

# Checklist voor online enquêtes en KTO's

Bij het opmaken en versturen van een enquête of KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO) moet je op veel zaken letten. De belangrijkste heb ik voor je opgesomd.

## 1. Maak een enquêteflow

Zorg ervoor dat je alle vragen van jouw enquête eerst in een overzichtelijke flowchart plaatst. Het is belangrijk om te controleren of -als voorbeeld- vraag 4 goed aansluit op vraag 3 en of vraag 5 er een goed vervolg op is. Zo voorkom je fouten in de opeenvolging van de vragen.

## 2. Bepaal de hoeveelheid vragen

Geen enkele lezer zit te wachten op een enquête waar hij een half uur mee bezig is. Controleer of het invullen niet meer dan 10 minuten duurt. Dat is wat de respondent er gemiddeld voor wil uittrekken. Als richtlijn kun je aanhouden: maximaal 20 vragen.

## 3. Controleer de formulering van jouw vragen

Het is jammer als lezers afhaken omdat de formulering van de vragen niet deugt. Controleer altijd of jouw vragen niet te ingewikkeld zijn, of multi-interpretabel, of allerlei negatieve termen bevatten, of suggestief van toon zijn.

## 4. Bepaal de doelgroepgrootte en het moment van versturen

Trek pas conclusies uit jouw enquête als voldoende lezers deze hebben ingevuld. Voor het moment van versturen geldt als richtlijn: eventevaluaties het liefst zo snel mogelijk na afloop van het event en KTO's het liefst op maandagavond.

## 5. Stel een uitnodigingsmail op

Een goede respons op jouw enquête lukt alleen met goede uitnodigingsmails. Denk daarom aan: het juiste verzendmoment, een lezersgerichte onderwerpregel, een gepersonificeerde aanhef, een aantrekkelijke tekst, een heldere call-to-action en eventueel een geschikte incentive.

## 6. Volg de resultaten op

Volg altijd de resultaten op. Hierbij is het verstandig dat je in jouw enquête ook vragen stelt over zaken die de lezer mist of anders had gewild. Zo weet je op welke punten je kunt verbeteren en dat geeft meer inzicht dan alleen maar 'positieve feedback'.

## Aan de slag met online enquêtes of KTO's?

Wil je meer weten over het opzetten van een online enquêtes of KTO's? Kijk dan op mijn website onder 'tools' of neem contact op met Van Os Marketing, telefoon 06-83 23 46 03 of [info@vanosmarketing.nl](mailto:info@vanosmarketing.nl).