

In het kort

Voor User Experience-meting gebruiken we Customer Effort Score (CES) inclusief open tekst. Je kunt open tekst antwoorden analyseren met AI om te bepalen hoe en wat te verbeteren.

Voeg deze meting toe aan voor jouw organisatie relevante plaatsen, bijvoorbeeld op de afrekenpagina.

De vragenlijst

Customer Effort Score (CES)

- **XXXX** maakte het makkelijk voor mij om **YYYY**
- Bijvoorbeeld: De website maakte het makkelijk om af te rekenen.
- Schaal 1-5 (1 Zeer oneens - 5 Zeer eens, 3 neutraal)

Vervolg vraag op basis van score

- Score 5: Dat is geweldig om te horen! Kun je 1 ding noemen dat het zo makkelijk voor je maakte? **[OPEN TEKST]**
- Score 4: Niet slecht! Kun je ons 1 tip geven om het de volgende keer makkelijker te maken? **[OPEN TEKST]**
- Score 1-3: Hm, dat voldoet niet aan onze normen, sorry! Kun je ons 1 tip geven om het de volgende keer makkelijker voor je te maken? **[OPEN TEKST]**



BEKIJK HIER ALLE GEVALIDEERDE VRAGENLIJSTEN

INCLUSIEF VIDEO UITLEG

OF GA NAAR [ACADEMY.ZANNAVANDERAA.COM/VRAGENLIJST](https://academy.zannavanderaa.com/vragenlijst)