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.

|  |
| --- |
| **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. Hoe tevreden bent u 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?** |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **11. Mag uw review gebruikt worden op de website?** |

[ ]  Ja

[ ]  Nee

|  |
| --- |
| **12. Onder welke naam mag de beoordeling op de website geplaatst worden?** |

[ ]  Eigen naam: *Bijv Hr, Mevr, Fam. Jansen*

[ ]  Anoniem