

Klanttevredenheidsonderzoek

Nieuwhuis Consult heeft een systematiek ontwikkeld waarmee u per klant de tevredenheid en aanverwante zaken kunt laten meten: De Kwaliteit- en KlanttevredenheidsIndex.

Onze methode voldoet aan de eisen die het [INK-model](#) en [ISO 9001: 2000](#) stellen aan het meten van klanttevredenheid. Voor het opzetten van de klanttevredenheidsindex in uw organisatie, doorlopen we met uw organisatie het stappenplan, wat u kunt vinden onder het kopje "werkwijze".

Stap 1: vooronderzoek

Samen met u stellen we de doelstelling van de klanttevredenheidsmeting, de opzet en de planning vast. Belangrijk hierbij is uw primair proces, kritische succesfactoren en klantcontactmomenten per proces. Minimaal zo belangrijk is echter de feedback naar de organisatie; hoe kunnen de scores worden teruggekoppeld aan de medewerkers; hoe komt het onderwerp op de managementagenda terecht? Betrokkenheid van medewerkers en management is essentieel voor het initiëren van het verbeterproces.

Stap 2: ontwikkeling vragenlijsten

De resultaten van het vooronderzoek worden door Nieuwhuis Consult vertaald in concrete vragenlijsten. Suggesties van medewerkers zijn welkom en vergroten het draagvlak voor verbetering van de klanttevredenheid. De kracht van ons concept is dat we uitgaan van de meest essentiële zaken. Ook hier geldt: Less is More. Zeer uitgebreide onderzoeken leiden er in de praktijk vaak toe dat medewerkers door de bomen het bos niet meer zien en mensen zich gaan verdiepen in pietluttige details, terwijl het gaat om de hoofdlijnen. We zullen daarom grof beginnen. Wanneer de organisatie de lol van het instrument inziet, dan komt de honger naar meer details vanzelf.

Stap 3: Uitvoering klanttevredenheidsmeting; telefonisch, via internet of middels een persoonlijk gesprek

Nieuwhuis Consult stelt in overleg met u vast welke meetmethode voor uw doelgroep het meest geschikt is. Wij hebben zeer goede ervaringen met meting middels een persoonlijk gesprek en telefonische enquêtes. Daarnaast is ook internet inmiddels een vertrouwd meetinstrument. Afhankelijk van de doelgroep en de situatie kiezen we met u de meest passende methode. Desgewenst nemen wij u al het werk van de klanttevredenheidsmeting uit handen. Maar ook coaching van uw eigen medewerkers in het uitvoeren van de meting is mogelijk.

Stap 4: rapportage

De resultaten van de klanttevredenheidsmeting ontvangt u in een helder rapport, dat mondeling wordt toegelicht. De resultaten worden met het management vertaald naar een actieplan met verbeterdoelstellingen.

Stap 5: verbeteringen doorvoeren

De conclusies en verbetervoorstellen worden teruggekoppeld aan de medewerkers in de organisatie. Doordat ze betrokken zijn bij het onderzoek, zullen medewerkers gemotiveerd zijn om deze handschoen op te pakken en verbeteringen door te voeren. Herhaal de meting periodiek, om te controleren of verbetermaatregelen effect hebben. Een jaarlijkse frequentie ligt voor de hand, maar ook kan gekozen worden voor regelmatige metingen die gekoppeld zijn aan gebeurtenis (aankoop, projectafroning, klacht).

[Aanmelden](#)

