

Intern klanttevredenheidsonderzoek

Om een intern klanttevredenheidsonderzoek te doen, is een interne klanttevredenheid vragenlijst nodig. Een interne klanttevredenheid vragenlijst is een evaluatie-instrument dat u helpt om vast te stellen hoe tevreden de interne klanten zijn van een organisatie, bijvoorbeeld hoe tevreden is men met hun afdeling of met de organisatie. Deze vragenlijst helpt u om te beoordelen of het beleid van een organisatie gerechtvaardigd is. De vragenlijst moet beschikken over relevante voorbeeldvragen voor de organisatie om verbeteringen aan te brengen.

Voorbeeld interne klanttevredenheid vragenlijst

1. Heeft u het gevoel dat u tijdig en correct geïnformeerd wordt over eventuele wijzigingen?

- a) Altijd
- b) Vaak
- c) Soms
- d) Zelden
- e) Nooit

2. Bent u het ermee eens dat uw aanvragen efficiënt worden afgehandeld?

- a) Ja
- b) nr.
- c) Tot op zekere hoogte

3. Wanneer u een verzoek indient, heeft u hier snel antwoord op?

- a) Altijd
- b) Vaak
- c) Soms
- d) Zelden
- e) Nooit

4. Bent u in staat om uit te vinden welke informatie u nodig heeft?

- a) Altijd
- b) Vaak
- c) Soms
- d) Zelden
- e) Nooit

5. Bent u tevreden over de manier waarop uw aanvragen worden behandeld?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Een beetje tevreden
- d) Helemaal niet tevreden

6. Heeft u het gevoel dat u met aandacht en respect wordt behandeld?

- a) Altijd
- b) Vaak
- c) Soms
- d) Zelden
- e) Nooit

7. Heeft u het gevoel dat aan al uw verwachtingen wordt voldaan?

- a) Ja, de meeste van hen
- b) Nee helemaal niet
- c) Een aantal van hen

8. Wordt er snel gereageerd op uw problemen of twijfels?

- a) Altijd
- b) Vaak
- c) Soms
- d) Zelden

e) Nooit

9. Heeft u nog suggesties of opmerkingen?

Naam: _____

Afdeling: _____

Werknemer id: _____

Aanwijzing: _____

Mobiel nummer: _____

E-mail id: _____

Dankwoord