



RESULTATEN KSM RIJPHEIDSTOETS

In deze pdf vind je een weergave van de gemiddelde scores vande deelnemers aan de dag van de klant die de KSM rijpheidstoets hebben ingevuld. Mocht je vragen hebben over je resultaten, neem dan gerust contact op met Zanna op zanna@ksmfabriek.nl.

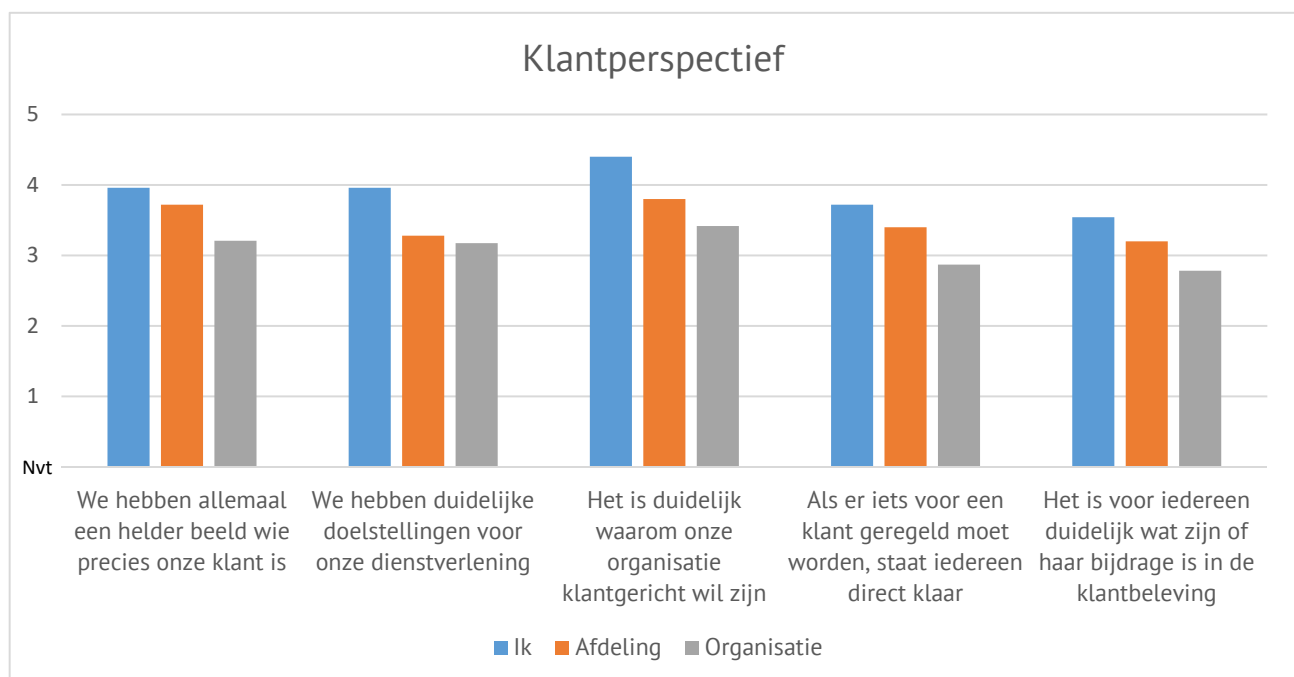
Veel plezier om er in je dagelijkse praktijk mee aan de slag te gaan!

