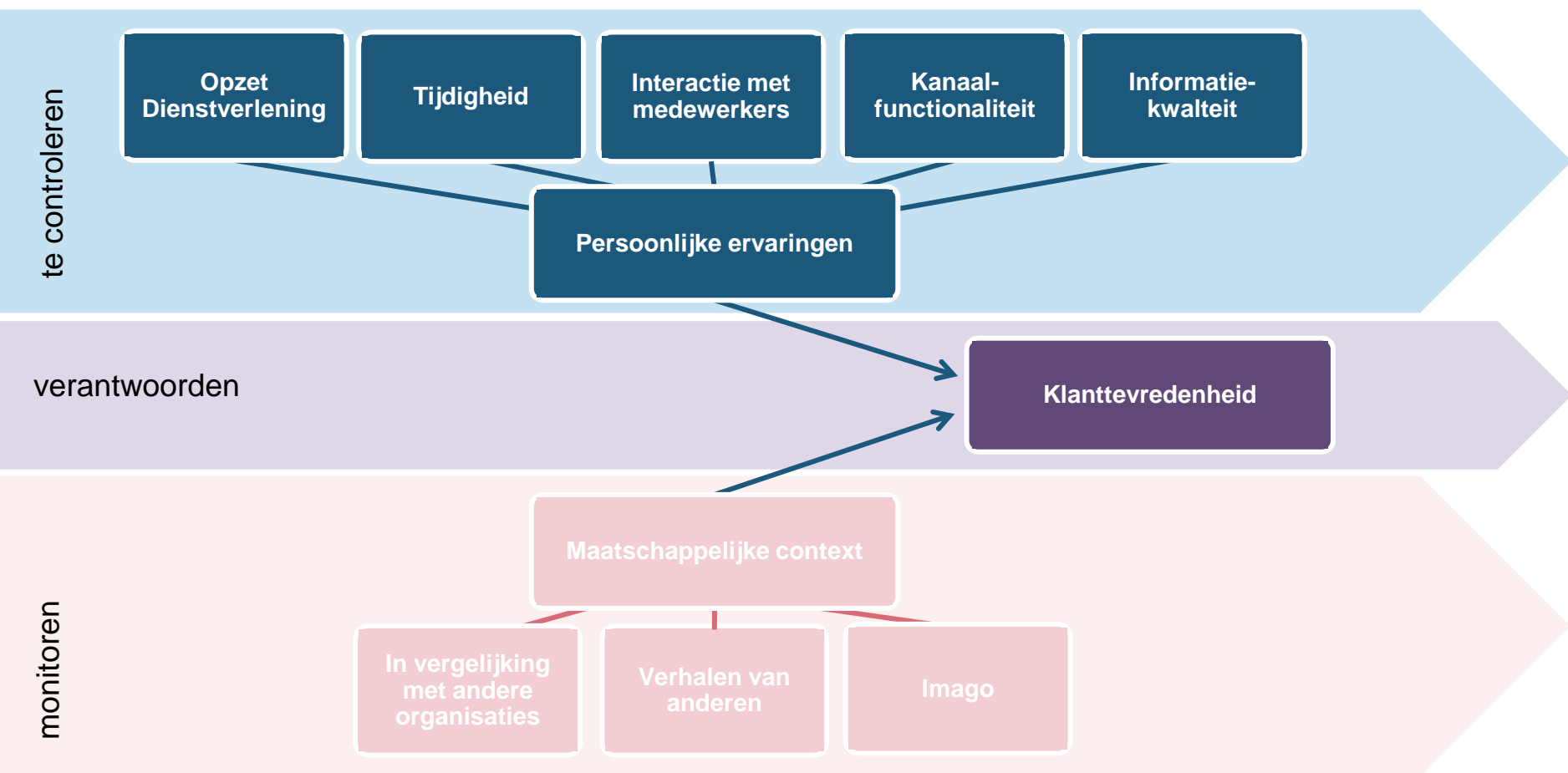


NIET ALLEEN WETEN MAAR OOK VERBETEREN

Metten = Weten, maar wat moet je nu verbeteren?



NA EEN KLANTCONTACT...



