|  |  |
| --- | --- |
| ***Afbeelding met tekst  Automatisch gegenereerde beschrijving*** | ***Directie Scheepvaartcontrole***  ***Schepenbeheer Antwerpen***  ***Posthoflei 5, B - 2600 Antwerpen (Berchem)***  ***Tel: +32(0)3 286 68 90***  ***E-mail: stcw95@mobilit.fgov.be*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **☺** | **Enquête “Vaarbevoegdheidbewijzen zeevarenden (STCW)”** | **F07-v10** |
| **02.2021** |
| **Waarom een enquête?** We kennen graag uw mening om onze dienstverlening te verbeteren. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Persoonsgegevens (*niet verplicht* \*). | | |
| Naam |  | |
| E-mail \* |  | |
|  | | |
| ***Hoe antwoorden?*** *Geef aan de onderstaande beweringen punten van 1 tot 10. Waarbij 1 de slechtste score is en 10 het maximum. Is een bewering niet van toepassing voor u of hebt u er geen ervaring mee, dan laat u deze vraag open.* | | *Score* |
| 1. Het kantoor is telefonisch vlot bereikbaar. | |  |
| 1. De wachttijd aan het loket is aanvaardbaar. | |  |
| 1. Het personeel is beleefd en vriendelijk. | |  |
| 1. Het personeel geeft deskundige informatie. | |  |
| 1. De procedure voor een aanvraag “STCW” is duidelijk meegedeeld. | |  |
| 1. De gebruikte aanvraagformulieren zijn duidelijk. | |  |
| 1. Het dossier is binnen een redelijke termijn afgewerkt. | |  |
| 1. De inhoud van de afgegeven documenten is correct. | |  |
| 1. De toepassing STCW-on-web is gebruiksvriendelijk (on-line-aanvraag) | |  |
| 1. De verstrekte informatie is duidelijk geformuleerd | |  |
| **Alles bij elkaar genomen**, hoe tevreden bent u over de dienst verantwoordelijk voor de afgifte van de vaarbevoegdheidsbewijzen? | |  |

Indien u opmerkingen heeft, kan u deze hierna noteren.

|  |  |
| --- | --- |
| Criteria | |
|  | 1. Het telefonisch contact (wanneer u telefoneert voor een afspraak of voor inlichtingen). |
|  | 1. De wachttijd aan het loket |
|  | 1. De ontvangst door het personeel (vriendelijkheid, dienstbereidheid) |
|  | 1. De bekwaamheid van het personeel (kennis regelgeving en werkwijze) |
|  | 1. De duidelijkheid van de procedure voor een aanvraag |
|  | 1. De duidelijkheid van de aanvraagformulieren |
|  | 1. De behandelingsduur van uw dossier |
|  | 1. De correcte inhoud van het afgeleverde document |
|  | 1. De werking van de toepassing STCW-on-web (on-line-aanvraag) |
|  | 1. De duidelijkheid van de verstrekte informatie |
|  | 1. Andere |
| **Uw opmerkingen** | |
|  | |

Dit ingevulde formulier terugsturen per e-mail of aan het opgegeven adres van de Dienst.

**Bedankt voor uw medewerking.**