

Klanttevredenheidsonderzoek:

INGEKOMEN 26 AUG 2011

Participant : Kewodak 119

Datum : 28-08-2011

Naam bedrijf of instelling : Fa. Lommerse & Schrama

De heer : Dennis Boekel

Project adres : Dakvlak E, Hyacinthenlaan 13 te Hillegom

Objectnummer : 1012190

Garantiecertificaatnummer : 1008018

Opleverdatum : 08-07-2011

Referentie nr. participant : Dakvlak E bedrijfspand Lommerse & Schrama

Aantal m2 : 1.137,00



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 en onbelangrijk**
- 2- Zeer belangrijk
- 3- Onbelangrijk
- 4- Zeer onbelangrijk

2e. Waarom?

Antwoord: Toch wel de 10 jaar verzekerde garantie.

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? **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 : 7**
- C. De geleverde kwaliteit op het project zelf? **CIJFER : 8**
- D. Het After Sales traject (evaluatie enz..) **CIJFER : 6**

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? JA

Wij zijn tevreden over Kewodak, alleen moet de oplevering van een project veel sneller. Dit project heeft een paar weken geduurd.