

VGO[®]-certificaathouder Onderzoek naar klanttevredenheid

Contactpersoon:		Telefoonnr.:	
Bedrijf/instelling:		Bel-datum:	

Introductie: (*groeten*) U spreekt met «*author*» van «*bureau*»

Namens het VGO[®]-keur, in uitvoering bij «certificerende instelling» houden wij een klanttevredenheids-onderzoek bij de klanten van *bedrijf/firma....*

Mag ik u over uw ervaringen met (*bedrijf/firma....*) en haar diensten een aantal vragen stellen?

Het neemt 5 tot 10 minuten tijd in beslag.

(Indien 'Nee', wil de klant een andere keer meewerken of evt. een collega?)

(Indien 'Ja', ga door naar uitleg waardering).

Wilt u voor elke vraag uw waardering geven? U kunt kiezen uit: Zeer tevreden (5), Tevreden (4), Matig (3), Ontevreden (2), Zeer Ontevreden (1).

Indien u een toelichting geeft bij de antwoorden in het afsluitende blok, dan stellen wij dat zeer op prijs.

RESPONS OP AANVRAGEN	Waardering
1. Hoe tevreden bent u over de snelheid en wijze van communiceren (netjes, efficiënt, deskundig) waarmee (<i>bedrijf/firma....</i>) op uw aanvragen reageert?	
2. Hoe tevreden bent u, los van de prijs, over de kwaliteit van de aanbiedingen? Denk daarbij aan bijv. technisch - inhoudelijke aspecten, begrijpelijkheid, antwoord op de vraag, aansluiting op uw planning en eventuele andere wensen.	
RESULTAATGERICHT SAMENWERKEN	
3. Bent u tevreden over de prestatie-afspraken die het bedrijf met u maakt en het uiteindelijke resultaat?	
4. Hoe tevreden bent u over de scenario's die het bedrijf aan u aanbiedt?	
5. Hoe tevreden bent u over het meedenken en ontzorgen door (<i>bedrijf/firma....</i>) van u als opdrachtgever?	
WIJZE VAN UITVOERING	
6. In hoeverre bent u tevreden over de organisatie rondom de uitvoering van werken? Denk daarbij aan bijvoorbeeld bouwplaatsinrichting, veiligheid en de beperking van overlast.	
7. In hoeverre bent u tevreden over de vaktechnische deskundigheid van de uitvoerende medewerkers van (<i>bedrijf/firma....</i>)?	
8. Hoe waardeert u het contact met en het gedrag van de uitvoerend medewerkers en de uitstraling van het team?	
9. In hoeverre bent u tevreden over de informatie die u en gebruikers/bewoners vooraf, tijdens en na de uitvoering van het werk krijgen?	

10. Hoe waardeert u het eindproduct, dus: de kwaliteit van het werk en de wijze van opleveren en nazorg (afhandelen van klachten en nakomen van prestatiegaranties)?	
11. In hoeverre bent u tevreden over de prijs / kwaliteitsverhouding van de uitgevoerde projecten?	
ALGEMEEN BEELD (telt niet mee voor VGO-keur)	
12. Wat ziet u algemeen als het sterkste punt van (bedrijf/firma....)?	
13. Wat zou (bedrijf/firma....) moeten doen om in het vervolg (nog) beter te scoren?	
14. U mag tot slot een cijferwaardering in schoolcijfers (1-5) geven aan (bedrijf/firma....) welke uw algemene tevredenheid uitdrukt. Wat kiest u?	
15. Wij danken u voor uw deelname. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties?	