Aantal ingevulde toetsen voor deze benchmark: **24** **Datum** **23-11-2016**

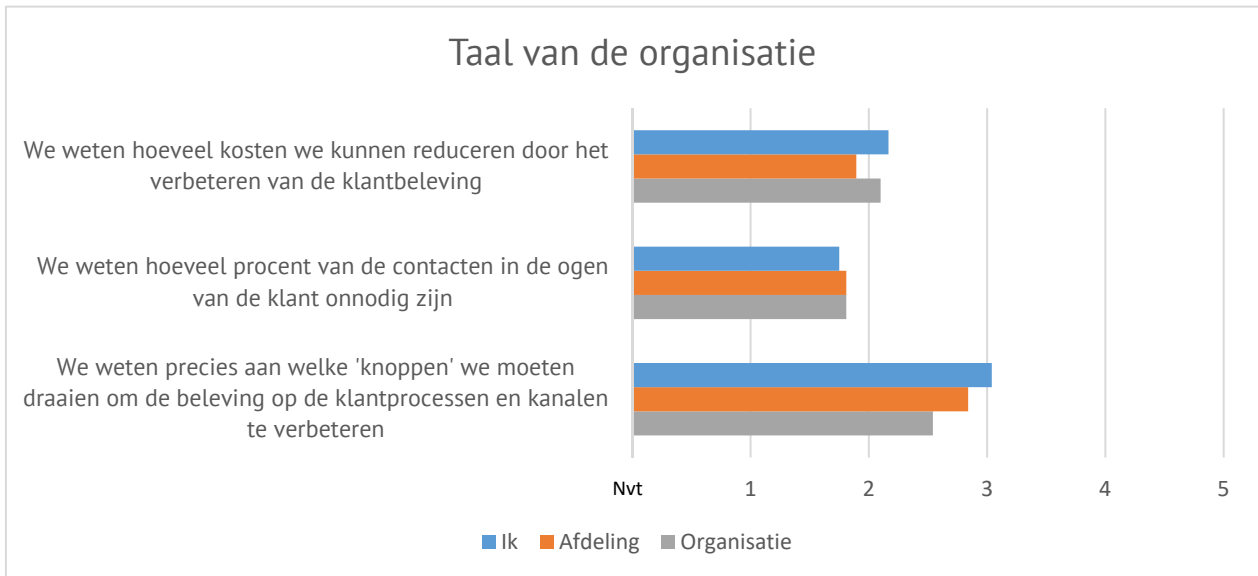
Branches Gemeenten / Sociale diensten
Afdelingen Frontoffice, backoffice, klantenservice, kwaliteit, implementatie
Rollen Directie, management, staf, klantcontact uitvoering

Pijler 1 | De klant

De eerste pijler van klantsignaalmanagement is uiteraard de klant. Onderstaande grafiek geeft weer waar eventuele verschillen zitten tussen de inschatting van je eigen klantgerichtheid, die van de invuller zelf, de afdeling en die van de hele organisatie. Hiervoor geldt niet alleen hoe hoger de score, hoe beter, maar vooral ook hoe minder verschillen tussen de scores hoe beter. Als jijzelf heel hoog scoort, maar de rest van de organisatie bijvoorbeeld niet, dan is er of missiewerk vanuit jou te verrichten en/of is het interessant om te begrijpen waarom het bij jou wel hoog scoort maar bij de rest niet. En om daar het gesprek over aan te gaan met elkaar en stappen te zetten om meer verbinding te creëren onderling.

