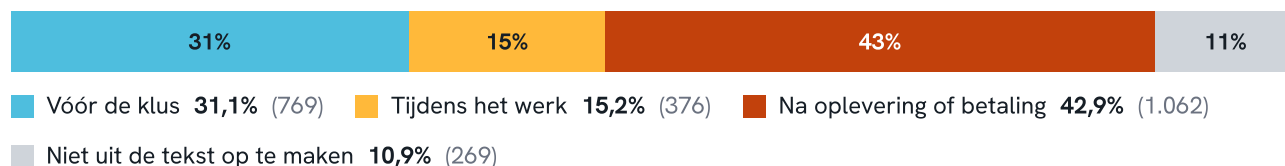




Waarover klanten van badkamerbedrijven klagen en wat ze waarderen

Onderzoek naar 110.639 Google-reviews van 4.381 badkamer- en installatiebedrijven in Nederland. Van 2.476 klachten en 1.460 tevreden reviews is de tekst gelezen en ingedeeld naar onderwerp.

Wanneer het misgaat: 2.476 klachten naar het moment in de klus



31%

van de klachten gaat over de fase vóór de klus, toen er nog niets gedaan was.

54%

van de klachten na de oplevering gaat over herstel dat uitblijft of een bedrijf dat niet meer reageert.

36%

van de tevreden klanten noemt het meedenken van het bedrijf. Alleen vakwerk wordt vaker genoemd.

1 Belangrijkste uitkomsten

Badkamereend analyseerde 110.639 Google-reviews van 4.381 badkamer- en installatiebedrijven in Nederland, met peildatum juni 2026. Van 2.476 negatieve en 1.460 positieve reviews is de tekst gelezen en ingedeeld naar onderwerp, net als 695 reacties van bedrijven op kritiek.

1 Een op de drie klachten gaat over de fase vóór de klus.

31% van de 2.476 klachten speelt voordat er iets gedaan is. Bijna de helft daarvan (48%) gaat over een aanvraag of offerte waarop geen reactie kwam. Verder gaat het om onbeschoft gedrag (23%) en afspraken die niet worden nagekomen (21%). [Pagina 4](#)

2 Na de oplevering draait het vooral om herstel dat uitblijft.

43% van de klachten speelt na de oplevering of betaling. In 54% daarvan weigert het bedrijf herstel of is het niet meer bereikbaar. Slordig werk speelt in 51% van die klachten, geld in 42%. [Pagina 5](#)

3 Slordig werk wordt het vaakst genoemd, en komt zelden alleen.

Slordig werk, fouten of schade aan de woning komt voor in 32% van de klachten. In 62% van die klachten gaat het ook over geld, over herstel dat geweigerd wordt of over een bedrijf dat niet meer reageert. [Pagina 5](#)

4 Bij lekkage blijft herstel in ruim de helft van de gevallen uit.

Van de 204 klachten over lekkage of waterschade gaat 54% ook over geweigerd herstel of een bedrijf dat onbereikbaar is. Over alle klachten samen is dat 31%. [Pagina 5](#)

5 Tevreden klanten noemen vakwerk het vaakst, en daarna meedenken.

Van de 1.460 tevreden klanten die een reden noemen, prijst 64% het vakwerk en 36% het meedenken en eerlijke advies. Daarna volgen goede communicatie (28%), netjes werken (24%) en afspraken nakomen (24%). Een eerlijke prijs noemt 11%. [Pagina 6](#)

6 Grote en kleine bedrijven krijgen andere klachten.

Bij bedrijven met honderd of meer reviews gaat 28% van de klachten over garantie of geweigerd herstel, bij bedrijven met minder dan 25 reviews 12%. Kleine bedrijven krijgen vaker klachten over een aanvraag zonder antwoord: 18% tegen 9%. [Pagina 7](#)

