



## Deelrapportage **Van Gameren Aannemersbedrijf B.V.**

Bouwstroom :  
Aantal respondenten : 4  
Periode : januari 2011 tot december 2011  
Vergeleken met : Regio Oost  
Aantal respondenten in de regio : 116



Klantgericht  Bouwen

## **1. Algemeen**

### **1.1 Inleiding**

Voor u ligt uw rapportage van de Tevredenheidsmeter. In deze rapportage vindt u de resultaten van het tevredenheidsonderzoek dat onder uw klanten heeft plaatsgevonden. Voor uw bedrijf een belangrijk rapport. Het biedt u immers inzicht in uw prestaties in de markt. En mogelijk biedt het u aanknopingspunten voor verbeteringen om uw bedrijf nog sterker te maken.

Wij hopen dat u met dit rapport een instrument in handen heeft waarmee uw bedrijf zijn voordeel kan doen. Bij vragen, problemen of suggesties kunt u tijdens kantoor uren contact opnemen met de Servicedesk van BouwGarant. Bel 0900 224 2242 of mail naar [info@bouwgarant.nl](mailto:info@bouwgarant.nl)

### **1.2 Toelichting over methode van onderzoek**

De rapportage van uw deelname aan de Tevredenheidsmeter is een resultaat van de vragenlijsten die door uw opdrachtgevers zijn ingevuld. Opdrachtgevers kunnen zelf aangeven aan de Meter mee te willen werken op het moment dat zij de VerBOUWgarantie aanvragen via de website [www.verbouwgarantie.nl](http://www.verbouwgarantie.nl). Zelf heeft u opdrachtgevers aan kunnen melden via [www.bouwgarantwerkplaats.nl](http://www.bouwgarantwerkplaats.nl)

Alle deelnemers aan het onderzoek hebben twee weken na oplevering van het werk een email gekregen met een link naar de vragenlijst. Mocht de opleverdatum zijn uitgesteld dan konden opdrachtgevers dat aangeven en de vragenlijst op een later tijdstip invullen.

Alle resultaten worden getoetst door het Economisch Instituut voor de Bouwnijverheid. Dat betekent onder andere dat extremen mogelijk eruit worden gefilterd. In de rapportage kunt u uw resultaten vergelijken met de landelijke resultaten of de resultaten van een andere regio, bijvoorbeeld uw eigen regio (op regionaal niveau is alleen mogelijk als er voldoende respons is).

### **1.3 Aan de slag met de resultaten**

In het volgende deel van dit rapport vindt u uw resultaten. Wij adviseren u nauwkeurig kennis te nemen van de gegevens. Kijkt u niet alleen naar de totaal cijfers maar ook naar de individuele resultaten. Zo krijgt u een goed beeld van uw prestaties.

In de loop van het jaar gaat BouwGarant trainingen organiseren op verschillende deelgebieden. Meer informatie kunt u in de loop van het jaar vinden op [www.bouwgarantwerkplaats.nl](http://www.bouwgarantwerkplaats.nl).

## 2. Uw resultaten

### 2.1 Leeswijzer

In dit onderdeel vindt u uw resultaten. Uw resultaten zijn gebaseerd op meerdere ingevulde vragenlijsten. Ook worden de resultaten vergeleken met een door u geselecteerde regio of heel Nederland. Voordat u kennis neemt van de resultaten raden wij u aan de volgende paragraaf aandachtig te lezen zodat u weet op basis waarvan de resultaten zijn samengesteld.

