






Federaal Agentschap
voor de Veiligheid
van de Voedselketen
Bestuur Laboratoria

ID

Document

Tevredenheidsenquête privé-klanten

Datum van toepassing: 2007-05-07

	Naam – functie / dienst	Datum	Handtekening
Opgesteld door:	Frans De Volder Corporate QAM	2007-05-07	
Nagezien door:	Isabelle Defloor QAM	2007-05-07	
Goedgekeurd door:	Geert De Poorter Directeur Generaal Bestuur Laboratoria	2007-05-07	

Overzicht herziening van het document

Herziening door/datum*	Goedkeuring door / datum**	Reden van herziening	Tekstdeel / draagwijdte van de herziening

* Het verschil tussen de huidige datum en de laatste herziening mag niet meer dan 5 jaar bedragen.

** Revisienummer en indien van toepassing het jaar aanpassen. Na goedkeuring de datum van toepassing aanpassen rekening houdend met de tijd om de betrokken medewerkers te informeren.

Bestemmingen

Medewerkers FAVV

Dankwoord

Wij bedanken de privé-klienten van de Federale Laboratoria voor de Voedselveiligheid (FLVV) die bereidwillig hebben meegewerkt aan het invullen van de klantenenquête. De resultaten werden verwerkt door het team van de kwaliteitsverantwoordelijken van de laboratoria.

TEVREDENHEIDSENQUÊTE PRIVÉKLANTEN

INHOUDSTABEL

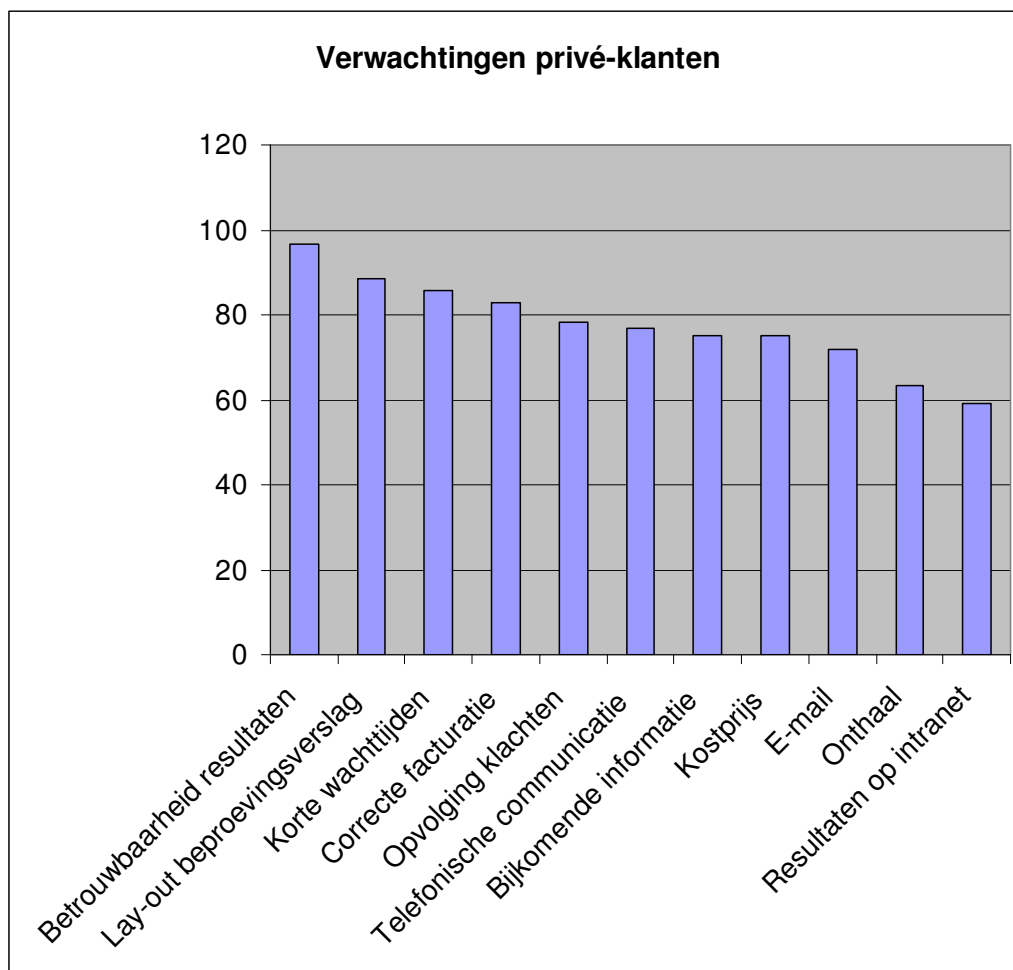
1	VERWACHTINGEN VAN DE KLANT	4
2	BEANTWOORDEN AAN VERWACHTINGEN KLANT	5
2.1	Transport en bewaren van monsters	5
2.2	Het onthaal	6
2.3	Analyse en resultaten.....	7
2.4	Klachten	10
2.5	Beproeversverslagen en facturatie.....	11
2.6	Algemene prestatie-index	12
3	BESLUIT	13