7 Bij een klacht over geld verdedigt het bedrijf zich meestal.

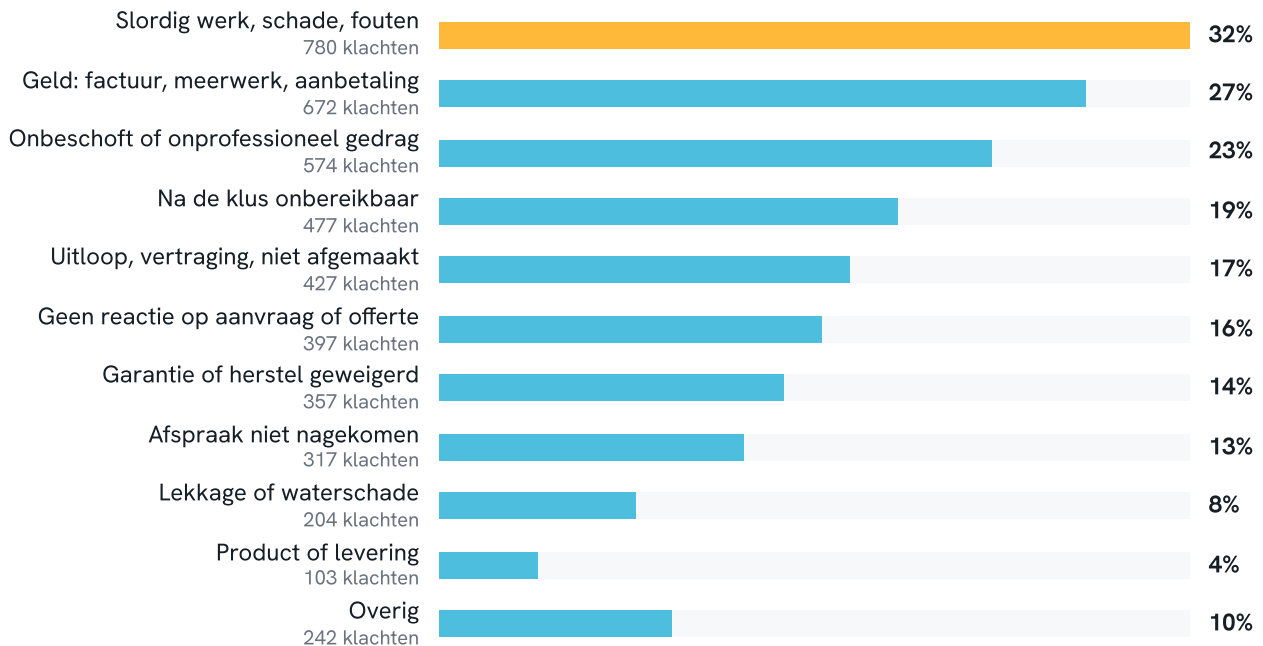
Van de 207 reacties op een klacht over geld verdedigt het bedrijf zich in 43%. In 19% erkent het de klacht of biedt het herstel of excuses aan. Bij een aanvraag zonder antwoord is dat 46%. [Pagina 8](#)

De sterrenverdeling en de scores per bedrijf staan op pagina 10, de cijfers per provincie en per soort bedrijf in de bijlage op pagina 13.

2 Waarover klanten klagen

Van alle 2.541 negatieve reviews (één of twee sterren) met een tekst is gelezen waar de klacht over gaat. Elke review kreeg maximaal drie onderwerpen uit een vaste lijst. 2.476 reviews noemen een concrete reden; die vormen de basis voor alle klachtcijfers in dit rapport. Omdat een klacht meer dan één onderwerp kan raken, tellen de percentages op tot meer dan honderd.

Onderwerpen in 2.476 klachten



Aandeel van de klachten waarin het onderwerp voorkomt (meerdere onderwerpen per klacht mogelijk). Bron: Badkamereend, juni 2026

Slordig werk staat bovenaan: 32% van de klachten gaat over slordig werk, fouten of schade aan de woning. Daarna volgen geld (27%), met klachten over de factuur, meerwerk of een aanbeting, en onbeschoft of onprofessioneel gedrag (23%). Een klacht over geld gaat vaak samen met iets anders. Bij 16% van de klachten is geld het eerst genoemde onderwerp.

Klanten die één ster geven, klagen vaker over gedrag dan klanten die twee sterren geven: 24,5% tegen 13,5%. Over slordig werk (31% tegen 33%) en geld (27% tegen 26%) klagen beide groepen ongeveer even vaak.

Meerwerk werd vooraf niet besproken. Dat zagen we pas op de factuur.

Klant, één ster, over geld

Ik had er een vrije dag voor genomen, en ze kwamen niet opdagen.

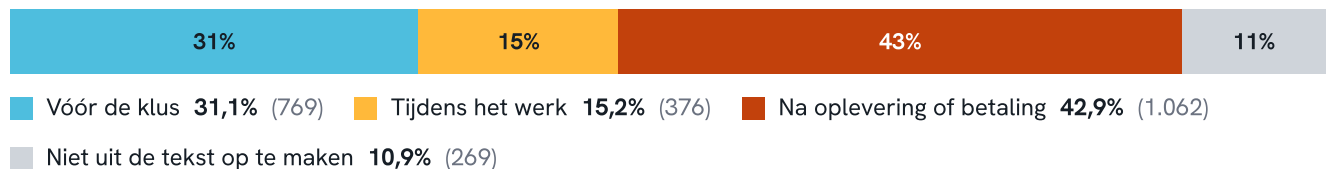
Klant, één ster, over een afspraak

Ingekort en in eigen woorden weergegeven.

3 Wanneer het misgaat

Elke klacht is ook ingedeeld naar het moment in de klus waarop het misging. 43% speelt na de oplevering of betaling, 31% al vóór de klus en 15% tijdens het werk. Bij 11% is uit de tekst niet op te maken wanneer het misging. De vier groepen tellen samen op tot honderd procent.