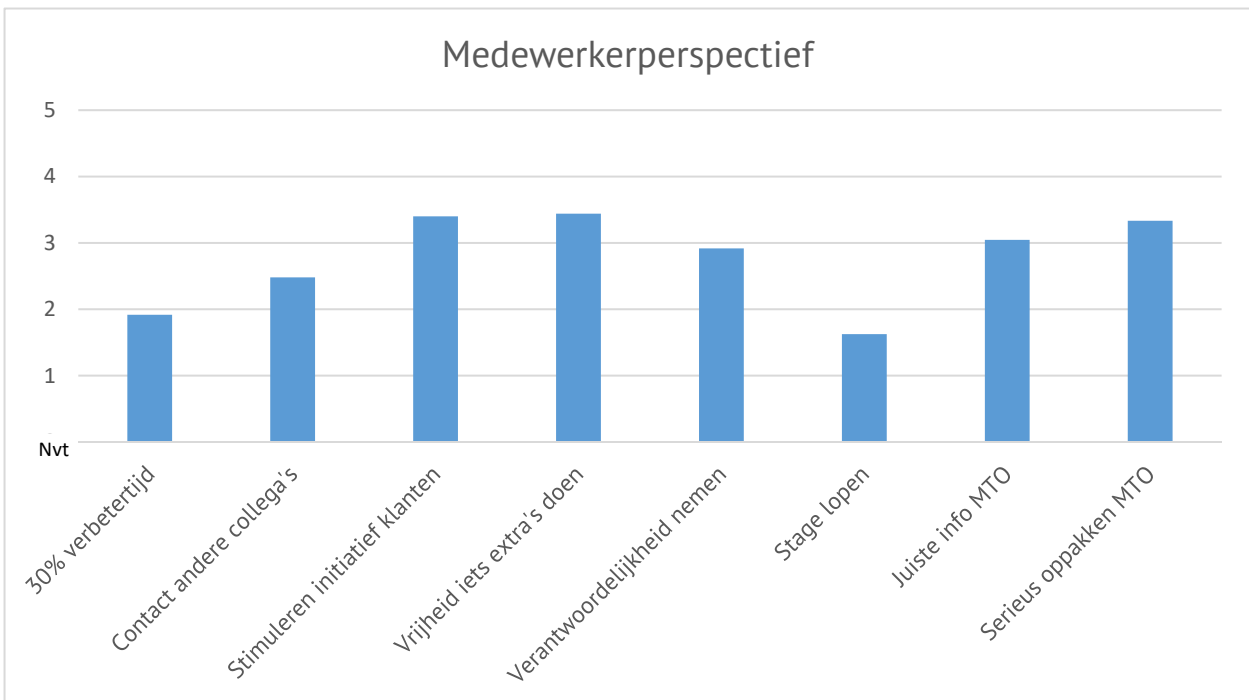


Voor het succes van klantsignaalmanagement is het cruciaal dat je de taal van de organisatie spreekt. Dat betekent kunnen sturen op klantbeleving: zowel vanuit klanttevredenheid als vanuit kostenreductie voor het voorkomen van onnodig klantcontact.



