

Let op: de onderstaande vragenlijst is een voorbeeld, een XLA-vragenlijst dient altijd in samenspraak met Leverancier en Opdrachtgever te worden samengesteld.

Binnen welke afdeling ben je werkzaam?

- Opsomming van afdelingen binnen **Bedrijf**

Ben je inhoudelijk betrokken bij de aansturing van IT-contracten?

Ja/nee

Elke onderstaande vraag wordt beantwoord met een score op een 6-punts schaal. Daarnaast heeft de respondent bij elke score de mogelijkheid om deze te onderbouwen.

Relatie

1. In welke mate komt de leverancier zijn of haar afspraken na?
2. Hoe wordt de samenwerking met de leverancier ervaren?

Kansen en Risico's

3. In welke mate initieert de leverancier zelf realistische verbetervoorstellen?
4. In welke mate worden verbetervoorstellen door de leverancier daadwerkelijk tot uitvoering gebracht?
5. In welke mate worden klantrisico's door de leverancier onderkend?
6. In welke mate worden klantrisico's door de leverancier beheerst?

Overig

7. Hoe tevreden ben je over het op tijd en proactief ontvangen van de rapportages door de leverancier?
8. In welke mate is de SLA rapportage duidelijk en overzichtelijk?
9. Wat is de mate van tevredenheid over wat is afgesproken in de DOP (De Overeengekomen Prestatie)?
10. In welke mate wordt er voldaan aan de verwachting van het contract?

Servicedesk

11. Hoe tevreden ben je over het laatste contact met de servicedesk op gebied van **snelheid**?
12. Hoe tevreden ben je over het laatste contact met de servicedesk op gebied van **kwaliteit**?
13. Hoe tevreden ben je over het laatste contact met de servicedesk op gebied van **met jou mee denken?**
14. Hoe tevreden ben je over het laatste contact met de servicedesk op gebied van **het nakomen van afspraken?**

15. Hoe tevreden ben je de afgelopen 6 maanden met de servicedesk op het gebied van **snelheid**?
16. Hoe tevreden ben je de afgelopen 6 maanden met de servicedesk op het gebied van **kwaliteit**?
17. Hoe tevreden ben je de afgelopen 6 maanden met de servicedesk op gebied van **met jou mee denken**?
18. Hoe tevreden ben je de afgelopen 6 maanden met de servicedesk op gebied van het nakomen van afspraken?

Werkplek

19. In welke mate kun je efficiënt werken met je laptop of tablet, kortom je digitale werkplek?
20. In welke mate kun je efficiënt werken met de Microsoft suite (Outlook, Office, Teams en overige apps)?