

Model klanttevredenheidsmeting

Onderdeel van de kwaliteitseisen die gelden voor de MfN-registermediator is het meten van de klanttevredenheid. Het doel hiervan is de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en waar mogelijk te verbeteren. De vorm waarin je als MfN-registermediator de klanttevredenheid meet, staat vrij. Voorwaarde is wel dat je dit schriftelijk of online doet. Als service hebben wij hieronder tien voorbeeldvragen geformuleerd, die je kan gebruiken voor het meten van de tevredenheid/waardering van je klanten.

1. Wat was uw belangrijkste motief om voor mediation te kiezen?

2. Bent u bij aanvang van de mediation goed geïnformeerd over het mediationproces?

- ☐ ja
- ☐ nee

3. Hoe groot was uw verwachting dat uw kwestie/conflict opgelost zou worden door middel van mediation?

(5 is hoogste score, 1 is laagste score)

5	4	3	2	1
☐	☐	☐	☐	☐

4. Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de mediator ten aanzien van:

(5 is hoogste score - 1 is laagste score)

	5	4	3	2	1
Onpartijdigheid	☐	☐	☐	☐	☐
Onafhankelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐

Integriteit	☐	☐	☐	☐	☐
Deskundigheid	☐	☐	☐	☐	☐
Voortvarendheid	☐	☐	☐	☐	☐
Zorgvuldigheid	☐	☐	☐	☐	☐
Transparante werkwijze	☐	☐	☐	☐	☐

5. Voelde u zich vrij om uw ideeën/ gevoelens/ wensen tijdens de mediation te bespreken?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ neutraal

6. Wat vond u van de totale duur van het mediationtraject?

- ☐ goed
- ☐ te lang
- ☐ te kort

7. Bent u tevreden met de uitkomst van de mediation?

(5 is hoogste score, 1 is laagste score)

5	4	3	2	1
☐	☐	☐	☐	☐

8. Hoe beoordeelt u de kosten van de mediation?

9. Zou u bij een soortgelijk probleem weer mediation overwegen?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ misschien

10. Heeft u nog opmerkingen/suggesties?