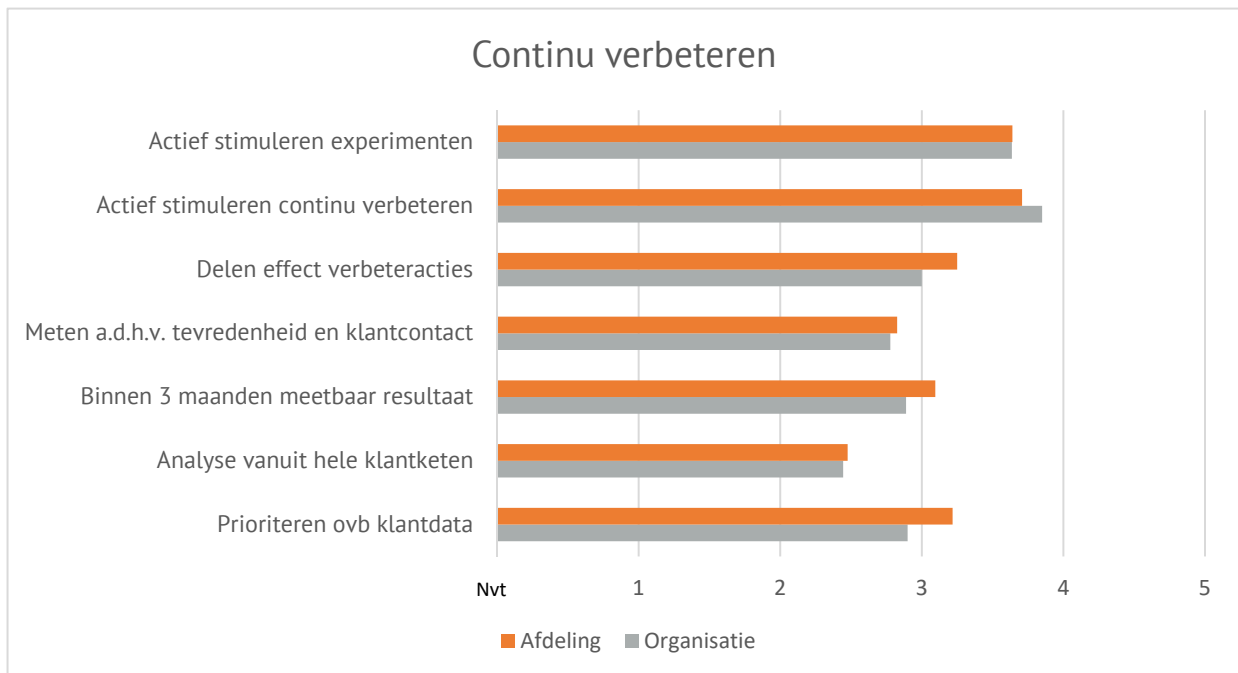
Pijler 2 | De medewerkers

De tweede pijler van klantsignaalmanagement is de medewerker. Zij hebben allemaal een cruciale rol in de beleving van de klant en het verbeteren van de dienstverlening. In onderstaande grafiek zie je de scores op deze pijler. Voor deze scores geldt weer hoe dichterbij de 5 hoe beter.



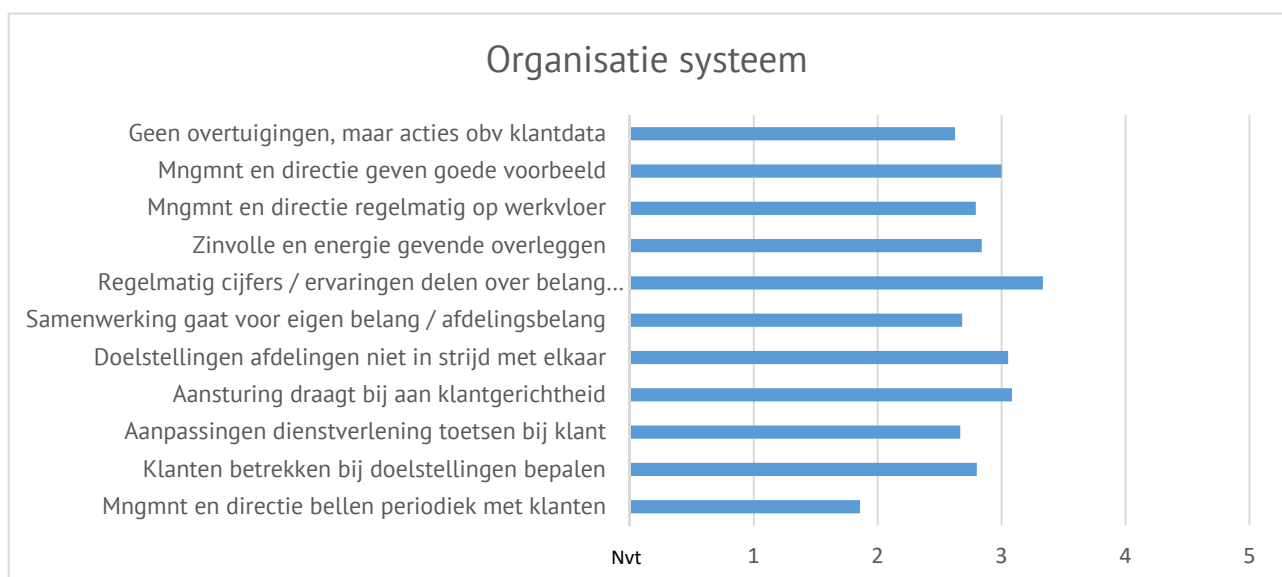
Pijler 3 | Continu verbeteren

De derde pijler van klantsignaalmanagement is het continu verbeteren van de dienstverlening vanuit klantperspectief. Hoe zorgen jullie dat je continu verbetert op de juiste punten, dat het verbeterproces geen jaar duurt en dat je de effecten van de inspanningen weer meet vanuit klantperspectief? Hieronder vind je de scores. In deze grafiek is het weer een combinatie van zo hoog mogelijke score en zo min mogelijk verschil tussen de eigen afdeling en die van de hele organisatie.



