



Klanttevredenheidsonderzoek

Monumentenwacht Gelderland

2011

13-9-2011

Dit onderzoek is ondermeer bedoeld om een beeld te krijgen van de kwaliteit van de dienstverlening van de Monumentenwacht Gelderland.

Enquêteformulier 2011

Ten behoeve van een tevredenheidsonderzoek van Monumentenwacht Gelderland

Geachte abonnee,

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen beoordelen, op peil te houden en mogelijk op onderdelen te verbeteren, verzoeken wij u dit vragenformulier in te vullen en in de *bijgevoegde enveloppe* aan ons te retourneren. *Een postzegel is daarbij niet nodig.* Vanzelfsprekend wordt uw reactie anoniem verwerkt. Wij willen u bij voorbaat bedanken voor uw medewerking. Mailen mag uiteraard ook: info@monumentenwacht-gld.nl.

1. U bent lid van Monumentenwacht Gelderland en uw pand betreft een: (woonhuis, kerk, boerderij etc.)
 -
 - Objectnummer Monumentenwacht:.....(u bent uiteraard vrij om dit wel of niet in te vullen!!)

2. Hoe lang maakt u al gebruik van de diensten van de Monumentenwacht?
 - minder dan 3 jaar
 - 3 tot 10 jaar
 - meer dan 10 jaar
 - weet niet

3. U hebt zojuist een inspectierapport van de Monumentenwacht ontvangen. Wilt u uw antwoord omcirkelen? Wat vindt u van:
 - de leesbaarheid van het rapport goed / redelijk / matig / slecht
 - de opbouw van het rapport goed / redelijk / matig / slecht
 - de bruikbaarheid van het rapport goed / redelijk / matig / slecht
 - de presentatie van het rapport goed / redelijk / matig / slecht

4. In het inspectierapport worden alle aanwezige bouwdelen zo veel mogelijk benoemd en apart beoordeeld. Voor zover u dit kunt beoordelen vindt u de opsomming van de bouwonderdelen:
 - summier
 - volledig
 - gedetailleerd
 - te gedetailleerd

5. Het inspectierapport is in verschillende bouwonderdelen opgedeeld. Zijn deze bouwdelen gemakkelijk terug te vinden?
- ja
 - nee, omdat
6. In het inspectierapport wordt de onderhoudssituatie van uw monument(en) beschreven. Treft u in het rapport onbekende / onverwachte dingen aan?
- ja
 - nee
 - sommige, zoals
7. Wat vindt u van de inspectiefrequentie?
- de inspectiefrequentie is voor mij precies goed
 - ik wil het pand wel vaker laten inspecteren, maar dat wordt me te kostbaar
 - ik weet niet of ik de inspectiefrequentie mag wijzigen
 - ik heb gekozen voor een eenmalige inspectie
 - anders, namelijk:
8. Op het voorblad treft u de “aanbevolen werkzaamheden in volgorde van prioriteit” aan. Wilt u uw antwoord op de vragen omcirkelen?
- bent u het eens met de gekozen prioriteiten? ja / nee / gedeeltelijk
 - volgt u de op het voorblad genoemde aanbevelingen op? ja / nee / gedeeltelijk
 - bent u van plan de Monumentenwacht hierbij te betrekken? ja / nee / gedeeltelijk
9. Op welke termijn bent u van plan de aanbevolen werkzaamheden uit te laten voeren?
- zo spoedig mogelijk
 - conform de door de Monumentenwacht geadviseerd termijn
 - bij gelegenheid
 - afhankelijk van omstandigheden, bijvoorbeeld subsidie, financiering, etc.
10. Waarvoor gebruikt u het rapport voornamelijk?
- Offerteaanvraag van de werkzaamheden door aannemer, schilder ed.
 - Aanvraag van subsidie
 - Aanvraag van vergunning
 - Anders nl.:

11. Wat vindt u van de huidige rapportage bij de inspecties?

- Ik heb graag bij elke inspectie een volledig rapport
- Ik heb bij elke inspectie genoeg aan een lijst met uit te voeren werkzaamheden/prioriteiten
- Ik heb graag in het ene jaar een volledig rapport en het ander jaar alleen een actuele lijst met uit te voeren werkzaamheden/prioriteiten
- Anders nl.:

12. Wat is uw algemene oordeel over de prijs –kwaliteit –verhouding van het product?

- niet in verhouding met elkaar
- verhouding is precies goed
- kwaliteit voor relatief weinig geld
- anders, namelijk:

13. Op dit moment ontvangt u in elk geval tweemaal per jaar een nieuwsbrief met algemene informatie over allerlei zaken. Stelt u het op prijs meer inhoudelijke informatie te ontvangen?

- ja
- nee

14. Voldoet de dienstverlening *tijdens de inspectie* aan uw verwachtingen?

- ja
- nee (wilt u hieronder aangeven waarom niet?)

15. Bent u tevreden over de tijdsperiode tussen de inspectie en het moment waarop u het rapport ontvangt?

- ja
- nee

16. Geeft een bijgevoegde dakplattegrond van uw pand meer duidelijkheid over waar gebreken en/of herstelwerkzaamheden voor komen?
- ja
 - nee
 - er zit geen dakplattegrond bij mijn rapportage
17. Heeft u behoefte aan gevelaanzichten van uw pand voor meer verduidelijking van de bevindingen?
- ja
 - nee
18. Heeft het voor u een meerwaarde als er foto's van gebreken als bijlage worden toegevoegd?
- ja
 - nee
19. Hoe ervaart u de communicatie / klantvriendelijkheid van de monumentenwachters?
- goed
 - voldoende
 - onvoldoende
20. De telefonische bereikbaarheid van de Monumentenwacht Gelderland is:
- goed
 - voldoende
 - onvoldoende
21. U beoordeelt het functioneren van de Monumentenwacht als:
- ambtelijk
 - service en oplossingsgericht
 - bedrijfsmatig
 - anders, namelijk:

22. Kent u het 'historische bouwfragmentendepot' van de Monumentenwacht Gelderland?

- nee
- wel eens van gehoord
- ja, en ook al eens bezocht

23. Bezoekt u de *website* van de Monumentenwacht Gelderland?

- nooit
- af ten toe
- regelmatig

24. Bent u op de hoogte van de '*Kwaliteitsregeling Kennis en Kunde*' voor bedrijven die zich bezig houden met onderhoud en restauratie van monumenten?

- Ja, ik ken de regeling goed
- Ja, ik heb wel eens van de regeling gehoord
- Nee, ik heb nog nooit van de regeling gehoord

25. De Monumentenwacht, kan na ontvangst van het rapport, mogelijk verder adviseren bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Aan welk type activiteit hebt u behoefte?

26. Mocht u nog verdere opmerkingen of vragen hebben dan kunt u die hieronder vermelden:
