
ONDERZOEKSVERANTWOORDING MT1000

EDITIE 2023

TOELICHTING VOOR PUBLICATIE

WAT IS DE MT1000?

MT1000 is een onderzoek van MT/Sprout onder zakelijke beslissers naar de kwaliteit en populariteit van zakelijke dienstverleners in Nederland. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Amsterdam Centre for Business Innovation door dr. Niels van der Weerd onder supervisie van prof.dr. Henk Volberda.

Voor het onderzoek zijn 62 verschillende vakgebieden gedefinieerd (onderverdeeld in 5 hoofdcategorieën), variërend van *communicatieadvies* tot *cloud computing* en van *kantoorinrichting* tot *corporate finance*. Voor elk van deze categorieën zijn groslijsten opgesteld met de grootste en bekendste dienstverleners in hun vakgebied. De lijst bestond in 2023 uit 2.120 bedrijven.

ERVARINGEN, NIET SLECHTS REPUTATIES

Een panel van zakelijke beslissers werd uitgenodigd om hun ervaringen te delen over de bedrijven waar zij de laatste drie jaar zaken mee deden. Hun werd gevraagd om hun leveranciers te waarderen op een schaal van 0 tot 10: "Hoe waarschijnlijk is het dat u deze dienstverlener zou aanbevelen aan een vriend of collega?" Aan de hand van de antwoorden werd de Net Promotor Score berekend die de basis vormt voor de ranglijsten van de MT1000. De leveranciers werden daarnaast ook gewaardeerd ten aanzien van drie inhoudelijke aspecten: klantgerichtheid, productleiderschap en de kwaliteit van de uitvoering (conform het model van [Treacy en Wiersema 1995](#)). Hierbij konden respondenten tot 5 sterren geven.

UITEINDELIJKE RANGLIJST PER VAKGEBIED

In 2023 deden 1.644 (2022: 2.121) zakelijke beslissers mee aan het onderzoek. De ranglijsten worden opgesteld op basis van de resultaten uit de laatste drie jaar en in totaal leverde dat 25.092 beoordelingen op door 5.414 respondenten.

Om tot de ranglijsten voor de verschillende vakgebieden te komen, is eerst een selectie gemaakt op basis van het aantal respondenten dat contact heeft gehad met een specifieke dienstverlener. Bedrijven met te weinig beoordelingen zijn niet opgenomen in MT1000, omdat we dan onvoldoende data hebben om te bepalen of ze al dan niet in de top 1000 thuishoren¹.

¹ Niet alle bedrijven die in voorgaande jaren een positie in de MT1000 verkregen, hebben in 2022 opnieuw voldoende beoordelingen behaald om te worden meegenomen in de ranking. Dat zegt niets over de kwaliteit van deze bedrijven!

Vervolgens is per vakgebied een rangschikking gemaakt op basis van (1) de Net Promotor Score, (2) de waardering op de drie dimensies van Treacy en Wiersema en (3) het aantal respondenten dat contact had met een leverancier². De bedrijven die de ranglijsten aanvoeren worden dus niet alleen erg goed gewaardeerd door hun klanten, het zijn ook relatief véél klanten die voor deze bedrijven kiezen.

De MT1000-lijst zet álle dienstverleners in één ranglijst. Dat is natuurlijk eigenlijk appels met peren vergelijken. Wie aanbieders direct met elkaar wil vergelijken, kijkt het beste naar de ranglijsten per vakgebied.

RESPONDENTEN

Jaar	Respondenten	Cumulatief laatste 3 jaar
2017	1976	
2018	1884	4476
2019	1318	5178
2020	1128	4330
2021	1649	4095
2022	2121	4898
2023	1644	5414

OPMERKING T.A.V. AFFILIATIES ONDERZOEKERS

De #1 in de categorie Strategieadvies is Turner. Zowel Henk Volberda als Niels van der Weerd zijn betrokken bij een promotieonderzoek dat door de directeur van Turner wordt uitgevoerd. Niels is daarnaast als associate consultant betrokken bij het bedrijf.

² Het algoritme dat hiervoor werd ontwikkeld, berekent voor elk bedrijf een score aan de hand van de NPS-score en de drie inhoudelijke waarderingen. Deze score wordt vermenigvuldigd met een multiplier (een logaritme) om bedrijven met veel goede waarderingen te belonen.

TOELICHTING BIJ REKENMODEL VAN DE MT1000

VRAGENLIJST

Respondenten wordt eerst gevraagd aan te geven in welk vakgebied zij 'beslissingsbevoegd' zijn. Dat kan maximaal 1 categorie zijn:

- Advies en consultancy
- HR dienstverlening
- Financiële dienstverlening
- Digital dienstverlening
- Mobiliteits- en facilitaire dienstverlening

Vervolgens kunnen zij aangeven welke diensten (subcategorieën) zij afnemen (meerdere keuzen mogelijk, zie de bijlage voor overzicht).

Voor elke subcategorie krijgen zij een lijst met bedrijven uit de groslijst gepresenteerd en worden gevraagd om de bedrijven met wie zij de afgelopen drie jaar zaken hebben gedaan, te selecteren. Deze bedrijven kunnen zij vervolgens beoordelen.

1. NET PROMOTOR SCORE: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze dienstverlener(s) zou aanbevelen aan een vriend of collega? Schaal 0-10.
2. TREACY & WIERSEMA: Hoe waardeert u het bedrijf op (Schaal 1-5 sterren)
 - a. Klantgerichtheid
 - b. Productleiderschap?
 - c. Kwaliteit van de uitvoering?

EINDSCORE EN RANKING

De eindscore – die wordt gebruikt om de overall ranking en de rankings per sector te bepalen – is gebaseerd op 4 componenten:

Component 1

- **Net Promotor Score** (gemeten op schaal 0-10)
- Voor de berekening van de eindscore is het gemiddelde op deze schaal gebruikt
- Voor de presentatie van de (alternatieve) NPS score is deze geconverteerd naar een schaal van -100 tot +100

Componenten 2a-2c

- **Klantgerichtheid** (gemiddelde op schaal 1-5)
- **Productleiderschap** (idem)
- **Kwaliteit van de uitvoering** (idem)

Voor elke component wordt het gewogen gemiddelde berekend over de **afgelopen 3 jaar**.

Elke component wordt vervolgens vermenigvuldigd met een **multiplier**.

- Deze multiplier is gebaseerd op (een logaritmische functie van) het aantal beoordelingen van het betreffende bedrijf.
- Indien het absolute aantal respondenten minder is dan 7, is de multiplier 1,0.
- De maximale multiplier bedraagt 1,25.

De **eindscore** van een bedrijf is de optelsom van deze vier componenten.

- De NPS-score wordt daartoe geconverteerd naar een schaal van 1-10.
- Daarbij wordt opgeteld de score op de drie dimensies, een schaal van 3-15
- Is dus gebaseerd op de antwoorden van drie jaar.
- Geeft een bonus aan bedrijven met veel respondenten.

Weging: de resultaten van meer recente jaren worden zwaarder meegeteld dan oudere resultaten.

- Resultaten uit 2023 worden met een factor 3 meegewogen
- Resultaten uit 2022 met een factor 2
- Resultaten uit 2021 met een factor 1

3. De **finale ranking** is gebaseerd op de eindscore en wordt zowel voor de Top 1.000 berekend als voor de ranking binnen de subcategorie.