

# KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK AKB.NL

## mensen & contact

8,2  
8,2  
↓ 8,1  
medewerkers van AKB.nl zijn  
**vriendelijk** en **correct**

8,2  
↓ 8,0  
↔ 8,0  
medewerkers van AKB.nl hebben  
**verstand van zaken** en  
geven **klantgericht advies**

8,0  
↓ 7,9  
↔ 7,9  
medewerkers van AKB.nl hebben  
en **probleemoplossende instelling**

8,1  
8,1  
↓ 8,0  
medewerkers van AKB.nl komen  
hun **afspraken na**

8,2  
8,2  
↓ 8,0  
medewerkers van AKB.nl zijn  
meestal **goed bereikbaar**

## levering & bezorging

8,0  
↓ 7,9  
↑ 8,2  
geleverde producten **voldoen**  
aan mijn **verwachtingen**

7,3  
↓ 7,0  
↑ 7,4  
producten zijn **voorradig**

7,5  
↓ 7,2  
↑ 7,4  
er wordt voldaan aan  
de **belofde levertijd**

7,5  
↓ 7,0  
↑ 7,3  
als er **problemen** zijn met de levertijd  
wordt dat tijdig met mij **besproken**

8,1  
↓ 7,9  
↑ 8,2  
de bestelling wordt  
**verzorgd afgeleverd**

## webwinkel & aanbod

7,5  
↓ 7,4  
↑ 8,0  
de webwinkel van AKB  
is **overzichtelijk ingedeeld**

7,6  
↓ 7,5  
↑ 8,1  
ik vind de webwinkel  
van AKB **professioneel**

7,3  
7,3  
↑ 8,0  
het **productaanbod** in de  
webwinkel **voldoet**

7,4  
↓ 7,3  
↑ 7,5  
het **proces** van bestelling via de  
webwinkel verloopt **vlekkeloos**

## nazorg & advies

7,8  
↓ 7,7  
↑ 7,9  
als er problemen zijn met producten of  
bestellingen, word ik **adequaat geholpen**

8,0  
↓ 7,8  
↑ 8,1  
als ik na levering van producten vragen  
heb, word ik **goed geadviseerd**

## legenda

- 2015
- 2019
- 2022
- ↓ gedaald t.o.v. vorige onderzoek
- ↑ gestegen t.o.v. vorige onderzoek



hoe waarschijnlijk is het dat u  
AKB.nl zou aanbevelen aan  
een vriend of collega?



