

Stichting Kwaliteitsbevordering Keukenbranche

Klantenonderzoek 2011

**in opdracht van
Hans Buis Keukens
te
Bemmel**

Keurmerk Kwaliteit
Keukenbranche



Stichting Kwaliteitsbevordering
Keukenbranche

Toelichting

Dit rapport is een visuele weergave van het resultaat van het door de Stichting Kwaliteitsbevordering Keukenbranche uitgevoerde klantenonderzoek als onderdeel van de procedure voor het verkrijgen van het Keurmerk Kwaliteit Keukenbranche.

Het onderzoek is uitgevoerd onder (een representatieve steekproef van) klanten aan wie in 2010 een keuken is geleverd.

De grafieken zijn in dezelfde volgorde weergegeven als de corresponderende vragen op het enquêteformulier van het klantenonderzoek.

De linkerkolom (branche) geeft het gemiddelde resultaat van alle keukenzaken waarvoor in 2011 in het kader van het Keurmerk een klantenonderzoek is gedaan over keukenleveranties in 2010.

In de rechterkolom is het individuele resultaat weergegeven van het klantenonderzoek.

Indien geen rechterkolom is weergegeven, betekent dit dat de desbetreffende vraag niet van toepassing is. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij vragen over de installatie van de keuken, als door de betreffende keukenzaak zelf geen keukens zijn geïnstalleerd. Ook kan dat het geval zijn bij grafiek 26 indien uit het onderzoek geen ontevreden klanten naar voren zijn gekomen.

Een aantal vragen zou in principe slechts met "ja" of "nee" beantwoord kunnen worden, bijvoorbeeld of de keuken op de afgesproken datum is geleverd, of hij onbeschadigd was, etc.

Toch is de consument ook daarbij in de gelegenheid gesteld om in gradaties aan te geven hoe hij dit gedeelte van het aankoopproces heeft ervaren.

Toelichting op de score:

Bij de vragen 1 (grafiek 1 op pagina 1) t/m 19 (grafiek 1 op pagina 10), met uitzondering van vraag 18, leverde het door de klanten gegeven antwoord een score op als volgt:

Uitstekend	: 3
Goed	: 2
Matig	: 1
Slecht	: 0

Voor vraag 18 "Bent u tevreden met uw keuken?" (grafiek 2 op pagina 9) was deze score:

Uitstekend	: 4
Goed	: 3
Matig	: 1
Slecht	: -1

Voor de vragen 20 en 21 "Zou u de winkel bij anderen aanbevelen?" en "Zou u zelf weer bij deze winkel kopen?" (grafiek 2 op pagina 10 en grafiek 1 op pagina 11) werd de score vastgesteld als volgt:

Ja	: 3
Misschien	: 2
Waarschijnlijk niet	: -1
Nee	: -2

De rapportcijfers in de grafieken 22 (grafiek 2 op pagina 11), 23 en 24 (pagina 12) zijn de door de consument gegeven cijfers voor de gehele door de keukenzaak geleverde prestatie.

De gemiddelde puntenscore (grafiek 1 op pagina 13) vormt het totaal van alle verkregen scores voor geïnstalleerde keukens, gedeeld door de respons op de desbetreffende vragen.

De verkregen rapportcijfers telden daarbij mee voor de volgende score:

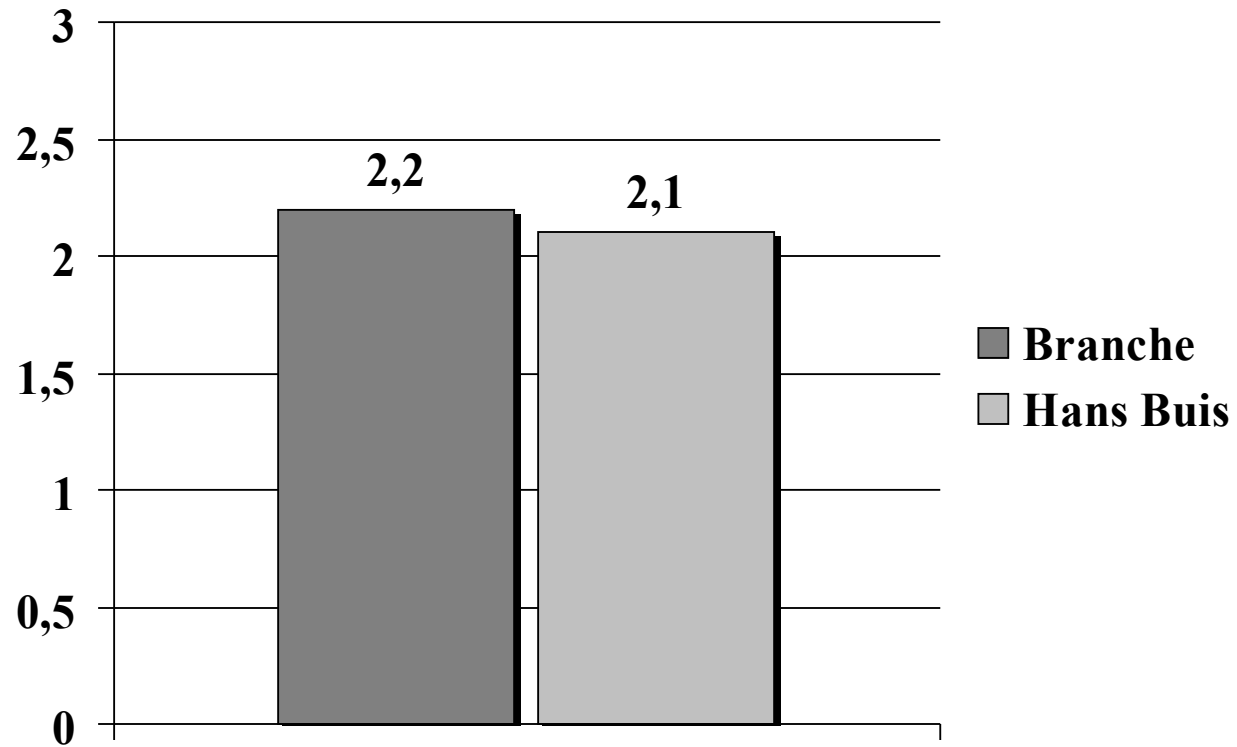
1 = -3	6 = 1
2 = -3	7 = 2
3 = -3	8 = 3
4 = -2	9 = 3
5 = -1	10 = 3

Voor het verkrijgen van het Keurmerk Kwaliteit Keukenbranche dient een minimale score gehaald te worden van 23 punten voor geleverde keukens exclusief montage en 30 punten voor geleverde keukens inclusief montage.

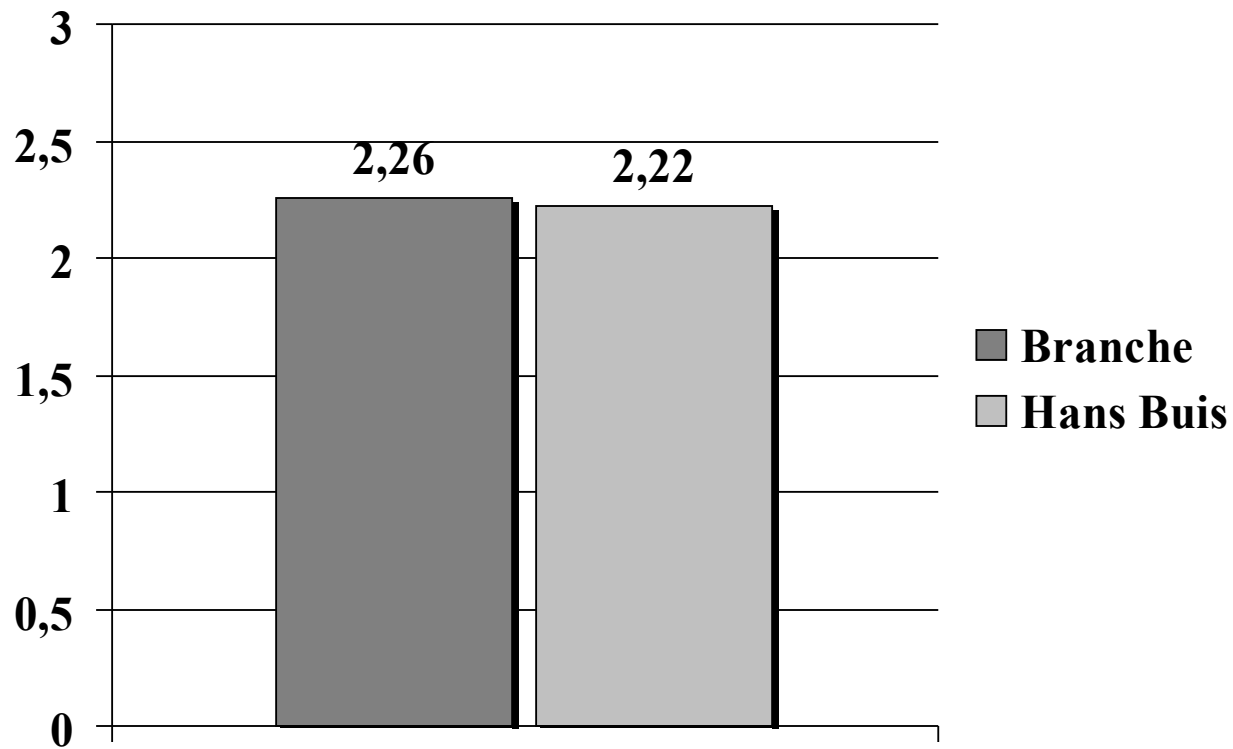
Daarnaast wordt het Keurmerk toegekend als het gemiddelde gewogen rapportcijfer 7,5 of hoger is.

In de grafiek "Percentage ontevreden klanten" (grafiek 2 op pagina 13) is het percentage geënquêteerde klanten weergegeven waarvan de respons leidde tot een lagere totaalscore dan 23 punten (bij niet geïnstalleerde keukens) of tot een lagere totaalscore dan 30 punten voor keukens die wel door of via het betreffende bedrijf zijn geïnstalleerd.

