

Enquête kwaliteitsbeleving sector Onderhoud Afdeling huishoudelijk technisch Onderhoud

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 het huishoudelijk technisch onderhoud?

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

Indien cijfer 1-4: waarom?

2. In welke mate bent u tevreden over de frequentie van het huishoudelijk technisch onderhoud?

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 (*telefonische*) bereikbaarheid van de subafdeling Huishoudelijk Technisch Onderhoud?

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

Indien cijfer 1-4: waarom?

4. In welke mate vindt u dat medewerkers van Huishoudelijk Technisch Onderhoud *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?

5. In welke mate bent u tevreden over de *klantvriendelijkheid* van de medewerkers van de subafdeling Huishoudelijk Technisch Onderhoud?

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

Indien cijfer 1-4: waarom?

6. In welke mate vindt u dat de onderhoudswerkzaamheden 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?

7. In welke mate zijn de medewerkers van de subafdeling Huishoudelijk Technisch Onderhoud bereid om daar waar nodig extra werkzaamheden uit te voeren?

In <u>onvoldoende</u> mate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	In <u>voldoende</u> mate
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

Indien cijfer 1-4: waarom?

8. In welke mate reageert de subafdeling Huishoudelijk Technisch Onderhoud 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?

9. In welke mate zien de medewerkers van Huishoudelijk Technisch Onderhoud 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?

10. In welke mate ervaart u de medewerkers van Huishoudelijk Technisch Onderhoud 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?

11. In welke mate zijn de medewerkers van Huishoudelijk Technisch Onderhoud in staat uw vragen te beantwoorden?

In <u>onvoldoende</u> mate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	In <u>voldoende</u> mate
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

12. In welke mate wordt u over het algemeen geïnformeerd door de medewerker(s) van Huishoudelijk Technisch Onderhoud *over zaken die u aangaan*?

In <u>onvoldoende</u> mate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	In <u>voldoende</u> mate
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

13. In welke mate wordt er door de medewerker(s) van Huishoudelijk Technisch Onderhoud naar u *geluisterd*?

In <u>onvoldoende</u> mate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	In <u>voldoende</u> mate
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

14. In welke mate heeft u *vertrouwen* in het personeel van Huishoudelijk Technisch Onderhoud?

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

Indien cijfer 1-4: Waarom?

15. In welke mate wordt er, naar uw mening, *veilig* gewerkt door de medewerkers van Huishoudelijk Technisch Onderhoud?

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

Indien cijfer 1-4: Waarom?

16. Als u de dienstverlening met betrekking tot het huishoudelijk technisch onderhoud 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?

17. Heeft u nog suggesties hoe het huishoudelijk technisch onderhoud beter zou kunnen verlopen? Zo ja, welke suggesties zijn dat?

18. 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

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

0 = korter dan een jaar

aantal jaar werkzaam: _____ jaar

20. Heeft u ten slotte nog opmerkingen naar aanleiding van deze enquête; miste u bepaalde vragen, waren bepaalde vragen niet duidelijk?



Bedankt voor uw medewerking!