Tevredenheidsenquête privéklanten

1 Verwachtingen van de klant

Eind 2006 is een enquête rondgestuurd naar de privé-klanten van de vijf Laboratoria voor de Veiligheid van de Voedselketen. De laboratoria in Gembloux en Melle hebben geen privé-klanten en van de laboratoria in Gentbrugge, Luik en Tervuren is het vooral het laatste laboratorium dat over een groot aantal privé-klanten beschikt. In het totaal hebben 49 privéklanten hun medewerking verleend aan deze enquête.

In het eerste deel van de enquête is gevraagd aan de klanten om aan een ganse reeks aandachtspunten een quotering toe te kennen in functie van de belangrijkheid. Wij verwachtten dat de betrouwbaarheid van de resultaten, de korte wachttijden en de lage kostprijs als de belangrijkste criteria naar voor zouden komen. Dit is inderdaad het geval voor de betrouwbaarheid van de resultaten. De korte wachttijden komt op de derde plaats en de kostprijs slechts op de achtste plaats. De vormgeving van de beproevingsverslagen komt op de tweede plaats en zou met het opstarten van FOODLIMS de nodige aandacht moeten verkrijgen. Ander items waar de klanten belang aan hechten zijn de correcte facturatie, de opvolging van hun klachten, de telefonische communicatie en bijkomende informatie over de proeven.

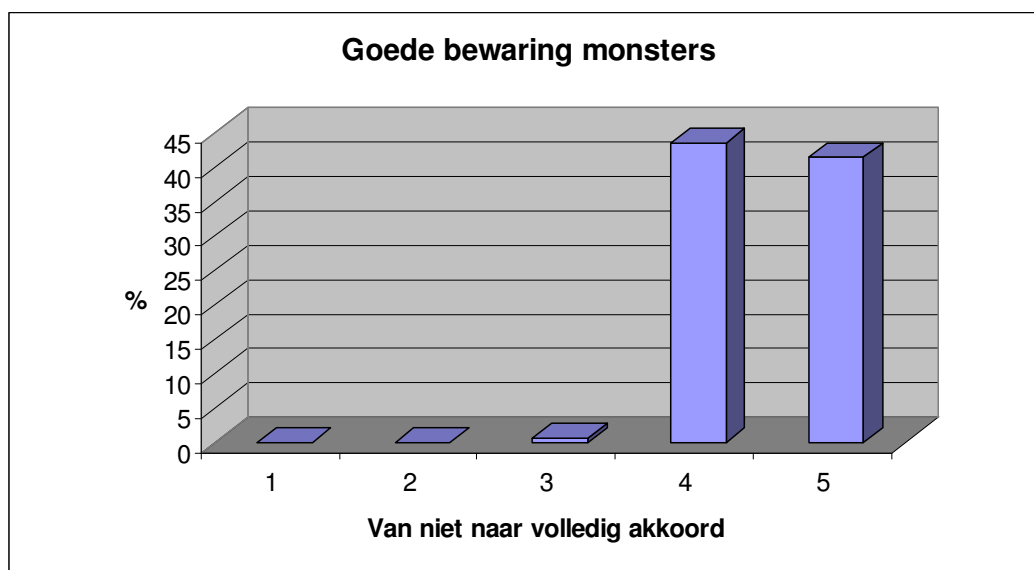


2 Beantwoorden aan verwachtingen klant

2.1 Transport en bewaren van monsters

De klanten vertrouwen op de goede bewaaromstandigheden van de monsters in de laboratoria. Vijftig procent van de klanten vindt het wenselijk om verwittigd te worden wanneer hun monster toekomt op het laboratorium.