### 2.2 De respons

De periode waarop deze rapportage betrekking heeft is: januari 2011 tot december 2011

#### Uw respondenten

Aantal respondenten: 4

Per bouwstroom

Nieuwbouw	: 0
Verbouw	: 4
Onderhoud	: 0
Restauratie	: 0

#### De respondenten in de regio



Uw resultaten worden vergeleken met de resultaten van de door u geselecteerde regio Regio Oost

Het aantal respondenten van de door u geselecteerde Regio Oost regio bedraagt 116

Per bouwstroom

Nieuwbouw	: 0
Verbouw	: 116
Onderhoud	: 0
Restauratie	: 0

### 2.3 Legenda grafieken

Eigen score	
Score Regio Oost	

### 3. Algemene Tevredenheid

Eigen gemiddelde



Gemiddelde Regio Oost



#### Wat is alles bij elkaar uw eindrapportcijfer voor uw aannemer?

Uw gemiddelde: **8.5**

Gemiddelde Regio Oost: **8.0**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
Regio antwoorden:	0	1	0	0	2	4	19	61	23	6

#### Hoe beoordeelt u de prijs/kwaliteit verhouding van alle uitgevoerde werkzaamheden?

Uw gemiddelde: **7.8**

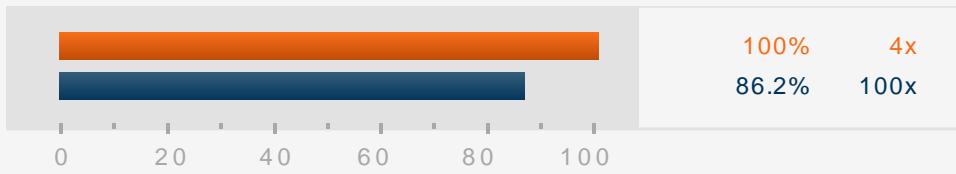
Gemiddelde Regio Oost: **7.8**

Gegeven antwoorden

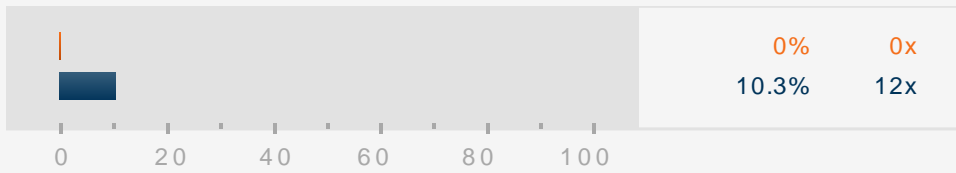
Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0
Regio antwoorden:	0	0	0	0	2	6	27	61	15	5

## Zou u uw aannemer aanbevelen bij vrienden en familie?

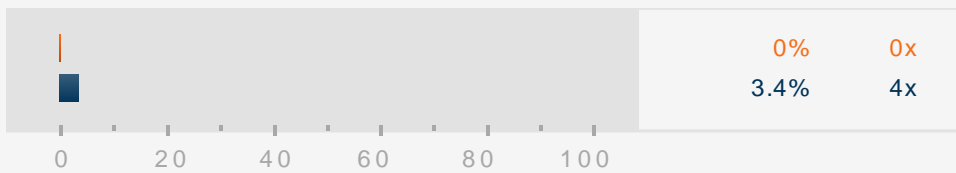
Ja



Misschien



Nee



## 4. Het werk

Eigen gemiddelde



Gemiddelde Regio Oost



### Het resultaat voldoet aan mijn verwachtingen

Uw gemiddelde: **8.8**

Gemiddelde Regio Oost: **8.3**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0
Regio antwoorden:	0	0	0	0	0	3	10	57	39	7

### Het resultaat komt overeen met de afgesproken specificaties

Uw gemiddelde: **9.0**

Gemiddelde Regio Oost: **8.3**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1
Regio antwoorden:	0	0	0	0	0	5	13	53	28	17

### Het resultaat ziet er degelijk uit

Uw gemiddelde: **8.8**

Gemiddelde Regio Oost: **8.5**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0
Regio antwoorden:	0	0	0	0	0	1	11	50	39	15

### Wat is uw totaaloordeel over de dienstverlening van uw aannemer?

Uw gemiddelde: **8.0**

Gemiddelde Regio Oost: **7.9**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Regio antwoorden:	0	0	1	2	4	3	16	57	26	7

## 5. De dienstverlening

Eigen gemiddelde



Gemiddelde Regio Oost



### De aannemer dacht met mij mee

Uw gemiddelde: **8.0**

Gemiddelde Regio Oost: **7.9**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0
Regio antwoorden:	1	1	0	0	2	9	17	50	27	9

