

Klanttevredenheidsonderzoek logistieke dienstverlening bij afvalstromen

Beste deelnemende diensten,

Afvalzorg en Grondstoffenmanagement, onderdeel van de Rijksbrede categorie Consumptieve Dienstverlening, houdt jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) in het kader van het monitoren van de Rijksbrede overeenkomst waar ook u aan deelneemt.

In het kader van dit KTO wil de categorie van u te weten hoe u de dienstverlening in de periodet/m.... van -Opdrachtnemer- heeft ervaren.

Wij vragen u daarom de onderstaande vragenlijst in te vullen. De ingevulde vragenlijst dient u binnen 1 maand na ontvangst van het onderzoek terug te sturen naar de Contractmanager Afvalzorg en Grondstoffenmanagement, email: categorie.afvalzorg@rvo.nl

Het invullen van de vragenlijst duurt enkele minuten.

De resultaten en eventuele acties zullen met u en de logistieke dienstverlener worden teruggekoppeld.

*Alvast onze hartelijke dank voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,*

*Afvalzorg & Grondstoffenmanagement
onderdeel van de categorie Consumptieve Dienstverlening
Ministerie Landbouw, Natuur & Voedselkwaliteit*

ALGEMENE VRAGEN

1. Wat is uw naam

2. Voor welke dienst/ onderdeel bent u werkzaam

3. Wat is uw functie

4. Wat is uw emailadres

DIENSTVERLENING

Voor de vragen 5 t/m 11 dient u uw score aan te kruisen in het juiste vakje. Aan de schalen 1-10 zijn de volgende categorieën toegekend:

10 <i>uitmuntend</i>	9 <i>zeer goed</i>	8 <i>goed</i>	7 <i>ruim voldoende</i>	6 <i>voldoende</i>
5 <i>onvoldoende</i>	4 <i>sterk onvoldoende</i>	3 <i>zeer sterk onvoldoende</i>	2 <i>slecht</i>	1 <i>zeer slecht</i>

5. Hoe ervaart u de reactietermijn bij het geven van antwoorden door de logistieke dienstverlener bij gestelde vragen per email?

.....

Wat voor rapportcijfer geeft u hiervoor (gebruik een schaal van 1-10)



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

Zou u kunnen aangeven waarom u dit cijfer toekent?

.....

6. Hoe ervaart u de samenwerking met de logistieke dienstverlener op het gebied van het nakomen van afspraken op het gebied van operationele aangelegenheden?

.....

Wat voor rapportcijfer geeft u hiervoor (gebruik een schaal van 1-10)



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

Zou u kunnen aangeven waarom u dit cijfer toekent?

.....

7. Hoe ervaart u de communicatie van de logistieke dienstverlener (schrift, verbaal en non-verbaal)?

.....

Wat voor rapportcijfer geeft u hiervoor (gebruik een schaal van 1-10)



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

Zou u kunnen aangeven waarom u dit cijfer toekent?

.....

8. Hoe ervaart u de logistieke dienstverlener op het gebied van: het nemen van eigen initiatief en het doen van voorstellen?

.....

Wat voor rapportcijfer geeft u hiervoor (gebruik een schaal van 1-10)



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

Zou u kunnen aangeven waarom u dit cijfer toekent?

.....

9. Wat is uw mening over eenvoud/ gebruiksvriendelijkheid van emballage?

.....

Wat voor rapportcijfer geeft u hiervoor (gebruik een schaal van 1-10)



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

Zou u kunnen aangeven waarom u dit cijfer toekent?

.....

10. Hoe ervaart u de dienstverlening op het gebied van onderhoud (schoonmaak, reparatie) van de emballage door de logistieke dienstverlener?

.....

Wat voor rapportcijfer geeft u hiervoor (gebruik een schaal van 1-10)



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

Zou u kunnen aangeven waarom u dit cijfer toekent?

.....

11. Wat is uw mening over de kwaliteit van de rapportages die u van de logistieke dienstverlener ontvangt?

.....

Wat voor rapportcijfer geeft u hiervoor (gebruik een schaal van 1-10)



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

Zou u kunnen aangeven waarom u dit cijfer toekent?

.....

Gemiddelde eindscore

.

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst.

Heeft u nog opmerkingen of aanvullingen op deze vragenlijst? U kunt deze hieronder invullen.

--