
Klantvredensheidsmeting

Klantvredensheidsmeting opzetten

KLANTTEVREDENHEID

Een proces van voortdurend meten en verbeteren

Waarom tevredensheidsmeting opzetten?

Hoe hoog een onderneming het kwaliteitsbeleid ook in het vaandel heeft staan, hoeveel inspanningen het ook verricht, de klant vel't het uiteindelijke oordeel. Door tevredensheidsmetingen op te zetten kan men meten in hoeverre de klant de kwaliteitsinspanningen heeft opgemerkt en als positief heeft ervaren. Metingen zorgen voor feitenmateriaal.

Alvorens een tevredensheidsmeting te doen moeten we ons ervan bewust zijn dat er vele valkuilen zijn, het veel werk kost en dit vaak grote weerstanden opwekt in de organisatie.

Een tevredensheidsonderzoek heeft enkel zin als er wordt gevraagd naar recente ervaringen. Terugvragen over een langere periode geven een onzuiver beeld.

Fraaie verpakking maar niet altijd even duidelijk

Er bestaan veel methoden en modellen voor het meten van de klanttevredensheid.

Alvorens een tevredensheidsonderzoek op te zetten moeten een aantal vragen beantwoord worden.

1. Waarom gaan we een tevredensheidsonderzoek doen? Wat is de aanleiding? Wat is het doel? Er moeten op voorhand duidelijke doelstellingen vastgelegd worden

2. Welke meetmethode is het meest aangewezen? Er zijn kwantitatieve (schriftelijke vragenlijst, telefonische of face-to-face bevraging) en kwalitatieve methoden (diepte-interview, ronde tafel, ...)

3. Hoe kom ik aan mijn vragenlijst en de juiste beoordelingsaspecten? Wat ga ik vragen? Bevraging

4. Hoe kom ik aan mijn steekproef? Wie zijn de respondenten? Wie ga ik vragen? Het samenstellen van een steekproef moet een hoge eisen voldoen.

5. Hoe vaak ga ik meten?

6. Wie gaat het onderzoek beheren, uitvoeren, resultaten analyseren? Hierbij zijn er twee belangrijke peilers: kennis en deskundigheid enerzijds en capaciteit. Men moet mensen vrijmaken om het project te sturen, uit te voeren en om op een verantwoorde wijze de verzamelde gegevens te analyseren en te interpreteren.
7. Wat zijn de eisen aan validiteit en betrouwbaarheid van het instrument?
8. Is een vooronderzoek gewenst of noodzakelijk? Vooronderzoek kan aangewezen zijn als men twijfelt over de volledigheid of voldoende duidelijkheid en eenduidigheid van het meetinstrument.

Het proces van tevredenheidsmeting in schema

Bij de ontwikkeling van een tevredenheidsonderzoek is het noodzakelijk om de sleutelfactoren te bepalen, met andere woorden vastleggen welke factoren de tevredenheid van de gebruiker bepalen. Een veel voorkomende valkuil ziet men in organisaties die zelf 'denkt' te weten wat de gebruiker belangrijk vindt en daardoor de verkeerde factoren gaat meten. Deze valkuil kan vermeden worden door de sleutelfactoren te toetsen bij de gebruikers.

Daarnaast is het ook belangrijk om op voorhand de normen vast te leggen.

Het meetinstrument kan verschillende vormen aannemen: persoonlijk interview, schriftelijke enquête en mondelinge enquête.

Een goede voorbereiding is essentieel voor het slagen van het tevredenheidsonderzoek. Het onderzoek moet verankerd zijn in de organisatie. Dit wil zeggen dat er voldoende draagvlak moet zijn om iets met de resultaten te kunnen doen. Er moet nagedacht worden over de timing en het instrument moet voldoende garanties inhouden zodat het de gewenste informatie oplevert. Een vooronderzoek kan hiertoe zeker bijdragen.

Het daadwerkelijk gebruik van de resultaten wordt in een vier-fasen-model weergegeven:

			STUREN
		VERBETEREN	
	COMMUNICEREN		
METEN			

Bron:

<https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/intersectoraal/kwaliteit/invulling-qhb/conceptnotas/klantvredenheidsmeting>