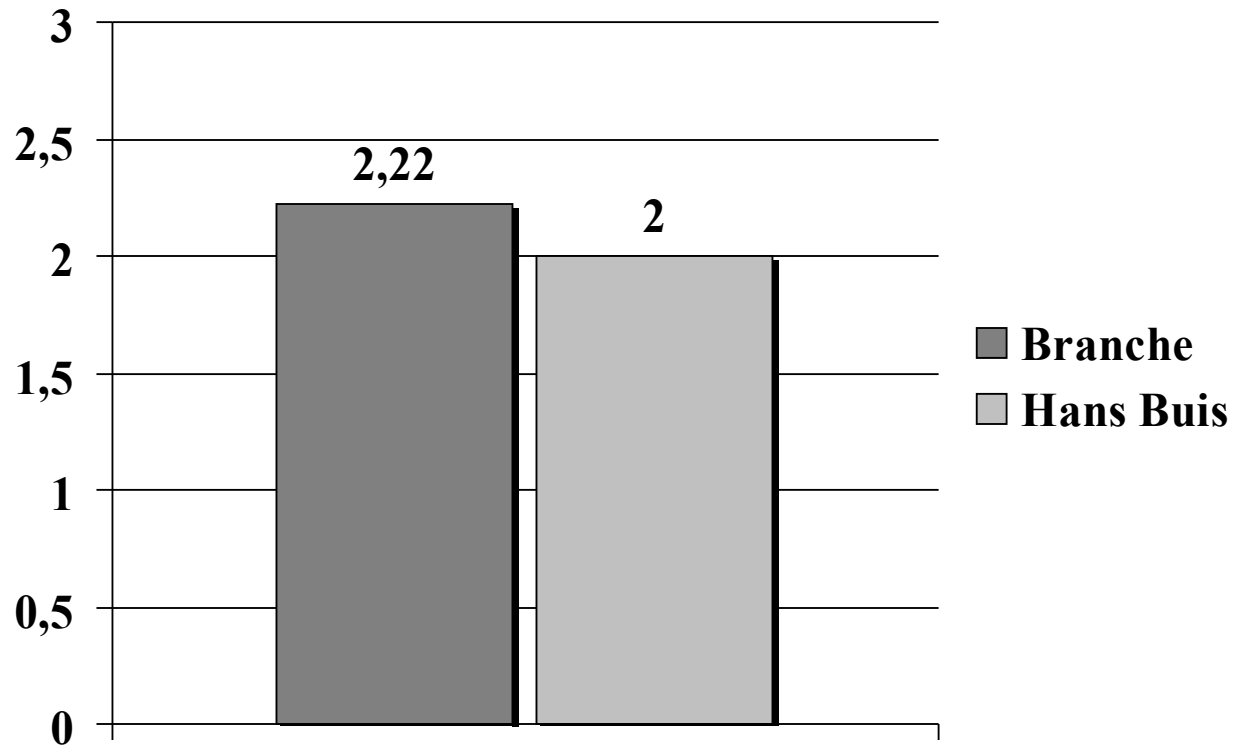
* * * * *



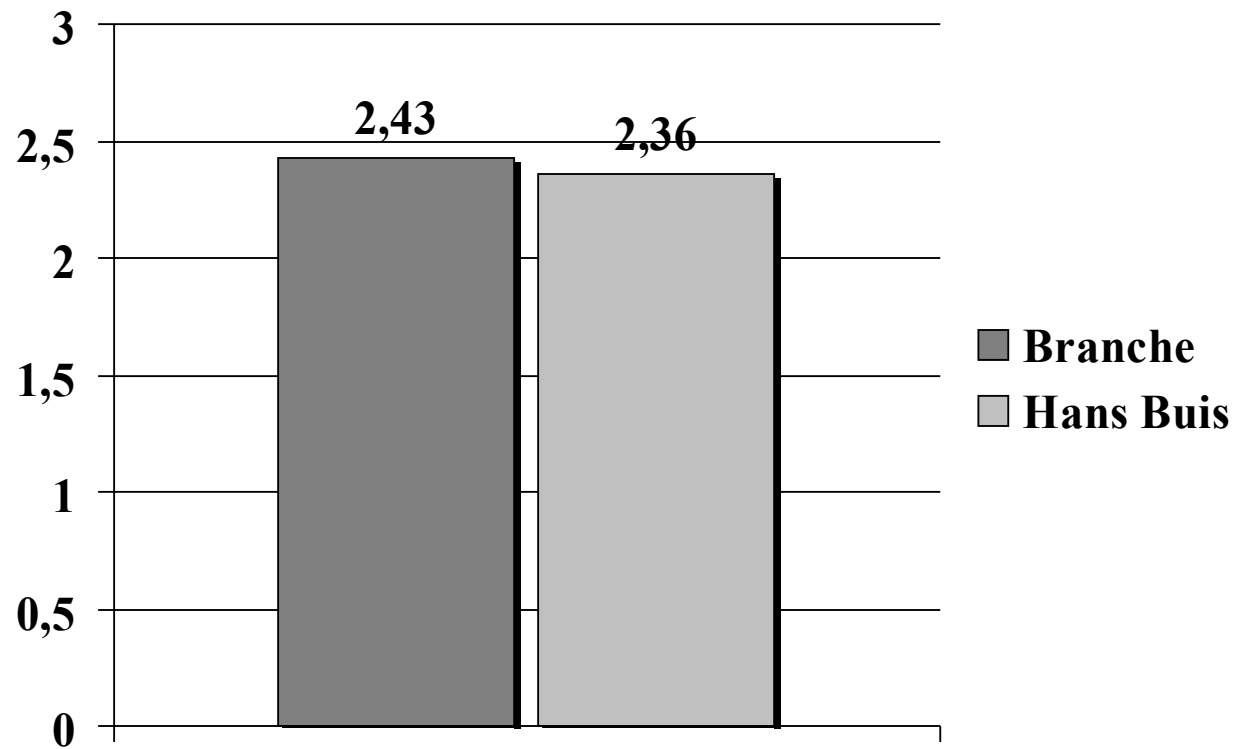
Hoe vond u de voorlichting van de verkoper?



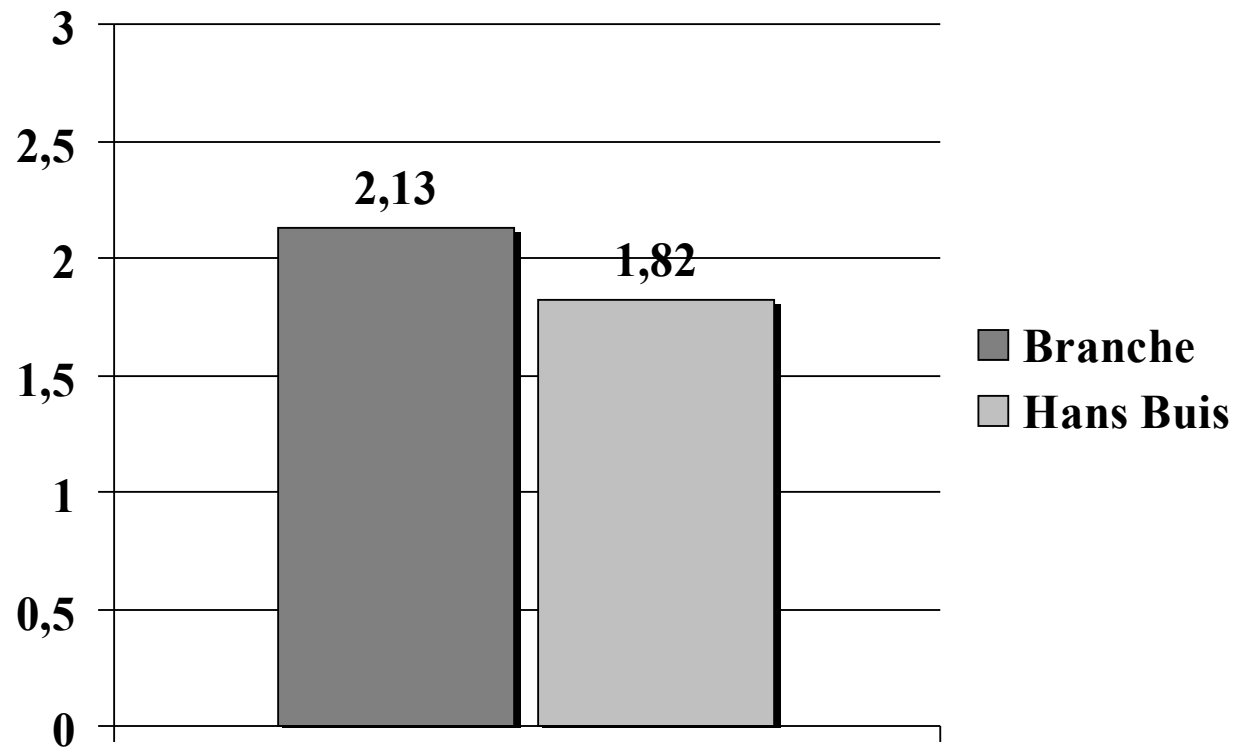
Hoe ging het maken van uw keukenplan met de verkoper?



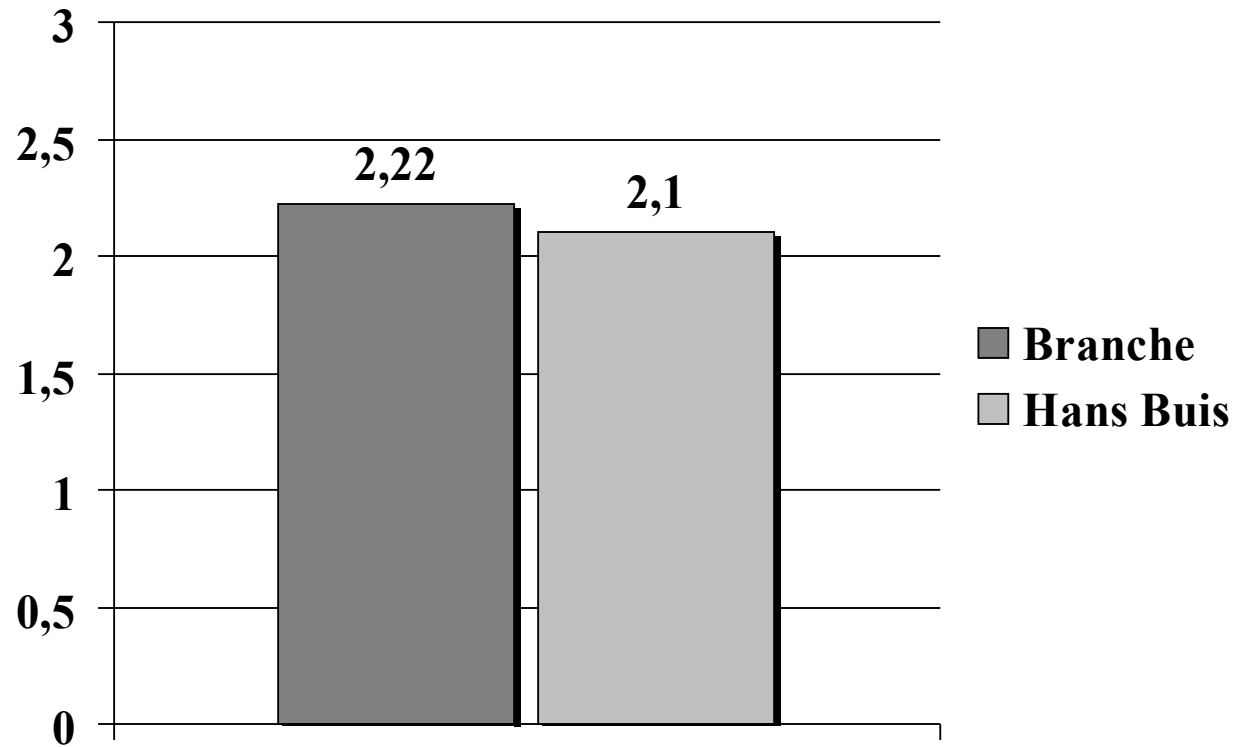
Bent u tevreden over de algehele behandeling door de verkoper?



