

Beste collega's,

Naar aanleiding van de verbeteringen die Synergy tijdens de afgelopen maanden heeft doorgevoerd, zijn we weer benieuwd hoe er op dit moment wordt gedacht over de kwaliteit van de dienstverlening van de CSA. Graag de onderstaande vragen beantwoorden.

Beoordeel ieder (genummerd) onderwerp met een cijfer van 1 tot 10 (1= zeer slecht, 10 = zeer goed)

Onderwerp	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Ze er sle cht
Front Office											
1. Bereikbaarheid	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
Toelichting:											
2. Deskundigheid/kennis van zaken	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
Toelichting:											
3. Klantgerichtheid	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
Toelichting:											
4. Afhandeling van klachten	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
Toelichting:											
5. Nakomen van afspraken	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
Toelichting:											

Product Kwaliteit											
6.	Labeling van de levering	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	Toelichting:										
7.	Functionaliteitscontrole; schoon en functioneel	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	Toelichting:										
8.	Compleetheid van netten	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	Toelichting:										
Afleveren van goederen											
9.	Compleetheid van levering	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	Toelichting:										
10.	Tijdigheid van levering	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	Toelichting:										
11.	Aflevering op juiste locatie	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	Toelichting:										
	Totaaloordeel	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	Toelichting:										

We zullen de enquêteresultaten analyseren en wederom met grafieken en uitleg presenteren.
We hopen weer interessante verbeterpunten te kunnen ontdekken.

Bedankt voor je medewerking!