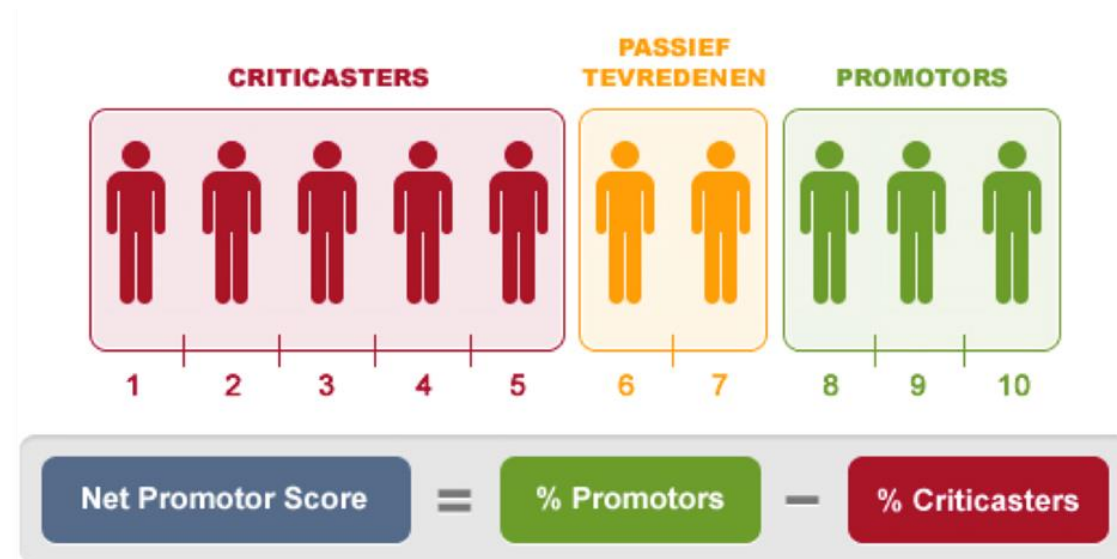


# Net promoter score (NPS)

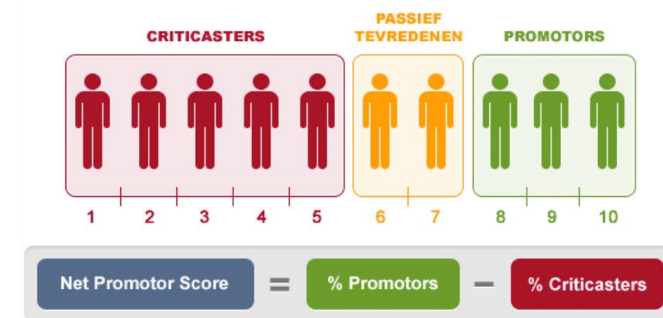
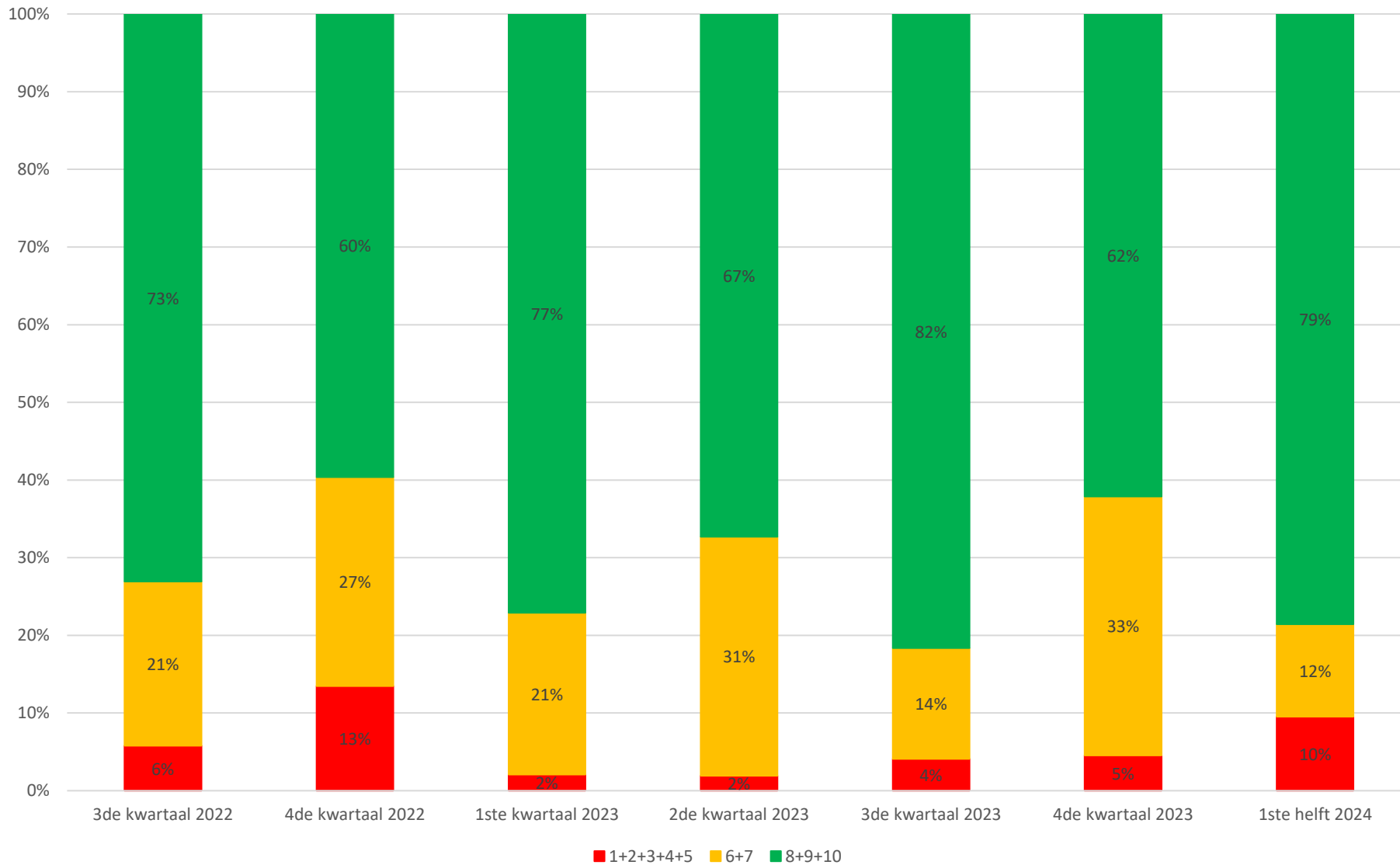
Tevredenheid A-dienst

