

Klanttevredenheidsformulier



Dossiernummer: _____

_____ / _____

In te vullen door medewerker CUVO uitvaartzorg

Geachte heer, mevrouw,

De medewerk(st)ers van CUVO uitvaartzorg hebben zich ingezet om u zo goed mogelijk te begeleiden en van dienst te kunnen zijn. Met uiterste zorg is er gewerkt om aan uw wensen en eisen te voldoen en zodoende de uitvaart volledig naar wens uit te voeren.

Uw mening is voor ons van groot belang om onze dienstverlening optimaal te houden en waar nodig te verbeteren. Daarom willen wij u vragen om uw bevindingen op de volgende pagina in te vullen.

U kunt dit formulier uitprinten en zonder postzegel opsturen naar Antwoordnummer 891, 2501 WK Den Haag. U kunt dit formulier ook opslaan en e-mailen naar cuvo@cuvo.nl.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alex Nieuwland'.

Alex Nieuwland
Operationeel directeur CUVO uitvaartzorg

Uw gegevens

Voorletter(s) en achternaam:

Adres en huisnummer:

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Naam overledene:

Datum begrafenis/crematie:

- Wilt u dat wij van onze kant nog contact met u opnemen? Ja Nee
- Wilt u informatie over steun bij rouw en verlies? Ja Nee

Eventuele opmerkingen of suggesties:

Zou u de vragenlijst op de achterzijde zo volledig mogelijk willen invullen? Alvast onze hartelijke dank.

Vragenlijst

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	n.v.t.
Eerste contact											
1 Bereikbaarheid van CUVO uitvaartzorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Aannee eerste gegevens en afspraken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Snelheid van inplannen eerste gesprek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bespreking van de uitvaart											
4 Contact met uitvaartleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Correctheid en deskundigheid uitvaartleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Behandeling persoonlijke wensen t.a.v. de uitvaart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Uitleg van diverse mogelijkheden en advies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opbaring											
8 De opbaring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 De opbaargelegenheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 Respectvolle omgang met overledene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Het rouwcentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 Betrokkenheid medewerkers uitvaartcentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tevredenheid over producten en diensten											
13 De rouwauto / volgauto('s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 De bloemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 De kist	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 De rouwadvertentie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 Het rouwdrukwerk (rouwbrief en/of dankbetuiging)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dag van de uitvaart											
18 Correctheid en deskundigheid uitvaartleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 Respectvolle omgang met overledene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20 Gedrag en voorkomen chauffeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21 Gedrag en voorkomen dragers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 Kerkdienst / auladienst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 Begraafplaats / crematorium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 De uitvaart verliep zoals afgesproken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25 De uitvaart verliep zonder stress en in alle rust	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afhandeling											
26 De administratieve en financiële afhandeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eindoordeel											
27 De kwaliteit van onze totale dienstverlening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indien een score van 5 of lager graag hieronder toelichten:

Overige vragen

28 Wat zou naar uw mening anders of beter gedaan kunnen worden?

29 Waarom heeft u voor CUVO uitvaartzorg gekozen?

- Vanwege lidmaatschap Op aanraden van een ander Vanwege uitvaartcentrum
 Vanwege uitvaartverzekering Vanwege naamsbekendheid Wens overledene
 Vanwege deponitorenkening Vanwege advertentie(s) Gevonden op internet
 Stond op calamiteitenkaart Anders, namelijk:

30 Hoe heeft u ons telefoonnummer gevonden?

- Lidmaatschapskaart Telefoonboek/Gouden Gids Website www.cuvo.nl
 Zoekmachine (bijv. Google) Anders, namelijk:

Heeft u alles (correct) ingevuld?
Stuur het ons dan op per post of per e-mail

AFDRUKKEN

OPSLAAN