

Enquête klanttevredenheid en als BIJLAGE subtopic de interviewvragen blz. 4 en verder.

TEVREDENHEIDSONDERZOEK KLANTEN

Voedselbank Walcheren

I. WAT willen we te weten komen?

- Waardering voor
 - voor de levensmiddelen/het pakket
 - de (vriendelijkheid van) de vrijwilligers (uitdelers, administratie)
 - de wijze waarop we op vragen en problemen reageren
 - bereikbaarheid van de vb (betreft de locatie, maar ook onze bereikbaarheid via tel. of mail)
- Wensen v.w.b. producten (welke producten missen ze b.v.)



Er kan gewerkt worden met smileys om de tevredenheid uit te drukken.

Dezelfde enquête kan uitgevoerd worden met een Likertschaal:

- Likertschaal met cijfers (1 - 2 - 3 - 4 - 5) 1: slecht 2: matig 3: redelijk 4: goed
5: uitstekend
- Likertschaal met woorden (slecht – matig – redelijk – goed – zeer goed 5: uitstekend)-

Hoe tevreden bent u? Omcirkel de smiley.

VOEDSELPRODUCTEN

Hoe tevreden bent u over de levensmiddelen die u meekrijgt?



Waar bent u tevreden over?

.....

Welke producten mist u?

.....

VRIJWILLIGERS

Hoe tevreden bent u over

- Uitdelers



- Medewerkers administratie



- Medewerker ontvangstbalie



- Aanmelding via instanties



BEREIKBAARHEID

Hoe tevreden bent u over

- de telefonische/mail bereikbaarheid



- fysieke bereikbaarheid



Wat vindt u **TOP?**



Heeft u nog een **TIP?**

HARTELIJK BEDANKT !

Armoede in Nederland - Armoede in gezinnen Participatie Bestaanszekerheid

Wat waren uw verwachtingen voordat u deelnam aan de voedselbank? Komen uw verwachtingen over de voedselbank overeen met uw huidige ervaringen? In welke mate draagt de voedselbank volgens u bij aan uw dagelijkse zekerheid?

Kinderarmoede Gelijke kansen Ontbijt

Hoe ervaart u het voedselaanbod van de voedselbank voor volwassenen in vergelijking met dat voor kinderen tot en met twaalf jaar? Vindt u dat de voedselbank voldoende voedingsmiddelen aanbiedt voor een gezond ontbijt voor kinderen tot en met twaalf jaar, zo ja waarom? Welke voedingsmiddelen mist u bij de voedselbank voor het samenstellen van een gezond ontbijt voor kinderen tot en met twaalf jaar?

Armoede en hersenontwikkeling Gezondheid Fysieke gezondheid Mentale gezondheid

Op welke manier(en) sluit de voedselbank volgens u aan op de gezondheid van uw kinderen tot en met twaalf jaar? Op welke manier kan de voedselbank door middel van voedingsmiddelen nog meer bijdragen aan de fysieke gezondheid van kinderen tot en met twaalf jaar? Op welke manier kan de voedselbank door middel van non-food producten nog meer bijdragen aan de mentale gezondheid van kinderen tot en met twaalf jaar?

Voedselvoorziening Stigma Imago voedselbank Drempel

Wat vindt u van de voedselbank? Welk cijfer geeft u de voedselbank? Ervaarde u een drempel om voedselondersteuning aan te vragen bij de voedselbank?

Netwerk

Ervaart u buitenom de voedselbank ook steun vanuit uw netwerk?

Onder de Radar Betrokkenheid Benadering

In hoeverre ervaart u dat de voedselbank betrokken is met u en uw gezin? Hoe zou de voedselbank volgens u het beste mensen kunnen benaderen, die recht hebben op hulp, maar nog geen gebruik maken van de voedselbank?

Voedselbanken Nederland Normbedrag Intakeprocedure Hoeveelheid voedsel

Hoe heeft u de intakeprocedure bij de voedselbank ervaren? Hoe ervaart u de hoeveelheid voedsel bij de voedselbank voor kinderen tot en met twaalf jaar?

Voedselverspilling Producten Voedselonzekeerheid Houdbaarheid

In hoeverre is voor u duidelijk waar de voedselbank haar producten vandaan haalt? In hoeverre komt het wel eens voor dat u een basisproduct niet kunt krijgen? Wat is uw ervaring met de houdbaarheid van de voedingsmiddelen die u van de voedselbank ontvangt?

Het brede aanbod van de voedselbank Dienstverlening Voedselpakket Gezonde voedingsmiddelen Hoeveelheid voedingsmiddelen

Wat vindt u van het voedselpakket van de voedselbank voor kinderen tot en met twaalf jaar? Welk cijfer geeft u het voedselpakket van de voedselbank voor kinderen tot en met twaalf jaar? In hoeverre mist u iets in het voedselpakket van de voedselbank voor kinderen tot en met twaalf jaar? Biedt de voedselbank voldoende gezonde voedingsmiddelen voor kinderen tot en met twaalf jaar? In hoe verre mist u gezonde voedingsmiddelen voor kinderen tot en met twaalf jaar? Bent u tevreden met de hoeveelheid voedingsmiddelen voor kinderen tot en met twaalf jaar? In hoeverre mist u voedingsmiddelen voor kinderen tot en met twaalf jaar?

Kleurenkaart Koffiehoek Toegankelijkheid Aanmeldprocedure Contact Luisterend oor Social media

Wat vindt u van de kleurenkaart bij de voedselbank? Hoe ervaart u de koffietafel bij de voedselbank? Hoe toegankelijk vindt u de dienstverlening van de voedselbank? Hoe ervaart u de service bij de voedselbank? Hoe ervaart u de service bij het ophalen van het voedselpakket? Hoe ervaart u de aanmeldprocedure bij de voedselbank? Wat miste u tijdens de aanmeldprocedure bij de voedselbank? Hoe ervaart u het contact met de vrijwilligers bij de voedselbank? Hoe ervaart u de service bij de balie van de voedselbank? Voelt u zich gehoord door de vrijwilligers van de voedselbank, zo ja waarom wel of niet? Wat vindt u van de website van de voedselbank?

Food Schijf van Vijf Boodschappenlijst

Bent u bekend met de Schijf van Vijf? Zo ja, welke voedingsmiddelen bij de voedselbank mist u van de Schijf van Vijf? Welke voedingsmiddelen staan boven aan uw boodschappenlijst van de voedselbank? Hoe ziet uw ideale boodschappenlijst eruit van de voedselbank voor kinderen tot en met twaalf jaar?

Non-food Verzorgingsproducten Cadeautjes

Wat vindt u van de verzorgingsproducten die de voedselbank aanbiedt voor kinderen tot en met twaalf jaar? Wat mist u aan verzorgingsproducten voor

kinderen tot en met twaalf jaar van de voedselbank? Hoe ervaart u cadeautjes rond de feestdagen en vakanties bij de voedselbank?