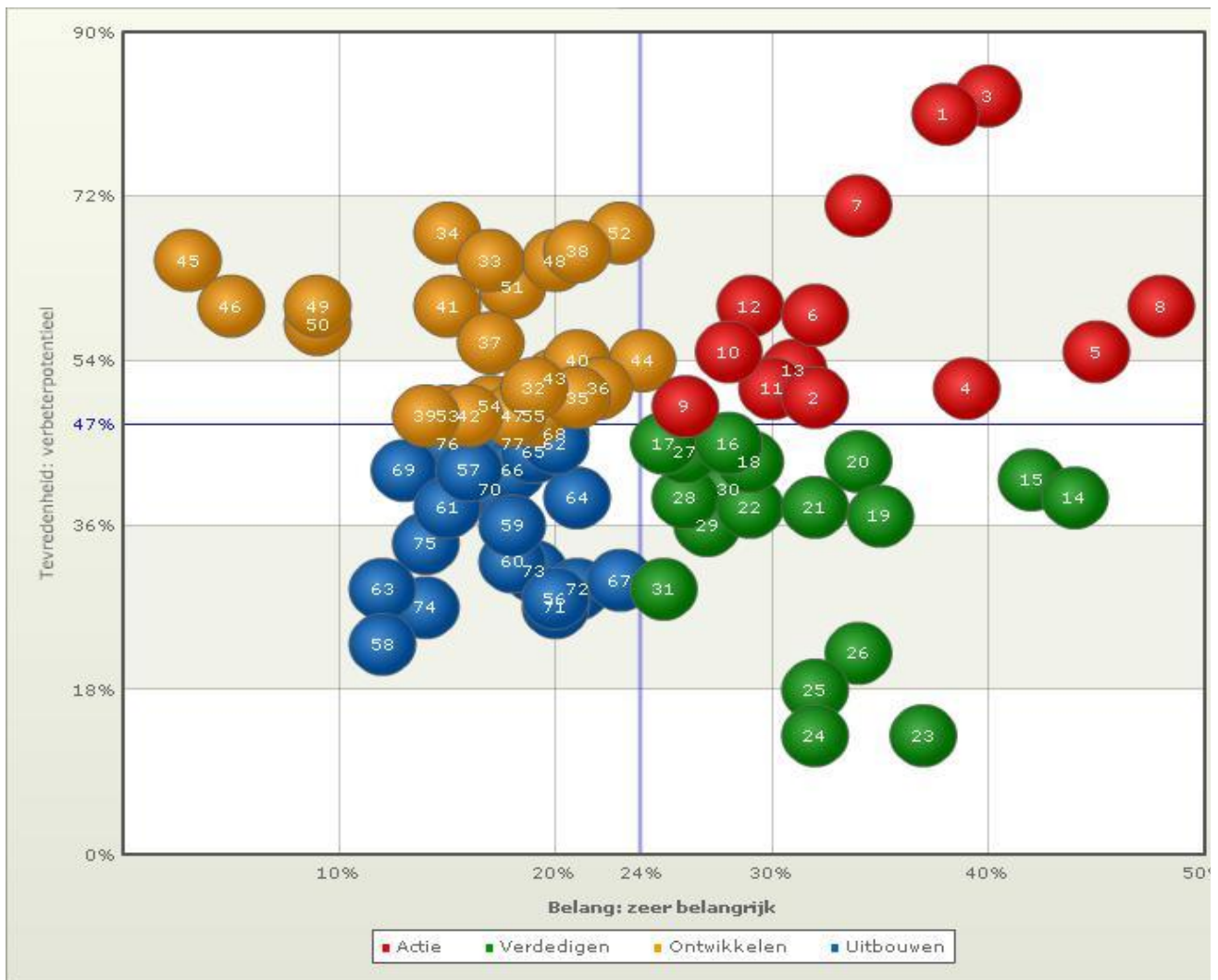


## Prioriteitenmatrix KTO - FB 2009; interne gebruikers



### Legenda

|    |  |
|----|--|
| 1  | Mogelijkheid om de temperatuur op uw werkplek te beïnvloeden                             |
| 2  | Fietsenstalling nabij het gebouw (ruimte, aantal)  |
| 3  | Kwaliteit van de koffie (smaak, temperatuur)   |
| 4  | Huishoudelijke (Facilitaire) ondersteuning in de collegezaal (middelen, orde en netheid) |
| 5  | Technische ondersteuning in de collegezaal (storingen apparatuur)                        |
| 6  | Responstijd op vragen of klachten over multifunctionals (print/copiers) in uw gebouw     |
| 7  | Kwaliteit schoonmaak van uw eigen werkplek   |
| 8  | Kwaliteit schoonmaak sanitair in het gebouw  |
| 9  | Bereikbaarheid van de afdeling Inkoop  |
| 10 | Vertaling van uw wensen/behoefte door de afdeling Inkoop                                 |
| 11 | Deskundigheid van de medewerkers met betrekking tot het inkoopproces                     |
| 12 | Responstijd afhandeling vragen of klachten door de afdeling Inkoop                       |
| 13 | Nakomen afspraken door de afdeling Inkoop  |
| 14 | Kwaliteit meubilair van uw werkplek  |
| 15 | Kwaliteit verlichting van uw werkplek  |
| 16 | Interne postbezorging  |

