Enquête reders « STCW-certificatie »

|  |
| --- |
| ***Gegevens onderneming*** *(\* niet verplicht)* |
| Naam onderneming |  |
| E-Mail (\*) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Hoe antwoorden ?** Geef uw beoordeling door aan de beweringen punten toe te kennen op 10. Waarbij 1 de slechtste score is en 10 het maximum. Is een bewering niet van toepassing of heeft u er geen ervaring mee, dan laat u de vraag onbeantwoord.  | **Score****1 tot 10** |
| 1. Het kantoor is telefonisch vlot bereikbaar
 |  |
| 1. De wachttijd aan het loket is aanvaardbaar
 |  |
| 1. De medewerkers zijn beleefd en vriendelijk
 |  |
| 1. De medewerkers geven deskundige informatie
 |  |
| 1. De procedure voor een aanvraag van een certificaat is duidelijk meegedeeld
 |  |
| 1. De gebruikte aanvraagformulieren zijn duidelijk
 |  |
| 1. De aanvraag is binnen een redelijke termijn afgewerkt
 |  |
| 1. De inhoud van de afgegeven documenten is correct.
 |  |
| 1. De toepassing STCW-on-Web is gebruiksvriendeljk (on-line-aanvraag)
 |  |
| 1. De verstrekte inlichtingen zijn duidelijk geformuleerd
 |  |
| 1. De inhoud van de website [www.mobilit.belgium.be](http://www.mobilit.belgium.be) (rubriek « STCW »)
 |  |
| ***Algemene score* :** alles bij elkaar genomen, hoe tevreden bent u over de dienst STCW, verantwoordelijk voor de afgifte van STCW-certificaten ? |  |

Indien u opmerkingen of suggesties heeft kan u deze hierna noteren.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Criteria*** |
| 1 | Het telefonisch contact (wanneer u telefoneert voor een afspraak of voor inlichtingen) |
| 2 | De wachttijd aan het loket is aanvaardbaar |
| 3 | De medewerkers zijn beleefd en vriendelijk |
| 4 | De medewerkers geven deskundige informatie |
| 5 | De procedure voor een aanvraag voor een certificaat is duidelijk meegedeeld |
| 6 | De gebruikte aanvraagformulieren zijn duidelijk |
| 7 | Het dossier is binnen redelijke termijn afgewerkt |
| 8 | De inhoud van de afgegeven documenten is correct. |
| 9 | De toepassing STCW-on-Web is gebruiksvriendelijk |
| 10 | De verstrekte inlichtingen zijn duidelijk geformuleerd. |
| 11 | Andere |
|  | ***Uw opmerkingen*** |
|  |  |

Gelieve dit formulier terug te sturen per e-mail of naar het opgegeven adres van de Dienst Schepenbeheer -STCW. Bedankt voor uw medewerking