

## BIJLAGE 5: Klanttevredenheidsonderzoek

### Algemeen

Door middel van een telefonische enquête onder de grootste opdrachtgevers/klanten van het onderhoudsbedrijf wordt de klanttevredenheid getoetst.

De basis van de toets is een vragenlijst waarbij per vraag een score (waardering) wordt toegekend in termen van Zeer tevreden (5), Tevreden (4), Matig (3), Ontevreden (2), Zeer Ontevreden (1).

De vragen op deze lijst zijn onderverdeeld in 5 clusters, te weten: 'projectvoorbereiding', 'projectuitvoering', 'samenwerkingsvaardigheden', 'algemeen beeld' en 'open vragen'.

De vragenlijsten worden afgenomen bij professionele opdrachtgevers, bij voorkeur RGS-opdrachtgevers en bij voorkeur corporaties, of anders zakelijke opdrachtgevers, publieke opdrachtgevers of grotere VVE's (>10 leden). De enquêtes worden afgenomen bij 10 van de 25 grootste opdrachtgevers. Indien een bedrijf minder dan 25 opdrachtgevers heeft binnen de doelgroep, dan gelden de aantallen als volgt:

Aantal opdrachtgevers	1	2	3	4	5-6	7-8	9-12	13-17	18-24
Aantal enquêtes	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Het onderzoek is gekoppeld aan de initiële beoordeling en de integrale 3-jaarlijkse herbeoordeling.

De prestatie-eis die tenminste moet worden behaald om in aanmerking te kunnen komen voor het keurmerk is:

De gemiddelden van de clusters 'projectvoorbereiding', 'projectuitvoering' en 'samenwerkingsvaardigheden' dienen elk groter of gelijk te zijn dan 3,5 op een schaal van 0 tot 5 en 'algemeen beeld' dient gemiddeld tenminste rapportcijfer 7 te scoren.

## 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.

Hoe tevreden bent u over:

<b>PROJECTVOORBEREIDING</b>	<b>Waardering</b>
1. De wijze van inspecteren en het rapporteren daarover door <bedrijfsnaam>?	
2. De vertaling van uw uitvraag naar prestatieafspraken, de werkaanpak en te verwachten eindresultaten die het bedrijf vooraf maakte?	
3. 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. De betrouwbaarheid, achteraf gezien, van de afgegeven begroting?	
5. Uw tevredenheid 'overall' in de voorbereidingsfase, en het daarin meedenken en ontzorgen door <bedrijfsnaam> van u als opdrachtgever?	
<b>PROJECTUITVOERING</b>	
6. De organisatie rondom de uitvoering van projecten? Denk daarbij aan bijvoorbeeld bouwplaatsinrichting, veiligheid en de beperking van overlast.	
7. De vaktechnische deskundigheid van de uitvoerende medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
8. Het contact met en de informatievoorziening aan bewoners/gebruikers vooraf, tijdens en na de uitvoering van het werk?	
9. De uitvoering en rapportage van keuringen door <bedrijfsnaam> tijdens de uitvoering van het werk?	
10. Het eindproduct, dus: de kwaliteit van het werk en de wijze van opleveren en nazorg? Denk hierbij bijvoorbeeld aan zaken als het afhandelen van klachten en nakomen van prestatiegaranties.	
<b>SAMENWERKINGSVAARDIGHEDEN</b>	
11. De samenwerking met de medewerkers van <bedrijfsnaam>?	

Denk hierbij bijvoorbeeld aan zaken als de sociale interactie, communicatie, transparantie en pro-activiteit.	
12. Het zich inleven in uw belangen en wensen door de medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
13. De assertiviteit (het op een prettige manier, uitkomen voor hun mening, standpunten en belangen) van de medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
14. De hulpvaardigheid, vriendelijkheid en voorkomendheid naar bewoners/gebruikers toe van de medewerkers van <bedrijfsnaam>?	
15. De mate waarin de medewerkers van <bedrijfsnaam> zich naar uw mening verantwoordelijk voelen voor het slagen van het project, voor uw tevredenheid als klant en voor tevredenheid van bewoners/gebruikers?	
<b>ALGEMEEN BEELD</b>	
16. Wat voor rapportcijfer zou u <bedrijfsnaam> 'overall' geven als samenwerkingspartner? (1-10)	
<b>OPEN VRAGEN (tellen niet mee voor VGO-keur)</b>	
17. Wat zou <bedrijfsnaam> moeten doen om in het vervolg (nog) beter te scoren? .....	
18. Wat ziet u algemeen als het sterkste punt van <bedrijfsnaam>? .....	
19. Wij danken u voor uw deelname. Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties? .....	