### De aannemer informeerde mij over verschillende opties

Uw gemiddelde: **7.8**

Gemiddelde Regio Oost: **7.6**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0
Regio antwoorden:	0	2	0	0	2	14	28	46	17	7

### Er werd vlot gereageerd op mijn vragen

Uw gemiddelde: **8.0**

Gemiddelde Regio Oost: **7.8**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0
Regio antwoorden:	2	0	1	0	1	6	22	53	24	7

### De schriftelijke communicatie was goed verzorgd

Uw gemiddelde: **8.0**

Gemiddelde Regio Oost: **7.7**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0
Regio antwoorden:	1	0	0	3	3	8	28	45	21	7

### Medewerkers speelden in op wijzigingen die ik voorstelde

Uw gemiddelde: **8.5**

Gemiddelde Regio Oost: **8.1**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
Regio antwoorden:	0	1	0	0	1	3	18	57	27	9

### Afspraken werden op tijd nagekomen

Uw gemiddelde: **7.8**

Gemiddelde Regio Oost: **7.4**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0
Regio antwoorden:	0	4	4	0	3	7	31	43	17	7

### Medewerkers waren deskundig en professioneel

Uw gemiddelde: **8.5**

Gemiddelde Regio Oost: **8.3**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
Regio antwoorden:	0	0	0	0	1	1	14	60	27	13

### Medewerkers hielden rekening met mij en mijn bezittingen

Uw gemiddelde: **8.5**

Gemiddelde Regio Oost: **8.2**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
Regio antwoorden:	0	0	0	0	2	6	19	46	28	15

### Er was goed overleg over de voortgang

Uw gemiddelde: **7.5**

Gemiddelde Regio Oost: **7.5**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0
Regio antwoorden:	1	3	3	1	3	11	26	38	21	9

### De aannemer handelde klachten en gebreken adequaat af

Uw gemiddelde: **7.5**

Gemiddelde Regio Oost: **7.8**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0
Regio antwoorden:	1	0	1	2	4	4	23	51	25	5

### Het werk is op tijd opgeleverd

Uw gemiddelde: **8.0**

Gemiddelde Regio Oost: **7.4**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0
Regio antwoorden:	4	2	1	3	5	12	20	35	26	8

### Het werk is schoon en gebruiksklaar opgeleverd

Uw gemiddelde: **7.8**

Gemiddelde Regio Oost: **8.0**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0
Regio antwoorden:	0	0	0	2	3	3	24	47	26	11

### Wat is uw totaaloordeel over de dienstverlening van uw aannemer?

Uw gemiddelde: **8.0**

Gemiddelde Regio Oost: **7.9**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Regio antwoorden:	0	0	1	2	4	3	16	57	26	7

### De kwaliteit van de dienstverlening (service, klantvriendelijkheid)

Uw gemiddelde: **7.8**

Gemiddelde Regio Oost: **7.7**

Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0
Regio antwoorden:	0	0	0	0	4	9	27	55	15	6

## De kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden

Uw gemiddelde: **7.8**

Gemiddelde Regio Oost: **7.9**

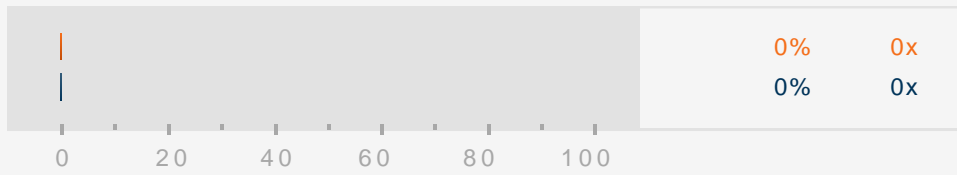
Gegeven antwoorden

Cijfer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eigen antwoorden:	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0
Regio antwoorden:	0	0	0	1	3	8	17	64	16	7