Pijler 4 | Het organisatie systeem

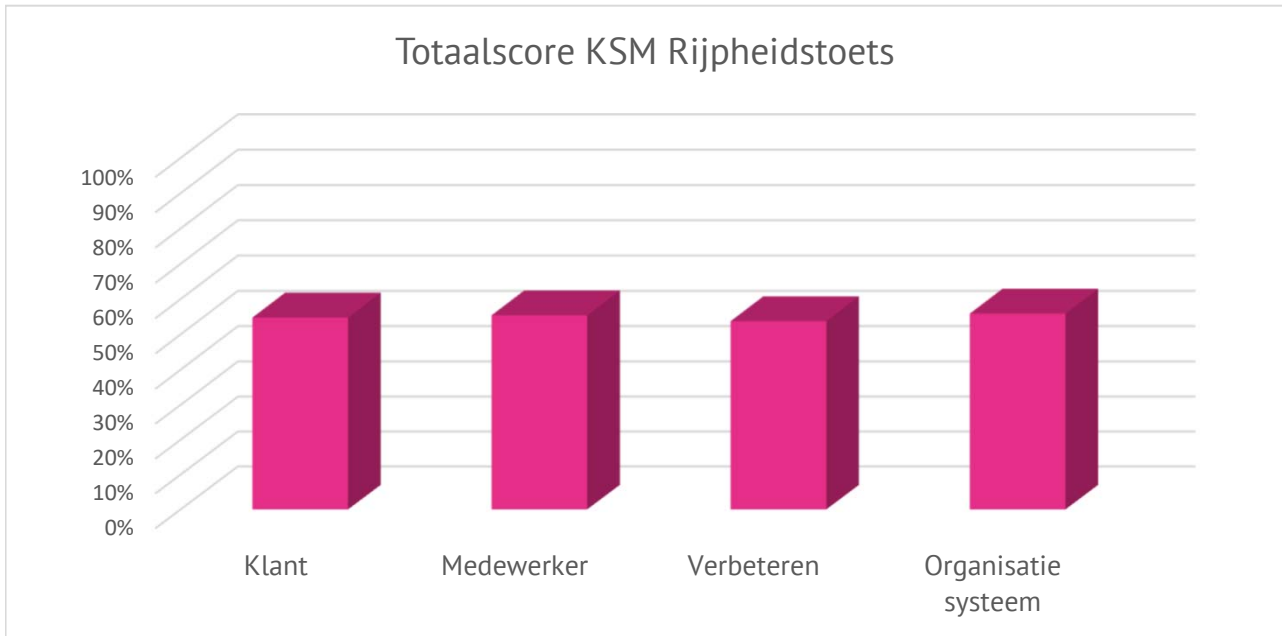
De laatste pijler van klantsignaalmanagement is het organisatiesysteem zelf. Hoe zit het met voorbeeldgedrag, zijn overlegstructuren efficiënt, wordt er goed samengewerkt zonder eigen belangen, etc. Voor deze stellingen geldt, hoe dichterbij de 5 hoe beter.



Totaalscore KSM Rijpheid van alle organisaties

Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate van klantgerichtheid: **6,2**

In onderstaande grafiek vind je de totaalscore op alle pijlers in vergelijking met de maximale score.



Afsluiting

Ik hoop dat deze toets jullie concrete inzichten heeft gegeven hoe jullie staan ten opzichte van de gemiddelde score van andere organisaties, ter inspiratie waar het al goed gaat en nog beter kan!