



Groningen, mei/juni 2008 - Enquête klanttevredenheidsonderzoek

Achtergrondgegevens De enquête kunt u anoniem invullen, deze wordt alleen gebruikt om algemene gegevens te verzamelen.
Ingevuld door: leerling/cursist/ouder of verzorger*
Gevolgde les, workshop, band, ensemble, koor of orkest:
Eerder een cursus gevolgd? Ja/nee* Zo ja, welke:
Leeftijd cursist/leerling:
Woonplaats:
School of voltooide opleiding:

* S.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is.

Algemeen Hoe beoordeelt u de Muziekschool op de volgende onderdelen Wilt u aankruisen wat voor u van toepassing is? 1 = zwaar onvoldoende, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed, 5 = uitstekend, n.v.t.= niet van toepassing	1	2	3	4	5	n.v.t.	opmerkingen
01 Het algemene beeld							
02 De klantgerichtheid							
03 De (naams)bekendheid							
04 De wachttijd vanaf inschrijving tot plaatsing							
05 De verscheidenheid in het cursusaanbod							
06 De informatie op de website							
07 De manier waarop u informatie over de lessen ontvangt							
08 De communicatie in het algemeen							
09 De prijs-kwaliteitverhouding van de les/ workshop/band/ensemble...							
10 De kwaliteit van de kantine							

11 De inrichting van het leslokaal							
12 De kwaliteit van de klimaatbeheersing in het leslokaal							
13 De hygiëne in het gebouw							

Contact

Hoe beoordeelt u het contact dat u hebt met de Muziekschool?

Wilt u aankruisen wat voor u van toepassing is?

1 = zwaar onvoldoende, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed, 5 = uitstekend, n.v.t. = niet van toepassing

	1	2	3	4	5	n.v.t.	opmerkingen
14 De telefonische bereikbaarheid							
15 De snelheid waarmee u de juiste persoon te spreken krijgt							
16 De vriendelijkheid van de receptie-medewerkers							
17 De duidelijkheid van de mondelinge informatie							
18 De snelheid waarmee u wordt geïnformeerd wanneer lessen uitvallen							
19 De snelheid waarmee uw vragen worden beantwoord							
20 De wijze waarop op uw klachten wordt gereageerd							

Inhoudelijk

Wilt u aankruisen wat u vindt?

1 = zwaar onvoldoende, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed, 5 = uitstekend, n.v.t. = niet van toepassing

	1	2	3	4	5	n.v.t.	opmerkingen
21 De kwaliteit van de gebruikte instrumenten en/of lesmaterialen							

22 De invloed die u heeft op de muziekkeuze							
23 De voorbereiding van de docent op de lessen							
24 De begeleiding door de docent							
25 De tijd die wordt besteed aan muziektheorie							
26 Uw algemene beoordeling van de docent							
27 Uw oordeel over uw les/workshop/band/ensemble... in het algemeen							

Stellingen

Bij dit onderdeel wordt een aantal stellingen aan u voorgelegd.

U kunt met een cijfer van 1 tot en met 5 aangeven in hoeverre u het oneens of eens bent met de stelling

1= zeer oneens, 2 = oneens, 3 = neutraal, 4 = eens, 5 = zeer mee eens

	1	2	3	4	5
28 Ik beveel de activiteit aan bij een vriend					
29 Ik beveel mijn docent aan bij een vriend					
30 De docent stimuleert om met anderen samen te spelen					
31 De beschikbare lestijd wordt volledig benut					
32 De les/workshop/band/ensemble... voldoet aan mijn verwachtingen					

Suggesties en opmerkingen

Denk hierbij aan diversiteit lessen, wachtlijsten, kantine, openingstijden et cetera. U kunt hiervoor de achterkant van dit formulier gebruiken.

Hebt u meer enquêteformulieren nodig? Bijvoorbeeld omdat meer leden van uw gezin leerling/cursist zijn of omdat u zelf aan meer dan één activiteit deelneemt of heeft deelgenomen afgelopen periode. Dan kunt u bij de receptie meer formulieren krijgen of u kunt het downloaden op www.muzekschoolgroningen.nl.