

Hostmanship is mensen het gevoel geven welkom te zijn.

Het is een investering in de klantrelatie en het onderlinge contact tussen uw medewerkers, die zowel zal doorwerken in uw klanttevredenheid als in uw medewerkertevredenheid.

Onderzoek Hostmanship

TNS NIPO heeft een onderzoek uitgevoerd naar Hostmanship in de publieke sector, onder bijna 8.000 mensen die in de tweede helft van 2011 klant, patiënt of cliënt bij een gemeente, ziekenhuis, uitvoeringsorganisatie of zorg- of welzijnsinstelling waren. Voor iedere organisatie zijn minimaal 100 mensen ondervraagd, voor sommige organisaties zelfs ruim 200 mensen.

Een belangrijke uitkomst van het onderzoek is dat juist de menselijke factor in de dienstverlening verbeterd kan worden. Veel instrumentele aspecten zijn al redelijk goed op orde. Verbetermogelijkheden liggen bij de mate waarin zorg- of dienstverleners echt verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen van het probleem, de wijze waarop ze de dialoog aangaan, de mate waarin ze het geheel vertegenwoordigen en of ze hun klanten of patiënten aangenaam weten te verrassen.

Benieuwd naar het volledige onderzoeksrapport en naar de resultaten van uw organisatie?

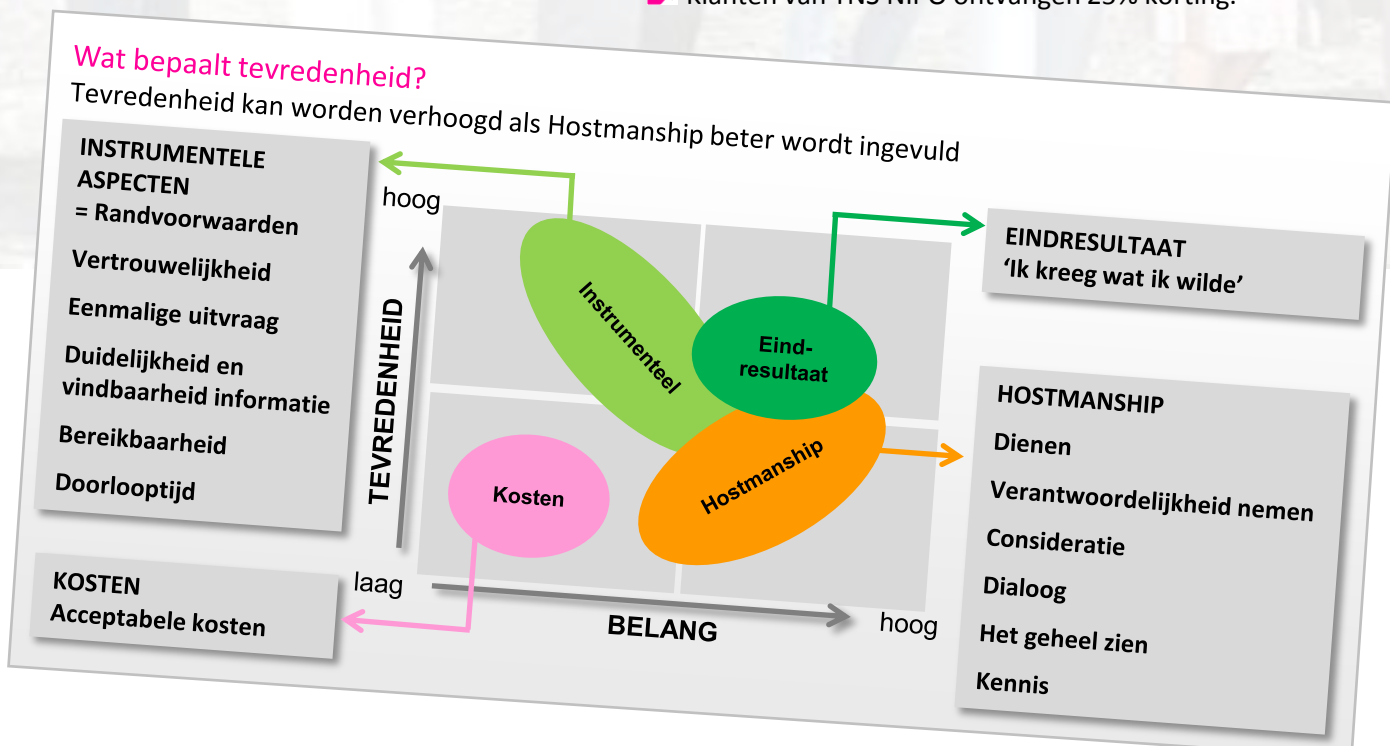
Dan kunt u bij ons een rapport van het onderzoek bestellen. Er zijn verschillende varianten beschikbaar:

Algemeen rapport. Hierin vindt u alle resultaten van het Hostmanship onderzoek op hoofdlijnen en voor uw sector, maar niet voor uw organisatie. Kosten € 1.450,- (excl. btw.)

