

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

VRAGENLIJST-TEMPLATE

Een kant-en-klare basisvragenlijst voor een algemeen klanttevredenheidsonderzoek. Gebruik hem als vertrekpunt en pas de vragen aan je meetmoment, dienst en de beslissingen die je met de uitkomsten wilt nemen.

Bedoeld voor relatieonderzoek (periodiek, bijv. jaarlijks). Meet je direct na een contactmoment (aanvraag, levering, intake, service), kies dan alleen de vragen die op die specifieke ervaring aansluiten.

#	Vraag	Antwoordvorm	Doel
1	Hoe tevreden ben je in het algemeen over [organisatie]?	1-5	Algemene klanttevredenheid
2	In hoeverre voldoet [organisatie] aan je verwachtingen?	1-5	Verwachting versus ervaring
3	Hoe beoordeel je de kwaliteit van [dienst/product/resultaat]?	1-5	Inhoudelijke kwaliteit
4	Hoe duidelijk vind je onze communicatie?	1-5 + n.v.t.	Begrijpelijkheid
5	Hoe makkelijk was het om contact met ons op te nemen?	1-5 + n.v.t.	Bereikbaarheid
6	Hoe makkelijk was het om je vraag of verzoek geregeld te krijgen?	1-5 + n.v.t.	Klantinspanning (CES)
7	Hoe waarschijnlijk is het dat je ons aanbeveelt?	0-10	Aanbeveling (NPS)
8	Waarom geef je dit cijfer?	Open	Verklaring achter NPS
9	Wat doen wij volgens jou goed?	Open	Sterktes
10	Wat is het belangrijkste dat wij kunnen verbeteren?	Open	Verbeterprioriteit
11	Welke dienst, locatie of contactvorm beoordeel je?	Meerkeuze	Segmentatie
12	Hoe lang ben je al klant?	Meerkeuze	Segmentatie & duiding

Schaalkeuze: kies één schaal en gebruik die consequent. **1-5** is het eenvoudigst; werk je al met rapportcijfers of wil je vergelijken met andere 0-10-maten, gebruik dan 0-10. De NPS-vraag (7) gebruikt bewust 0-10.

Vraag één ding tegelijk

Splits samengestelde vragen (bijv. bereikbaarheid én deskundigheid) in aparte vragen.

Houd schalen consistent

Gebruik steeds 1-5 van negatief naar positief. Alleen de NPS-vraag gebruikt bewust 0-10.

Vraag altijd het waarom

Voeg minstens één open toelichting toe. Een score zonder uitleg is niet stuurbaar.