SPARK Desk – Klanttevredenheidsvragenlijst

Producthandleiding voor de gratis tool

Een gratis Excel-tool om te meten hoe klanten je dienstverlening ervaren: een vragenlijst voor je klant, een blad waarin je de antwoorden invoert en een overzicht dat zelf rekent. Het bestand bevat geen macro's.

ISO 9001:2015 (paragraaf 9.1.2) vraagt organisaties te volgen in hoeverre klanten hun behoeften en verwachtingen vervuld zien. De norm schrijft geen methode voor; een vragenlijst is er één van. Bespreek de uitkomst in je periodieke terugblik op de bedrijfsvoering (vergelijk paragraaf 9.3, management review). De gratis agenda en notulen van SPARK Desk helpen daarbij.

Wat je krijgt

Bestand	Wat het is
SPARK Desk - Klanttevredenheidsvragenlijst.xlsx	Het lege werkboek: een vragenlijst, een invoerblad voor de responsen en een resultatenblad.
SPARK Desk - Klanttevredenheidsvragenlijst - voorbeeld.xlsx	Hetzelfde bestand, gevuld met fictieve voorbeeldgegevens. Handig om te zien hoe de resultaten eruitzien. Niet bedoeld om in te werken.

Zo gebruik je het

- Vul onderaan het tabblad **Vragenlijst** je e-mailadres in en stuur het tabblad als PDF, print of bestand naar je klant, bijvoorbeeld na afronding van een opdracht.
- Voer de scores in op **Responsen**, één rij per klant, met een klantcode in plaats van een naam. Rijen verwijderen kan niet, omdat het Respons-ID het rijnummer volgt; wil je een respons laten vervallen, wis dan de blauwe cellen in die rij.
- Lees de uitkomsten af op **Resultaten**. Alleen de blauwe cellen zijn invulbaar; de rest is beveiligd, zonder wachtwoord (Controleren > Beveiliging van blad opheffen).
- Liever dat klanten online invullen? Zet dezelfde vragen in Google Forms of Microsoft Forms en kopieer de antwoorden naar Responsen. Bij weinig klanten per maand is handmatig invoeren het minste onderhoud.

Opvolgen in het Meldingen- en klachtenregister

Een gemiddelde thema-score van 5 of lager wijst op een knelpunt in de dienstverlening zelf. Een Detractor (NPS 0 tot en met 6) geeft aan dat de klant je niet zou aanbevelen. Neem zo'n respons over in het Meldingen- en klachtenregister van SPARK Desk en leg de acties vast onder Maatregelen. Kies in Responsen het type melding (Klacht, Signaal, Verbeteridee of Compliment), noteer het Meldnummer (bijvoorbeeld ML-0012) en zet de status op In behandeling en later op Afgehandeld.

Responsen sluit aan op de termen in het register: het Respons-ID heeft dezelfde opbouw (TV-0001 naast ML-0001) en de statussen en typen komen overeen, zodat je een respons later zonder omzetten kunt overnemen. Als vuistregel past Klacht bij een ontevreden klant, Signaal bij een lage gemiddelde thema-score, Verbeteridee bij een suggestie en Compliment bij een lovende toelichting.

Persoonsgegevens

Noteer een klantcode, geen naam. Kun jij de code aan een naam koppelen, dan blijft het een persoonsgegeven waarvoor jij als verwerkingsverantwoordelijke onder de AVG verantwoordelijk bent. Bewaar responsen niet langer dan nodig voor de opvolging.

Onderbouwing

De vijf thema-vragen (bejegening, communicatie, deskundigheid, veiligheid en inspraak) zijn een praktische vertaling van het SERVQUAL-gedachtegoed (Parasuraman et al., 1985, 1988) voor zelfstandige dienstverleners, geen overname van het 22-items meetinstrument. Bejegening sluit aan bij empathy en courtesy, communicatie bij de gelijknamige dimensie in het model uit 1985, deskundigheid bij assurance, veiligheid bij security en inspraak bij understanding the customer. Deze vertaling is niet als instrument psychometrisch gevalideerd. Voor periodiek, laagdrempelig volgen is dat proportioneel; voor een ISO-audit is het één van de mogelijke, beargumenteerde methoden, geen bewijs van een extern gevalideerde meetschaal.

De afsluitende vraag is de Net Promoter Score (Reichheld, 2003): 9 of 10 is Promoter, 7 of 8 Passief en 0 tot en met 6 Detractor; de NPS is het percentage Promoters min het percentage Detractors. Reichheld presenteerde NPS als het ene getal dat je nodig hebt om te groeien, maar een longitudinale studie kon niet bevestigen dat NPS beter voorspelt dan andere loyaliteitsmaten (Keiningham et al., 2007). De score geldt hier daarom als aanvullend signaal naast de thema-scores.

Bronnen

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015: Quality management systems: Requirements* (paragraaf 9.1.2 en 9.3).

Keiningham, T. L., Cooil, B., Andreassen, T. W., & Aksoy, L. (2007). A longitudinal examination of net promoter and firm revenue growth. *Journal of Marketing*, *71*(3), 39-51. https://doi.org/10.1509/jmkg.71.3.039

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12-40.

Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, *81*(12), 46-54.

Voor de actuele normtekst: zie NEN (nen.nl). Dit document geeft de strekking van paragraaf 9.1.2 en 9.3 weer, niet de letterlijke tekst.

Meer praktische tools en templates: www.sparkdesk.nl · support@sparkdesk.nl · © SPARK. Alle rechten voorbehouden.