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1, Verwittigen monsterontvangst	7	11	6	49	2
2, Goede bewaring monsters	0	0	1	43	41
3, Melden afwijkingen	0	1	1	59	28

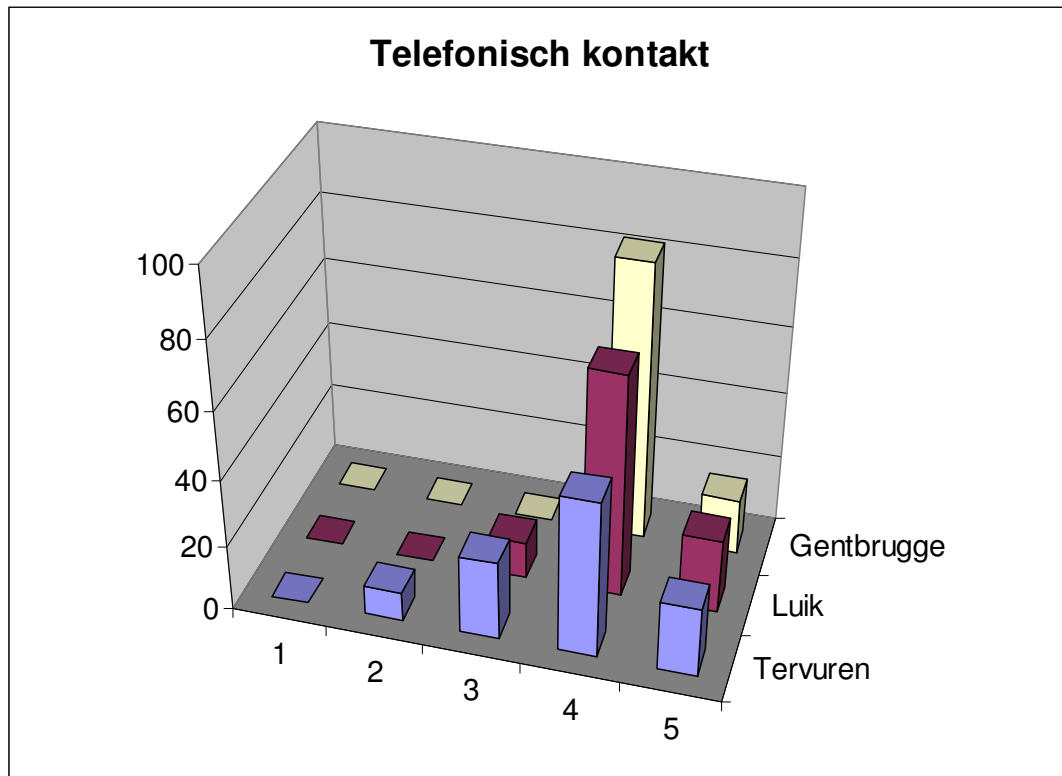


2.2 Het onthaal

Met deze reeks vragen is getracht om een beeld te krijgen over het telefonische contact, het vlot doorverbinden naar medewerkers en het verstrekken van bijkomende inlichtingen.

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
4, Verkrijgen bijkomende inlichtingen	0	2	2	70	19
5, Vlot telefonisch contact	0	3	3	66	20
6, Telefonisch doorverbinden	0	7	4	58	20

Bij het telefonisch onthaal moet het doorverbinden enkele malen minder vlot verlopen zijn en zijn er bij de analyse per laboratoria verschillen vast te stellen tussen de laboratoria.



