



EVALUATIE UITVAART

Met deze vragenlijst willen wij de kwaliteit van onze dienstverlening inzichtelijk maken en waar nodig verbeteren. Wij vragen enkele ogenblikken van uw tijd om in alle rust en op het moment dat u er aan toe bent onderstaande vragen te antwoorden en de vragenlijst te retourneren per email of naar uitvaartvereniging Westkant, Tolberterstraat 62 9351 BJ LEEK.

Uw gegevens zullen in vertrouwen worden behandeld en niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Het is ook mogelijk de vragenlijst anoniem in te vullen.

Bij sommige vragen zijn verschillende antwoorden mogelijk van het cijfer 1 tot en met 10.

U kunt het antwoord aangeven door het omcirkelen van het juiste cijfer.

De 10 staat voor volledig mee eens en de 1 staat voor volledig mee oneens.

Wij willen u alvast bedanken voor uw moeite om de vragenlijst in te vullen.

Met vriendelijke groet,

uitvaartvereniging "Westkant"

Het bestuur

Betreft de uitvaart van :

Adres :

Woonplaats :

Datum :

Uitvaartverzorgster :

Ingezonden door :

Verhouding met de overledene :

Wilt u naar aanleiding van dit formulier dat wij contact met u opnemen?

Ja Nee



1. Bent u voldoende geïnformeerd tijdens de melding van het overlijden en is er overleg geweest wanneer de uitvaartleid(st)er u zou bellen voor een afspraak?
 Ja Nee, waarover had u verder informatie willen ontvangen?

2. Vond u dat de uitvaartleid(st)er voldoende tijd nam om uw wensen te inventariseren?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. De uitvaartleid(st)er was representatief qua gedrag en uitstraling.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. De uitvaartleid(st)er had verstand van zaken.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. De verzorging van de rouwbrief/advertentie.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. De overledene is respectvol en met zorg verzorgd en opgebaard.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. De bezoektijden in de aula waren flexibel en conform onze behoeften.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. De medewerkers van de aula waren representatief qua gedrag en uitstraling.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. De ontvangst en de verzorging bij de condoleance.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.

10. Heeft de uitvaartleid(st)er u voldoende verteld over de mogelijkheden om de overledene op te baren in de aula van de uitvaartvereniging?
 Ja Nee

11. Met welk cijfer zou u de kwaliteit van de aula van de uitvaartvereniging aanduiden?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Bent u tevreden over de diensten die de uitvaartvereniging heeft laten uitvoeren door derden, zoals verzorgen van bloemen, volgauto's, crematorium of begraafplaats e.d.?
 Ja Nee, welke diensten zijn niet tot uw tevredenheid uitgevoerd?

13. De uitvaartleid(st)er heeft de kosten van de uitvaart voldoende inzichtelijk gemaakt.
 mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting



14. Met welk cijfer zou u de verzorging van het dragen tijdens de uitvaart aanduiden?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15. Met welk cijfer zou u het crematorium (indien van toepassing) willen aanduiden?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16. Is de afscheidsplechtigheid (begeleiding tijdens de uitvaart) volgens afspraak verlopen?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17. Vindt u dat de uitvaartleid(st)er luisterde naar de behoeften van u als nabestaande en zijn/haar dienstverlening daarop flexibel aanpaste?
 Ja Nee, waardoor heeft u het gevoel dat niet voldoende naar u geluisterd is?
18. Heeft u terugkijkend op de uitvaart het gevoel dat de wensen van de overledene en van u gerespecteerd zijn?
 Ja Nee, waardoor is niet aan deze wensen voldaan?
19. Als u in de toekomst weer hulp zou moeten inschakelen van een uitvaartonderneming zou u de uitvaartvereniging weer vragen u te helpen ?
 Ja Nee
20. Welk eindcijfer geeft u, op de schaal van 1 op 10, over de kwaliteit van de totale dienstverlening van uitvaartvereniging "Westkant"?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
21. Hoe bent tot de keuze (of telefoonnummer) voor de uitvaartvereniging gekomen?
 u bent lid van de vereniging
 door een ander lid van de vereniging/reeds bekend met de vereniging
 door een verzekeringsmaatschappij
 via familie/vrienden
 uit de telefoongids
 internet

Hieronder bieden wij u ruimte om uw eventuele aanvullende opmerkingen te plaatsen.