Wanneer het misgaat: 2.476 klachten naar het moment in de klus



Aandeel van alle klachten per moment. Eén moment per klacht. Bron: Badkamereend, juni 2026

Moment	Klachten	Meest genoemde onderwerpen op dat moment
Vóór de klus	769	geen reactie op aanvraag (48%), gedrag (23%), afspraak niet nagekomen (21%)
Tijdens het werk	376	slordig werk (54%), uitloop (46%), geld (35%)
Na oplevering of betaling	1.062	slordig werk (51%), geld (42%), garantie of herstel geweigerd (32%)

Vóór de klus

Van de 769 klachten uit de fase vóór de klus gaat 48% over een aanvraag of offerte waarop geen reactie kwam. Op dat moment is er nog niets betaald en nog niets gedaan. Verder gaat het om onbeschoft gedrag (23%) en om afspraken die niet worden nagekomen (21%), zoals een monteur die niet komt opdagen voor een opname.

Tijdens het werk

Tijdens de klus gaan de klachten vooral over het werk zelf en over uitloop: een klus die langer duurt dan afgesproken of niet wordt afgemaakt. Met 15% is dit de kleinste groep.

Drie keer is beloofd dat ik teruggebeld zou worden.

Klant, één ster, vóór de klus

Ingekort en in eigen woorden weergegeven.

4 Als het werk misgaat en herstel uitblijft

Slordig werk is het vaakst genoemde onderwerp: 780 klachten, 32% van het totaal. Die klachten gaan zelden alleen over het werk. In 36% weigert het bedrijf daarna herstel of is het niet meer bereikbaar, in 36% gaat het ook over geld. In 62% speelt minstens een van die twee.

Wat er nog meer speelt bij 780 klachten over slordig werk

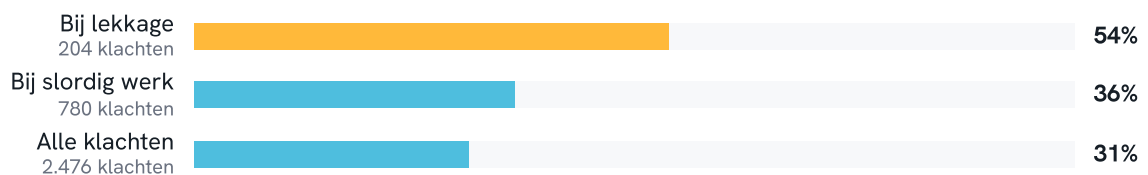


Aandeel van de klachten over slordig werk waarin ook dit onderwerp voorkomt. De as loopt tot 100%. Bron: Badkamereend, juni 2026

Lekkage

Bij lekkage of waterschade is het verschil het grootst. Van de 204 klachten daarover gaat 54% ook over herstel dat geweigerd wordt of een bedrijf dat niet meer reageert. Over alle klachten samen is dat 31%.

Herstel geweigerd of bedrijf onbereikbaar



Aandeel klachten waarin ook herstel geweigerd wordt of het bedrijf onbereikbaar is. De as loopt tot 100%. Bron: Badkamereend, juni 2026

Na de oplevering

Van de 1.062 klachten na de oplevering of betaling gaat 54% over herstel dat uitblijft of een bedrijf dat niet meer bereikbaar is. In 51% gaat het over slordig werk dat pas later aan het licht kwam, in 42% over geld.

Drie keer zijn ze teruggekomen, en nog steeds is het niet goed.

Klant, één ster, over de uitvoering

Zodra de aanbeting binnen was, was hij ineens veel slechter bereikbaar.

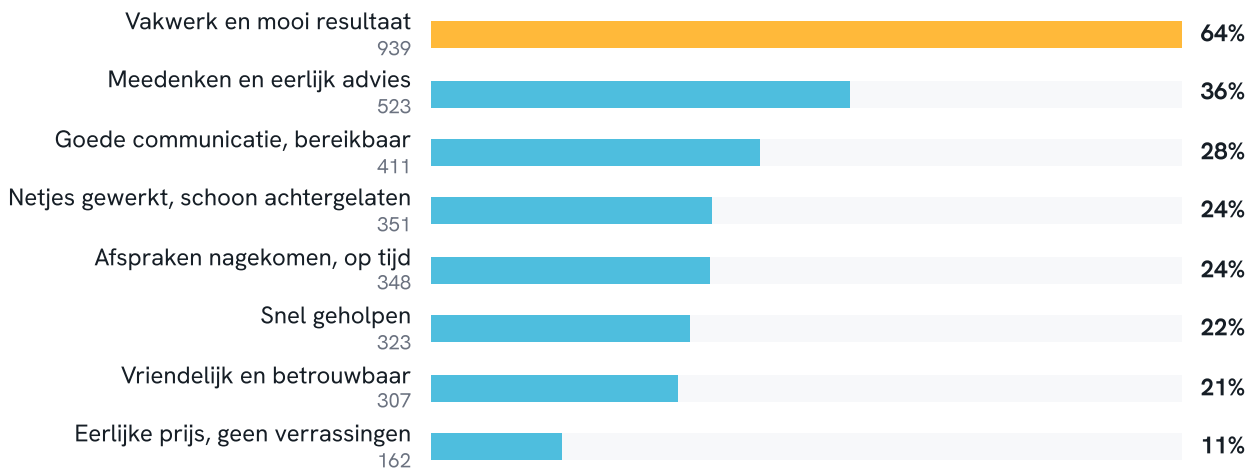
Klant, één ster, na de oplevering

Ingekort en in eigen woorden weergegeven.