|    |   |
|----|---|
| 17 | Nakomen van afspraken door Servicedesk / Interne Dienst                                     |
| 18 | Klantgerichtheid medewerker collegezaalbeheer   |
| 19 | Beschikbaarheid multifunctionals (print/copier) in uw gebouw                                |
| 20 | Kwaliteit multifunctionals (print/copiers) in uw gebouw                                     |
| 21 | Kwaliteit van de geleverde diensten (copyshop)  |
| 22 | Nakomen van afspraken door het Xerox service centre (copyshop)                              |
| 23 | Veiligheidsgevoel op uw werkplek  |
| 24 | Veiligheidsgevoel bij betreden gebouw   |
| 25 | Veiligheidsgevoel op het Campusterrein  |
| 26 | Bereikbaarheid van de afdeling Beveiliging  |
| 27 | Deskundigheid van de medewerkers met betrekking tot beveiliging                             |
| 28 | Responstijd afhandeling vragen of klachten door de afdeling Beveiliging                     |
| 29 | Nakomen afspraken door de afdeling Beveiliging  |
| 30 | Kwaliteit externe postbezorging (post en pakketten buiten de UT)                            |
| 31 | Naleven huisregels en veiligheidsregels (tevens door contractanten, toeleveranciers)        |
| 32 | Kwaliteit bewegwijzering in het gebouw  |
| 33 | Kwaliteit bewegwijzering buiten het gebouw  |
| 34 | Toegankelijkheid van het gebouw   |
| 35 | Bereikbaarheid d.m.v. openbaar vervoer  |
| 36 | Parkeervoorziening auto's (ruimte, aantal)  |
| 37 | Onderhoudsniveau van het gebouw   |
| 38 | Kwaliteit van het telefonisch doorverbinden / doorverwijzen                                 |
| 39 | Kwaliteit van de geboden oplossing op een aanvraag of melding                               |
| 40 | Informatie over het verloop van een aanvraag of melding                                     |
| 41 | Responstijd afhandeling vragen of klachten door Servicedesk                                 |
| 42 | Kwaliteit van de warme dranken automaat (storingen, schoonmaak, bijvullen)                  |
| 43 | Lokatie en aantal snoep-automaten   |
| 44 | Assortiment in de snoep-automaat  |
| 45 | Kwaliteit schoonmaak algemene ruimten in het gebouw (trappenhuis, gangen, hal, etc.)        |
| 46 | Kwaliteit glasbewassing rondom uw eigen werkplek  |
| 47 | Kwaliteit glasbewassing algemene ruimten (trappenhuis, gangen, hal, etc.)                   |
| 48 | Opvolging/verhelpen van klachten en opmerkingen m.b.t. schoonmaak en glasbewassing          |
| 49 | Doorlooptijd bestelde goederen  |
| 50 | Deskundigheid van de medewerkers met betrekking tot post en logistiek                       |
| 51 | Responstijd afhandeling vragen of klachten door de afdeling Transpost                       |
| 52 | Openings tijden van het gebouw  |
| 53 | Groenvoorziening rondom het gebouw  |
| 54 | Openings tijden Servicedesk (Receptie)  |
| 55 | Beschikbaarheid medewerkers Servicedesk / Interne Dienst                                    |
| 56 | Deskundigheid medewerkers Servicedesk / Interne Dienst                                      |
| 57 | Lokatie en aantal warme dranken automaat (koffie, chocolademelk)                            |
| 58 | Openings tijden van het Xerox service centre (copyshop)                                     |
| 59 | Prijsniveau van de geleverde producten (copyshop)   |
| 60 | Deskundigheid van de medewerkers Xerox service centre (copyshop)                            |
| 61 | Opstelling en uitstraling van de schoonmaakmedewerkers (herkenbaar, aanspreekbaar, beleefd) |
| 62 | Afval-inzameling op uw werkplek   |
| 63 | Afval-inzameling in uw gebouw   |
| 64 | Zichtbaarheid van de afdeling Beveiliging   |
| 65 | Frequentie van ophalen en bezorgen van post in uw gebouw                                    |
| 66 | Responstijd op vragen of klachten over postbezorging  |

|    |  |
|----|--|
| 67 | Bereikbaarheid van de afdeling Transpost                               |
| 68 | Prepostale werkzaamheden (verzendklaar maken van mailingen)            |
| 69 | Nakomen van afspraken door de afdeling Transpost                       |
| 70 | Bereikbaarheid van het Reserveringsbureau                              |
| 71 | Deskundigheid van de medewerkers met betrekking tot reserveringen      |
| 72 | Responstijd afhandeling vragen of klachten door het Reserveringsbureau |
| 73 | Nakomen van afspraken door het Reserveringsbureau                      |
| 74 | Bereikbaarheid van het Evenementenbureau                               |
| 75 | Deskundigheid van de medewerkers met betrekking tot evenementen        |
| 76 | Responstijd afhandeling vragen of klachten door het Evenementenbureau  |
| 77 | Nakomen van afspraken door het Evenementenbureau                       |