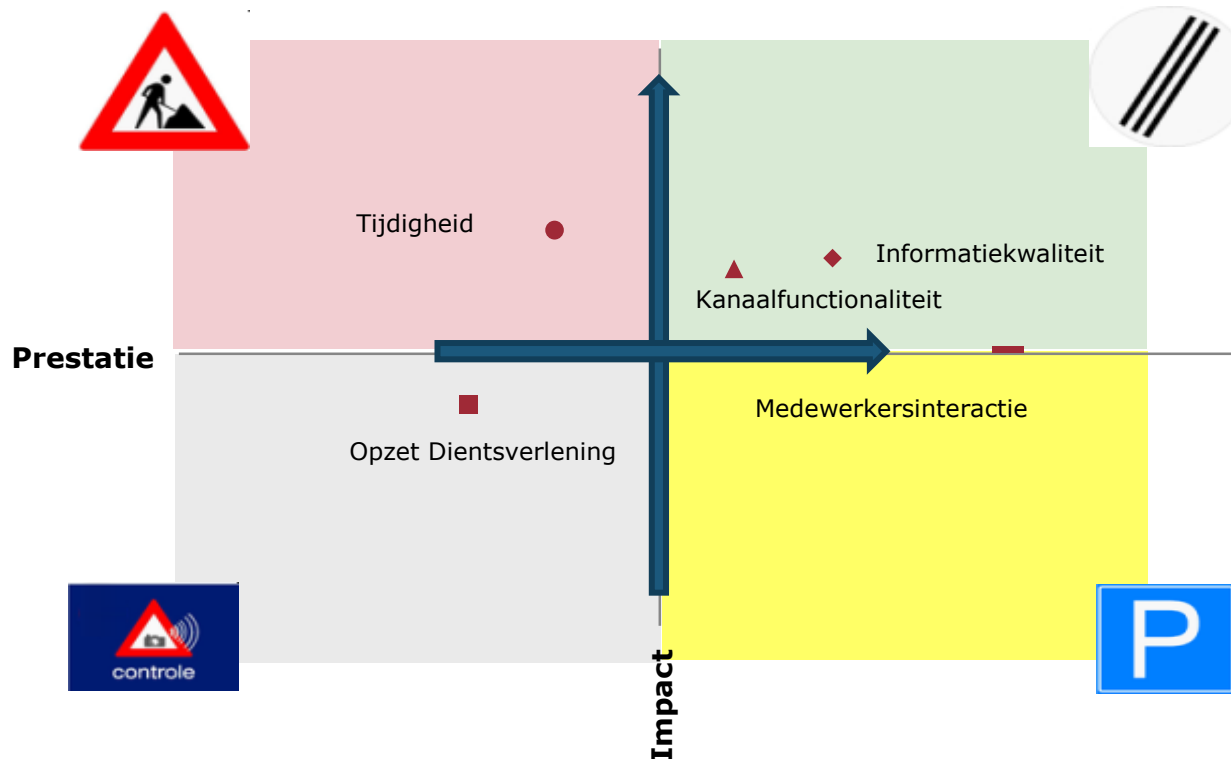
...worden uitspraken voorgelegd die beoordelingen op de drivers meten
(schaal van 1 tot 5)

VERVOLGENS...

... wordt bepaald welke drivers

(a) benedengemiddeld beoordeeld worden én

(b) een doorslaggevende rol spelen in de tevredenheid



EN...

...worden de resultaten gecombineerd met aangedragen verbeter suggesties van de respondenten, zo ontstaan verbeteracties

"**directe deskundigheid** zonder doorverwijzing na doorverwijzing

"niet via bandjes te praten. en alles oplepelen wat je zelf ook van de site kan halen, in mijn geval **las ze gewoon voor wat op internet stond**. ik kwam hier dus niks verder mee."

"ze zijn **slecht bereikbaar** en wachttijden zijn lang"

AAN DE SLAG

In groepjes.

- 1) **Bedenk ieder 2 verbeteracties op basis van de aangedragen suggesties**
- 2) **Bespreek elkaars ideeën in de groep en kom gezamenlijk tot de 2 beste verbeteracties**



TERUGKOPPELING



Welke verbeteracties heeft ieder groepje bedacht?

Vragen, opmerkingen, of meer toelichting over het model en de toepassing daarvan?

Wij gaan graag in gesprek!



Yvon van den Boer
yjp.van.den.boer@belastingdienst.nl
06-11364580

Philip Oomen
pgm.oomen@belastingdienst.nl
06-52881944