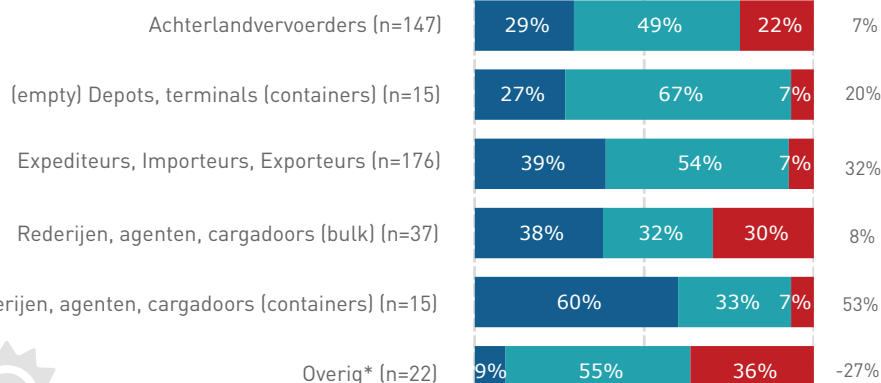
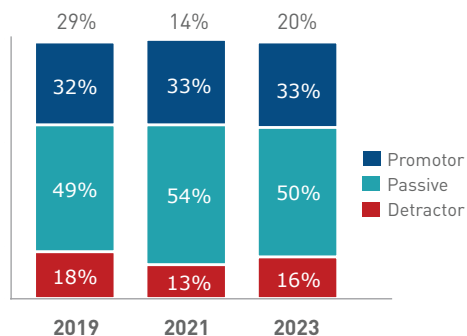


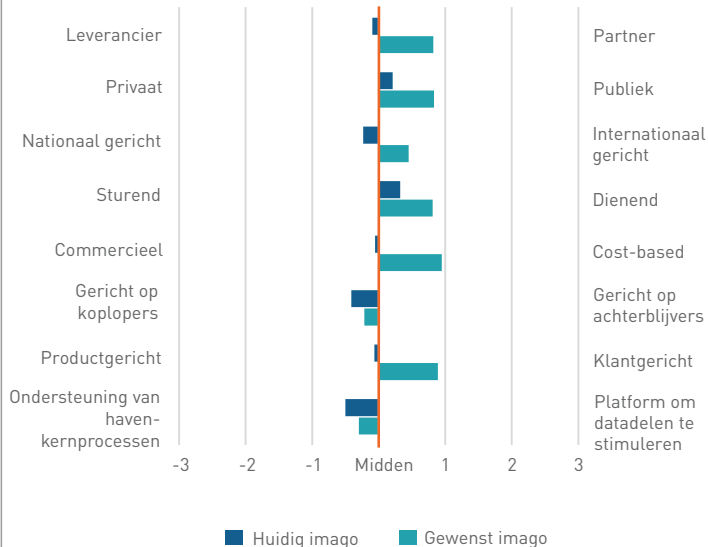
## Net Promotor Score

Het figuur hieronder toont het aandeel promotors, passives en detractors met de bijbehorende NPS. Dit is de standaard meetmethode voor loyaliteit. Het figuur rechts toont de verschillen per klantgroep voor 2023.

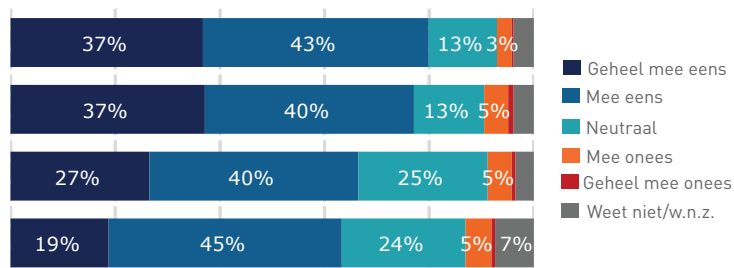


\* Overig bestaat o.a. uit: Douane, Ferry terminal, Havenbedrijf, Keurpunt, Maritieme dienstverlener, Overheid, Supplier, Rederij RORO, SAR-lid. De bulkterminals en -depots en brancheorganisaties zijn meegenomen in het onderzoek, maar vanwege een klein aantal respondenten niet weergegeven in de figuren.

