

# KLANTERVARINGSONDERZOEK 2026

Uitgevoerd in samenwerking met Buro Improof

Periode: april-mei 2026

## Samen bepalen we de koers

We vragen klanten regelmatig naar hun ervaringen, jaarlijks breed én tussentijds bij de ontwikkeling van services. Zo sluiten we zo goed mogelijk aan op de behoeften van de community. Feedback is een belangrijke drijfveer voor verbetering.

# 343



klanten hebben deelgenomen aan dit onderzoek



## Tevredenheid

Gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van Portbase

# +35



## Net Promoter Score

Enthousiaste gebruikers (score 9-10): 48  
Neutrale gebruikers (score 7-8): 38  
Kritische gebruikers (score 0-6): 13  
NPS-score (48 minus 13): 35



## Customer Effort Score

Het cijfer voor het gemiddelde gebruiksgemak van een service

### Dit gaat goed

- Gebruiksvriendelijkheid van services
- Hulp bij het starten met nieuwe service
- Betrouwbaar, overzichtelijk platform

### Dit heeft aandacht nodig

- Duidelijkheid foutmeldingen
- Oplossingen vanuit support
- Informatie bij verstoringen

## Met de volgende zaken gaan we aan de slag:

### • Soepel servicegebruik

De duur van PCS-sessies wordt verruimd van 60 minuten naar 120 minuten. Ook gaat meer aandacht uit naar het verduidelijken van foutmeldingen.

### • Support met meer keuzes

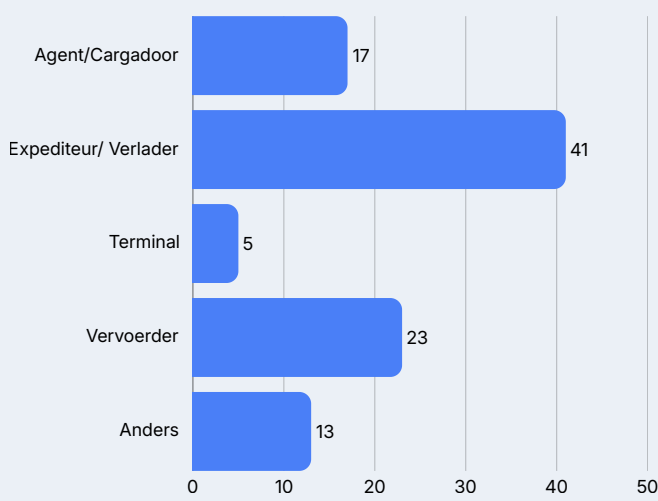
Dankzij nieuwe tooling bij Customer Service kan een gebruiker nu zelf aangeven of de vraag beantwoord is en het ticket dicht kan. Ook is het binnenkort mogelijk om via een formulier op de supportwebsite een vraag te stellen aan onze medewerkers.

### • Informatie bij verstoringen

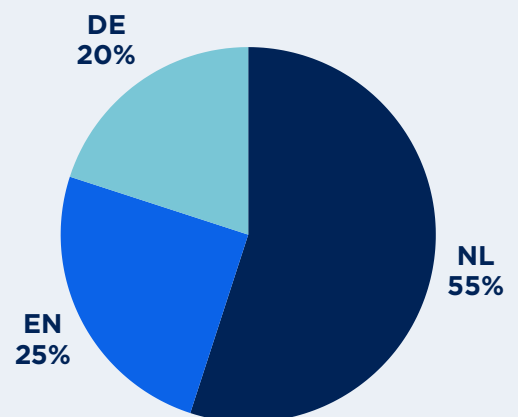
Portbase controleert hoe services en hun koppelingen presteren. Met automatische detectie worden verstoringen of vertragingen in de keten sneller ontdekt. De verschillende ontwikkelteams volgen hun eigen planning.

## Informatie over de profielen van de deelnemers

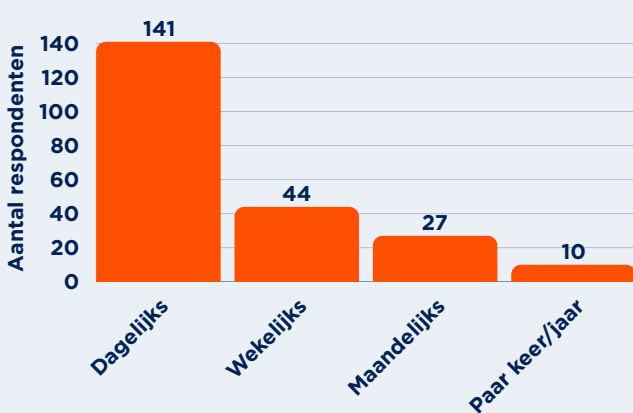
### KLANTROL



### TAAL



### GEBRUIKSFREQUENTIE



### GEBRUIKSDUUR

- <2 mnd
- 2 mnd - 1 jaar
- 1-3 jaar
- >3 jaar

Cijfers geven aantal deelnemers weer

