

***"Een tevredenheidsonderzoek naar het klachtenbeleid van Opel Belgium" door
Hella Scholz.***

In het kader van mijn eindverhandeling heb ik een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd naar het klachtenbeleid van Opel Belgium. Hierbij ben ik als volgt te werk gegaan. Ik ben van start gegaan met een uitvoerige literatuurstudie inzake de begrippen klantentevredenheid en klachtenbehandeling, de twee begrippen die centraal staan binnen het onderzoek.

Op deze verkennende literatuurstudie volgde een verkennend praktijkonderzoek, waarbij zowel een aantal dealers uit het netwerk van Opel Belgium werden bevroegd alsook een aantal klanten die in het nabije verleden contact opnamen met de klantendienst van Opel Belgium in het kader van een klacht. Het doel van deze interviews bestond er enerzijds in meer inzicht te krijgen in de klachtprocedure die bij Opel Belgium geldt en anderzijds tot een lijst te komen van variabelen die een invloed hebben op de klantentevredenheid inzake de klachtenbehandeling. Hierop werd in een latere fase van het onderzoek de inhoud van de enquête worden gebaseerd.

Na het verkennend theoriegericht onderzoek volgde het praktijkgericht onderzoek. Hierbij werd in eerste instantie een diagnostisch onderzoek gevoerd. Een 84-tal klanten van Opel Belgium werden onderworpen aan een telefonische enquête. Uit de zo bekomen data, welke werden verwerkt aan de hand van het statistisch verwerkingsprogramma SPSS, werd afgeleid wat de sterke en zwakke punten zijn van het klachtenbeleid dat Opel Belgium voert. In de laatste fase van het onderzoek werd tenslotte een kort toekomstgericht onderzoek gevoerd door een aantal adviezen ten behoeve van Opel Belgium te formuleren ter verbetering van het gehanteerde klachtenbeleid.