

## 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 klanttevredenheidsonderzoek bij de klanten van <bedrijfsnaam>.

Mag ik u over uw ervaringen met <bedrijfsnaam> 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.

<b>PROJECTVOORBEREIDING</b>	<b>Waardering</b>
1. Hoe tevreden bent u over de wijze van inspecteren en het rapporteren daarover door <bedrijfsnaam>?	
2. Hoe tevreden bent u over de vertaling van de vraag van de klant naar prestatieafspraken, de werkaanpak en te verwachten eindresultaten die het bedrijf vooraf maakte?	
3. Hoe tevreden bent u over de scenario's die het bedrijf heeft aangeboden? Denk daarbij bijvoorbeeld aan aantal, creativiteit (en/of innovativiteit), duurzaamheid en uitvoerbaarheid, rekening houdend met uw budget en andere randvoorwaarden	
4. Hoe betrouwbaar was, achteraf gezien, de afgegeven begroting?	
5. Hoe tevreden was u 'overall' in de voorbereidingsfase over het meedenken en ontzorgen door <bedrijf> van u als opdrachtgever?	
<b>PROJECTUITVOERING</b>	
6. In hoeverre bent u tevreden over de organisatie rondom de uitvoering van projecten? 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 <bedrijfsnaam>?	
8. Hoe waardeert u het contact met en het gedrag van de uitvoerend medewerkers en de uitstraling van het team?	



**VGO-keur**

CERTIFICAAT VASTGOEDONDERHOUD

9. Hoe tevreden bent u over het contact met en de informatievoorziening aan gebruikers/bewoners vooraf, tijdens en na de uitvoering van het werk?	
10. Hoe tevreden bent u over de uitvoering en rapportage van keuringen door het bedrijf tijdens de uitvoering van het werk?	
11. 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)?	
<b>ALGEMEEN BEELD</b>	
12. In hoeverre bent u tevreden over de prijs / kwaliteitsverhouding van de uitgevoerde projecten?	
13. Hoe tevreden bent u over de snelheid en wijze van communiceren (netjes, efficiënt, deskundig) waarmee het bedrijf op uw vragen reageert?	
14. Wat voor cijfer zou u het bedrijf geven als ketenpartner (1-5)?	
<b>OPEN VRAGEN (telt niet mee voor VGO-keur)</b>	
15. Wat zou ( <i>bedrijf/firma....</i> ) moeten doen om in het vervolg (nog) beter te scoren? .....	
16. Wat ziet u algemeen als het sterkste punt van ( <i>bedrijf/firma....</i> )? .....	
17. Wij danken u voor uw deelname. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties? .....	