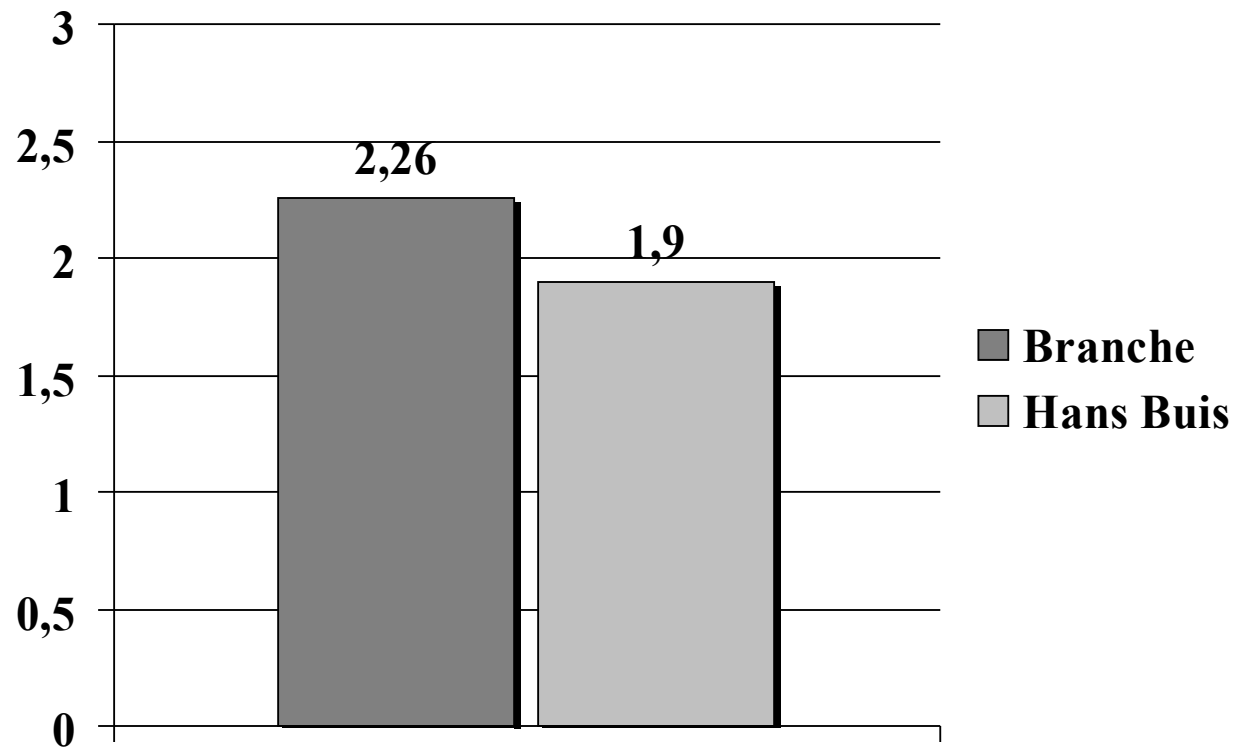
Is de keuken op de afgesproken datum geleverd?



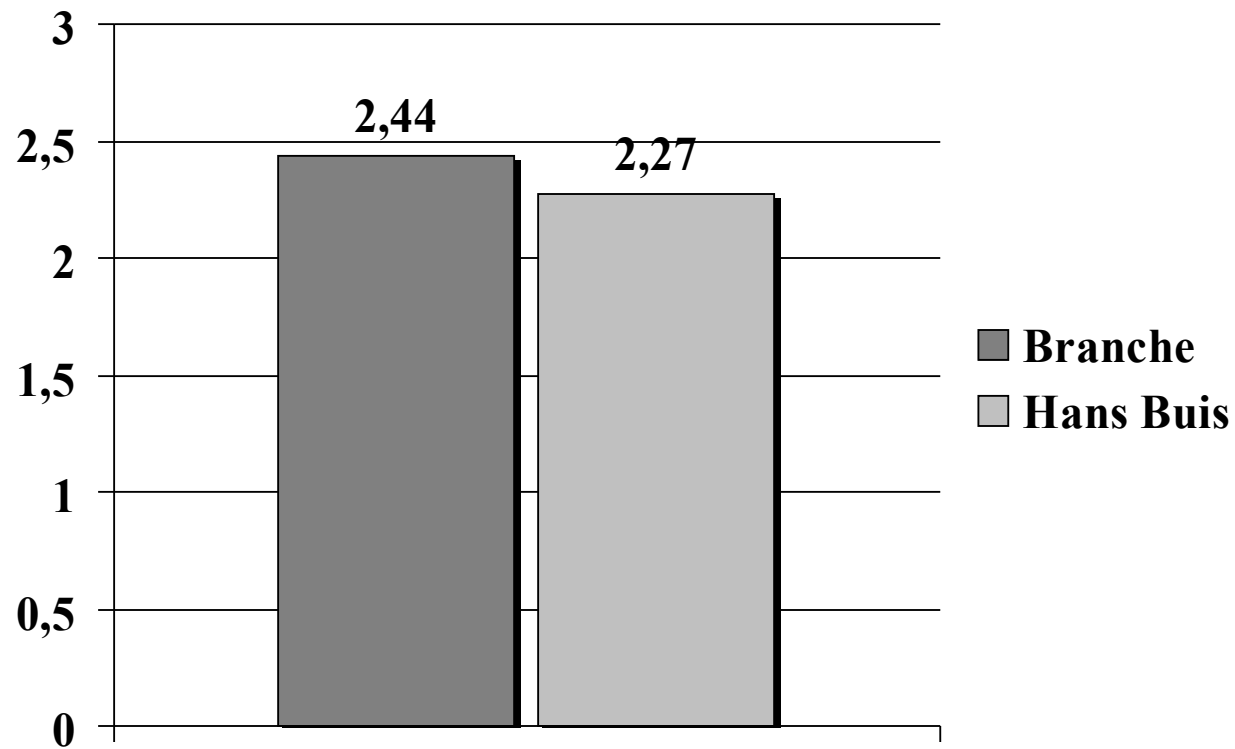
Was de keuken bij aflevering compleet?



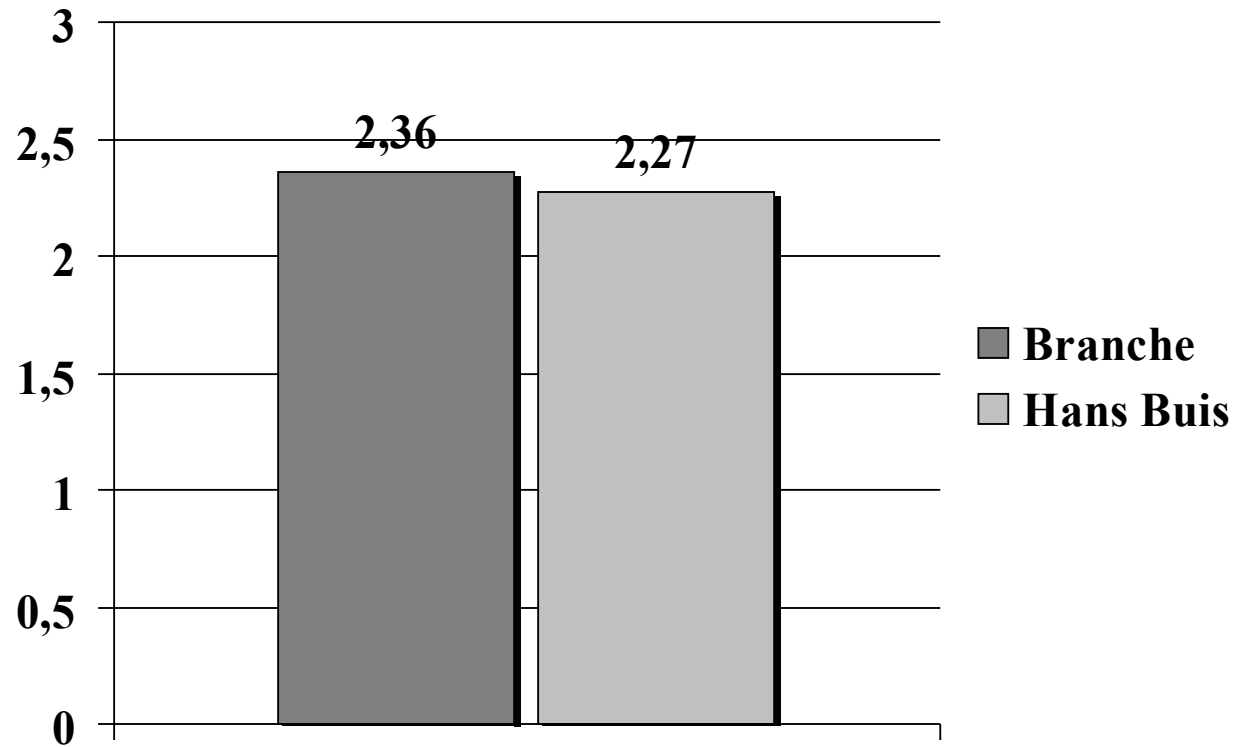
Was de keuken bij aflevering onbeschadigd?



