

## Klanttevredenheidsonderzoek:

**Participant** : Kewodak B.V. 119

**Datum** : 30-01-2014

**Naam bedrijf of instelling** : Stichting Klasse

**De heer** : R.C. de Jong

**Project adres** : Shetkappen en platte daken

**Objectnummer** : 1018849

**Garantiecertificaatnummer** : 1014255

**Meldingsdatum Project** : 17-07-2013



**Opleverdatum** : 13-09-2013

**Gereedmeldingsdatum** : 29-01-2014

**Referentie nr. participant** : Shetkappen en platte daken De Schakel  
Oosthoef 3

**Multifunctioneel dak** : Nee

**Aantal m2** : 1.184

**1a.** Een van de door ons gecertificeerde dakdekkerbedrijven, heeft onlangs een dakbedekkingproject bij u (particulier) of uw bedrijf (zakelijk) uitgevoerd op de ... (noem: locatie). Was u de contactpersoon voor het dakdekkerbedrijf tijdens het project?

**Antwoord:** 1- Ja  
2- Nee

**1b.** Wie is dat wel geweest?

**Antwoord:** 1- \*  
2- Weet/niet

**2a.** Kent u Dakmerk als kwaliteitskeurmerk waarbij 29 toonaangevende dakdekkersbedrijven zijn aangesloten? (meten naamsbekendheid)

**Antwoord:** 1- Ja  
2- Nee  
3- Weet niet

**2b.** Was het u bekend dat ... (noem: naam bedrijf) een DAKMERK kwaliteit certificering heeft?

**Antwoord:** 1- Ja  
2- Nee  
3- Weet niet

**2c.** Hoe bent u op de hoogte gesteld dat dit bedrijf een DAKMERK certificering heeft?

**Antwoord:** 1 - Van de verantwoordelijke functionaris van het dakdekkersbedrijf  
2 - Van het briefpapier of offerte  
3 - Uit eerdere ervaringen met hetzelfde bedrijf  
4 - Uit eerdere ervaringen met een andere dakdekker  
5 - Reclame van Dakmerk zelf (via beurs-mailing-website)  
6 - Staat op de auto  
7 - Stond in bestek  
8 - Weet niet  
9 - Anders,  
10- Ik ben zelf niet op de hoogte gesteld.

**2d:** *In hoeverre heeft de Dakmerk kwaliteit certificering van (noem: bedrijf) een rol gespeeld in het geven van de opdracht? Was dat voor u,*

**Antwoord:** **1- Belangrijk**  
2- Zeer belangrijk  
3- Onbelangrijk  
4- Zeer onbelangrijk

**2<sup>e</sup>.** *Waarom?*

**Antwoord:** **De 10 jaar verz. garantie, maar ook de kwaliteit van Kewodak. Kewodak is een vaste relatie van ons.**

**3a.** *Was er bij dit project sprake van een bestek?*

**Antwoord:** 1- Ja  
**2- Nee**  
3- Weet niet meer

**3b.** *Stond Dakmerk in het bestek vermeldt?*

**Antwoord:** 1- Ja  
**2- Nee**  
3- Weet ik niet meer

**4a.** *Heeft u de afgelopen jaren ook met andere dakdekkerbedrijven gewerkt?*

**Antwoord:** **1- Ja**  
2- Nee  
3- Weet ik niet meer

**4b.** *Kunt u aangeven welke bedrijven dat zijn?*

**Antwoord:** **1- verschillende bedrijven**  
2- Weet niet meer  
3- Geeft geen informatie

**5.** De keuze voor een DAKMERK- erkend bedrijf biedt een aantal voordelen voor u. Hieronder worden een aantal van deze voordelen genoemd. Kunt u mij vertellen of u hiervan op de hoogte bent?

**Is het u bekend dat:**

- 1** Dakmerk het project 10 jaar op waterdichtheid garandeert en u deze Dakmerk Garantie na afloop van de werkzaamheden kunt aanvragen bij het dakbedekkingsbedrijf? **JA**
- 2** Deze garantie ter meerdere zekerheid is ondergebracht bij het Waarborgfonds van de Stichting Dakmerk? **JA**
- 3** Er door Dakmerk steekproefsgewijs controles worden uitgevoerd op projecten in uitvoering? **JA**
- 4** U ook tegen vergoeding extra controles zelf kunt aanvragen? **JA**

**6.** De Dakmerk- erkenninghouder (bedrijfsnaam noteren) staat voor kwaliteit op alle punten van zijn vak! Zou u mij bij de volgende punten kunnen aangeven in hoeverre deze stelling overeenkomt met uw ervaringen tijdens dit laatste project (of de projecten van het afgelopen jaar)?

**Graag uw reactie door middel van een rapportcijfer 1 t/m 10, waarbij beneden de 6 is een onvoldoende**

- A.** De begeleiding en informatieverstrekking van het dakdekkerbedrijf voorafgaand aan de eigenlijke uitvoering van het project? **CIJFER : 8**
- B.** De begeleiding en informatieverstrekking gedurende de uitvoering van het project? **CIJFER : 8**
- C.** De geleverde kwaliteit op het project zelf? **CIJFER : 8**
- D.** Het After Sales traject (evaluatie enz..) **CIJFER : 7**
- E.** Zou u mij een rapportcijfer kunnen geven met betrekking tot het totale project dat is uitgevoerd door de dakdekker? **CIJFER : 7.7**

**7.** *Zou u bij een volgende opdracht weer de voorkeur aan een Dakmerk- erkenninghouder geven?*

**Antwoord:** 1- Ja  
2- Nee  
3- Weet ik niet

**8.** *Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?* **Nee**

**Ik ben heel erg tevreden over Kewodak.**