

NPS

1 Inleiding

De NPS module is toegevoegd aan Mijn Verbetermeter. Met deze module wordt het mogelijk om de Net Promotor Score vraag te stellen en dat deze gebruiksvriendelijke manier wordt getoond bij de resultaten.

2 Werkwijze

Aan de werkwijze van Mijn Verbetermeter verandert niets er wordt enkel een functionaliteit toegevoegd. De NPS is beschikbaar als vraagsoort. Je kunt dus je eigen meet-app samenstellen en de NPS vraag toevoegen op die plek in de meet-app waar dit wenselijk is.

Om de NPS vraag toe te voegen kunnen de volgende stappen worden doorlopen:

Ga naar Meet-app store > Mijn Meet-apps > nieuwe meet-app maken.

Het voorblad kan op de gebruikelijke wijze worden ingevuld en worden opgeslagen. Bij het tabblad vragen beheren kan de vraagsoort NPS worden gekozen.

The screenshot shows the 'actiz' interface for editing a 'Meet-app NPS'. The breadcrumb trail is 'Mijn Verbetermeter > Mijn Meet-apps > NPS > vragen wijzigen'. The main content area is titled 'Meet-app NPS' with a 'meetniveau: Cliënt'. Below this are buttons for 'meet-app informatie', 'basisgegevens wijzigen', 'vragen beheren', 'publiceren', and 'verwijderen'. The 'vragen beheren' button is active. A dropdown menu for 'Vraagsoort' is open, showing a list of question types. The 'NPS' option is highlighted with a red box. Other options include 'datum toekomst', 'datum + tijd', 'Tijdstip', 'tijd uren', 'tijd minuten', 'lengte', 'leeftijd', 'getal', 'positief getal', 'negatief getal', 'getalbereik', 'geboortejaar', 'komma getal', 'gewicht (kg)', 'Algemeen', 'vrij veld', and 'NPS PLUS VWT Cliënt'.

Als deze vraagsoort wordt aangeklikt kun je zelf je vraag formuleren en gebruiken in een meet-app. Geadviseerd wordt om de volgende beschrijving van de vraag aan te houden:

'In welke mate zou u organisatie X aanraden aan vrienden / familie / collega's?'

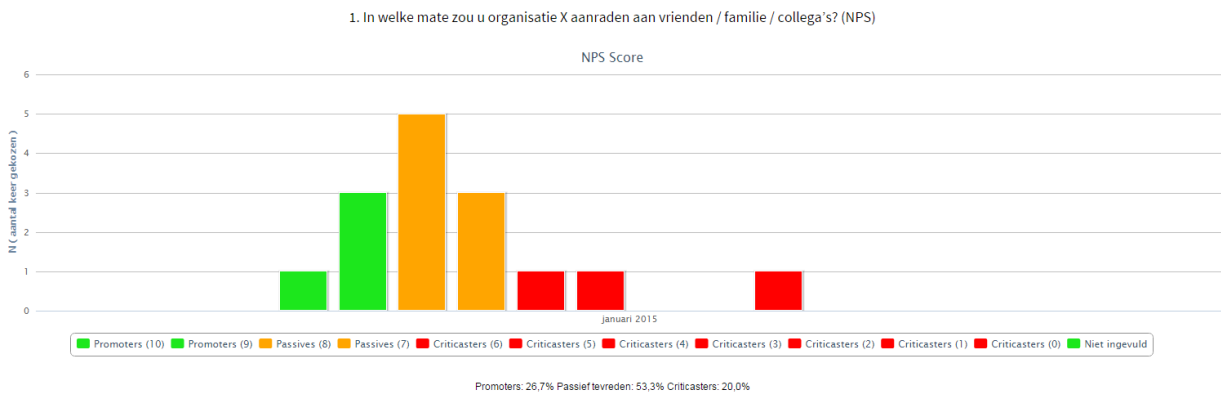
Na het opslaan van de vraag wordt automatisch de meetschaal horend bij de NPS vraag getoond. Er is bewust gekozen voor de kleuren rood, oranje en groen om zo de meter een gevoel te geven bij de NPS.

Vragen

Vraag		Veldnaam	
1	In welke mate zou u organisatie X aanraden aan vrienden / familie / collega's? *	NPS	 

De meet-app kan worden aangevuld met andere vragen et cetera, je kunt dit zo vormen als je zelf wilt. Na het opslaan, publiceren en in gebruik nemen van de meet-app kan de NPS meet-app worden ingevuld door de meter (initiator of coördinator).

De resultaten die hier uit voortkomen geven een direct resultaat van de NPS score.



Je ziet allereerst het aantal promotors van jouw organisatie, daarnaast de passieve beoordelaars en daarna de criticasters. De kleuren komen overeen zoals bij het invullen van de meet-app.

Onder de grafiek wordt de percentages per categorie aangegeven. Daarnaast NPS score en de tabel met de gegeven antwoorden.

januari 2015

NPS = Promoters (%) - Criticasters (%) = 6,7 %

Waarde	Frequentie	Percentage
10	1	6,7 %
9	3	20,0 %
8	5	33,3 %
7	3	20,0 %
6	1	6,7 %
5	1	6,7 %
4	0	0,0 %
3	0	0,0 %
2	1	6,7 %
1	0	0,0 %
0	0	0,0 %
Niet ingevuld	0	0,0 %
Totaal	15	100 %

Deze functionaliteit is voor iedereen beschikbaar die de rechten heeft om een nieuwe meet-app te maken, dat zijn dus de initiator en de coördinator. Uiteraard hebben alle gebruikers deze rechten bij het invullen van een vragenlijst.