

ALGEMEEN RAPPORT

Publieksprijs Beste Vastgoedfonds Aanbieder 2010



Beste vastgoedfonds aanbieder ■ publieksprijs

Baken Adviesgroep
maart 2011

Ir. Laurens van Graafeiland

Baken Adviesgroep
Postbus 95013
1090 HA AMSTERDAM
www.bakenadviesgroep.nl
info@bakenadviesgroep.nl
06 285 65 175
020 659 22 84

Inhoud

1	Inleiding	3
	1.1 Achtergrond	3
	1.2 Onderzoeksverantwoording	4
2	Net Promoter Score	5
	2.1 Theorie	5
	2.2 Onderzoek	5
3	Kenmerken vastgoedbeleggers	6
	3.1 Type beleggers	6
	3.2 Type beleggingen	7
4	Performance dienstverlening	9
	4.1 Communicatie	9
	4.2 Uitvoering	10
5	Belang performance variabelen	10
	5.1 Communicatie	10
	5.2 Uitvoering	11
6	Klantbelang	12
	6.1 Informatie vanuit aanbieder van vastgoedfondsen	12
	6.2 Informeren door financieel adviseur of vermogensbeheerder	12
	Bijlage – Vragenlijst	13

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In de periode oktober 2010 tot en met februari 2011 heeft een grootschalig landelijk onderzoek onder vastgoedbeleggers plaatsgevonden.

De doelstelling van het onderzoek was om meer inzicht te krijgen in de mening van klanten over de dienstverlening van vastgoedfondsaanbieders.

Op basis hiervan is een ranking gemaakt van de best scorende vastgoedfondsaanbieders en is op 10 maart de eerste publieksprijs voor 'Beste Vastgoedfondsaanbieder 2010' uitgereikt.

De kern van het onderzoek betreft de Net Promoter Score ('Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt aan bekenden?' (0-100%)) en een 10-tal vragen over het oordeel over de tevredenheid over de performance van de verschillende vastgoedfonds aanbieders (o.a. informatie toezenden, duidelijkheid prospectus, duidelijkheid jaaroverzichten, behaalde rendement, rendement/risico verhouding).

Daarnaast zijn meerdere karakteristieken onderzocht van de beleggers, zoals direct of indirect beleggen, wat ze belangrijk vinden (rendement of risico), hoogte van participatie, voorkeur type vastgoed en een aantal klantbelang vragen.

Over Baken Adviesgroep

Baken is een marketing intelligence adviesbureau met een ruime ervaring in marktonderzoeken en tevredenheidsonderzoeken, zowel onder medewerkers als onder grote groepen klanten, statistische analyses, marktanalyses en rapportages. Deze ervaring is opgedaan in een zeer grote variëteit van commerciële en non profit sectoren.

Over Vastgoedvergelijker

Vastgoedvergelijker.nl is het grootste online platform voor de Nederlandse particuliere vastgoedbelegger. De site brengt vastgoedbeleggers, aanbieders van vastgoedfondsen, makelaars en vele andere in vastgoedbeleggingen geïnteresseerde personen met elkaar in contact en voorziet hen van relevante en up-to-date informatie.

Benchmarkrapport

Vastgoedfonds aanbieders bieden wij aanvullend de mogelijkheid om de eigen scores te benchmarken met het gemiddelde en de best-in-class (anoniem) op dat onderdeel. Daarbij dient de online vragenlijst onder de eigen klanten te worden uitgezet.