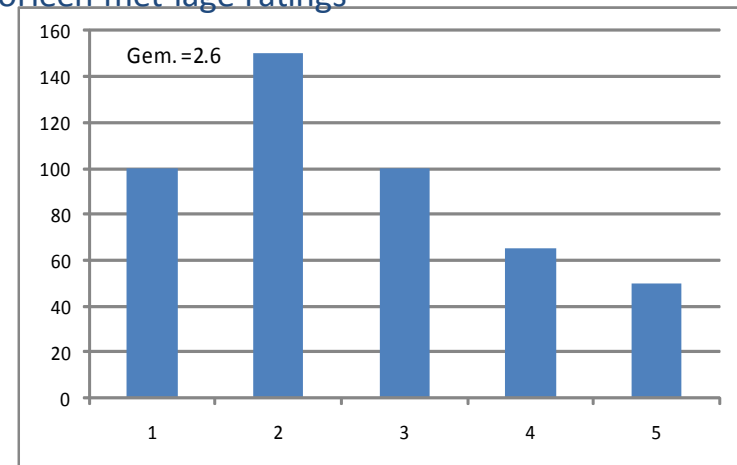


Ster 1

Ster 3

Ster 5

## Categorieën met lage ratings



Ster 1

Ster 3

Ster 5

# Bank, Spaarrekeningen

Aantal antwoorden : 921

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Argenta	100	4.4	4.0	4.0	4.1	3.9	4.0	4.4	4.4
AXA BANK	33	3.7	3.5	3.7	3.7	3.6	3.9	3.4	3.4
BANK VAN DE POST	13	4.0	3.8	3.8	3.7	3.7	3.1	3.6	4.1
PROFESSIONAL CREDIT - CREDIT PROF.	5	4.1	4.3	4.3	4.4	3.8	3.5	4.9	4.6
CENTEA	21	3.8	3.7	3.8	4.0	4.1	3.8	3.9	3.9
DEUTSCHE BANK	28	3.8	3.8	3.5	3.8	3.2	3.5	4.3	4.4
DEXIA BANK	129	3.1	3.3	3.3	3.5	3.4	3.6	3.2	3.2
Fintro	9	4.0	3.8	4.2	4.3	3.9	3.8	3.5	3.4
FORTIS	76	3.1	3.3	3.2	3.5	3.5	3.3	3.1	3.2
FORTIS BANK	135	3.1	3.2	3.3	3.3	3.5	3.3	3.2	3.1
ING BELGIUM	53	3.4	3.4	3.5	3.6	3.5	3.4	3.5	3.3
KBC BANK	221	3.4	3.5	3.7	3.9	3.7	3.7	3.3	3.4
RABOBANK.BE	26	3.9	3.7	3.0	2.5	3.2	2.7	4.3	4.2
RECORD	27	4.0	3.6	3.5	3.7	3.6	3.6	4.4	4.3
OBK	4	4.1	4.2	3.1	3.9	3.5	4.1	4.5	4.6
MERCATOR BANK	1	3.9	5.0	5.0	5.0	3.9	3.8	4.0	4.5
ABN AMRO BANK	3	3.5	3.4	3.4	3.0	2.6	3.4	3.9	3.0
CORTAL	1	5.0	5.0	3.8	5.0	3.9	5.0	5.0	5.0
GENERALI BELGIUM	1	3.9	3.9	3.8	3.5	1.4	3.8	4.9	4.5
VDK Spaarbank	11	4.0	4.2	4.3	4.7	4.5	4.3	3.4	4.1
Keytrade Bank	5	4.6	4.1	3.8	3.1	4.5	3.1	4.9	4.5
Triodos Bank	4	4.7	4.2	3.8	3.5	2.5	3.8	4.0	4.4
DELTA LLOYD BANK	2	3.9	3.2	3.8	4.3	3.3	3.8	4.0	4.0
CREDIT AGRICOLE	2	3.9	3.2	3.8	3.5	2.7	3.8	4.0	4.5
Andere	11	3.9	3.8	3.7	3.7	3.9	3.9	4.2	3.9
<b>Gemiddeld</b>	<b>921</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>3.7</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>

# Meer informatie

Voor meer informatie over deze studie

Gelieve contact op te nemen met:

Wendy Wong voor 123-gids.be:

[wendy@webjuicer.be](mailto:wendy@webjuicer.be)

Volledige resultaten met consumenten opmerkingen zullen binnenkort gepubliceerd worden op de site 18procent.be.