Bijlage 5 - I Vragenlijst Casus

De onderstaande vragenlijst geeft een indruk, maar beperkt zich niet tot, de vragen die gesteld kunnen worden over de dienstverlening van de facilitaire diensten.

==========

Landingspagina

Instructie voor de deelnemers aan een onderzoek

Blok 0. Achtergrondkenmerken

Q1. Het onderzoek heeft betrekking op de meeste locaties van UWV. 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.

In welk UWV pand ben je doorgaans werkzaam?

- …
- …
- Geen van deze

Q2. Hoe vaak heb je in de afgelopen zes maanden op kantoor gewerkt?

- Dagelijks
- Een aantal dagen per week
- 1x per week
- Een aantal dagen per maand
- Minder vaak dan 1x per maand
- Nooit

Blok 1. Bedrijfsrestauratieve voorzieningen

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

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

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

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

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

- Een aantal dagen per maand
- (Bijna) nooit

Q1D. 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

Q1E. Je geeft aan **tevreden** over het bedrijfsrestaurant te zijn.
Kun je je antwoord toelichten?
[OPEN]

- Weet ik niet

Q1F. Je geeft aan **zeer tevreden** over het bedrijfsrestaurant te zijn.
Wat vind je het sterkste punt hieraan?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q1G. Je geeft aan ontevreden over het bedrijfsrestaurant te zijn.
Wat zouden wij kunnen doen om jouw tevredenheid over het bedrijfsrestaurant verder te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q1H. Je geeft aan **ontevreden** 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

Q1I. Je hebt aangegeven gebruik te maken van het bedrijfsrestaurant. Kun je met betrekking tot het bedrijfsrestaurant aangeven in welke mate je tevreden bent over:

	1 = zeer on-tevreden	**2**	**3**	**4**	**5 = zeer tevreden**	**NVT**
De prijs/ kwaliteit verhouding						
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						

Q1J. 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]

Q1K. Wat mis je nog in het huidige bedrijfsrestaurant?
[OPEN]

- Weet ik niet
-

Blok 2. Koffie- en theevoorziening

Q2A. 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

indien redelijk/zeer tevreden Q10]

Q2B. Je geeft aan **redelijk tevreden** over de koffie- en theevoorziening te zijn.
Wat vind je het sterkste punt hieraan?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q2C Je geeft aan **ontevreden** 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

Q2D. Je geeft aan **ontevreden** 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

Q2E. Kun je met betrekking tot de koffie- en theevoorziening aangeven in welke mate je tevreden bent over:

	1 = zeer on-tevreden	**2**	**3**	**4**	**5 = zeer tevreden**	**NVT**
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 gebruiksvriendelijk-heid van de koffieautomaat						

Q2F. Wat mis je nog in de huidige koffie- en theevoorziening?

[OPEN]

Blok 3. Gebouwonderhoud

Q3A. 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

Q3B. Je geeft aan **tevreden over** de schoonmaak te zijn.
Kun je je antwoord toelichten?
[OPEN]

- Weet ik niet

Q3C. Je geeft aan **niet tevreden** over de schoonmaak te zijn.
Wat zouden wij kunnen doen om jouw tevredenheid over de schoonmaak verder te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q3D. Je geeft aan **niet tevreden** 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

Q3E. Kun je met betrekking tot de schoonmaak dienstverlening op jouw kantoor aangeven in welke mate je tevreden bent over:

	1 = zeer on-tevreden	**2**	**3**	**4**	**5 = zeer tevreden**	**NVT**
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						

Q3F. Wat mis je nog in de huidige schoonmaak?

[OPEN]

Blok 4. Beveiliging

INTRO: Op jouw locatie zijn zowel beveiligings- als ontvangstmedewerkers/hosts werkzaam. Wij vragen je om deze ieder apart te beoordelen. Als eerste volgt de evaluatie van de beveiliging, het volgende blok vragen gaat over de ontvangstmedewerker/host.

Q4A. Kun je, alles overziend, aangeven in hoeverre je in het algemeen tevreden bent over de beveiliging op jouw locatie?

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

Q4B. Je geeft aan t**evreden** over de beveiliging te zijn.
Wat vind je het sterkste punt hieraan?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q4C. Je geeft aan **ontevreden** over en beveiliging te zijn.
Wat zouden wij kunnen doen om jouw tevredenheid over de beveiliging verder te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q4D Kun je met betrekking tot de beveiliging aangeven in welke mate je tevreden bent over:

	1 = zeer on-tevreden	**2**	**3**	**4**	**5 = zeer tevreden**	**NVT**
De vriendelijkheid en gastvrijheid van de medewerkers van de beveiliging						
De hulpvaardigheid van de medewerkers van de beveiliging						
De deskundigheid van de medewerkers van de beveiliging						
De uitstraling van de medewerkers van de beveiliging						
De mate waarin de medewerkers van de beveiliging je een gevoel van veiligheid geven						

Q4E. Wat mis je nog in de beveiliging?

[OPEN]

Blok 5. OntvangstOntvangstmedewerker/host

Q5A. Heb je in het afgelopen half jaar op jouw locatie contact gehad met de ontvangstmedewerker/host op jouw locatie?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Q5B. Kun je, alles overziend, aangeven in hoeverre je in het algemeen tevreden bent over de ontvangstmedewerker/host op jouw locatie?

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

Q5B Je geeft aan **tevreden** over de ontvangstmedewerker/host te zijn.
Wat vind je het sterkste punt hieraan?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q5C Je geeft aan **ontevreden** over de ontvangstmedewerker/host te zijn.
Wat zouden wij kunnen doen om jouw tevredenheid over de ontvangstmedewerker/host verder te verhogen?

[OPEN]

- Weet ik niet

Q5D Kun je met betrekking tot de ontvangstmedewerker/hostaangeven in welke mate je tevreden bent over:

	1 = zeer on-tevreden	**2**	**3**	**4**	**5 = zeer tevreden**	**NVT**
De vriendelijkheid en gastvrijheid van de ontvangstmede-werker/host						
De hulpvaardigheid van de ontvangstmede-werker/host						
De deskundigheid van de ontvangstmede-werker/host						
De uitstraling van de ontvangst-medewerker/host						
De uitstraling van de omgeving van de receptie/ontvangst-balie						

Q5E Wat mis je nog bij de ontvangstmedewerker/host?

[OPEN]

Blok 6. Algemene tevredenheid eigen UWV Locatie

Q6A. Kun je, alles overziend, aangeven in hoeverre je in het algemeen tevreden bent over de dienstverlening van de medewerkers van het Facilitair Bedrijf van UWV op jouw locatie?

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

Q46B. Je geeft aan **tevreden** over de dienstverlening van de medewerkers van het Facilitair Bedrijf van UWV op jouw locatie te zijn.
Kun je je antwoord toelichten?
[OPEN]

- Weet ik niet

Blok 7. Afsluiting

Q7A Dit waren alle vragen. 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.