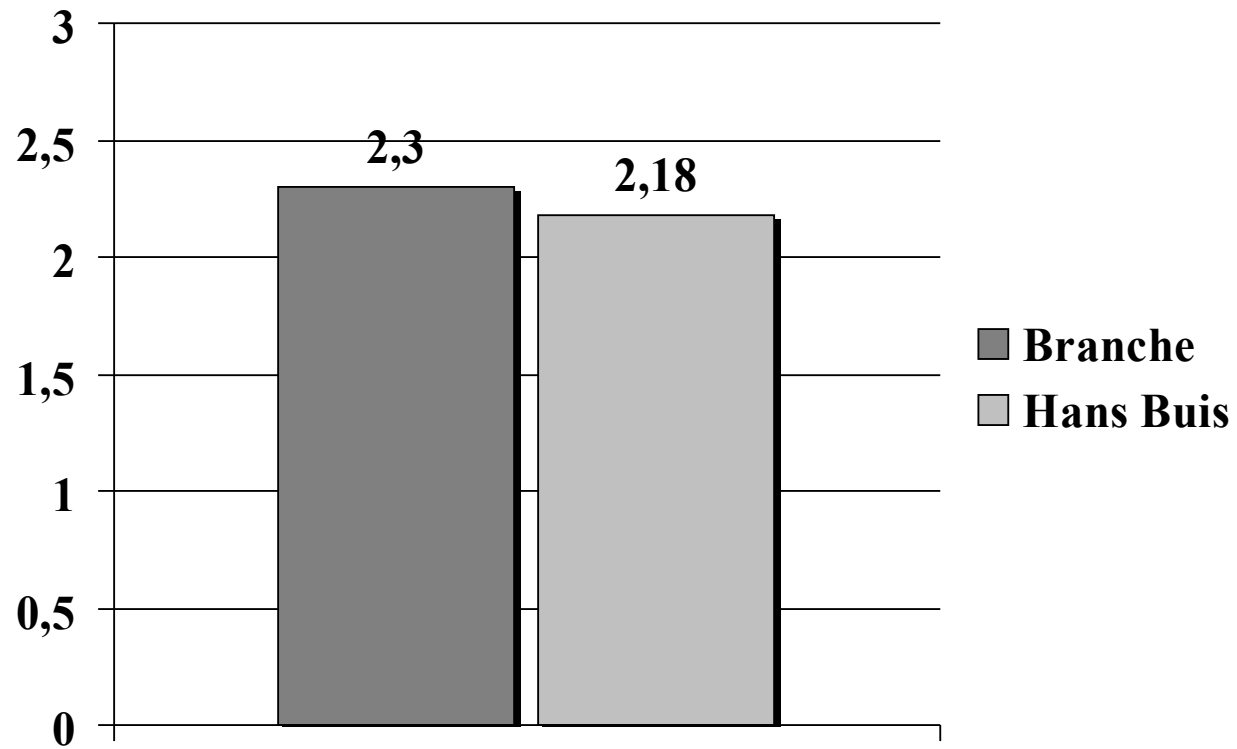
Voldeed de keuken aan de afgesproken specificaties?



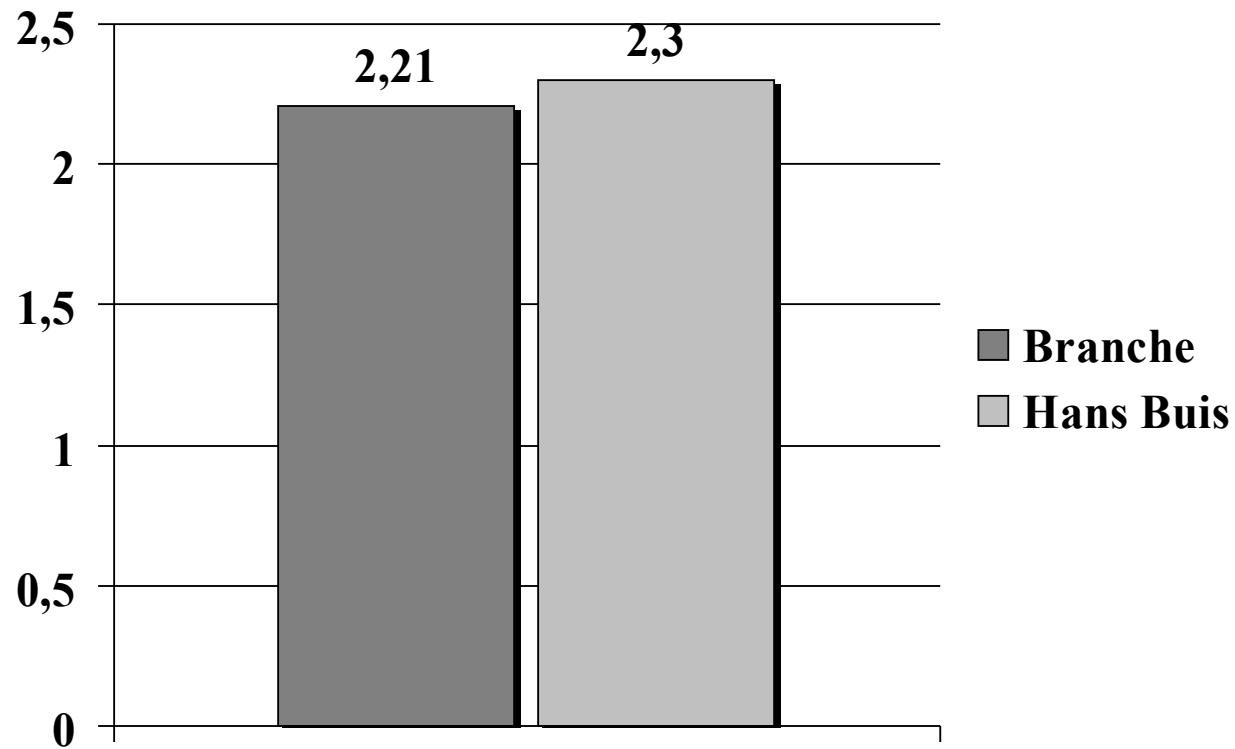
Is de keuken op de afgesproken datum geïnstalleerd?



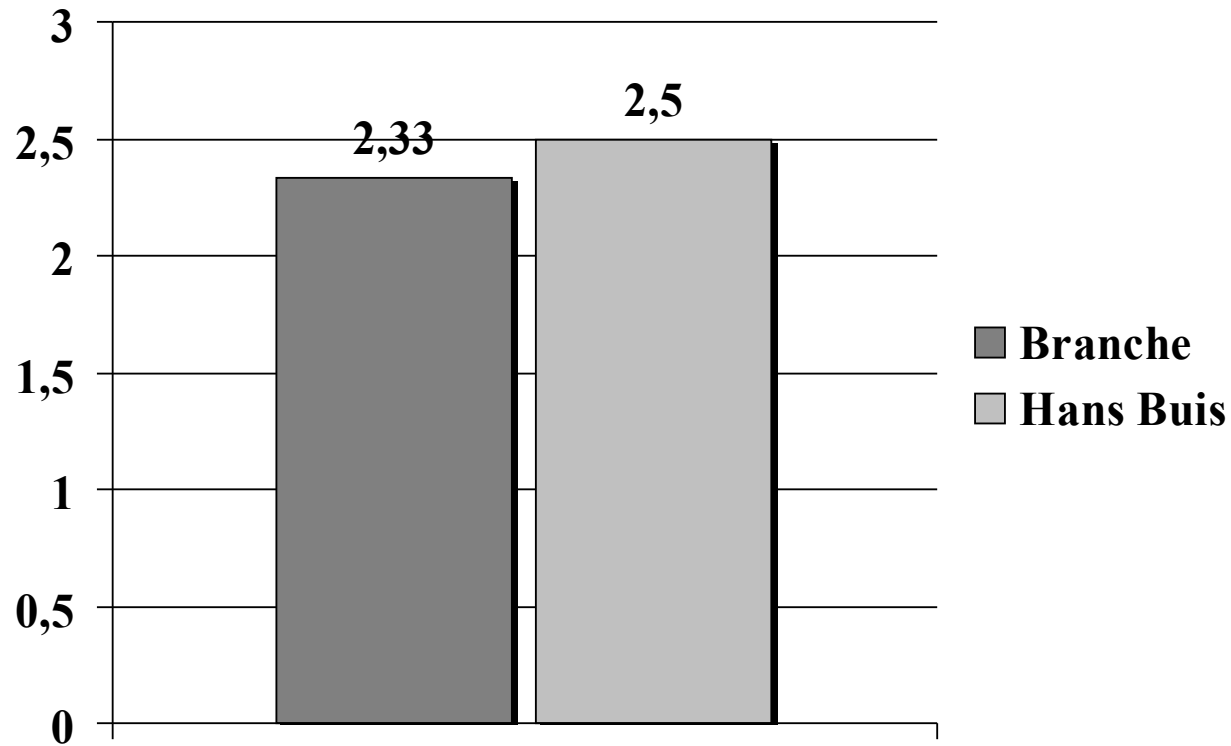
Is de keuken binnen de afgesproken tijd geïnstalleerd?