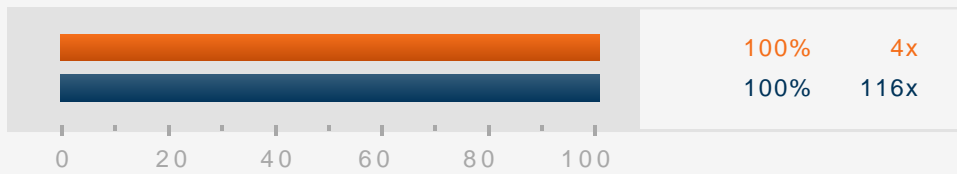
## 6. Profiel respondententen

### Welke term beschrijft uw opdracht het beste?

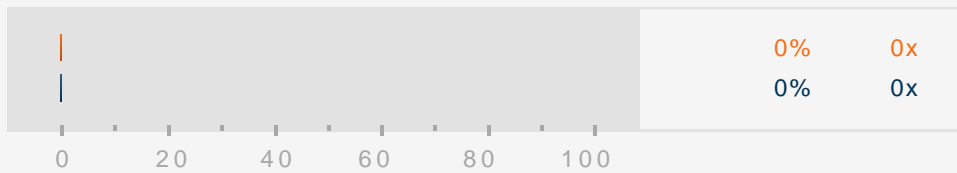
#### Nieuwbouw



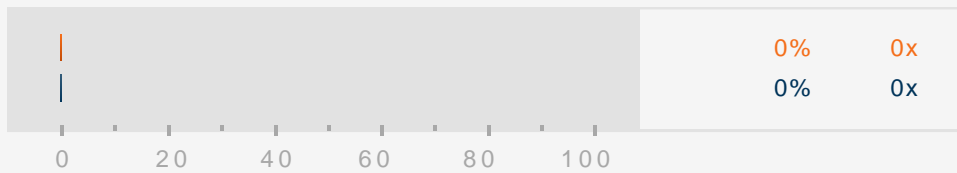
#### Verbouw



#### Onderhoud

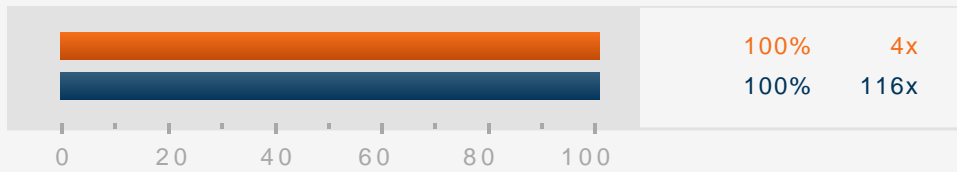


#### Restauratie

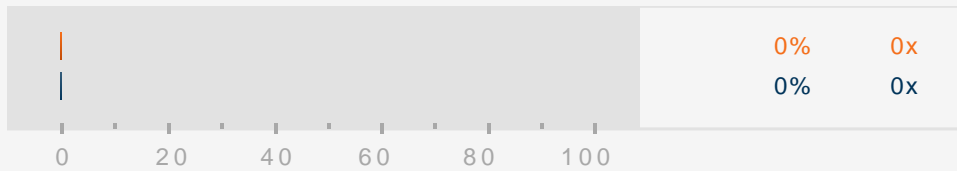


## Ging het om werkzaamheden aan een particulier of een zakelijk object?

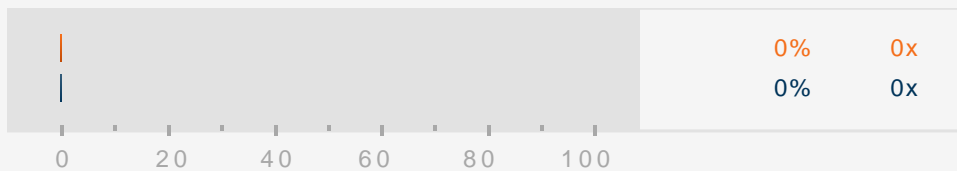
Particulier object



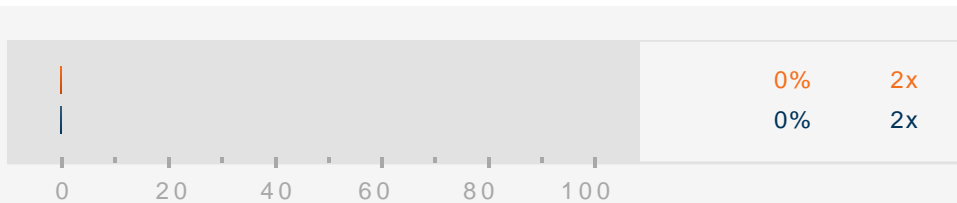
