



G-NPS

NPS voor de Publieke Sector

Via een ultrakorte vragenlijst verkrijgen overheden direct hanteerbare inzichten om de dienstverlening aan hun klanten te verbeteren. Klanten én de interne organisatie voelen zich serieus genomen en dat stimuleert klantgerichtheid.

Meer effect in minder tijd.

Wat is het belang van de G-NPS

G-NPS staat voor Government - Net Promoter Score. In de publieke sector wordt de afgelopen jaren steeds meer energie gestoken in het verbeteren van de dienstverlening aan klanten. Klanten zijn er in zeer diverse verschijningen: burgers, ondernemers, bedrijven, instellingen, andere overheden enz.

Kortom: een blauwdrukaanpak is moeilijk te creëren en bovendien ook gedoemd te mislukken.

Om die reden zoeken ook overheden naar methoden om kort-cyclisch(er) inzichten te verzamelen die vooral snel in adequate inzet vertaald kunnen worden. Met de G-NPS methodiek blijkt het mes aan 2 kanten te snijden.

De (onderzoeks)methode voorziet in zeer snel en concreet inzicht in behoeften van klanten.

Daarnaast zijn deze inzichten dusdanig operationeel dat er met minimale afstemming een maximaal gewenst effect wordt gerealiseerd bij de klanten én binnen de eigen organisatie.

ERVARINGEN

“Razend enthousiast. Nog nooit zo’n goede meting van de klanttevredenheid gezien als deze. Het geheim zit in de simpelheid, voor de klant en de gemeente. Het werkt gewoon. Het is aan beide kanten een hit”

Gemeente Molenwaard

“Dit onderzoek is heel erg waardevol vanwege de persoonlijke antwoorden. Vanwege de belevingen. Het is belangrijk voor onze medewerkers om dit te zien en om te achterhalen waar de scores door veroorzaakt worden!

Ik krijg hier energie van!”

Hoogheemraadschap van Rijnland

“Het overzicht van de ruwe data is de kracht. Smeuiger kan niet. Ik zou daar open en eerlijk in willen staan.”

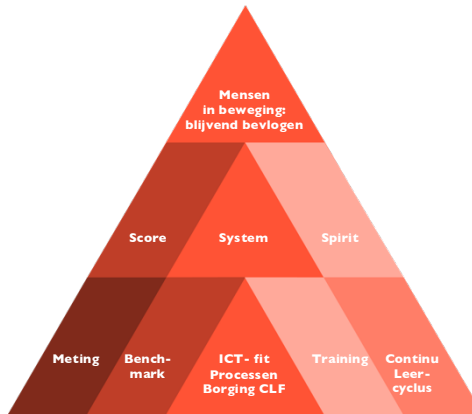
Rijkswaterstaat

Wat houdt de G-NPS in

De G-NPS is een maatstaf voor het meten van klantloyaliteit en heeft snel aan populariteit gewonnen door de eenvoudige opzet (geen complexe statistische analyses) en de krachtige communicatiewaarde.

Klanten krijgen 4 korte vragen voorgelegd, waarvan de centrale vraag is of men positief zou praten over de ervaren dienstverlening:

- A. In hoeverre verwacht u – op een schaal van 0-10 – dat u tegen een vriend, familielid op kennis positief praat over uw ervaring met de dienstverlening waarvan u zojuist gebruik heeft gemaakt?
- B. Waarom geeft u deze score? Wat ging goed en/of wat kan beter?
- C. Mogen we contact met u opnemen voor een toelichting op uw commentaar?
- D. Zo ja, wat is uw telefoonnummer en e-mailadres? Hartelijk dank voor uw medewerking



NPS voor de Publieke Sector (G-NPS) is in 2013 door N3Wstrategy in samenwerking met het Ministerie van Binnenlandse Zaken ontwikkeld.

De klant krijgt de vragenlijst na een bezoek of verzoek bij een overheidsdienst. Het invullen kost de klant maximaal 2 minuten en ruim 30 % geeft aan open te staan voor vervolgvragen!

