

FACILITY PERFORMANCE STANDARD



FPS KLANTTEVREDENHEIDSIINDEX 2011

April 2011

[Home](#) | [Contact](#)

INHOUD

[Vergelijk uw klanttevredenheid](#)

[Wat vindt uw klant belangrijk?](#)

[Benchmarking](#)

[Aanpak](#)

[Kosten](#)

[Meld u nu aan!](#)

FPS Klanttevredenheidsindex 2011: doet uw organisatie mee?

Vergelijk uw klanttevredenheid

Zijn uw klanten tevreden? Weet u of de tevredenheid vergelijkbaar is met andere organisaties? De FPS Klanttevredenheidsindex biedt u inzicht in de tevredenheid van uw eindgebruikers én geeft u de mogelijkheid voor benchmarking met andere organisaties. Hiermee kunt u uw dienstverlening verbeteren en optimaliseren.

Onze Klanttevredenheidsindex brengt zowel de overall tevredenheid over de facilitaire organisatie als de tevredenheid voor de afzonderlijke facilitaire diensten in beeld. Met de digitale internettool heeft u direct de beschikking over de resultaten. In de tool is het mogelijk om op detail per dienst in te zoomen, maar ook per locatie of afdeling.

[Naar boven](#)

Wat vindt uw klant belangrijk?

De Klanttevredenheidsindex meet de tevredenheid, maar kan ook inzicht geven in welke diensten door de klant het belangrijkst worden gevonden. Door de tevredenheid te koppelen aan de belangrijkheid van een dienst, kunt u snel zien waar u de verbeteracties op kunt richten. Immers diensten waarover de eindgebruikers minder tevreden zijn, maar wel als heel belangrijk worden aangeduid, zijn de diensten bij uitstek waarop door verbeteringen een hogere tevredenheid haalbaar is. Verbeteringen zijn niet altijd kostenverhogend, maar veranderingen van gedrag, communicatie en houding hebben veel invloed op de tevredenheid en kosten nauwelijks geld.

[Naar boven](#)

Benchmarking

Als deelnemer aan de FPS Klanttevredenheidsindex ontvangt u referentiegegevens van andere organisaties. Dit kunt u gebruiken in de terugkoppeling aan uw eindgebruikers en de bepaling van de verbeteracties. De index geeft zowel het gemiddeld rapportcijfer per dienst als het gemiddeld rapportcijfer voor totale facilitaire dienstverlening van andere organisaties.

[Naar boven](#)

Onze aanpak

De vragen zijn gestandaardiseerd en opgesteld op volgens de FPS basisvragenlijst voor klanttevredenheidsonderzoeken. Deze vragen zijn nu ook afgestemd met de NFC index, waardoor met nog meer organisatie kan worden vergeleken. Daarnaast bepalen wij samen met u de organisatie specifieke algemene vragen, zoals locaties, afdelingen, functies. Deze vragen geven bij de analyse meer inzicht op specifieke groepen binnen de eindgebruikers.

Het onderzoek onder uw eindgebruikers voeren wij digitaal uit. Dit is laagdrempelig en levert de hoogste respons. De ervaring leert dat binnen tien dagen de meeste respondenten hebben gereageerd. Dan zijn ook direct de resultaten beschikbaar.

De resultaten zijn online op alle niveaus inzichtelijk. Van overall tot dienst-, doelgroep- en pandspecifiek en in vergelijking met referentieorganisaties en eerdere onderzoeken van uzelf als u vaker meedoet aan de Klanttevredenheidsindex.

Daarnaast ontvangt u een beknopte memo met daarin de vergelijking van uw organisatie met het indexcijfer, zowel op dienst als totaalniveau.

[Naar boven](#)

De kosten

De kosten voor deelname aan de FPS Klanttevredenheidsindex zijn afhankelijk van de doelgroep van uw enquête over uw facilitaire dienstverlening:

- tot 500 uitgezette enquêtes betaalt u € 1.000,-;
- bij 500 tot 2.000 enquêtes zijn de kosten € 1.500,-;
- bij meer dan 2.000 uitgezette enquêtes kost deelname aan de FPS Klanttevredenheidsindex € 2.000,-.

Door deelname krijgt u dus inzicht in de klanttevredenheid van uw eindgebruikers over de facilitaire dienstverlening én kunt u de tevredenheid vergelijken met andere organisaties. Zowel op dienst als totaal niveau.

[Naar boven](#)

Meld u nu aan!

Voor aanmeldingen, vragen of opmerkingen kunt u mailen naar <mailto:info@fpstandard.nl?subject=Vragen%20of%20opmerkingen%20FPS> of bellen met het secretariaat via telefoonnummer 024-7507753.

[Naar boven](#)