# Europese NPS

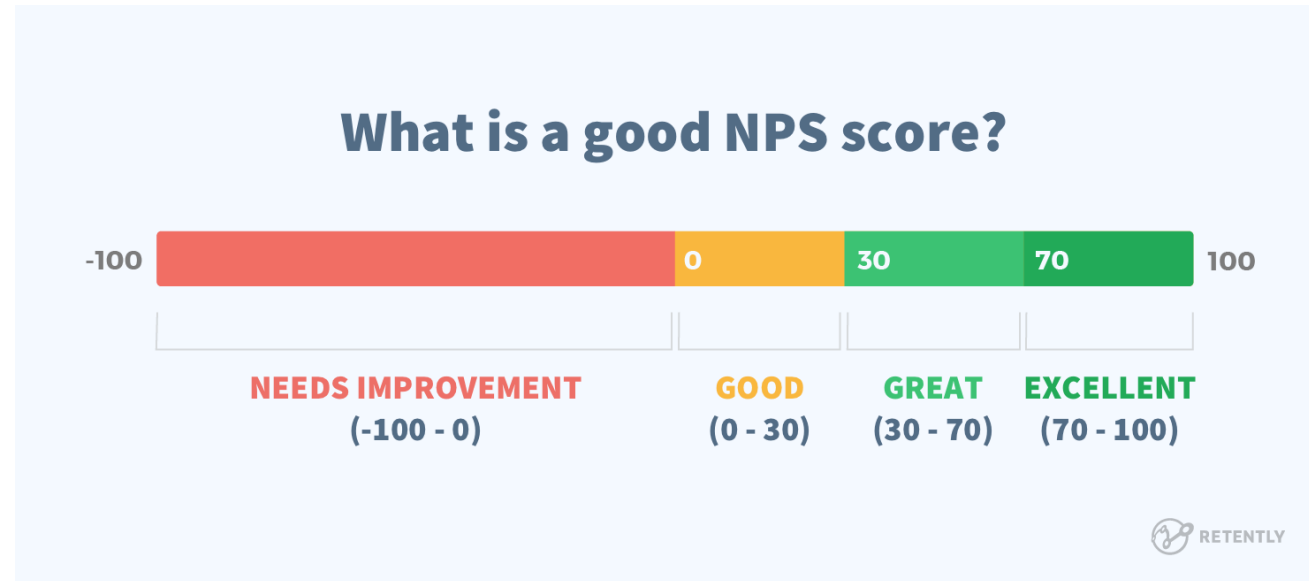
- **NPS** = een instrument dat gebruikt wordt om de klantloyaliteit/-tevredenheid te meten.
- **NPS** wordt berekend op de vraag: “Ik zou PZ H. Familie zeker aanraden aan andere mensen. Geef een score van 1 tot 10.”
  - **Promoters:** gaven een score 8, 9 of 10.
  - **Neutrals:** gaven een score 6 of 7.
  - **Critici:** gaven een score 1 t/m 6.
- **Berekening:**  $NPS = \% \text{ promoters} - \% \text{ critici}$