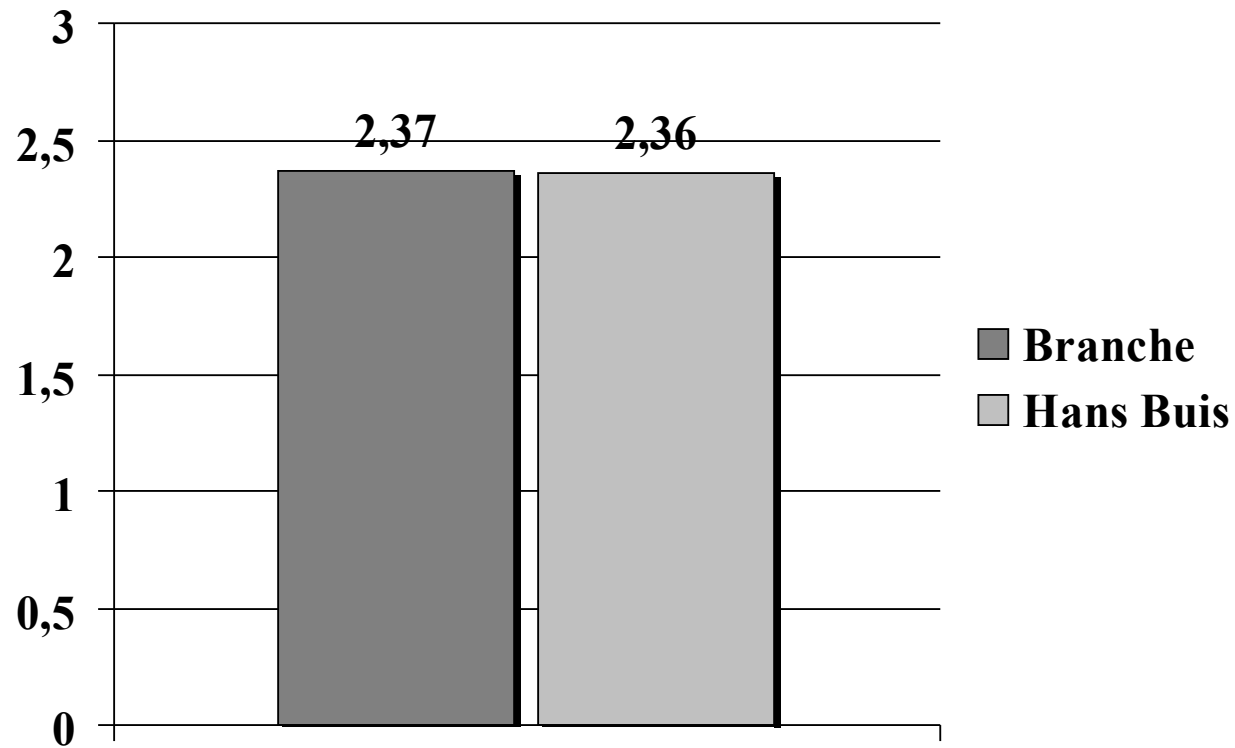
Bent u tevreden over de installatie?



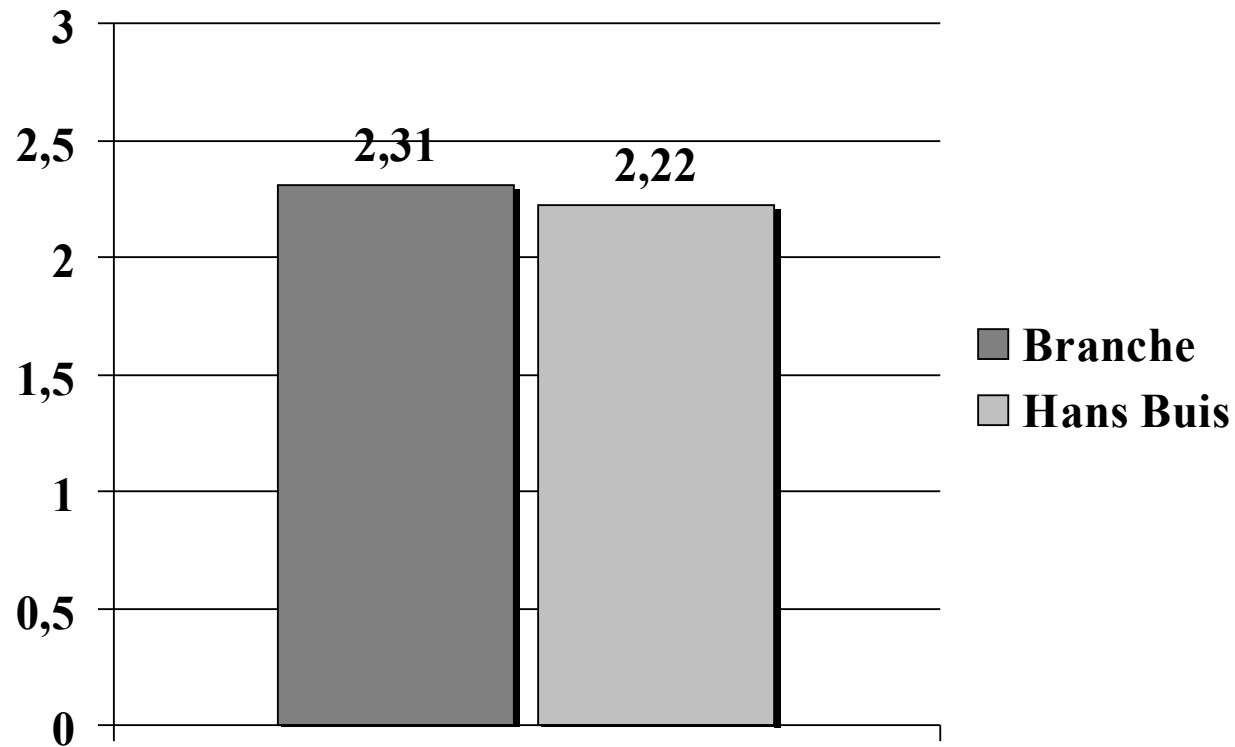
Is eventuele service nagekomen binnen de afgesproken tijd?



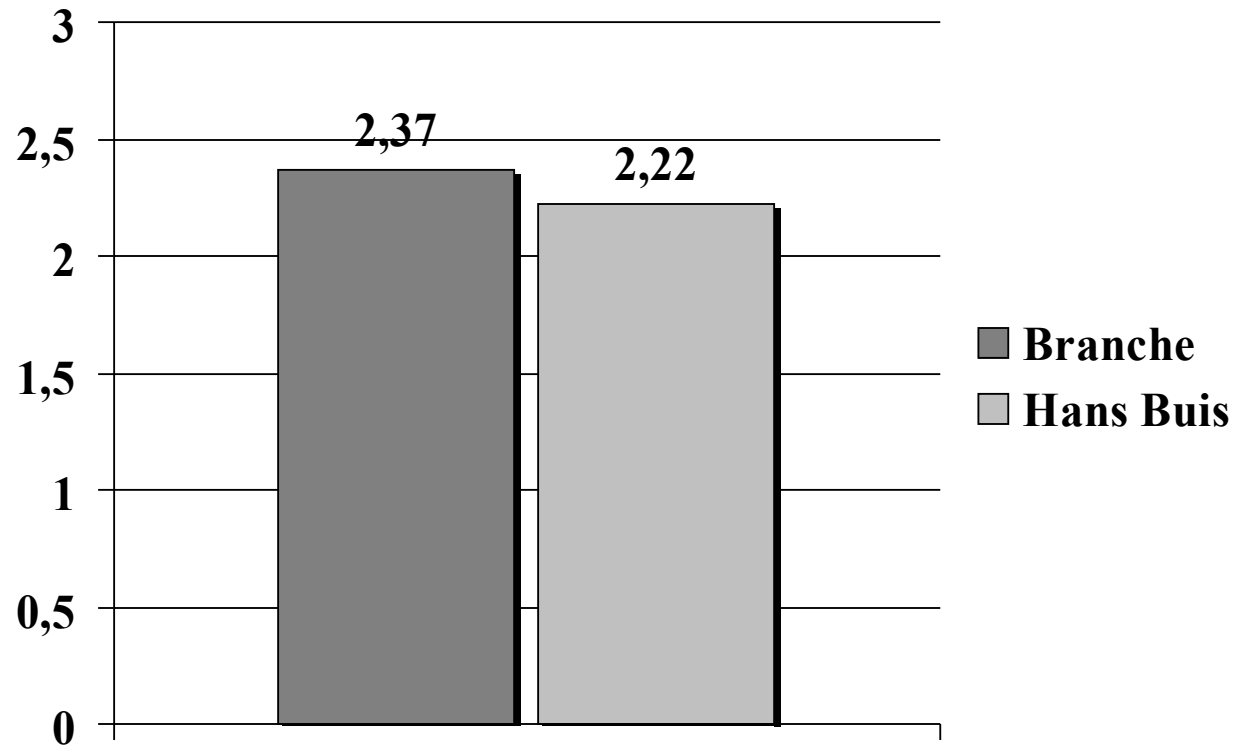
Zijn afspraken over eventueel meerwerk correct nagekomen?



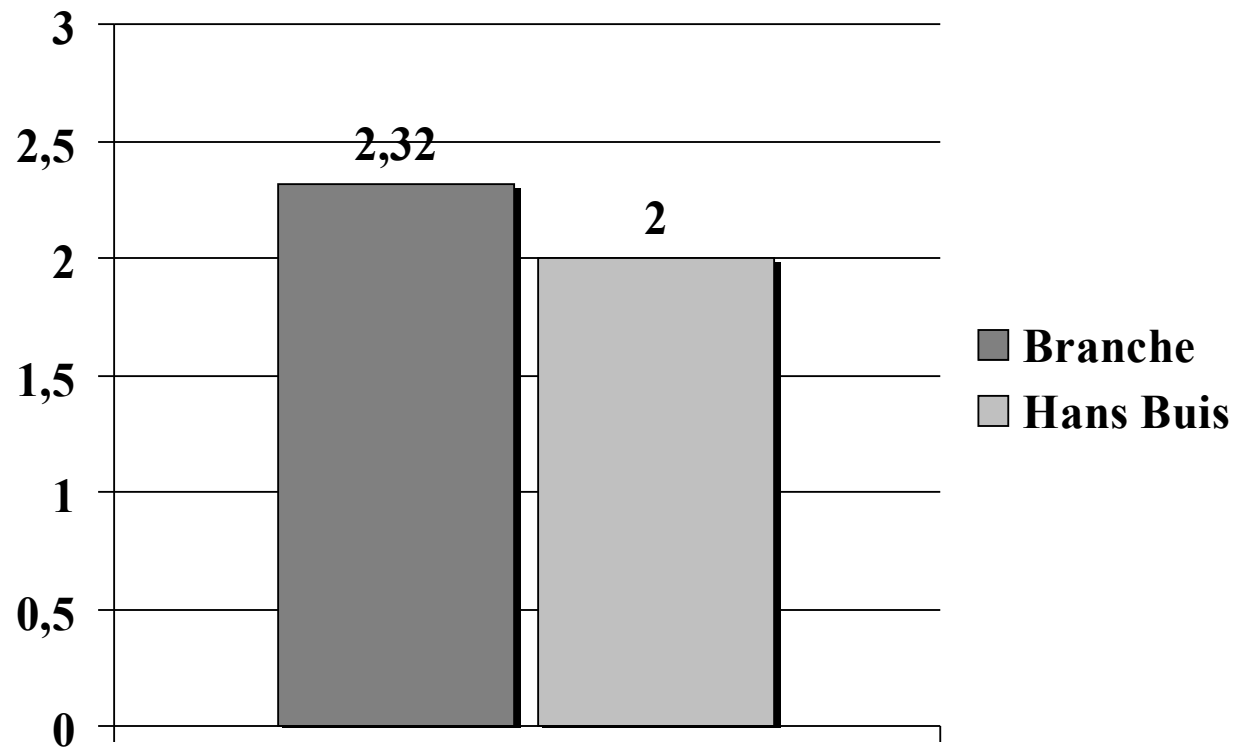
Wat zijn uw ervaringen met de mensen die hebben geïnstalleerd?



