

Klanttevredenheidonderzoek overheidsinstantie

Tevreden klanten zijn het bestaansrecht van een organisatie. Klanttevredenheid wordt in de nieuwe generatie kwaliteitsmanagement dan ook steeds meer een expliciet onderdeel. Een goede ontwikkeling, immers effectieve en efficiënte bedrijfsprocessen gecombineerd met klanttevredenheid resulteren in een verbeterde bedrijfsprestatie. In de ISO norm 9001: 2000 heeft waardering door klanten dan ook een expliciet plaats.

Précon heeft een aanpak ontwikkeld die inmiddels praktisch resultaat heeft opgeleverd. Allereerst worden de bepalende factoren ten aanzien van klanttevredenheid in kaart gebracht. Vervolgens wordt de verwachte prestatie afgezet tegen de behaalde prestatie. Een prestatie die lager ligt dan de verwachting hoeft niet persé te duiden op een actiepoint, er kan immers ook sprake zijn van een acceptabel spanningsniveau. Wanneer de prestatie echter beduidend achterblijft dan is actie dringend nodig. Ook kan andersom het geval zijn waarbij te goed wordt gepresteerd op een bepaald aspect. De klant ziet het nut niet zo en vindt dat het eigenlijk met minder toe kan. Dit komt regelmatig bij onderzoeken naar boven en de actie betreft dan vaak een besparende bijstelling van de dienstverlening.