

## Bilag A: Rådgivernøgletal – spørgeskema til kundetilfredshedsmåling

### I: Stamdata (indberettes ved projektets påbegyndelse)

1.  
Rådgivers CVR-nummer: \_\_\_\_\_

2.  
Byggeriets/projektets navn: \_\_\_\_\_

3.  
Ejendomsnummer: \_\_\_\_\_

4.  
Kundens/Bygherrens CVR-nummer: \_\_\_\_\_

5.  
Bygningens anvendelse

- a. Bygninger, der anvendes til helårsbeboelse
- b. Produktions- eller lagerbygninger
- c. Bygninger til handel, transport, liberale erhverv, servicevirksomhed o.lign.
- d. Bygninger, der anvendes til kulturelle formål samt institutioner, herunder hospitaler m.v.
- e. Andet (notér): \_\_\_\_\_

6.  
Er der tale om?

- a. Til- eller ombygning/renovering
- b. Nybyggeri

7.  
Særlige forhold ved projektet (størrelse, særlige udfordringer, kompleksitet mv): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### II Datoer og økonomi (indberettes ved projektets start)

8.  
Milepælsdatoer for rådgiveropgaven: \_\_\_\_\_

9.  
Start- og slutdato for projektet: \_\_\_\_\_

10.  
Projektpris og –størrelse (m<sup>2</sup>)

11.  
Hvor stort er det rådgiverhonorar, der er indgået kontrakt om? (Notér) \_\_\_\_\_

### III: Rådgivningens karakter

12.  
Hvilken slags rådgivning er omfattet i din rådgivning? (Evt. flere svar)

- a. Arkitekturrådgivning
- b. Ingeniørrådgivning
- c. Bygherrerådgivning

13.  
Hvis 12b og/eller 12c: Hvilke(n) ingeniørdisciplin(er) indgår i rådgivningen? (Evt. flere svar)

- a. Installationsingeniør (fx vvs, el, automatik, køl, ventilation mv.)
- b. Konstruktionsingeniør
- c. Øvrige (fx geoteknik, akustik, infrastruktur, miljø mv.)

14.  
Hvilken slags rådgivningsaftale er der tale om?

- a. Totalrådgivning
- b. Delt rådgivning

15.  
Er der tale om partnering?

- a. Ja
- b. Nej

16.  
Indgår der projekteringsledelse i opgaven?

- a. Ja
- b. Nej

17.  
Indgår der byggeledelse i opgaven?

- a. Ja
- b. Nej

18.  
Indgår der fagtilsyn i opgaven?

- a. Ja
- b. Nej

#### IV: Vurderingsspørgsmål (kundes/kontraktholders tilfredshed med rådgiver og kundeloyaliteten)

		Tilfredshed	Betydning	
1*	Rådgivers evne til at opstille realistiske budgetter for sit ansvarsområde i projektet/byggeriet	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
2*	Rådgivers evne til at opstille realistiske tidsplaner for sit ansvarsområde i projektet/byggeriet	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
3*	Rådgivers evne til at anskueliggøre sine forslag over for kunden/kontraktholderen	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
4*	Rådgivers evne og vilje til konstruktiv dialog med kunden/kontraktholderen	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
5*	Rådgivers bidrag til, at samarbejdet mellem projektets aktører forløber konstruktivt	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
6*	Rådgivers bidrag til at opnå en tilfredsstillende æstetisk løsning	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
7*	Rådgivers bidrag til at opnå en tilfredsstillende funktionel løsning	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
8*	Rådgivers bidrag til at opnå et godt indeklima	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
9*	Rådgivers bidrag til at opnå en løsning med en fornuftig driftsøkonomi	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
10*	Rådgivers bidrag til at opnå en miljømæssigt fornuftig løsning	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
11*	Rådgivers evne til at levere den aftalte kvalitet i projekt materialet	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
12*	Rådgivers håndtering af processer med beboere/lejere/brugere/naboer under byggeriet	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant
13*	Hvis 17a og/eller 18a i del III Rådgiveres bidrag til at gennemføre en tilfredsstillende aflevering og evt. mangelfhjælpning	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	Ej relevant

5= Helt sikkert;  
1=udelukket

14*	Loyalitet: Vil du benytte rådgiveren igen ved et lignende projekt?	1-2-3-4-5
-----	--	-----------

15\*. Her kan du komme med yderligere kommentarer eller uddybe dine svar, fx dine mest kritiske og/eller dine mest positive svar:

---



---



---



---



---

[Den samlede tilfredshed vil blive beregnet som et vægtet gennemsnit af tilfredshedskaraktererne givet ved spørgsmål 1\* til 13\*. Vægten angives af betydningskarakteren]

## Hjælpetekster <mouse-over>

Ad 1\* og 2\*. Hermed tænkes på helheden af rådgivers ansvarsområde, dvs. budgetter og tidsplaner for rådgivers ydelse og for de dele af byggeriet, som rådgiver har projekteret.

Ad 5\*. Hermed tænkes på såvel øvrige rådgivere som entreprenører og håndværkere samt myndigheder.

Ad 6\*. Selv om rådgiver måske ikke er arkitekt, kan rådgiver have medindflydelse på det æstetiske, fx i forbindelse med installationer og finish mere generelt.

Ad. 7\*. Med funktionel løsning menes en løsning/bygning, som opfylder sit formål og funktion, fx i forhold til adgangsveje, indretning, fleksibilitet, rumfordeling, placering på grunden m.v.

Ad. 8\*. Indeklima forstås bredt og dækker over forhold som fx temperatur, luftfugtighed, lysforhold, støj, lugt m.v.

Ad 9\*. Hermed tænkes på de forventelige omkostninger i forbindelse med renholdelse, vedligeholdelse og forsyning (varme, el og vand).

Ad 10\*. Hermed menes, om der er valgt materialer og processer, som tager hensyn til miljøet i forbindelse med såvel tilvejebringelse og byggeproces som efterfølgende brug og bortskaffelse.