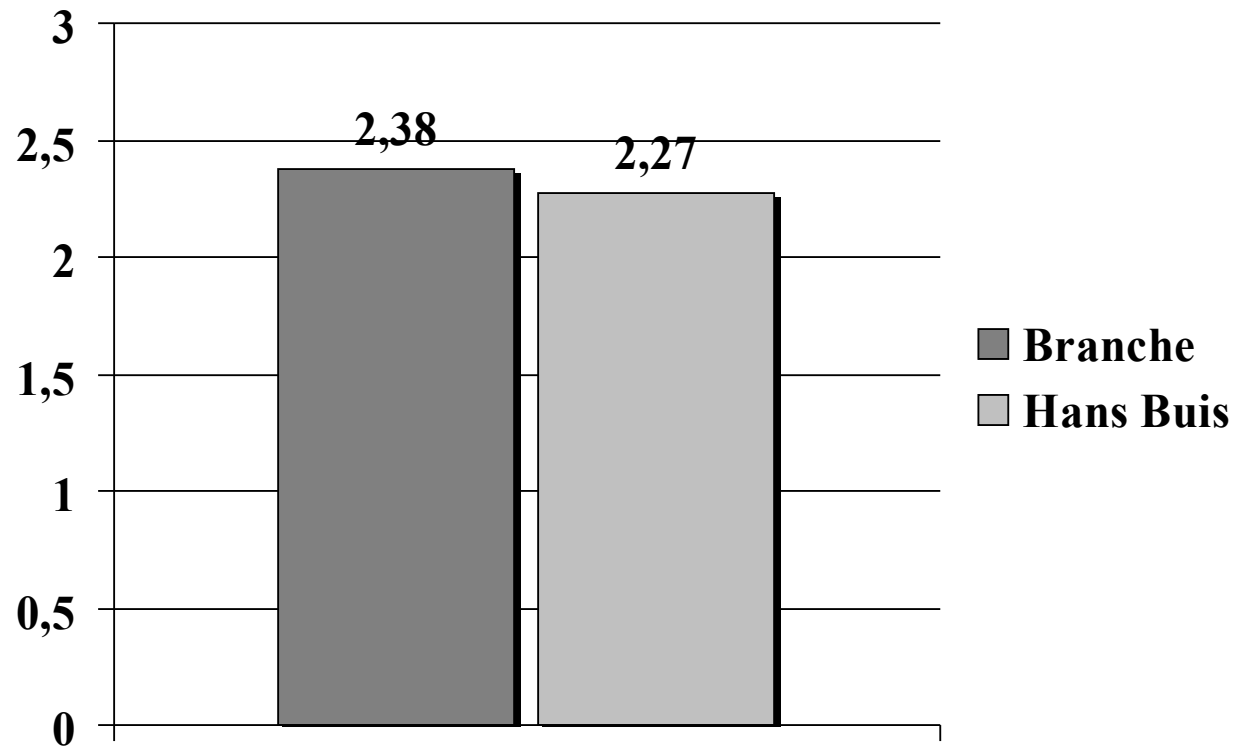
Was de gemaakte offerte voor de installatie voor u
duidelijk?



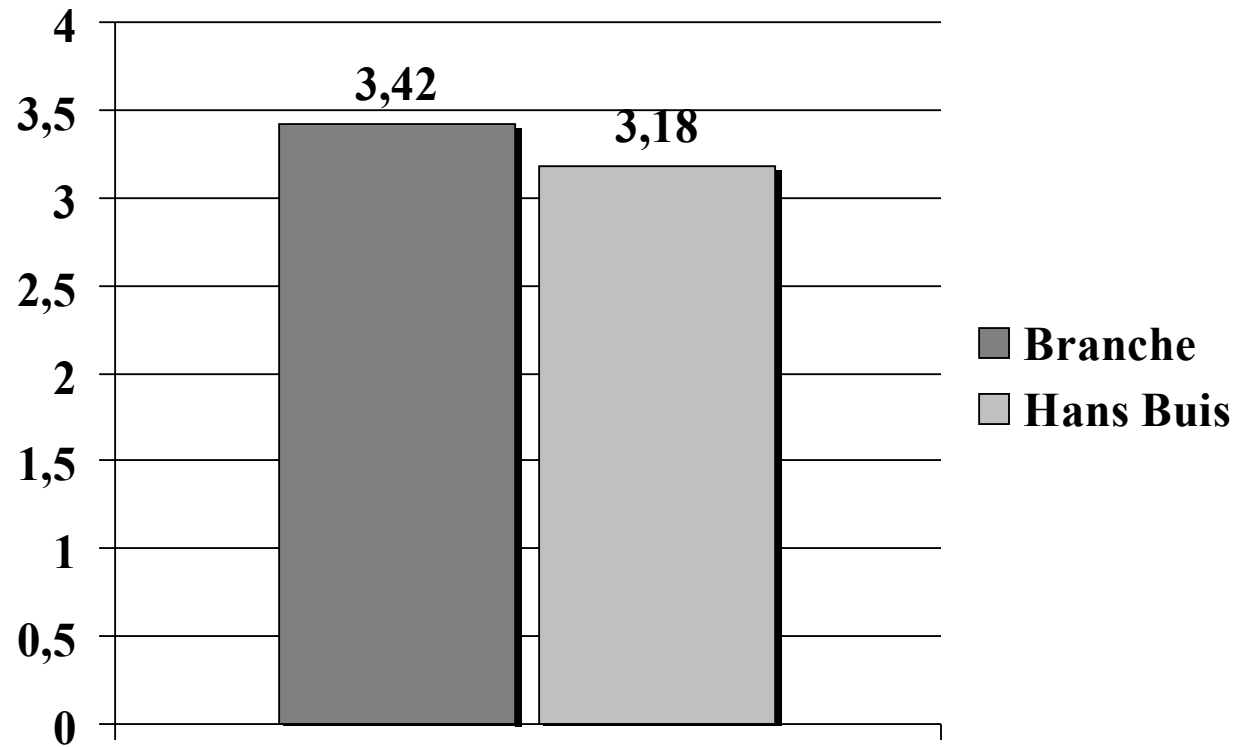
Klopte de afrekening van de installatie met de gemaakte offerte?



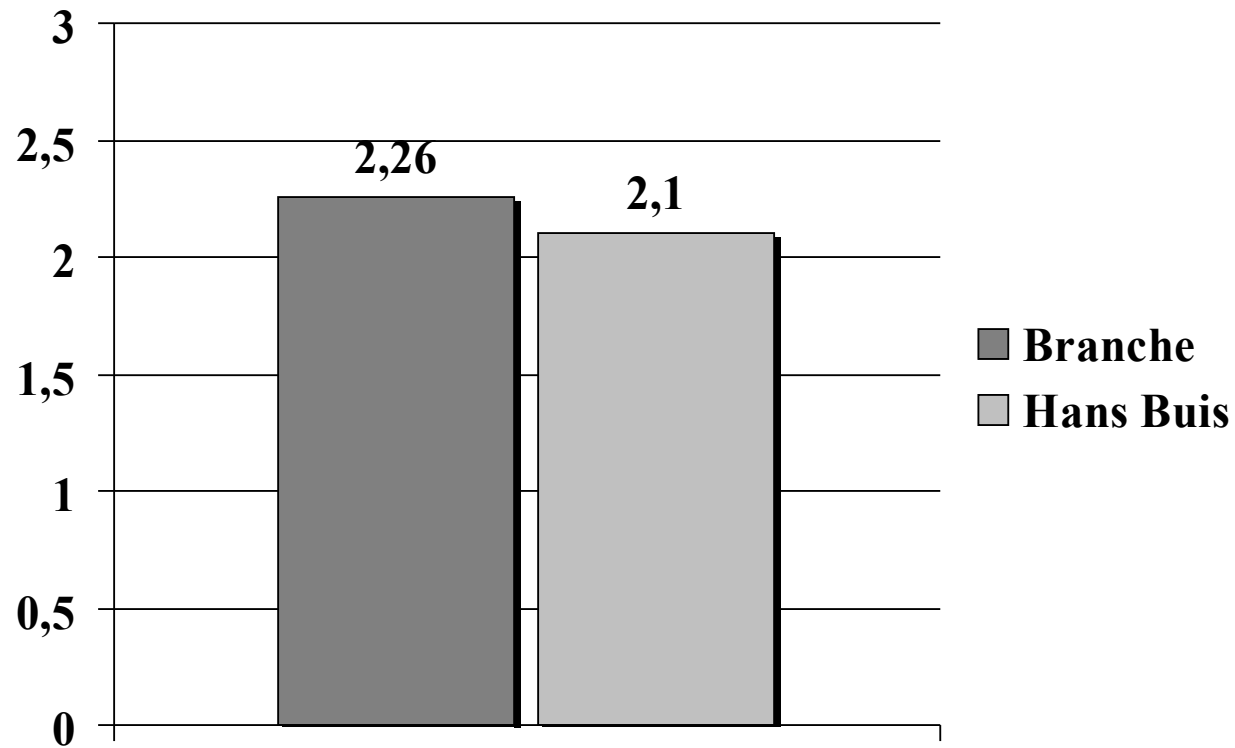
Was de gemaakte offerte voor de keuken duidelijk?



