

Klanttevredenheidsonderzoek:

Participant : Kewodak B.V. 119

Datum : 18-05-2015

Naam bedrijf of instelling : VBK Vastgoed B.V.

De heer : E. Pander

Project adres : Dakvlak 3, A. van Leeuwenhoekweg

Objectnummer DAKMERK : 1023186

Garantiecertificaatnummer : 1016983

Meldingsdatum Project : 15-12-2014

Gereedmeldingsdatum : 04-05-2015

Opleverdatum : 03-03-2015

Referentie nr. participant : Dakvlak 3 A. van Leeuwenhoekweg 35 Alphen

Multifunctioneel dak : Nee

Aantal m2 : Constructie 1: 5886

GEZIEU 10/05
D. Kewodak

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^e. *Waarom?*

Antwoord: **De 10 jaar verzekerde garantie!**

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

Antwoord: 1- Ja
2- Nee
3- Weet ik 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- *
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 : 9**
- B.** De begeleiding en informatieverstrekking gedurende de uitvoering van het project? **CIJFER : 9**
- C.** De geleverde kwaliteit op het project zelf? **CIJFER : 9**
- D.** Het After Sales traject (evaluatie enz..) **CIJFER : 9**
- E.** Zou u mij een rapportcijfer kunnen geven met betrekking tot het totale project dat is uitgevoerd door de dakdekker? **CIJFER : 9**

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

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

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

De heer Pander is heel erg tevreden.