5 Wat klanten waarderen

Naast de klachten is een willekeurige steekproef van 1.500 positieve reviews (vier of vijf sterren) op dezelfde manier ingedeeld. 1.460 daarvan noemen een concrete reden; de rest zegt alleen "top" of "aanrader".

Waarom klanten tevreden zijn: onderwerpen in 1.460 positieve reviews



Aandeel van de positieve reviews waarin het onderwerp voorkomt (meerdere onderwerpen per review mogelijk). Bron: Badkamereend, juni 2026

Het werk zelf staat bovenaan: 64% van de tevreden klanten noemt de kwaliteit van het werk of het resultaat. Daarna gaat het vooral over hoe het bedrijf met de klant omging. 36% prijst het meedenken en het eerlijke advies, 28% de communicatie. Netjes werken en afspraken nakomen worden allebei door ongeveer een kwart genoemd. Een eerlijke prijs noemt 11% van de tevreden klanten, terwijl geld in 27% van de klachten speelt.

De woorden die klanten gebruiken

In alle 25.978 positieve reviews met een tekst is ook op losse woorden gezocht. 28% heeft het over de vakman of over vakmanschap, 27% gebruikt het woord netjes. Dat het bedrijf meedacht, staat in 21% van de reviews. Koffie komt in 0,5% voor en sloffen of schoenen vrijwel nooit.

Snelle communicatie, geen vraag was te gek en ze dachten mee in oplossingen.

Klant, vijf sterren

Werkt netjes en heeft na afloop alles opgeruimd en meegenomen.

Klant, vijf sterren

Ingekort en in eigen woorden weergegeven.

6 Grote en kleine bedrijven

Als maat voor de grootte van een bedrijf gebruikt dit onderzoek het aantal Google-reviews: minder dan 25, 25 tot 99, of 100 of meer. In de groep met 100 of meer reviews zitten ook enkele winkelketens en een fabrikant, naast grote installatiebedrijven.

Klachten over	Minder dan 25	25 tot 99	100 of meer
Garantie of herstel geweigerd	12%	16%	28%
Geen reactie op aanvraag of offerte	18%	15%	9%
Geld	23%	32%	37%
Slordig werk	31%	32%	37%
Product of levering	2%	5%	12%
Moment: vóór de klus	34%	30%	17%
Moment: na de oplevering	40%	46%	57%
Aantal klachten	1.450	840	186

Klachten over grote bedrijven gaan vaker over garantie (28% tegen 12%) en over wat er na de oplevering gebeurt. Bij kleine bedrijven gaat het vaker mis vóór de klus: 18% van de klachten gaat over een aanvraag zonder antwoord, tegen 9% bij grote bedrijven. De groep grote bedrijven is klein (186 klachten bij 85 bedrijven), dus de percentages zijn een indicatie.

Tevreden klanten noemen	Minder dan 25	25 tot 99	100 of meer
Vakwerk	66%	65%	50%
Meedenken en eerlijk advies	35%	38%	37%
Goede communicatie	23%	33%	44%
Snel geholpen	20%	23%	39%
Aantal positieve reviews	859	500	101

In de lof staat vakwerk bij alle groepen bovenaan. Klanten van grote bedrijven noemen vaker dat ze snel geholpen werden (39% tegen 20%) en dat het contact goed was (44% tegen 23%).

Loodgieters en aannemers

Ook per soort bedrijf verschillen de klachten. Bij loodgieters gaat 18% van de klachten over een afspraak die niet werd nagekomen, tegen 13% over alle bedrijven. Hun tevreden klanten noemen vaak snelheid: 40%, tegen 11% bij aannemers. Aannemers krijgen vaker klachten over uitloop (25% tegen 17%) en minder vaak over geld (15% tegen 27%).

7 Hoe bedrijven op een klacht reageren

Google laat elk bedrijf openbaar reageren onder een review. Van de negatieve reviews in dit onderzoek kreeg een kwart (25%) een reactie. Bij positieve reviews is dat even vaak, dus een klacht krijgt niet vaker een antwoord dan een compliment. Grote bedrijven reageren vaker: bij bedrijven met honderd of meer reviews krijgt 58% van de negatieve reviews een antwoord, bij bedrijven met minder dan vijf reviews 13%.

