



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

BIJLAGE 4.11- ENQUÊTE OPDRACHTGEVERSTEVREDENHEID

*Bijlage behorende bij de Europese openbare procedure
'Servicedesk' ten behoeve van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
met referentienummer UTP/8000615*

De opdrachtgeverstevredenheid wordt gemeten middels een enquête. De enquête geeft een score over de beleefde prestatie en wordt een maal per kwartaal ingevuld door het diensthoofd, de teamleider, de product owner, de leveranciersmanager, de scrummaster en procesmanager van Dienst Automatisering (DA) van de Tweede Kamer. De beoordelaars zullen hun antwoorden op de enquête middels een toelichting onderbouwen. De gemiddelde score dient minimaal een 7 te zijn (d.w.z het gemiddelde van de beoordelaars en het aantal vragen).

Antwoord	Score
a.	10
b.	8
c.	6
d.	4
e.	2

Onderstaand de set aan vragen met bijbehorende antwoordmogelijkheden:

Vraag 1:

In hoeverre informeert de opdrachtnemer DA over de uitvoering van de opdracht, wijzigingen en problemen?

Antwoorden:

- De opdrachtnemer brengt de opdrachtgeverDADA volledig op de hoogte. De opdrachtnemer denkt altijd constructief mee in oplossingen. De opdrachtgeverDA hoeft hier niet om te vragen.
- De opdrachtnemer brengt DA goed op de hoogte. De opdrachtnemer denkt meestal constructief mee in oplossingen. DA hoeft hier niet of nauwelijks om te vragen.
- De opdrachtnemer brengt DA voldoende op de hoogte. De opdrachtnemer denkt regelmatig constructief mee in oplossingen. DA moet hier nauwelijks om vragen.

- d) De opdrachtnemer brengt DA onvoldoende op de hoogte. De opdrachtnemer denkt regelmatig niet constructief mee in oplossingen. DA moet hier regelmatig om vragen.
- e) De opdrachtnemer brengt DA slecht op de hoogte. De opdrachtnemer denkt meestal niet constructief mee in oplossingen. DA moet hier vaak om vragen.

Vraag 2:

In hoeverre zet de opdrachtnemer de benodigde kennis en ervaring in?

Antwoorden

- a) De door de opdrachtnemer ingezette medewerkers beschikken optimaal over de benodigde kennis en ervaring. Er zijn geen problemen die te wijten zijn aan het ontbreken van de benodigde kennis en ervaring.
- b) De door de opdrachtnemer ingezette medewerkers beschikken goed over de benodigde kennis en ervaring. Er zijn nauwelijks problemen die te wijten zijn aan het ontbreken van de benodigde kennis en ervaring.
- c) De door de opdrachtnemer ingezette medewerkers beschikken voldoende over de benodigde kennis en ervaring. Er zijn incidenteel problemen die te wijten zijn aan het ontbreken van de benodigde kennis en ervaring.
- d) De door de opdrachtnemer ingezette medewerkers beschikken onvoldoende over de benodigde kennis en ervaring. Er zijn regelmatig problemen die te wijten zijn aan het ontbreken van de benodigde kennis en ervaring.
- e) De door de opdrachtnemer ingezette medewerkers beschikken nauwelijks over de benodigde kennis en ervaring. Er zijn regelmatig tot vaak problemen die te wijten zijn aan het ontbreken van de benodigde kennis en ervaring.

Vraag 3:

In hoeverre realiseert de opdrachtnemer de vereiste kwaliteit van de werkzaamheden?

Antwoorden:

- a) De opdrachtnemer zorgt voor duidelijke en optimale verwachtingen over de wijze van uitvoering en het borgen en aantonen van kwaliteit.
- b) De opdrachtnemer zorgt voor duidelijke en goede verwachtingen over de wijze van uitvoering en het borgen en aantonen van kwaliteit.
- c) De opdrachtnemer zorgt voor duidelijke en voldoende verwachtingen over de wijze van uitvoering en het borgen en aantonen van kwaliteit.
- d) De opdrachtnemer zorgt voor onvoldoende verwachtingen over de wijze van uitvoering en het borgen en aantonen van kwaliteit.
- e) De opdrachtnemer zorgt niet of nauwelijks voor duidelijke verwachtingen over de wijze van uitvoering en het borgen en aantonen van kwaliteit.

Vraag 4:

In hoeverre is opdrachtnemer proactief in het aandragen van kansen en optimalisaties?

Antwoorden:

- a) De opdrachtnemer doet concrete en uitstekende voorstellen en/of houdt optimaal rekening met de belangen van DA.
- b) De opdrachtnemer doet concrete en goede voorstellen en/of houdt goed rekening met de belangen van DA.
- c) De opdrachtnemer doet voldoende concrete voorstellen en/of houdt voldoende rekening met de belangen van DA.
- d) De opdrachtnemer doet onvoldoende concrete voorstellen en/of houdt onvoldoende rekening met de belangen van DA.
- e) De opdrachtnemer doet geen of onvoldoende concrete voorstellen en/of houdt bijna geen rekening met de belangen van DA.

Vraag 5:

Hoe draagt de opdrachtnemer bij aan de samenwerking?

Antwoorden:

- a) De opdrachtnemer zet zich optimaal in om zich te verplaatsen in DA en zijn belangen te begrijpen. De opdrachtnemer communiceert op een plezierige en effectieve manier. De opdrachtnemer is open over zijn belangen en mogelijke problemen.
- b) De opdrachtnemer zet zich goed in om zich te verplaatsen in DA en zijn belangen te begrijpen. De opdrachtnemer communiceert op een plezierige en effectieve manier. De opdrachtnemer is open over zijn belangen en mogelijke problemen.
- c) De opdrachtnemer zet zich voldoende in om zich te verplaatsen in DA en zijn belangen te begrijpen. De opdrachtnemer communiceert meestal op een plezierige en effectieve manier. De opdrachtnemer is meestal open over zijn belangen.
- d) De opdrachtnemer zet zich onvoldoende in om zich te verplaatsen in DA en zijn belangen te begrijpen. De opdrachtnemer communiceert regelmatig niet op een plezierige en effectieve manier. De opdrachtnemer is regelmatig niet open over zijn belangen.
- e) De opdrachtnemer zet zich niet of nauwelijks in om zich te verplaatsen in DA en zijn belangen te begrijpen. De opdrachtnemer communiceert vaak niet op een plezierige en effectieve manier. De opdrachtnemer was vaak niet open over zijn belangen.

Vraag 6:

In hoeverre gebruikt / vult de opdrachtnemer de door DA geleverde tooling/SMT en zorgt daardoor voor goede opbouw van historiek kwaliteit van informatie?

Antwoorden:

- a) De opdrachtnemer gebruikt en vult de tooling/SMT volledig en uitstekend in.
- b) De opdrachtnemer gebruikt en vult de tooling/SMT zo goed als volledig en duidelijk mogelijk.
- c) De opdrachtnemer gebruikt en vult de tooling/SMT voldoende volledig en duidelijk.
- d) De opdrachtnemer gebruikt en vult de tooling/SMT onvoldoende volledig en duidelijk.
- e) De opdrachtnemer gebruikt en vult de tooling/SMT slecht en onduidelijk in.