De gegeven score is afhankelijk van de tevredenheid van de respondent; het is ook een graadmeter voor de betrokkenheid. Op basis van de scores ontstaan drie groepen:

- A. 'detractors' of critcasters: met scores 0-6 zijn ontevreden over de organisatie en (zeer) ongenegen de organisatie aan te bevelen. Zij zullen waarschijnlijk negatieve mond-tot-mond reclame verspreiden
- B. 'passieve respondenten': met scores 7-8 zijn over het algemeen positief over uw organisatie, maar zijn niet uitermate genegen aan- bevelingsgedrag te vertonen.
- C. 'promoters': met scores 9-10 (een wow- of onvergetelijke ervaring) is de groep waar het een organisatie om te doen is. Zij zorgen er uiteindelijk voor dat uw organisatie groeit en zullen positieve mond-tot-mondreclame verstrekken aan hun vrienden en kennissen.

De G-NPS score geeft daarmee de (meer)waarde van Promotors aan. In theorie kan de score variëren van – 100% tot + 100%.

In iedere organisatie die ervaring heeft opgedaan met G-NPS wordt echter snel

duidelijk dat de absolute score niet zo belangrijk is.

Vooral belangrijk is om te leren van critcasters en de dienstverlening solide en positief te maken. Daarnaast is het heel stimulerend om

(meer) 10-scores te behalen. Juist die positieve insteek helpt om de organisatie blijvend in beweging te houden en bevlogen voor klanten te werken



NET Promoter Score = % Promoters - % Critcasters

Hoe stimuleert de G-NPS

De G-NPS helpt de organisatie om steeds te blijven leren en verbeteren. Uit ervaring weten we dat het stimuleren vraagt om vergelijkingsmateriaal. Allereerst in de vorm van een benchmark van de G-NPS scores. Daarnaast vooral uit de feitelijke ervaringen, de

'beste praktijk' die bij collega overheden is ontwikkeld. Dankzij de meting en begeleiding bij meerdere overheden kunnen we die benchmark en 'beste praktijk' aanreiken. In hoeverre verwacht u – op een schaal van 0-10 – dat u tegen een vriend, familielid op kennis positief praat over uw ervaring met de dienstverlening waarvan u zojuist gebruik heeft gemaakt?

De benchmark werkt op 2 niveaus:

- A. **INTERN** – Hoe verhouden de diverse processen zich tot elkaar
- B. **EXTERN** – Hoe verhouden onze? G-NPS scores zich tot collega overheden

Voor wie levert het welke voordelen

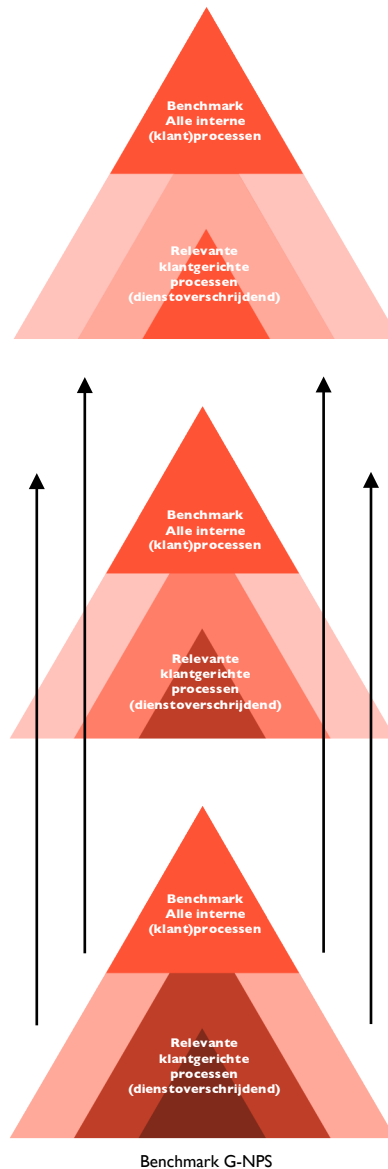
Bestuurders van overheden hebben veel baat bij de G-NPS methode gezien de volgende voordelen:

