

Enquête kwaliteitsbeleving sector Onderhoud Afdeling schoonmaak

De sector onderhoud is gecertificeerd volgen NEN ISO 9001 versie 2000. De norm geeft aan dat je jaarlijks bij de klanten de kwaliteitsbeleving moet meten om van daaruit weer verbeteringen door te voeren. Wij vragen u om deel te nemen aan dit onderzoek. Uw medewerking bestaat uit het invullen van de bijgevoegde vragenlijst. Bij elke vraag behoort een schaal die loopt van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed). Per vraag wordt gevraagd om uw oordeel aan te geven op die schaal. Indien u aan een bepaalde vraag het cijfer 1-4 toekent (dus als onvoldoende beantwoord) verzoeken wij u aan te geven wat daarvan de reden is. Als u denkt een bepaalde vraag niet te kunnen beantwoorden, dan laat u die leeg. Het invullen neemt hoogstens 10 minuten in beslag. Wij verzoeken u om uw naam, afdeling en locatie in te vullen op de vragenlijst en de lijst terug te zenden aan degene van wie u de vragenlijst heeft ontvangen. Wij danken u voor uw medewerking.

Naam:

Afdeling/unit:

Locatie:

1. In welke mate bent u over het algemeen *tevreden* over de schoonmaak?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

2. In welke mate bent u tevreden met de schoonmaakwerkzaamheden door de weeks?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

3. In welke mate bent u tevreden over de *schoonmaakwerkzaamheden in het weekend*?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

4. In welke mate kunt u *zien* dat er is schoongemaakt?

<u>niet</u> te zien	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>Wel</u> te zien
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------

Indien cijfer 1-4: waarom?

5. In welke mate bent u tevreden over de *schoonmaakfrequentie*?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

6. In welke mate bent u tevreden over *het tijdstip* van de schoonmaak?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

7. In welke mate bent u tevreden over de *(telefonische) bereikbaarheid* van de schoonmaakdienst?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

8. In welke mate vindt u dat de medewerkers van de schoonmaakdienst *hun afspraken nakomen*?

komen afspraken <u>niet</u> na	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	komen afspraken <u>wel</u> na
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------------------

Indien cijfer 1-4: waarom?

9. In welke mate bent u tevreden over *de klantvriendelijkheid* van de medewerkers van de schoonmaakdienst?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

10. In welke mate vindt u dat de schoonmaakwerkzaamheden *in één keer goed* worden uitgevoerd?

<u>niet</u> altijd in één keer goed	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>wel</u> altijd in één keer goed
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------------------

Indien cijfer 1-4: waarom?

11. In welke mate zijn de medewerkers van de schoonmaakdienst bereid om daar waar nodig extra schoonmaakwerk uit te voeren?

<u>niet</u> bereid extra werk uit te voeren	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>wel</u> bereid extra werk uit te voeren.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

Indien cijfer 1-4: Waarom?

12. In welke mate reageert de schoonmaakdienst *snel* bij een klacht?

reageert <u>niet</u> snel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	reageert <u>wel</u> snel
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

13. In welke mate reageert de schoonmaakdienst snel bij *een calamiteit* (onverwachte vervuiling)?

reageert <u>niet</u> snel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	reageert <u>wel</u> snel
---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

14. In welke mate zien de medewerkers van de schoonmaakdienst er *verzorgd en netjes* uit?

zien er <u>niet</u> verzorgd en netjes uit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zien er <u>wel</u> verzorgd en netjes uit
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

Indien cijfer 1-4: Waarom?

15. In welke mate ervaart u de medewerkers van de schoonmaakdienst als *deskundig*?

<u>niet</u> deskundig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>wel</u> deskundig
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

16. In welke mate zijn de medewerkers van de schoonmaakdienst in staat uw vragen te beantwoorden?

<u>niet</u> in staat vragen te beantwoorden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>wel</u> in staat vragen te beantwoorden
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

Indien cijfer 1-4: Waarom?

17. In welke mate wordt u over het algemeen geïnformeerd door de schoonmaakdienst over zaken die u aangaan?

in onvoldoende mate geïnformeerd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	in voldoende mate geïnformeerd
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

18. In welke mate wordt er door de schoonmaakdienst naar u geluisterd?

in onvoldoende mate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	in voldoende mate
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

19. In welke mate heeft u vertrouwen in het personeel van de schoonmaakdienst?

<u>weinig</u> vertrouwen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>veel</u> vertrouwen
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

20. In welke mate wordt er, naar uw mening, veilig gewerkt door de medewerkers van de schoonmaakdienst?

wordt <u>niet</u> veilig gewerkt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wordt wel veilig gewerkt
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

21. Als u de dienstverlening met betrekking tot schoonmaak een cijfer zou mogen geven, welk cijfer zou dit zijn (1 t/m 10)?

laag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	hoog
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

22. Heeft u nog suggesties hoe de schoonmaak beter zou verlopen? Zo ja, welke suggesties zijn dat?

23. Wilt u aangeven op welke afdeling u werkzaam bent?

01 = verpleegafdeling/woning

02 = polikliniek

03 = O.K.-afdeling

04 = lab

05 = facilitair/technische afdeling

06 = paramedische afdeling

07 = administratie

08 = andere afdeling

24. En hoe lang bent u al op die afdeling werkzaam?

0 = korter dan een jaar

aantal jaar werkzaam: _____ ... jaar

25. Heeft u ten slotte nog opmerkingen naar aanleiding van deze enquête; mist u Bepaalde vragen, waren bepaalde vragen al dan niet duidelijk?