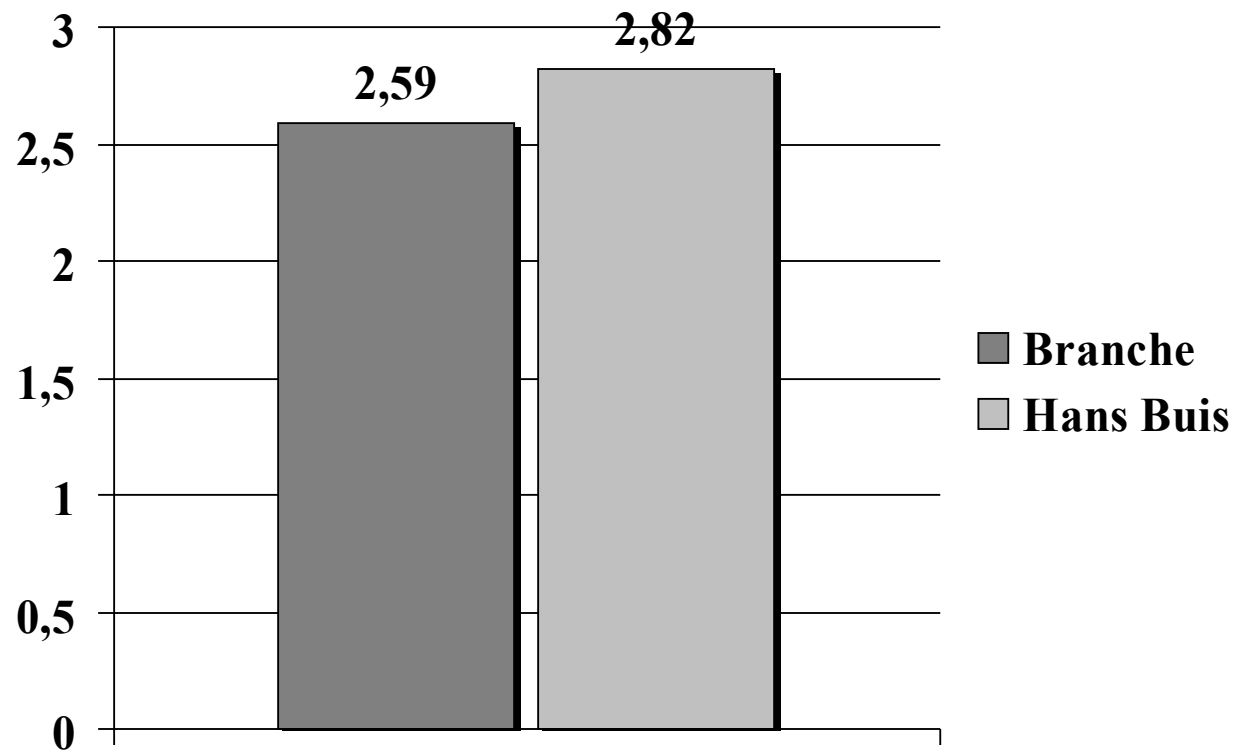
Klopte de afrekening met de offerte?



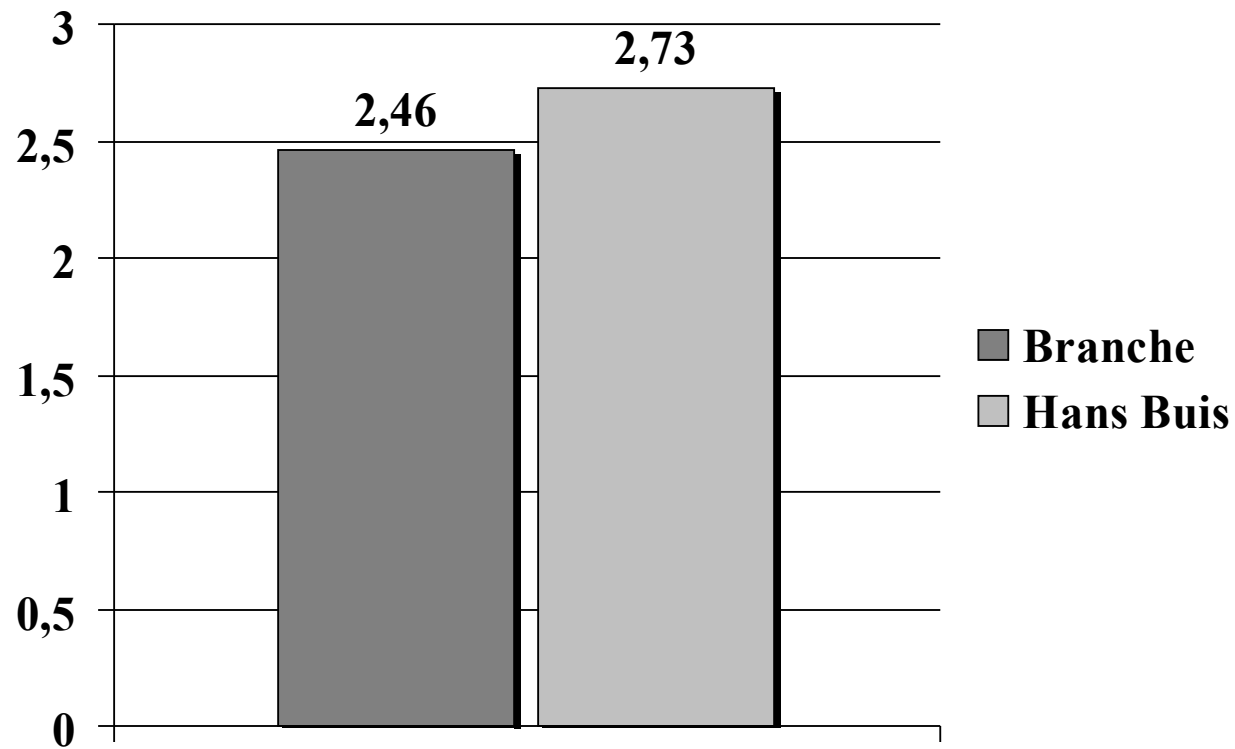
Bent u tevreden met uw keuken?



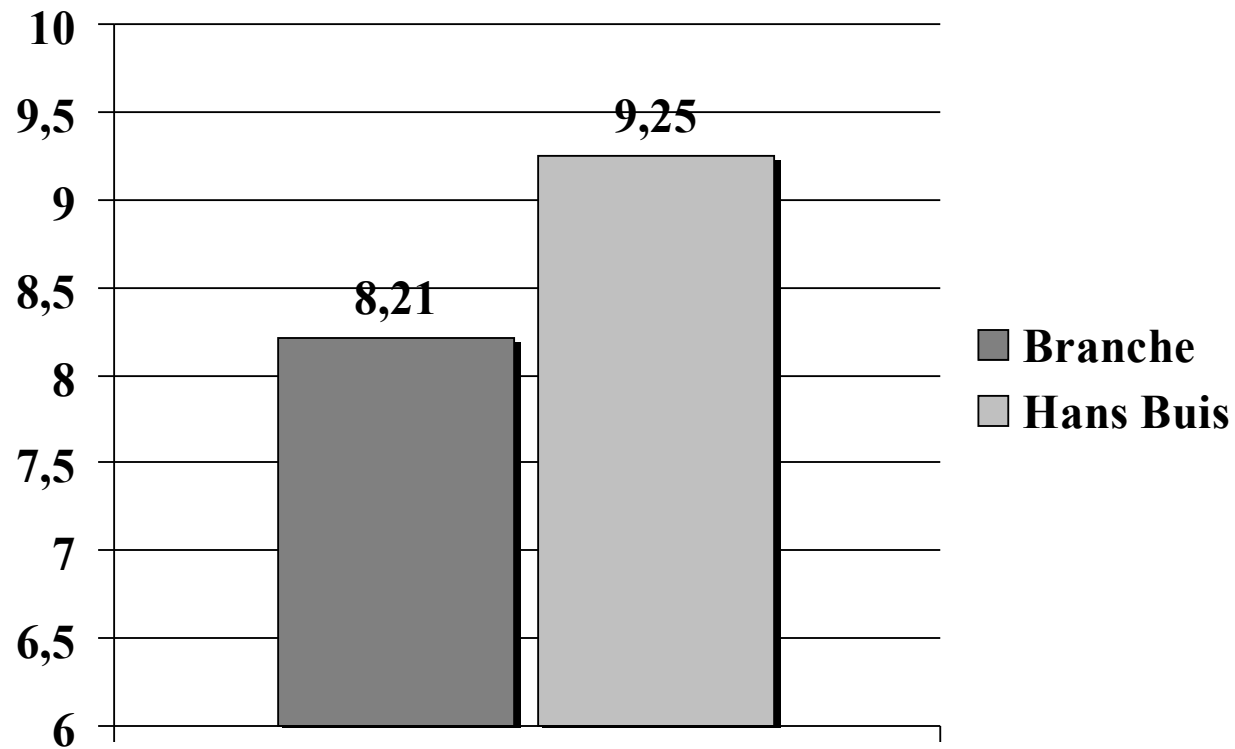
Bent u tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding?



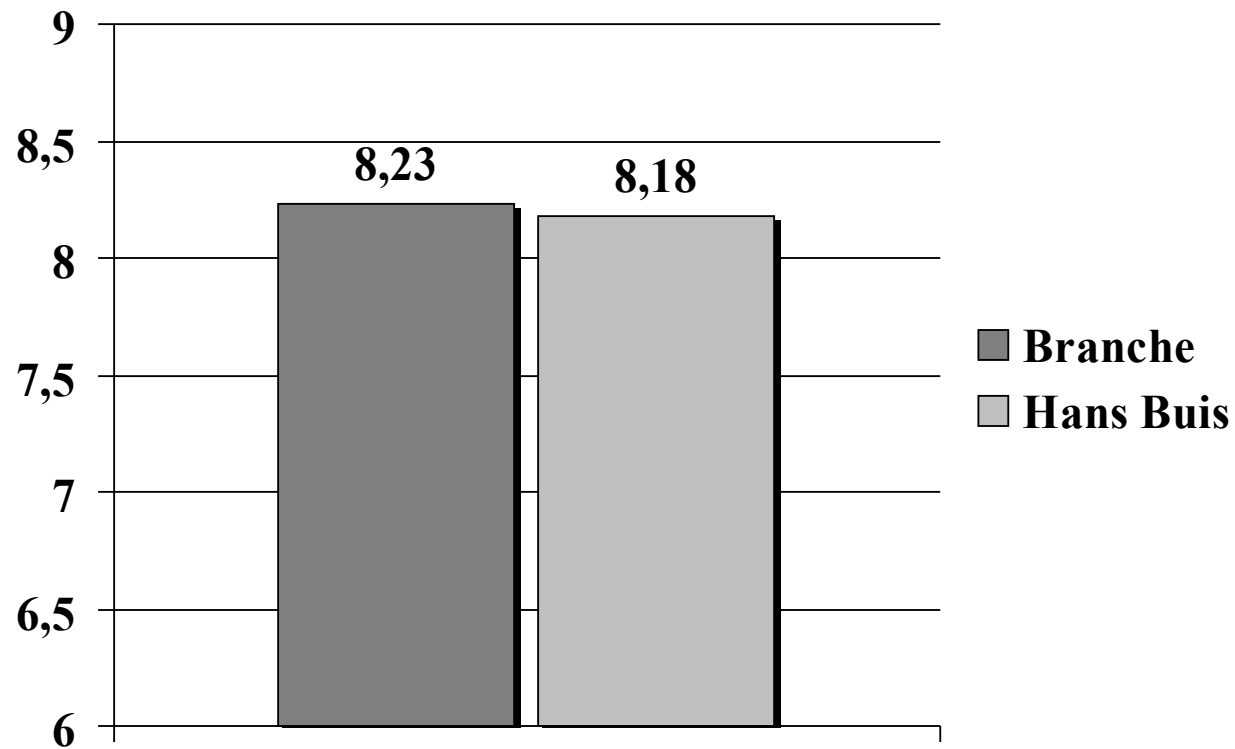
Zou u de winkel bij anderen aanbevelen?



