

**Klanttevredenheidsonderzoek:**

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

**INGEKOMEN 17 JUN 2011**

**Datum** : 15-06-2011

**Naam bedrijf of instelling** : Kluthe Benelux BV

**De heer** : A. van der Boon

**Project adres** : Dak 2 Chemie 4, Alphen aan den Rijn

**Objectnummer** : 1011611

**Garantiecertificaatnummer** : 1007408

**Opleverdatum** : 25-03-2011

**Referentie nr. participant** : Dak 2 Chemie 4 Kluthe Produktieweg 8 Alphen

**Aantal m2** : 628,66



**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 dakdekkerbedrijven 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? (meerdere antwoorden mogelijk/ bij voorkeur spontaan anders helpen met antwoorden)**

**Antwoord:** 1 - Van de verantwoordelijke functionaris van het dakdekkerbedrijf  
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 - 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

**2e. Waarom?**

**Antwoord:** De kwaliteit van Kewodak en het keurmerk Dakmerk.

**a. 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 niet

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

**Antwoord:**  
1- \*  
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 dakbedekkingbedrijf? **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? **NEE**

**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 : 7**
- B. De begeleiding en informatieverstrekking gedurende de uitvoering van het project? **CIJFER : 7**
- C. De geleverde kwaliteit op het project zelf? **CIJFER : 8**
- D. Het After Sales traject (evaluatie enz..) **CIJFER : 7**

3- Zou u mij een rapportcijfer kunnen geven met betrekking tot het totale project dat is uitgevoerd door de dakdekker? **CIJFER : 7.2**



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

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

**9. Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties? NEE**

**Wij zijn dik tevreden over Kewodak.**

