

## Vragenlijst UWV Facilitair Bedrijf

### Blok 0. Achtergrondkenmerken

Het onderzoek heeft betrekking op de locaties waar UWV de facilitaire dienstverlening uitvoert. We willen dan ook graag van je weten in welk pand je doorgaans werkzaam bent. Je kunt dit aangeven door het betreffende pand in onderstaande lijst aan te klikken.

Staat jouw pand er niet tussen? Dan voert UWV hier niet de dienstverlening uit, of slechts enkele diensten (en niet een van de diensten die onderdeel uit maken van deze vragenlijst). Je kan dan de optie 'Geen van deze' aanklikken.

Q17. In welk UWV pand ben je doorgaans werkzaam? -> zie hiervoor de bijlage - locaties

- Plaatsnaam, adres, pandcode
- Geen van deze (naar einde 1)

Q20. Hoe vaak heb je in de afgelopen zes maanden op kantoor gewerkt?

- Dagelijks (>Blok van in pand beschikbare voorziening)
- Een aantal dagen per week (>Blok van in pand beschikbare voorziening)
- 1x per week (>Blok van in pand beschikbare voorziening)
- Een aantal dagen per maand (>Blok van in pand beschikbare voorziening)
- Minder vaak dan 1x per maand (naar blok 5)
- Nooit (naar einde 2)

## Blok 1. Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen

### BLOK ALLEEN VOORLEGGEN AAN MEDEWERKERS WAARBIJ RESTAURANT AANWEZIG IS

(DI: INDIEN Q20 DAGELIJKS OF EEN AANTAL DAGEN PER WEEK)

Q1A. Hoeveel dagen in de week maak je gebruik van het bedrijfsrestaurant?

- 1x in de week (> Q3)
- 2x in de week (> Q3)
- 3x in de week (> Q3)
- 4x in de week (> Q3)
- 5x in de week (>Q3)
- (Bijna) nooit (>Q22)

(DI: INDIEN Q20 1x PER WEEK)

Q1B. Hoeveel dagen in de maand maak je gebruik van het bedrijfsrestaurant?

- 1x in de week (> Q3)
- Een aantal dagen per maand (> Q3)
- (Bijna) nooit (>Q22)

(DI: INDIEN Q20 EEN AANTAL DAGEN PER MAAND)

Q1C. Hoeveel dagen in de maand maak je gebruik van het bedrijfsrestaurant?

- Een aantal dagen per maand (> Q3)
- (Bijna) nooit (>Q22)

(DI: WANNEER BIJ Q1A, Q1B OF Q1C (BIJNA) NOOIT IS GEANTWOORD DEZE VRAAG OVERSLAAN)

Q3. Je hebt aangegeven gebruik te maken van het bedrijfsrestaurant. Kun je met betrekking tot het bedrijfsrestaurant aangeven in welke mate je tevreden bent over:

|                                                        | <b>1 = zeer on-tevreden</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5 = zeer tevreden</b> | <b>NVT</b> |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|----------|----------|--------------------------|------------|
| Prijs/ kwaliteitverhouding?                            |                             |          |          |          |                          |            |
| De keuzemogelijkheden binnen het assortiment?          |                             |          |          |          |                          |            |
| De smaak/ kwaliteit van de versbereide producten?      |                             |          |          |          |                          |            |
| De vriendelijkheid en gastvrijheid van de medewerkers? |                             |          |          |          |                          |            |
| De wachttijden bij de kassa?                           |                             |          |          |          |                          |            |
| De openingstijden?                                     |                             |          |          |          |                          |            |

(DI: WANNEER BIJ Q1A, Q1B OF Q1C (BIJNA) NOOIT IS GEANTWOORD DEZE VRAAG OVERSLAAN)

Q4. Kun je, alles overziend, aangeven in hoeverre je in het algemeen tevreden bent over het bedrijfsrestaurant op jouw locatie?