## Huidig en gewenst imago



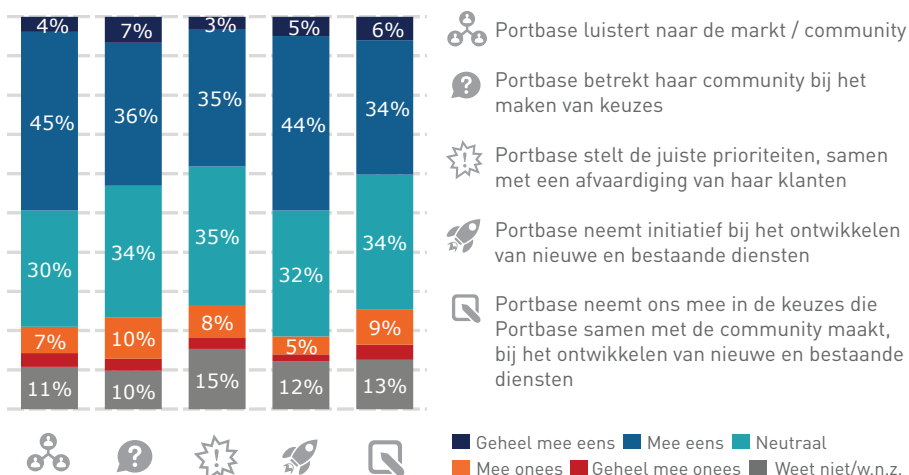
## Security



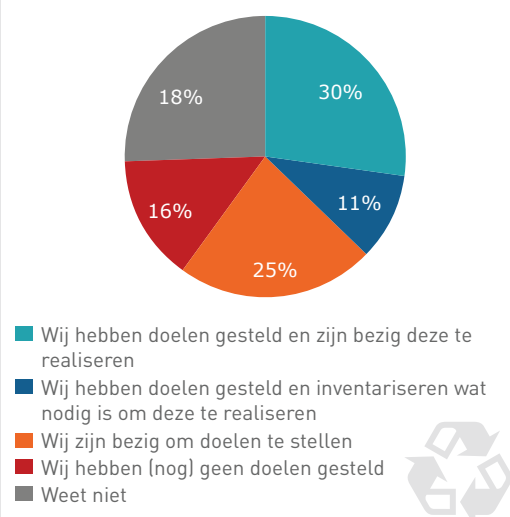
Van boven naar onder:

- Security heeft een hoge prioriteit binnen mijn organisatie.
- Ik verwacht dat Portbase een hoge prioriteit stelt aan de beveiliging van haar platform, ook als dat impact heeft op gebruiksgemak of technische aanpassingen op systemen en verbindingen vereist.
- Ik verwacht dat Portbase naast het beveiligen van haar eigen platform, een actieve rol pakt in het verder beveiligen van de gehele logistieke keten.
- Onze organisatie is voldoende in staat om zelfstandig de interne informatiebeveiliging te waarborgen.