## NPS-EU verdeling promotors, neutralen en criticasters voor PZ H. Familie



Een 'goede' NPS is over het algemeen elke score die boven de 0 uitkomt; dit betekent dat je als organisatie meer promotors hebt dan criticasters. Er wordt vaak gezegd dat een NPS van 50+ uitstekend is

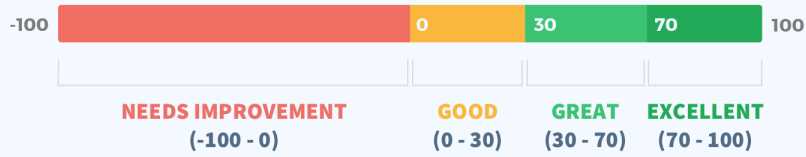


## NPS score benchmarks volgens Bain

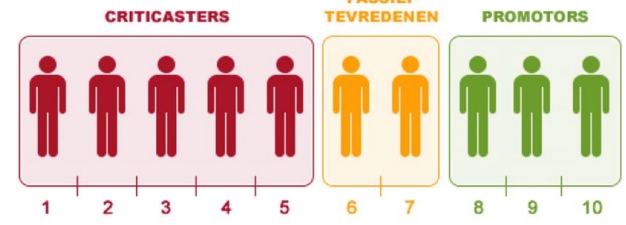
Dat gezegd zijnde, als je nog steeds op zoek bent naar een bepaalde richting van wat een goede NPS score zou kunnen zijn, dit is wat [Bain & Company](#), de "uitvinder" van NPS suggereert:

- Boven 0 is ok
- Boven 20 is gunstig,
- Boven 50 is uitstekend
- Boven 80 is wereldklasse.

## What is a good NPS score?

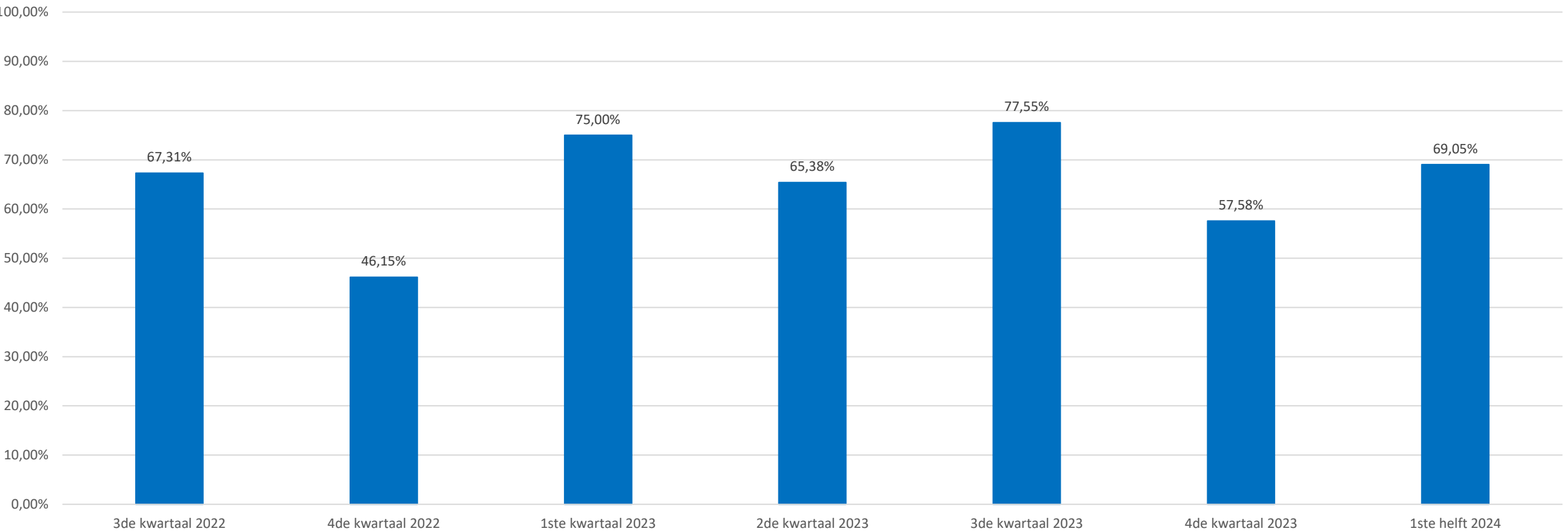


REENTLY



Net Promoter Score = % Promoters - % Criticasters

NPS-EU tot (8+9+10)



## Gemiddelde tevredenheid