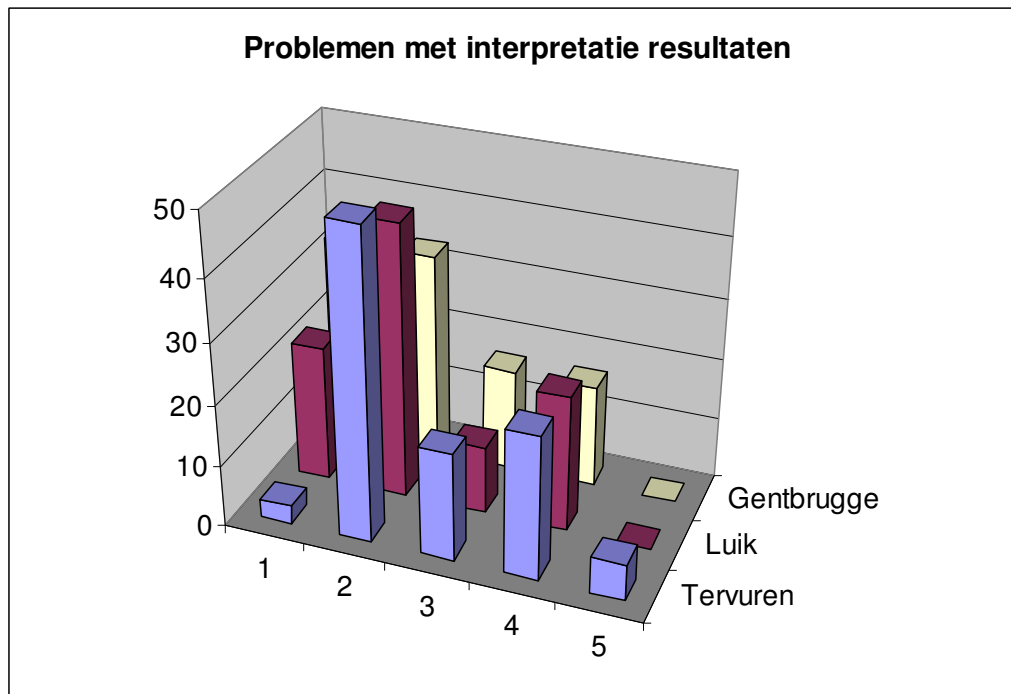
Van slecht naar goed telefonisch contact

2.3 Analyse en resultaten

Hier is nagegaan in welke mate de klant inspraak verwacht bij de toegepaste methode, de wenselijkheid naar bijkomende informatie en de mogelijke problemen bij de interpretatie van de resultaten.

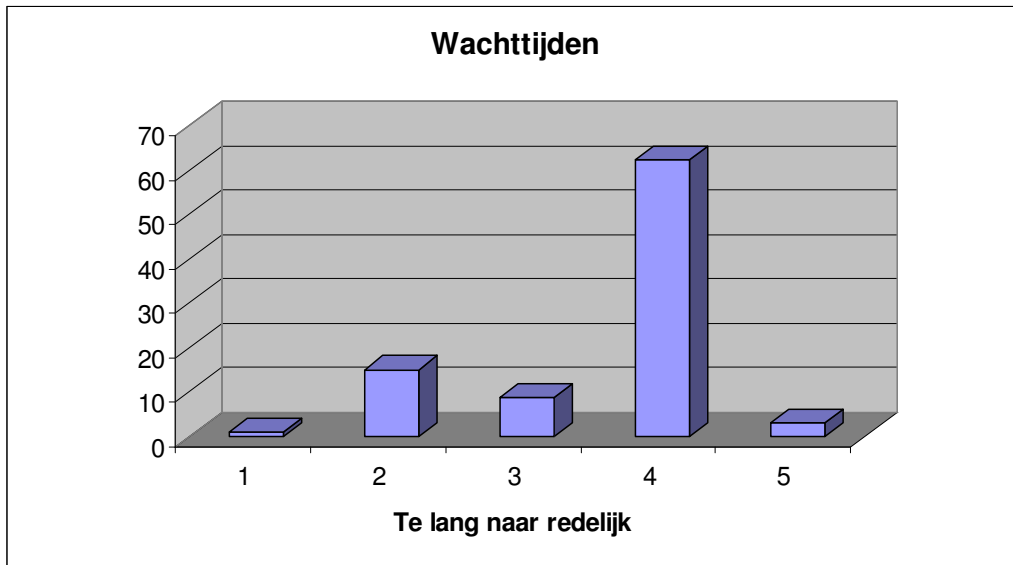
	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
7, Inspraak toegepaste methode	0	12	6	49	11
8, Voldoende informaties over analyse	0	9	6	54	18
9, Problemen met interpretatie resultaten	19	43	24	21	2
10, Wachttijden	1	15	9	62	3
11, Duur van de uitvoering proef gekend	6	30	16	46	0
12, Betrouwbaarheid resultaten	2	1	5	67	23
13, Verwittinging abnormale vertragingen	8	41	21	16	13

Opmerkelijk is dat 21% van de klanten verklaart soms problemen te hebben met de interpretatie van de resultaten en ook hier is er een verschil tussen de laboratoria.