- ✓ **Meer met minder:**
Meer effect met minder inspanningen / vinden
- ✓ **Meer beleving:**
Meer 'klantgevoel' bij medewerkers
- ✓ **Feitelijk klantgericht:**
Alle afdelingen binnen de organisatie worden en blijven betrokken
- ✓ **Basis voor benchmark:**
de uitkomsten zijn onderling vergelijkbaar.

Wat is het resultaat

De De klant is enthousiast dankzij de minimale tijdsinzet en directe feedback van de overheidsdienst(en) meer dan 30% staat vervolgvragen toe;

- ✓ De medewerkers van het KCC krijgen zeer positieve reacties bij het (terug)bellen van klanten. Bijkomend voordeel is dat de 'slappe uren' gebruikt kunnen worden voor belacties en geen extra inzet nodig is
- ✓ De inbreng van klanten is dusdanig concreet dat intern direct de juiste medewerkers worden gemobiliseerd en minimale uit-zoektijd nodig is;
- ✓ Het begrip voor klanten en eigen werknemers is sterk en leidt tot doorleefde klantgerichtheid;
- ✓ Het verbeterproces geeft direct resultaat en dat leidt weer tot verdere verkorting van de doorlooptijden.



Voor de **publieke organisatie** is de G-NPS een uitkomst:

- ✓ **Ontstaan van 'continu verbeterproces':**
de meting voedt het zgn. Closed Loop Feedback proces.
- ✓ **Bevlogenheid:**
de resultaten zijn tastbaar, persoonlijk en leveren een merkbaar resultaat.
- ✓ **Eenvoudige bestuurlijke rapportage:**
directe koppeling van rapportcijfers, open reacties en opvolgende inzet door de uitvoerende diensten.

Door wie wordt het uitgevoerd

N3Wstrategy coördineert het gehele traject voor de deelnemende overheden. Dat betekent uitvoering en analyse van het onderzoek, integratie in de systemen en vooral het helpen ontwikkelen van de medewerkers.

A. Score

Uitvoering, analyse en rapportage van het onderzoek. Plus positie in de benchmark.

B. Systeem

Integratie in de ICT systemen, vereenvoudigen van processen en opstarten van het CLF: Closed Loop Feedback (verbeterproces om klant(re)acties te vertalen in betere dienstverlening

C. Spirit

De belangrijkste component: het helpen ontwikkelen van de medewerkers met training in terugbel-acties en vooral het continu leren van de 'beste praktijk' bij interne en externe collega's

Ons aanbod

A Initiële G-NPS meting I proces

- ✓ 4 Proceskeuze
- ✓ 4 Eenmalige meting (intern herhaalbaar)
- ✓ 4 Analyse van de feedback
- ✓ 4 Training medewerkers in feedback gesprekken

€ 5.000,-

B Structurele inbedding G-NPS werkwijze

- ✓ 4 Proceskeuze (meerdere processen)
- ✓ 4 Meting inbedden in structureel proces
- ✓ 4 Analyse ondersteuning + benchmark
- ✓ 4 Training medewerkers in feedback calls
- ✓ 4 Begeleiding management in besturing

Van € 10.000,- tot € 25.000,-

Na een oriënterend gesprek met de opdrachtgever zijn wij in staat om een concreet aanbod te doen. Neem gerust contact met ons op voor een vrijblijvend gesprek over uw wensen en de mogelijkheden die wij u met G-NPS kunnen bieden.

G-NPS wordt of werd al toegepast door onder meer:



Meer informatie:



Nils Schmeling

06-20 412 172
nils.schmeling@n3wstrategy.com



Frank Coppers

06-15 008 592
frank.coppers@n3wstrategy.com