

Dit vragenformulier s.v.p. retourzenden aan:

**Vragenlijst
Klanttevredenheidsonderzoek**

Provincie Overijssel
t.a.v. [REDACTED]
team EMTB, sectie 5a
Antwoordnummer 800
8000 VB ZWOLLE

vragenlijst

U kunt uw reactie dubbelgevouwen terugsturen in de bijgeleverde envelop. Een postzegel plakken is niet nodig.

I Achtergrondvragen

Bedrijf/Organisatie :
Naam :
Datum :

1.1 Wat is uw functie c.q. in welke hoedanigheid bent u betrokken?

- Aanvrager
- Melder
- Coproductent (Waterschap, gemeente, Inspectie et cetera)
- Adviesbureau
- Bronneerder namens aannemer
- Milieubelastingdienst
- Brancheorganisatie
- Anders, namelijk

1.2 Op welke wijze bent u betrokken bij de provincie?

- Vergunningsprocedure Wet milieubeheer
- Vergunningsprocedure Grondwaterwet
- Vergunningsprocedure Ontgrondingenwet
- Vergunningsprocedure Natuurbeschermingswet
- Ontheffing in het kader van de Verordening Fysieke Leefomgeving Overijssel (grondwaterbescherming)
- Saneringsbeschikking (Wet bodembescherming)
- Melding in het kader van de Grondwaterwet
- Anders, namelijk

II Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek

1. Partner in samenwerking

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
	1	2	3	4	5
1.1 De samenwerking tussen u en de provincie is goed	1	2	3	4	5
1.2 De provincie is een goede teamspeler	1	2	3	4	5
1.3 De provincie heeft oog voor andermans belang	1	2	3	4	5
1.4 Bij de overleggen zitten de juiste mensen van de provincie	1	2	3	4	5
1.5 De provincie houdt zich aan haar afspraken	1	2	3	4	5
1.6 De planning van de werkzaamheden is goed en wordt, indien nodig, bijgesteld	1	2	3	4	5
1.7 Totaaloordeel: de provincie is een goede partner in de samenwerking	1	2	3	4	5

	Meest belangrijk	Erg belangrijk	Belangrijk
	1	2	3
1.8 Kunt u in volgorde van belangrijkheid aangeven welke drie vragen u het belangrijkst vindt ten aanzien van partners in samenwerking	Vraag nr. ...	Vraag nr. ...	Vraag nr. ...

Extra/opmerkingen:

.....
.....**2. Communicatie/bereikbaarheid**

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
	1	2	3	4	5
2.1 De provincie houdt mij	1	2	3	4	5

	goed op de hoogte van veranderingen: bijvoorbeeld met leesbare en juiste informatie					
2.2	Ik word correct behandeld door de medewerker van de provincie	1	2	3	4	5
2.3	De telefonische bereikbaarheid van de provincie is goed	1	2	3	4	5
2.4	Er is binnen enkele dagen een reactie als ik een boodschap achterlaat	1	2	3	4	5
2.5	Er is sprake van transparante communicatie; ik weet waar ik aan toe ben als ik met een medewerker heb gesproken	1	2	3	4	5
2.6	Totaaloordeel: communicatie en bereikbaarheid van de provincie beoordeel ik als goed	1	2	3	4	5

		Meest belangrijk	Erg belangrijk	Belangrijk
		1	2	3
2.7	Kunt u in volgorde van belangrijkheid aangeven welke drie vragen u het belangrijkste vindt ten aanzien van communicatie/bereikbaarheid	Vraag nr. ...	Vraag nr. ...	Vraag nr. ...

Extra/opmerkingen:

.....

3. Kwaliteit van de producten

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5
3.1	De kwaliteit van de producten en diensten voldoen aan mijn	1	2	3	4	5

verwachtingen						
3.2	De producten zijn goed onderbouwd	1	2	3	4	5
3.3	De producten zijn nuttig en bruikbaar	1	2	3	4	5
3.4	De producten zijn leesbaar, toegankelijk en duidelijk	1	2	3	4	5
3.5	De producten zijn op tijd beschikbaar	1	2	3	4	5
3.6	Eindoordeel: de kwaliteit van de producten beoordeel ik als goed	1	2	3	4	5

		Meest belangrijk	Erg belangrijk	Belangrijk
		1	2	3
3.7	Kunt u in volgorde van belangrijkheid aangeven welke drie vragen u het belangrijkste vindt ten aanzien van kwaliteit van de producten	Vraag nr. ...	Vraag nr. ...	Vraag nr. ...

Extra/opmerkingen:

.....

4. Deskundigheid medewerkers

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5
4.1	De medewerker stelt zich professioneel op	1	2	3	4	5
4.2	De medewerker heeft vakinhoudelijke kennis	1	2	3	4	5
4.3	De medewerker is een ervaren deskundige	1	2	3	4	5
4.4	De medewerker heeft verantwoordelijkheidsgevoel	1	2	3	4	5

4.5	De medewerker weet wat zich afspeelt	1	2	3	4	5
4.6	Totaaloordeel: het functioneren van de medewerker beoordeel ik als goed	1	2	3	4	5

	Meest belangrijk	Erg belangrijk	Belangrijk	
	1	2	3	
4.7	Kunt u in volgorde van belangrijkheid aangeven welke drie vragen u het belangrijkste vindt ten aanzien van deskundigheid medewerkers	Vraag nr. ...	Vraag nr. ...	Vraag nr. ...

Extra/opmerkingen:

.....
