

**Klanttevredeneheidsonderzoek Klachtenproces NPS,  
< Naam Organisatie >**

Geachte Klant,

Door middel van deze enquête willen we informatie verzamelen waarbij uw mening, ervaring en standpunt gevraagd wordt met betrekking tot het klachtenproces van < *Naam Organisatie*>.

U wordt de mogelijkheid geboden om uw antwoord toe te lichten en ideeën, suggesties op- en/of aanmerkingen aan te dragen. Met name deze toelichting is voor ons van grote waarde, omdat daar vaak de nuancering van uw gegeven mening in terug te vinden is. We doen dan ook een dringend beroep op u om van die mogelijkheid gebruik te maken.

**Vragen:**

**Algemene beoordeling**

**1. Hoe waarschijnlijk is het dat u < *Naam Organisatie* > zou aanbevelen bij vrienden, familie, collega's en/of zakenrelaties?**

(Waarbij 0 = "zeker niet" en 10 = "zeker wel")

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  
                             

1.1 U heeft een waardering van 0 – 6 aangekruist?

Wat zou < *Naam Organisatie* > vooral moeten verbeteren, zodat u < *Naam Organisatie* > wel zou aanbevelen?

.....  
.....  
.....

1.2 Of, heeft u een waardering van 7 of 8 aangekruist?

Wat zou < *Naam Organisatie* > vooral moeten verbeteren, zodat u < *Naam Organisatie* > zeker zou aanbevelen?

.....  
.....  
.....

1.3 Als u een score van 9 of 10 heeft aangekruist:

Wat is de belangrijkste reden dat u < *Naam Organisatie* > zou aanbevelen?

.....  
.....  
.....

**Beoordeling klachtenproces:**

**2. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van < Naam Organisatie > voor uw klacht?**

(Waarbij 0 = "zeer ontevreden" en 10 = "zeer tevreden")

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee u contact had met de juiste medewerker van < Naam Organisatie > voor uw klacht?**

(Waarbij 0 = "zeer ontevreden" en 10 = "zeer tevreden")

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4. Hoe tevreden bent u over het kennisniveau van de medewerker(s) die u gesproken hebt?**

(Waarbij 0 = "zeer ontevreden" en 10 = "zeer tevreden")

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. In welke mate bent u op de hoogte gehouden over de voortgang van uw klacht?**

(Waarbij 0 = "helemaal niet" en 10 = "helemaal wel")

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Hoe tevreden bent u met de geboden oplossing met betrekking tot uw klacht?**

(Waarbij 0 = "zeer ontevreden" en 10 = "zeer tevreden")

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee uw klacht is opgelost?**

(Waarbij 0 = "zeer ontevreden" en 10 = "zeer tevreden")

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Ruimte om uw antwoord toe te lichten en/of ideeën, suggesties op- en aanmerkingen aan te dragen:

---

---

---

---

We danken u hartelijk voor uw medewerking. Het helpt ons de dienstverlening, waar nodig, te verbeteren.

<Naam Organisatie >

## Opdracht

---

### Achtergrond informatie

Klanttevredenheidsonderzoek gewenst op basis van NPS, gericht op de algemene tevredenheid van de organisatie en specifiek het klachtproces.

1. Ontwikkel een korte vragenlijst, snel en makkelijk in te vullen > maximale tijdsbesteding 10 minuten.
2. Vragenlijst wordt op de organisatie website geplaatst. Klanten krijgen het verzoek de enquête in te vullen via email, die wordt gestart door het klikken op de bijgevoegde link.
3. Invullen is anoniem, verwerking resultaten geautomatiseerd.