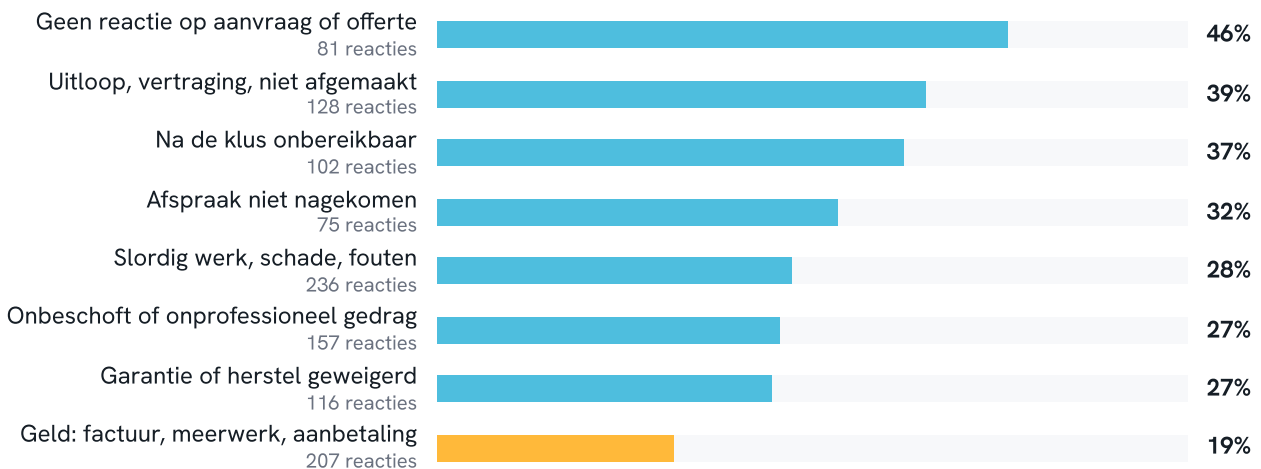
De toon van 695 reacties van bedrijven op een klacht



Aandeel per toon. Eén toon per reactie. Bron: Badkamereend, juni 2026

Ruim een derde van de reacties (36%) komt de klant tegemoet: het bedrijf erkent het probleem, biedt excuses of herstel aan of vraagt om contact. In 33% verdedigt het bedrijf zich. In 18% stelt het dat de schrijver nooit klant was, in 11% valt het de klant aan.

Hoe vaak het bedrijf de klacht erkent, per soort klacht



Aandeel reacties waarin het bedrijf het probleem erkent of herstel of excuses aanbiedt. De as loopt tot 60%. Een klacht kan bij meer dan één soort horen. Bron: Badkamereend, juni 2026

Bij een aanvraag zonder antwoord erkent het bedrijf de klacht het vaakst. Bij geld het minst: daar verdedigt het bedrijf zich in 43% van de reacties.

Onze excuses voor de frustratie over de gemiste afspraken en de slechte communicatie.

Bedrijf, komt tegemoet

Wat hierboven staat, is volgens ons niet hoe het is gegaan.

Bedrijf, verdedigt zich

Ingekort en in eigen woorden weergegeven.

8 Als je een badkamer laat doen

Uit de klachten en de lof volgen vijf punten voor wie een badkamerbedrijf kiest.

- 1. Let op hoe snel een bedrijf reageert op je aanvraag.**
Een op de drie klachten gaat over de fase vóór de klus, en bijna de helft daarvan over een aanvraag zonder antwoord. Een bedrijf dat in de offertefase moeilijk bereikbaar is, kun je nog zonder kosten laten gaan.
- 2. Vraag vooraf hoe herstel en garantie geregeld zijn.**
Na de oplevering gaat ruim de helft van de klachten over herstel dat uitblijft. Vraag wie je belt als er na de oplevering iets lekt, en hoe snel het bedrijf dan komt.
- 3. Leg meerwerk en betalingen vast.**
Geld speelt in 27% van de klachten. Spreek af dat meerwerk alleen na schriftelijk akkoord wordt uitgevoerd, en betaal niet alles vooruit.
- 4. Lees de slechte reviews en de reactie eronder.**
Een reactie laat zien hoe het bedrijf met een klacht omgaat. Bij klachten over geld verdedigen bedrijven zich vaker dan dat ze iets toegeven.
- 5. Kijk wat tevreden klanten concreet noemen.**
Vakwerk en meedenken worden het vaakst geprezen. Een review die beschrijft wat het bedrijf deed, zegt meer dan een losse vijf sterren.