## Verbinding met de community

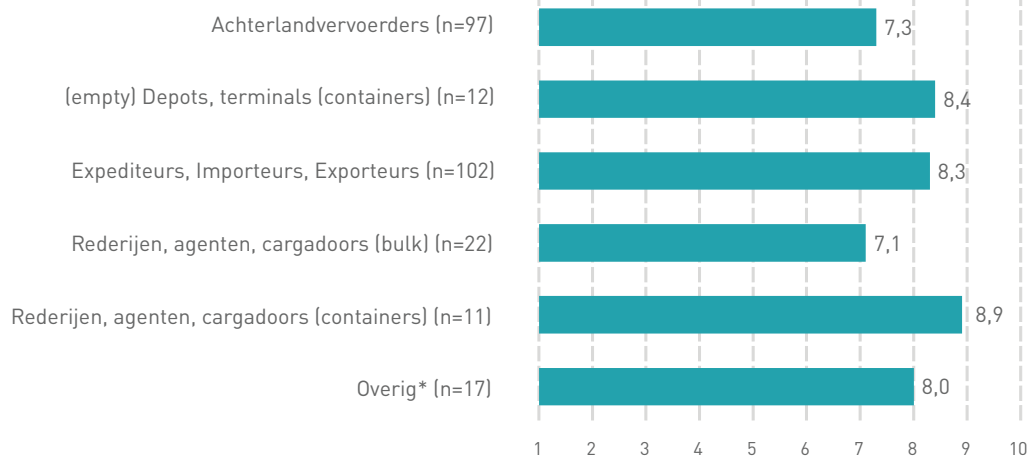
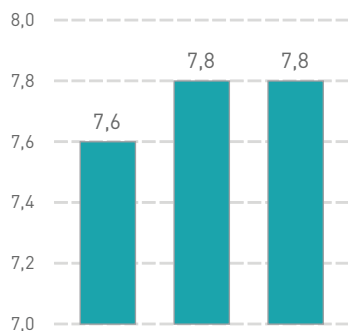


## Duurzaamheid



### Tevredenheid dienstverlening

Onderstaand figuur toont de gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van Portbase door de jaren heen (cijfer 1-10). Het figuur rechts toont de verschillen per klantgroep voor 2023.



**Het aanbod van services**

2023: 7,7  
2021: 7,4

**Het contact met medewerkers binnen Portbase**

2023: 7,6  
2021: 7,9

**Het onderhoud aan bestaande services**

2023: 7,5  
2021: 7,4

**De gebruiksvriendelijkheid van services**

2023: 7,5  
2021: 7,2

**Het doorontwikkelen van bestaande services**

2023: 7,4  
2021: 7,2

**De ontwikkeling van nieuwe services**

2023: 7,3  
2021: 7,2

**De afhandeling van vragen en klachten**

2023: 7,1  
2021: 7,3

**De informatie en hulp in het geval van storingen**

2023: 6,9  
2021: 7,2

### Prioriteiten

Naast de tevredenheid is ook het belang van de verschillende aspecten van de dienstverlening uitgevraagd. Gecombineerd leidt dat tot de volgende 2 prioriteiten rondom onze dienstverlening:



De informatie en hulp bij storingen



Afhandeling van vragen en klachten

### Diensten

Ik heb een goed beeld van de diensten die Portbase biedt



■ Geheel mee eens 
 ■ Mee eens 
 ■ Neutraal 
 ■ Mee onees 
 ■ Geheel mee onees 
 ■ Weet niet/w.n.z.

### Reactie Portbase

Portbase bedankt alle deelnemers aan het klantonderzoek voor de waardevolle feedback. Portbase is van, voor en door de community en ziet het daarom als onze opdracht om de input vanuit onze community goed te analyseren en op basis daarvan waar mogelijk verbeteringen door te voeren. Uiteraard zullen we de community informeren over wat we gaan doen en wat het resultaat is. We zien een aantal positieve ontwikkelingen t.o.v. het vorige klantonderzoek. Zo blijft de algemene klanttevredenheid goed en de NPS toegenomen ten opzichte van 2021. Onze dienstverlening wordt ook dit jaar weer goed beoordeeld. Security is een onderwerp dat volop leeft. De community verwacht op dit vlak ook een actieve rol van Portbase. Uiteraard zijn er aandachtspunten. Op het vlak van dienstverlening verdienen vooral de informatie & hulp bij storingen en het oplossen van vragen en klachten aandacht. De mate waarin dit speelt verschilt sterk per doelgroep. Portbase gaat deze aandacht ook nog meer geven in het komende jaar. De gebruiksvriendelijkheid van de services werd in het vorige KTO ook als aandachtspunt benoemd. Deze is na de nodige inspanning ook verbeterd. Gebruiksvriendelijkheid blijft uiteraard wel de nodige aandacht krijgen. Tot slot blijft een goede verbinding met onze community een belangrijk doel van Portbase. Aan Portbase de taak om aan de community duidelijker te laten zien op welke manier wij hier veel energie in steken.