Algemeen rapport + toegang tot online benchmarkplatform. Via het online platform CViews van Quint Result* kunt u de resultaten van uw eigen organisatie bekijken en vergelijken met het (sector)gemiddelde. Kosten € 2.950,- (excl. btw.)

Rapport op maat. U ontvangt het algemeen rapport en de uitkomsten van uw eigen organisatie in het rapport uitgewerkt. Uw uitkomsten worden ook vergeleken met het gemiddelde in uw sector. Kosten € 4.950,- (excl. btw.)

Klanten van TNS NIPO ontvangen 25% korting.



Onderwerpen in het onderzoek

In het onderzoek (en het rapport) komen de volgende onderwerpen aan bod:

Soort contact: aanleiding, belang, intensiteit, frequentie

Tevredenheid: totaaloordeel, moeite, gevoel welkom te zijn, Hostmanship-aspecten, instrumentele aspecten, open vraag bij ontevredenheid

Kanalen: gebruik, waardering, online, voorkeurskanaal

Onderstaande organisaties zijn in het onderzoek meegenomen



20 grootste ziekenhuizen

- Academisch Medisch Centrum Amsterdam
- Academisch Ziekenhuis Maastricht
- Amphia Ziekenhuis Breda
- Erasmus MC Rotterdam
- Gelre Ziekenhuizen Apeldoorn
- Gelre Ziekenhuizen Zutphen
- HagaZiekenhuis Den Haag
- Isala Klinieken Zwolle
- Jeroen Bosch Ziekenhuis Den Bosch
- Kennemer Gasthuis Haarlem
- Leids Universitair Medisch Centrum
- Meander Medisch Centrum Amersfoort
- Medisch Centrum Alkmaar
- Medisch Centrum Leeuwarden
- Medisch Spectrum Twente
- Universitair Medisch Centrum Groningen
- Universitair Medisch Centrum Sint Radboud Nijmegen
- Universitair Medisch Centrum Utrecht
- VU Medisch Centrum Amsterdam
- Ziekenhuis Rijnstate Arnhem



Uitvoeringsorganisaties

- CAK (Centraal Administratiekantoor)
- Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)
- Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)
- DUO
- Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD)
- IND (Immigratie en Naturalisatie Dienst)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- Landelijke Belastingdienst
- Nationale Ombudsman
- Politie
- RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer)
- SVB (Sociale Verzekeringsbank)
- UWV/UWV WERKbedrijf
- WMO-loket
- Zorgkantoor (uitvoering AWBZ)



20 grootste gemeenten

- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Tilburg
- Gemeente Almere
- Gemeente Groningen
- Gemeente Breda
- Gemeente Nijmegen
- Gemeente Apeldoorn
- Gemeente Enschede
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Arnhem
- Gemeente Zaanstad
- Gemeente Amersfoort
- Gemeente Haarlemmermeer
- Gemeente Den Bosch
- Gemeente Zoetermeer
- Gemeente Zwolle

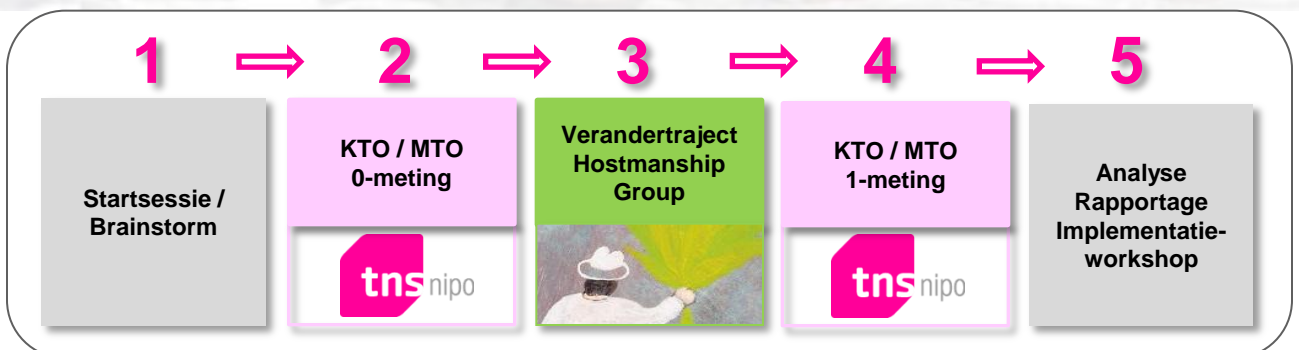


Zorg- en welzijns-organisaties

- Bureau Jeugdzorg
- GGD/GG&GD
- MEE
- Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)

Het Hostmanship traject

Benieuwd hoe Hostmanship in uw organisatie geïntegreerd kan worden? Hieronder ziet u in het kort hoe een Hostmanship verbeter- en onderzoekstraject er uitziet. Het is ook mogelijk met een deel te beginnen.



Peter Kanne

Senior Onderzoeksadviseur TNS NIPO
t 020 522 59 24
e Peter.Kanne@tns-nipo.com



Voor meer informatie over het onderzoek van TNS NIPO of over Hostmanship in uw organisatie, neem gerust contact op!