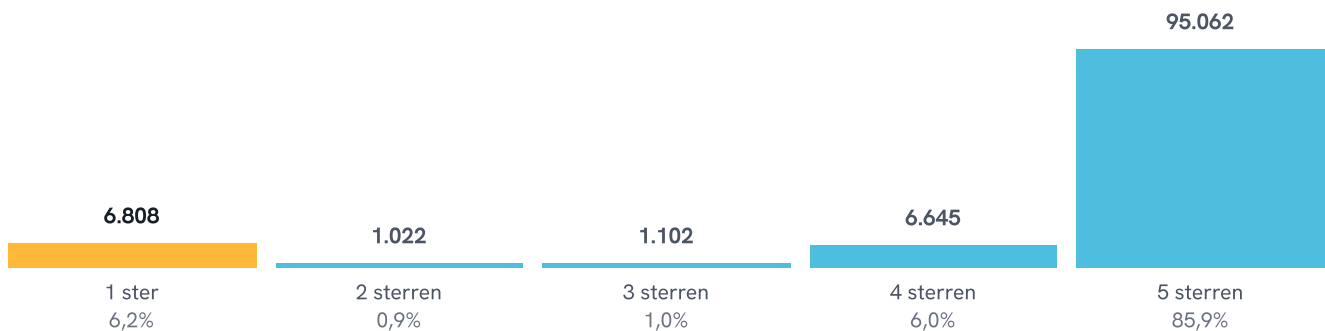
Voor badkamerbedrijven

- Beantwoord elke aanvraag, ook als het een nee is. Van de klachten vóór de klus gaat 48% over een aanvraag zonder antwoord.
- Blijf na de oplevering bereikbaar. In 54% van de klachten na de oplevering weigert het bedrijf herstel of reageert het niet meer.
- Spreek meerwerk vooraf schriftelijk af. Geld speelt in 27% van de klachten.
- Na vakwerk is meedenken wat tevreden klanten het vaakst noemen (36%).
- Toekomstige klanten lezen ook de reactie onder een slechte review. Nu komt ruim een derde van de reacties de klant tegemoet.

9 Achtergrond: de sterren en de scores

Van de 110.639 reviews in dit onderzoek geeft 85,9% vijf sterren en 6,2% één ster. Het gemiddelde over alle reviews is 4,65. Dat patroon is gebruikelijk bij online reviews: wie de moeite neemt om iets te schrijven, is meestal heel tevreden of heel ontevreden.

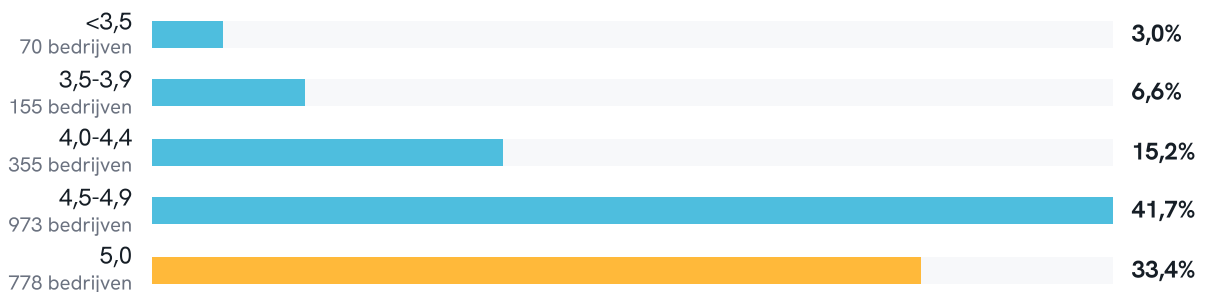
Hoe de 110.639 reviews verdeeld zijn over de sterren



Aantal reviews per score. Volledige sterrenverdeling per bedrijf, geen steekproef. Bron: Badkamereend, juni 2026

Ook per bedrijf liggen de scores hoog. Van de 2.331 bedrijven met minstens tien reviews staat 33% in Google op een 5,0 en scoort drie op de vier 4,5 of hoger. Een score van 4,7 onderscheidt een bedrijf in deze branche dus nauwelijks. Daarom kijkt dit onderzoek vooral naar wat klanten in de tekst schrijven.

Gemiddelde score per bedrijf (bedrijven met minstens 10 reviews, n = 2.331)



Aandeel bedrijven per scoreklasse. Bron: Badkamereend, juni 2026

10 Hoe betrouwbaar zijn deze cijfers?

De sterrenverdeling is compleet: voor elk bedrijf is het aantal reviews per score bekend, over alle 110.639 reviews. De cijfers in hoofdstuk 9 en de tabellen per provincie en soort bedrijf in de bijlage zijn daarop gebaseerd en zijn geen steekproef.

De reviewteksten en de reacties van bedrijven komen uit een selectie: per bedrijf de tien reviews die Google als "meest relevant" toont, 32.015 in totaal. Dat is geen aselechte steekproef. Google toont langere en recentere reviews vaker, en negatieve reviews zijn er licht oververtegenwoordigd (8,7% één of twee sterren, tegenover 7,1% in de volledige verdeling). De cijfers in hoofdstuk 2 tot en met 7 gelden voor deze selectie. Omdat ze bij 4.381 bedrijven vandaan komen, verspreid over het hele land, geven ze een goed beeld van waarover klanten klagen en wat ze waarderen; de precieze percentages zijn indicatief.

Reviews zijn de mening van klanten die de moeite namen om iets op te schrijven. Ze laten zien wat klanten ervaren. Hoeveel klussen precies misgaan, is er niet uit af te leiden.