- Zeer ontevreden
- Tamelijk ontevreden
- Niet ontevreden en niet tevreden
- Redelijk tevreden
- Zeer tevreden
- Weet ik niet

[DI: indien redelijk/zeer tevreden Q4]

Q5A. Je geeft aan < plot antwoord Q4 zonder hoofdletter > over het bedrijfsrestaurant te zijn. Wat vind je het sterkste punt hieraan? EENS

[OPEN]

- Weet ik niet

[DI: indien niet ontevreden en niet tevreden Q4]

Q5B. Je geeft aan < plot antwoord Q4 zonder hoofdletter > over het bedrijfsrestaurant te zijn. Wat zouden wij kunnen doen om jouw tevredenheid over het bedrijfsrestaurant verder te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

[DI: indien zeer/tamelijk ontevreden Q4]

Q5C. Je geeft aan < plot antwoord Q4 > over het bedrijfsrestaurant te zijn.

Wat vind jij het belangrijkste wat wij moeten verbeteren om jouw tevredenheid over het bedrijfsrestaurant te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

[DI: Indien zeer/tamelijk ontevreden 'openingstijden' Q3]

Je geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de openingstijden van het bedrijfsrestaurant. Wat is de reden dat je hier ontevreden over bent?

- De openingstijden sluiten niet goed aan op mijn lunchtijden
- Het restaurant gaat te laat open
- Het restaurant gaat te vroeg dicht
- Anders namelijk [o]
- Weet niet

(DI: WANNEER BIJ Q1A, Q1B OF Q1C (BIJNA) NOOIT IS GEANTWOORD DEZE VRAAG OVERSLAAN)  
(DI: MEERVOUDIG MET MAXIMUM VAN 3)

Q21. Wat zijn voor jou de voornaamste redenen waarom je gebruik maakt van het bedrijfsrestaurant? Je kunt er maximaal 3 aangeven.

- Sfeer
- Lekker eten
- Omdat mijn collega's er ook gebruik van maken
- Uitgebreid assortiment
- Ik neem zelf geen lunch mee
- Goede prijs-kwaliteit verhouding
- Voldoende gezonde mogelijkheden
- Anders, namelijk [OPEN]

Q22. Wat mis je nog in het huidige bedrijfsrestaurant?

[OPEN]

## Blok 2. Schoonmaak

### DI: BLOK ALLEEN VOORLEGGEN AAN MEDEWERKERS WAARBIJ SCHOONMAAK AANWEZIG IS

Q6. Kun je met betrekking tot de schoonmaak dienstverlening op jouw kantoor aangeven in welke mate je tevreden bent over:

|                                                                           | <b>1 = zeer on-tevreden</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5 = zeer tevreden</b> | <b>NVT</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|----------|----------|--------------------------|------------|
| De schoonmaak van jouw werkplek?                                          |                             |          |          |          |                          |            |
| De schoonmaak van de toiletten op jouw afdeling?                          |                             |          |          |          |                          |            |
| De schoonmaak van gangen, hallen, trappen en entree?                      |                             |          |          |          |                          |            |
| De schoonmaak van de vergaderruimte?                                      |                             |          |          |          |                          |            |
| De beschikbaarheid van de sanitaire middelen, zoals zeep en toiletpapier? |                             |          |          |          |                          |            |

Q7. Kun je, alles overziend, aangeven in hoeverre je in het algemeen tevreden bent over de schoonmaak op jouw locatie?

- Zeer ontevreden
- Tamelijk ontevreden
- Niet ontevreden en niet tevreden
- Redelijk tevreden
- Zeer tevreden
- Weet ik niet

[DI: indien redelijk/zeer tevreden Q7]

Q8A. Je geeft aan < plot antwoord Q7 zonder hoofdletter > over de schoonmaak te zijn. Wat vind je het sterkste punt hieraan?

[OPEN]

- Weet ik niet

[DI: indien niet ontevreden en niet tevreden Q7]

Q8B. Je geeft aan < plot antwoord Q7 zonder hoofdletter > over de schoonmaak te zijn. Wat zouden wij kunnen doen om jouw tevredenheid over de schoonmaak verder te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

*[DI: indien zeer/tamelijk ontevreden Q7]*

Q8C. Je geeft aan < plot antwoord Q7 zonder hoofdletter > over de schoonmaak te zijn.