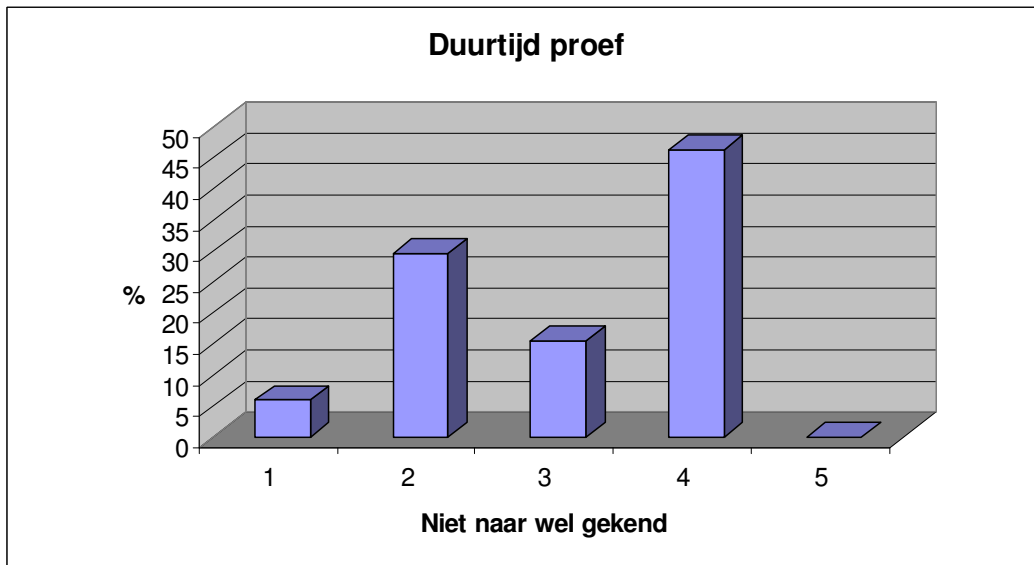


Van geen naar wel problemen met de interpretatie van de resultaten

Meer dan 65 % van de klanten is tevreden over de wachttijden.

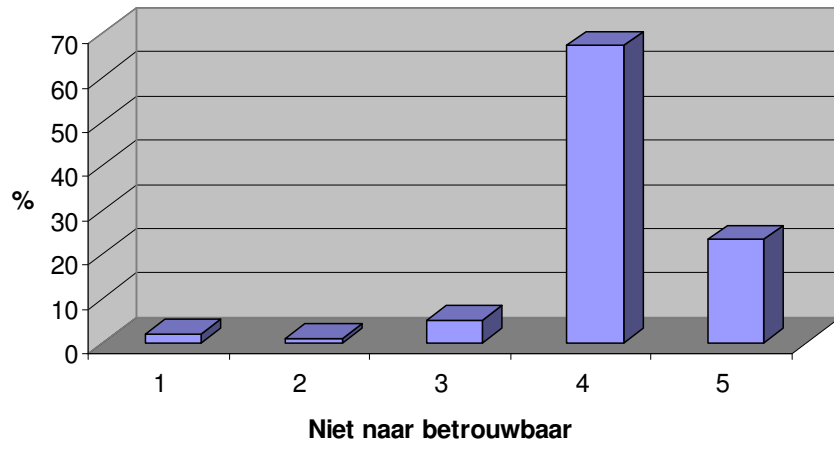


Van de klanten is minder dan de helft op hoogte van de duur van een analyse.



Negentig procent van de klant heeft vertrouwen in de betrouwbaarheid van de resultaten van de analyses.