Beperkingen van het onderzoek

- De indeling naar onderwerp is gedaan met een taalmodel op basis van een vast codeboek, met een aparte controleronde op een steekproef (zie hoofdstuk 11). Een enkele review kan verkeerd ingedeeld zijn; op de totalen heeft dat weinig invloed.
- Elke review kreeg maximaal drie onderwerpen. Een klacht die meer onderwerpen raakt, telt dus niet overal mee. Combinaties van onderwerpen zijn daardoor eerder te laag dan te hoog ingeschat.
- De grootte van een bedrijf is gemeten aan het aantal Google-reviews. Dat is een benadering; de groep met honderd of meer reviews is klein.
- Citaten zijn licht ingekort en in eigen woorden weergegeven, zodat ze niet naar een reviewer of bedrijf te herleiden zijn. De strekking is gelijk gebleven.
- Reviews kunnen nep zijn, positief of negatief. Dit onderzoek neemt de reviews zoals Google ze toont.
- Peildatum juni 2026. Reviews die daarna zijn geplaatst, zitten er niet in.

11 Verantwoording: hoe is gemeten

Vertrekpunt was een verzameling van 10.886 bedrijven uit Google Maps, gevonden via zoekopdrachten als "badkamer renovatie" en "badkamerinstallateur" in ruim 1.100 plaatsen in alle twaalf provincies (juni 2026). Daaruit zijn de 5.098 bedrijven geselecteerd die aantoonbaar badkamers plaatsen of verbouwen; bouwmarkten, groothandels, showrooms en webshops vallen af.

Stap	Aantal	Aandeel
Bedrijven gevonden in Google Maps	10.886	100%
Badkamer- en installatiebedrijven (uitvoerend)	5.098	47%
Daarvan met minstens één review	4.381	40%
Reviews in de sterrenverdeling	110.639	
Reviewteksten opgehaald (max. 10 per bedrijf)	32.015	
Negatieve reviews met tekst, ingedeeld naar onderwerp	2.541	
Waarvan met een concrete reden (basis klachtcijfers)	2.476	
Reacties van bedrijven op negatieve reviews, ingedeeld naar toon	695	
Positieve reviews ingedeeld (steekproef)	1.500	

Hoe de reviews zijn ingedeeld

De indeling naar onderwerp, moment en toon is gedaan met een taalmodel (Claude) op basis van een vast codeboek: per review maximaal drie onderwerpen uit een lijst van elf (plus "geen reden genoemd"), één moment en, voor reacties van bedrijven, één toon. Daarna is een willekeurige steekproef van de indelingen in een aparte controleronde opnieuw naast de oorspronkelijke tekst gelegd, eveneens met Claude: van 68 negatieve reviews was de indeling in 67 gevallen juist; van 30 positieve reviews alle 30; van 22 reacties van bedrijven waren er 19 juist op het niveau van de drie toongroepen. Een menselijke dubbelcodering is niet gedaan; de cijfers zijn bruikbaar als verhoudingen, niet als exacte percentages. De woordtellingen in hoofdstuk 5 zijn gedaan op de ruwe tekst, zonder taalmodel.

Over Badkamereend. Badkamereend verwijst bezoekers door naar badkamerbedrijven en winkels en verdient daar een deel van zijn inkomsten mee. Geen enkel bedrijf heeft voor dit onderzoek betaald.

Bron: Google Maps via DataForSEO, juni 2026. Het volledige codeboek staat in de bijlage.

Voor de pers

Vrij te gebruiken met bronvermelding "Badkamereend, onderzoek badkamerreviews 2026". Kerncijfers om te citeren: een op de drie klachten over badkamerbedrijven (31%) gaat over de fase vóór de klus; van de klachten na de oplevering gaat 54% over herstel dat uitblijft of een bedrijf dat niet meer reageert; tevreden klanten noemen vooral vakwerk (64%) en meedenken (36%).

"Klanten waarderen vakwerk en een bedrijf dat meedenkt. Ze klagen vaak over wat eromheen gebeurt: een aanvraag zonder antwoord, of herstel dat na de oplevering uitblijft."

Roy de Clerck, oprichter Badkamereend. Vragen over het onderzoek: info@badkamereend.nl

Bijlage: cijfers per provincie en per soort bedrijf

Per provincie

Provincie	Bedrijven	Reviews	Één ster	Één of twee	Vijf sterren	Gemiddelde	Reactie op negatief
Zeeland	86	1.380	8,6%	9,7%	78,0%	4,48	20% (59)
Drenthe	155	2.684	7,9%	9,1%	81,3%	4,54	32% (109)
Noord-Brabant	647	15.186	7,9%	8,9%	83,4%	4,57	25% (476)
Limburg	321	6.628	7,2%	8,2%	84,4%	4,60	22% (270)
Overijssel	232	5.692	6,3%	7,4%	84,2%	4,62	22% (149)
Friesland	121	1.451	6,2%	8,1%	82,3%	4,59	10% (87)
Groningen	111	2.549	6,2%	6,8%	86,0%	4,65	21% (68)
Noord-Holland	749	22.592	6,2%	7,1%	86,5%	4,65	32% (427)
Gelderland	514	12.418	5,8%	6,9%	85,2%	4,65	17% (326)
Zuid-Holland	924	26.027	5,5%	6,4%	87,2%	4,68	27% (527)
Utrecht	352	8.770	5,0%	5,7%	89,5%	4,72	26% (201)
Flevoland	169	5.262	3,8%	4,6%	89,6%	4,76	36% (81)
Heel Nederland	4.381	110.639	6,2%	7,1%	85,9%	4,65	25%

Reactie op negatief: aandeel met reactie in de selectie; tussen haakjes het aantal negatieve reviews (onder 100 = indicatie).