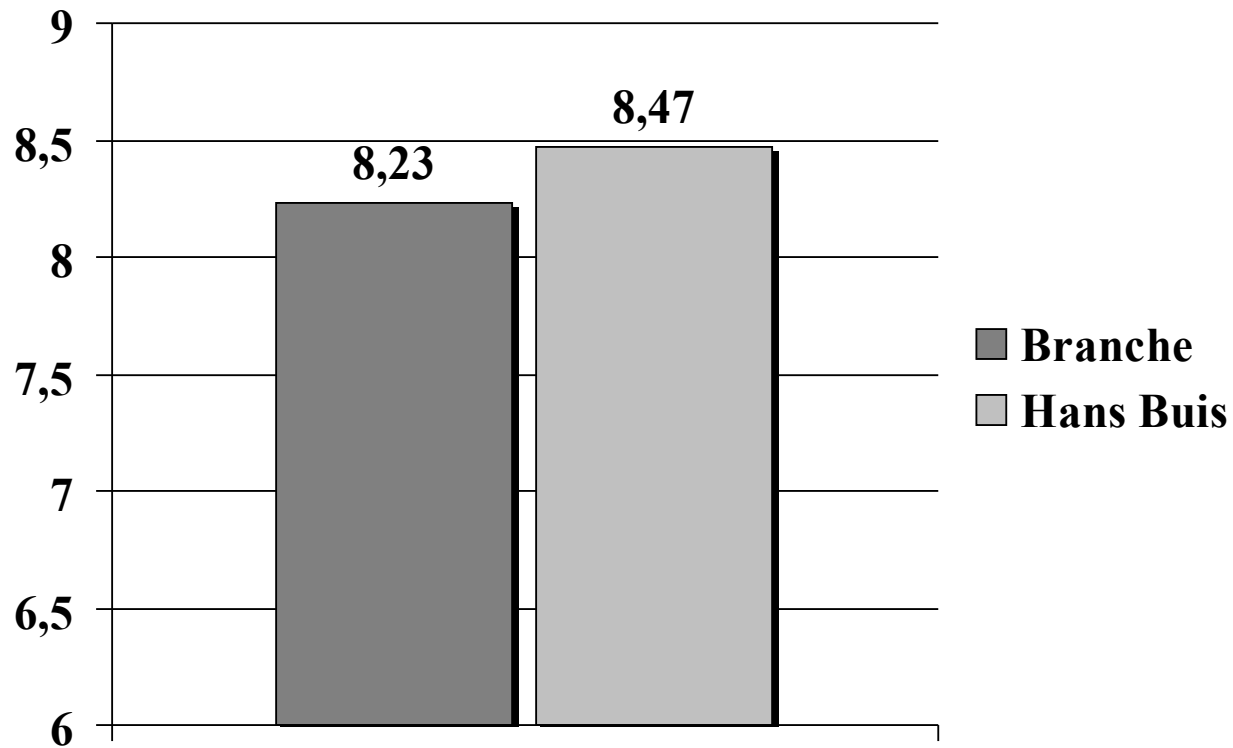
Zou u zelf weer bij deze winkel kopen?



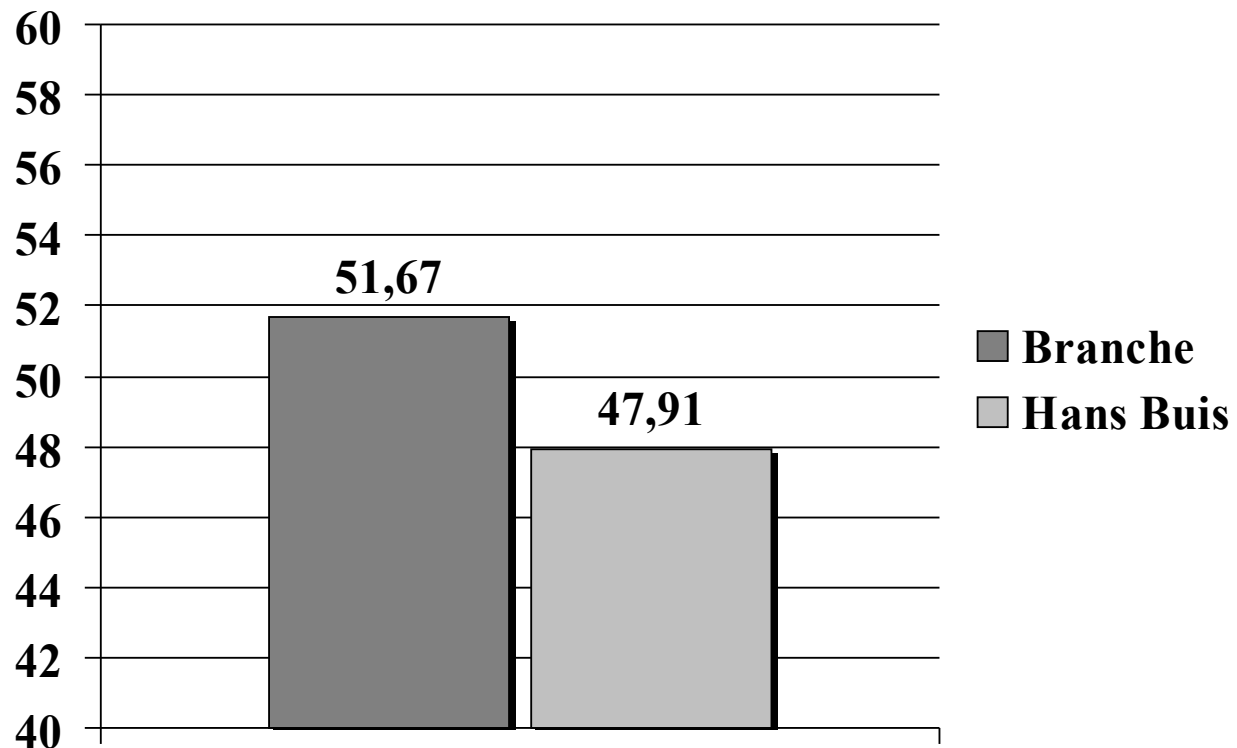
Gemiddeld rapportcijfer voor niet geïnstalleerde keukens



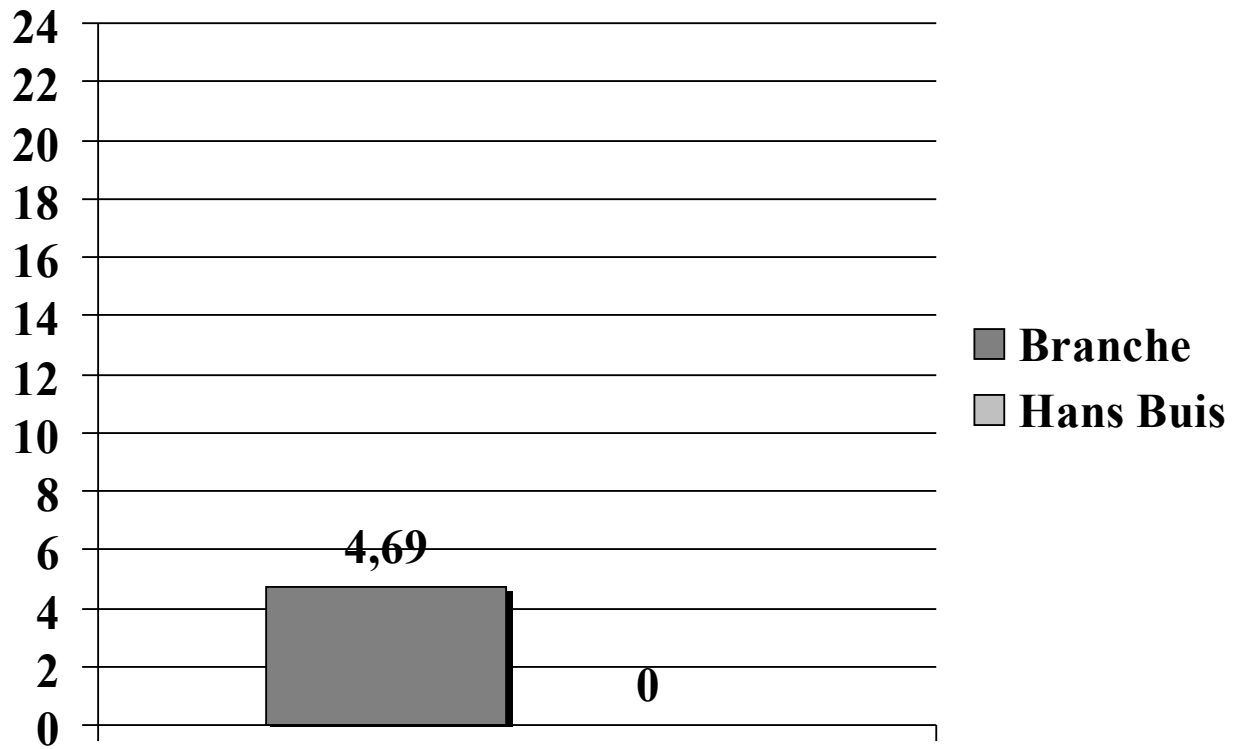
Gemiddeld rapportcijfer voor wel geïnstalleerde keukens



Gewogen gemiddelde rapportcijfer voor alle geleverde keukens



Gemiddelde puntenscore



Percentage ontevreden klanten