Wat vind jij het belangrijkste wat wij moeten verbeteren om jouw tevredenheid over de schoonmaak te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q23. Wat mis je nog in de huidige schoonmaak?

[OPEN]

### Blok 3. Koffie- en theevoorziening

**DI: BLOK ALLLEEN VOORLEGGEN AAN MEDEWERKERS WAARBIJ AUTOMATEN AANWEZIG ZIJN**

Q9. Kun je met betrekking tot de koffie- en theevoorziening aangeven in welke mate je tevreden bent over:

|                                                           | <b>1 = zeer on-<br/>tevreden</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5 = zeer tevreden</b> | <b>NVT</b> |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|----------|----------|--------------------------|------------|
| Het aanbod van diverse koffie- en theesoorten?            |                                  |          |          |          |                          |            |
| De smaak van de koffie en thee?                           |                                  |          |          |          |                          |            |
| Hoe schoon de koffieautomaat is?                          |                                  |          |          |          |                          |            |
| De beschikbaarheid van de koffiemachine (geen storingen)? |                                  |          |          |          |                          |            |
| De gebruiksvriendelijkheid van de koffieautomaat?         |                                  |          |          |          |                          |            |

Q10. Kun je, alles overziend, aangeven in hoeverre je in het algemeen tevreden bent over de koffie- en theevoorziening op jouw locatie?

- Zeer ontevreden
- Tamelijk ontevreden
- Niet ontevreden en niet tevreden
- Redelijk tevreden
- Zeer tevreden
- Weet ik niet

*[DI: indien redelijk/zeer tevreden Q10]*

Q11A. Je geeft aan < plot antwoord Q10 zonder hoofdletter > over de koffie- en theevoorziening te zijn.

Wat vind je het sterkste punt hieraan?

[OPEN]

- Weet ik niet

*[DI: indien niet ontevreden en niet tevreden Q10]*

Q11B. Je geeft aan < plot antwoord Q10 zonder hoofdletter > over de koffie- en theevoorziening te zijn.

Wat zouden wij kunnen doen om jouw tevredenheid over de koffie- en theevoorziening verder te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

*[DI: indien zeer/tamelijk ontevreden Q10]*

Q11C. Je geeft aan < plot antwoord Q10 zonder hoofdletter > over de koffie- en theevoorziening te zijn.

Wat vind jij het belangrijkste wat wij moeten verbeteren om jouw tevredenheid over de koffie- en theevoorziening te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q24. Wat mis je nog in de huidige koffie- en theevoorziening?

[OPEN]

#### Blok 4. Receptie en beveiliging

**DI: ALLEEN STELLEN AAN MEDEWERKERS WAARBIJ BEVEILIGINGSDIENSTEN AANWEZIG ZIJN**

Q12. Kun je met betrekking tot de receptie en beveiliging aangeven in welke mate je tevreden bent over:

|                                                                        | <b>1 = zeer on-tevreden</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5 = zeer tevreden</b> | <b>NVT</b> |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|----------|----------|--------------------------|------------|
| De vriendelijkheid en gastvrijheid van de medewerkers bij binnenkomst? |                             |          |          |          |                          |            |
| De hulpvaardigheid van de medewerkers?                                 |                             |          |          |          |                          |            |
| De deskundigheid van de medewerkers?                                   |                             |          |          |          |                          |            |
| De uitstraling van de medewerkers?                                     |                             |          |          |          |                          |            |
| De mate waarin de medewerkers je een gevoel van veiligheid geven?      |                             |          |          |          |                          |            |
| De uitstraling van de omgeving van de receptie/ontvangst-balie?        |                             |          |          |          |                          |            |

Q13. Kun je, alles overziend, aangeven in hoeverre je in het algemeen tevreden bent over de receptie en beveiliging op jouw locatie?