Enkele bedrijven met veel één-ster-reviews kunnen het cijfer van een provincie of soort bedrijf sterk bepalen.

Per soort bedrijf (Google-hoofdcategorie, minstens 100 bedrijven)

Soort bedrijf	Bedrijven	Reviews	Één ster	Één of twee	Gemiddelde	Reactie op negatief
Installatiebedrijf	382	9.582	10,5%	11,5%	4,46	20%
Verwarmingsinstallateur	208	7.900	8,6%	10,0%	4,52	17%
Badkamerinstallateur	1.409	40.656	7,1%	8,4%	4,58	28%
Loodgieter	591	18.314	5,4%	6,1%	4,70	21%
Aannemer	655	12.204	4,6%	5,1%	4,74	27%
Bouwbedrijf	606	10.188	3,7%	4,0%	4,79	35%
Klusbedrijf	213	4.286	3,0%	3,7%	4,81	32%
Tegelzetter	177	2.278	2,1%	2,5%	4,86	20%

Aantal reviews per bedrijf

Klasse	Bedrijven	Aandeel	Één ster in deze klasse	Reactie op negatief
1-4 reviews	1.176	26,8%	5,8%	13%
5-9 reviews	874	19,9%	7,9%	14%
10-24 reviews	1.188	27,1%	6,9%	22%
25-49 reviews	615	14,0%	6,4%	27%
50-99 reviews	320	7,3%	6,0%	38%
100+ reviews	208	4,7%	5,5%	58%

Codeboek en controle van de indeling

Elke negatieve review met tekst is ingedeeld op maximaal drie onderwerpen uit een vaste lijst, plus het moment waarop het misging. Reacties van bedrijven kregen één toon. Positieve reviews kregen maximaal drie redenen. De indeling is gedaan door een taalmodel (Claude) op basis van onderstaand codeboek; een willekeurige steekproef is in een aparte controleronde opnieuw beoordeeld (zie de volgende pagina).

Onderwerpen in negatieve reviews

Onderwerp	Klachten	Aandeel	Als eerste genoemd
Slordig werk, schade, fouten	780	31,5%	20,9%
Geld: factuur, meerwerk, aanbeting	672	27,1%	15,5%
Onbeschoft of onprofessioneel gedrag	574	23,2%	10,5%
Na de klus onbereikbaar	477	19,3%	5,6%
Uitloop, vertraging, niet afgemaakt	427	17,2%	7,5%
Geen reactie op aanvraag of offerte	397	16,0%	13,9%
Garantie of herstel geweigerd	357	14,4%	4,2%
Afspraak niet nagekomen	317	12,8%	9,6%
Overig	242	9,8%	5,7%
Lekkage of waterschade	204	8,2%	4,0%
Product of levering	103	4,2%	2,6%

Moment waarop het misging

Moment	Klachten	Aandeel
Vóór de klus	769	31,1%
Tijdens het werk	376	15,2%
Na oplevering of betaling	1.062	42,9%
Niet uit de tekst op te maken	269	10,9%
Totaal	2.476	100%

Toon van reacties, positieve redenen en controle

Toon van de reactie van het bedrijf

Toon	Reacties	Aandeel
Verdedigt zich	229	32,9%
Erkent het probleem, biedt herstel of excuses	195	28,1%
Betwist dat het een klant is	124	17,8%
Valt de klant aan	73	10,5%
Zakelijk, vraagt om contact	56	8,1%
Overig	18	2,6%

Redenen in positieve reviews (steekproef van 1.500)

Reden	Reviews	Aandeel
Vakwerk en mooi resultaat	939	64,3%
Meedenken en eerlijk advies	523	35,8%
Goede communicatie, bereikbaar	411	28,2%
Netjes gewerkt, schoon achtergelaten	351	24,0%
Afspraken nagekomen, op tijd	348	23,8%
Snel geholpen	323	22,1%
Vriendelijk en betrouwbaar	307	21,0%
Eerlijke prijs, geen verrassingen	162	11,1%
Overig	7	0,5%

Controle van de indeling (aparte controleronde met Claude)

Onderdeel	Gecontroleerd	Juist	Opmerking
Negatieve reviews (onderwerp en moment)	68	67	één keer ontbrak een tweede onderwerp
Positieve reviews (redenen)	30	30	
Reacties van bedrijven (toon, drie groepen)	22	19	grens tussen "tegemoet" en "verdedigt" is soms dun