Betrouwbaarheid resultaten

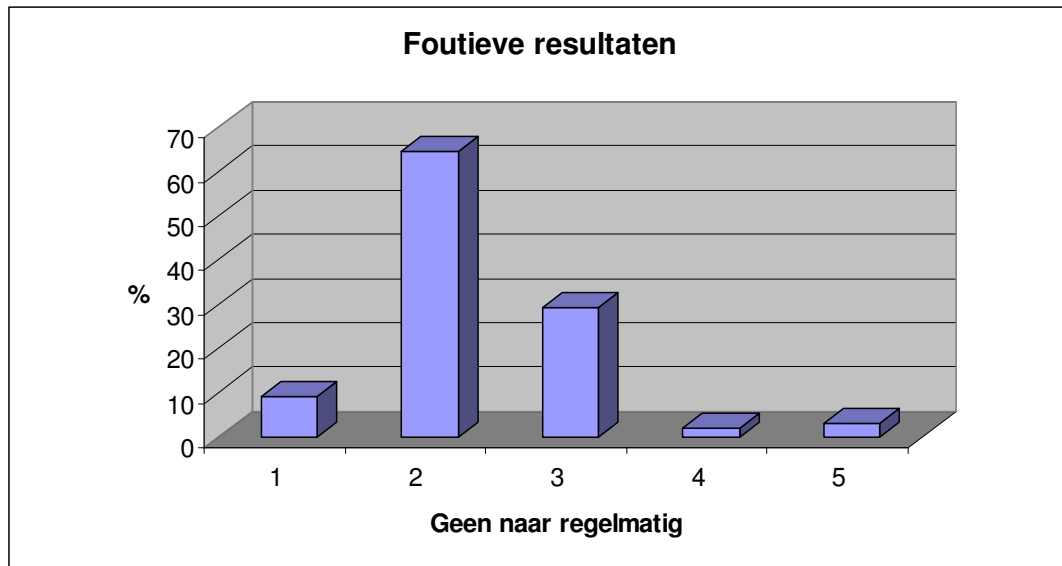


2.4 Klachten

De meerderheid van de klanten vindt dat er een goede opvolging is van de klachten.

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
14, Regelmatig fouten op beproevingsverslag	9	65	29	2	3
15. Tegenspraak bij tegenontledingen	8	39	21	7	1
16, Geen opvolging klachten	7	42	22	3	1

Klachten in verband met fouten op het beproevingsverslag zijn beperkt.



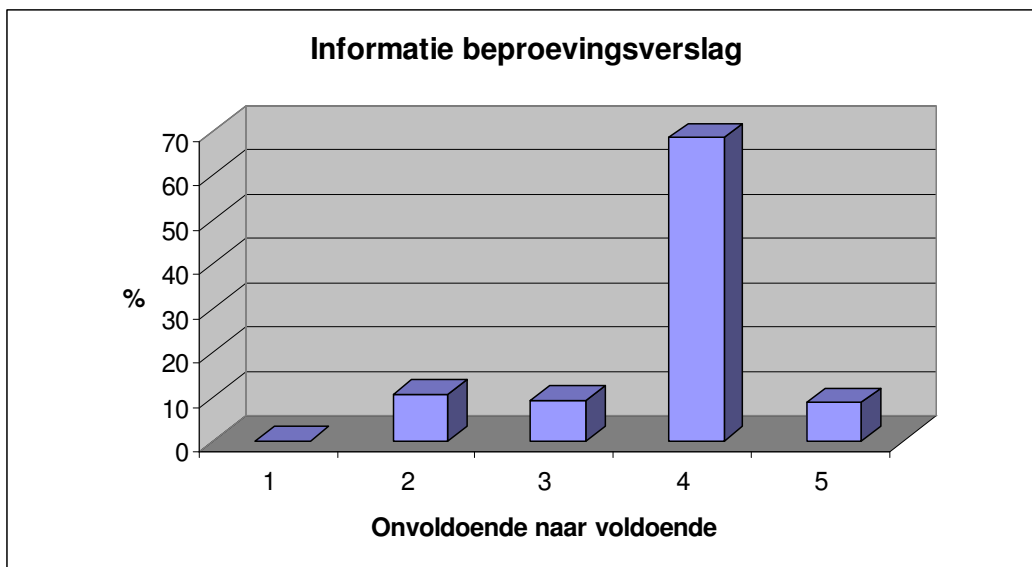
Bij de tegenontledingen zijn er acht procent van de klanten die vinden dat de bekomen resultaten niet in overeenstemming zijn met de bekomen resultaten in het FLVV.

2.5 Beproeversverslagen en facturatie

95 % van de klanten vindt dat de facturatie correct verloopt.

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
17, Noodzakelijke informatie op het beproevingsverslag	0	11	9	68	9
18, Correcte facturatie	0	1	6	82	14
19, Fouten in facturatie	25	69	38	0	0

Meer dan 10 % van de klanten heeft problemen met de informatie die weergegeven is op de beproevingsverslagen.