- Zeer ontevreden
- Tamelijk ontevreden
- Niet ontevreden en niet tevreden
- Redelijk tevreden
- Zeer tevreden
- Weet ik niet

*[DI: indien redelijk/zeer tevreden Q13]*

Q14A. Je geeft aan < plot antwoord Q13 zonder hoofdletter > over de receptie en beveiliging te zijn. Wat vind je het sterkste punt hieraan?

[OPEN]

- Weet ik niet

*[DI: indien niet ontevreden en niet tevreden Q13]*

Q14B. Je geeft aan < plot antwoord Q13 zonder hoofdletter > over de receptie en beveiliging te zijn. Wat zouden wij kunnen doen om jouw tevredenheid over de receptie en beveiliging verder te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

*[DI: indien zeer/tamelijk ontevreden Q13]*

Q14C. Je geeft aan < plot antwoord Q13 zonder hoofdletter > over de receptie en beveiliging te zijn. Wat vind jij het belangrijkste wat wij moeten verbeteren om jouw tevredenheid over de receptie en beveiliging te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q25. Wat mis je nog in de receptie en beveiliging?

[OPEN]

## Blok 5. Suggesties ter verbetering van de dienstverlening

(DI: VOORLEGGEN AAN MEDEWERKERS MINDER VAAK DAN 1X PER MAAND HEBBEN GEANTWOORD BIJ Q20)

### INTRO

U heeft aangegeven in het afgelopen half jaar niet frequent naar kantoor te zijn geweest om daar te werken. Wel zijn we benieuwd of je nog suggesties hebt hoe wij de dienstverlening op diverse onderdelen nog verder kunnen verbeteren.

### VRAAG 26 ALLEEN STELLEN AAN MEDEWERKERS WAARBIJ BEDRIJFSRESTAURATIEVE VOORZIENINGEN AANWEZIG ZIJN

Q26. Heb je suggesties hoe wij de dienstverlening nog verder kunnen verbeteren of mis je nog iets ten aanzien van de bedrijfsrestaurantieve voorzieningen?

[OPEN]

- Nee, ik heb geen suggesties

### VRAAG 29 ALLEEN STELLEN AAN MEDEWERKERS WAARBIJ SCHOONMAAK VOORZIENINGEN AANWEZIG ZIJN

Q29. Heb je suggesties hoe wij de dienstverlening nog verder kunnen verbeteren of mis je nog iets ten aanzien van de schoonmaak?

[OPEN]

- Nee, ik heb geen suggesties

### VRAAG 31 ALLEEN STELLEN AAN MEDEWERKERS WAARBIJ KOFFIE- EN THEEVOORZIENINGEN AANWEZIG ZIJN

Q31. Heb je suggesties hoe wij de dienstverlening nog verder kunnen verbeteren of mis je nog iets ten aanzien van de koffie- en theevoorziening?

[OPEN]

- Nee, ik heb geen suggesties

### VRAAG 32 ALLEEN STELLEN AAN MEDEWERKERS WAARBIJ BEVEILIGINGSDIENSTEN AANWEZIG ZIJN

Q32. Heb je suggesties hoe wij de dienstverlening nog verder kunnen verbeteren of mis je nog iets ten aanzien van receptie en beveiliging?

[OPEN]

- Nee, ik heb geen suggesties

Dit waren alle vragen.

Q. Heb je misschien nog opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek?

[OPEN]

- Nee, ik heb geen opmerkingen

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst! Dit stelt ons in staat om onze dienstverlening nog verder te verbeteren.

**Einde 1**

Omdat je doorgaans niet werkt in één van de panden waar UWV de facilitaire dienstverlening uitvoert, val je buiten de doelgroep en is deze vragenlijst niet op jou van toepassing. Bedankt voor je tijd!

**Einde 2**

Omdat je in het afgelopen half jaar geen gebruik hebt gemaakt van het kantoor, val je buiten de doelgroep en is deze vragenlijst niet op jou van toepassing. Bedankt voor je tijd!