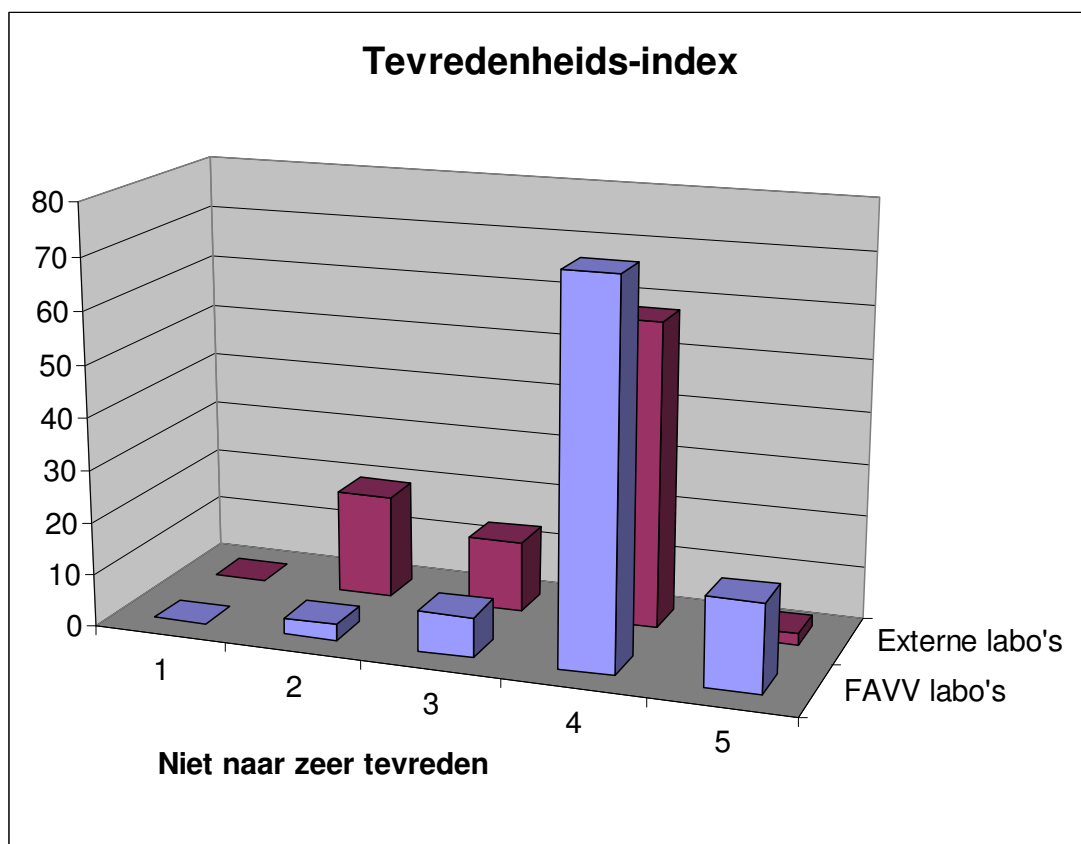


2.6 Algemene prestatie-index

Als laatste is gevraagd naar de algemene tevredenheid van de klant met de FLVV – laboratoria en met de externe laboratoria.

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
20, Tevredenheid-index FAVV laboratoria	0	3	8	72	17
21, Tevredenheid-index ander laboratoria	0	20	14	58	2

Van de klanten zijn 89 % tevreden over de samenwerking met de FLVV – laboratoria terwijl dit slechts 60 % bedraagt met de externe – laboratoria. Opmerkelijk is dat zelfs 17 % van de klanten een zeer goede score geven aan de FLVV-laboratoria.



3 Besluit

Ondank de goedbehaalde score voor de algemene tevredenheids-index zijn er toch nog enkel punten die onze bijzonder aandacht verdienen:

- Blijvende aandacht voor de betrouwbaarheid van de resultaten
- Aandacht voor de lay-out en informatie van de beproevingsverslagen
- Het telefonisch contact en vlot doorverbinden naar de medewerkers
- Informatie verstrekken naar de klant in verband met de analyseduur en de interpretatie van de resultaten
- Goede opvolging van de tegenanalyses