Zakelijk object



Beide (zoals een woning met een praktijkruimte)

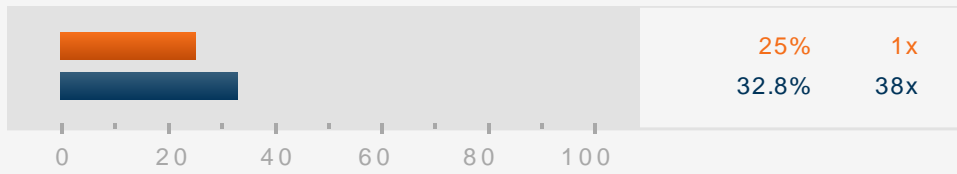


## Bij hoeveel aannemers (inclusief uw aannemer) heeft u een offerte aangevraagd?

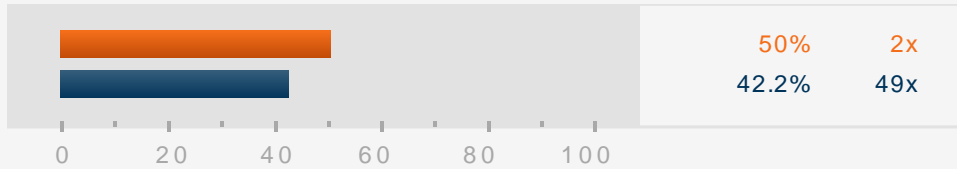


## Hoe bent u met uw aannemer in contact gekomen?

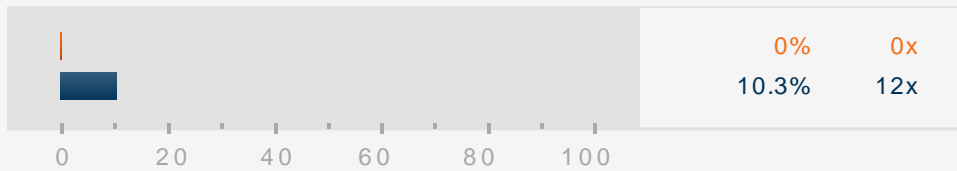
Zelf gevonden (bijvoorbeeld via internet of de Gouden Gids)



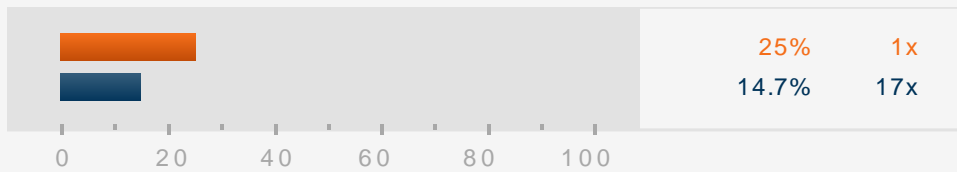
Via familie/bekenden



Via een architect

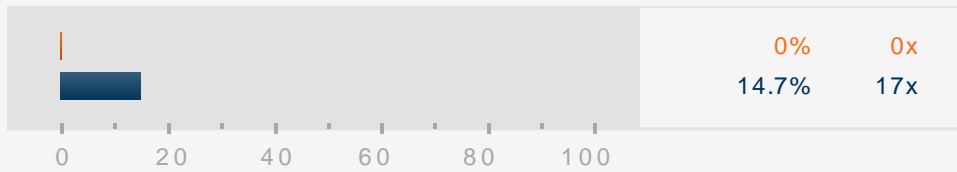


Anders

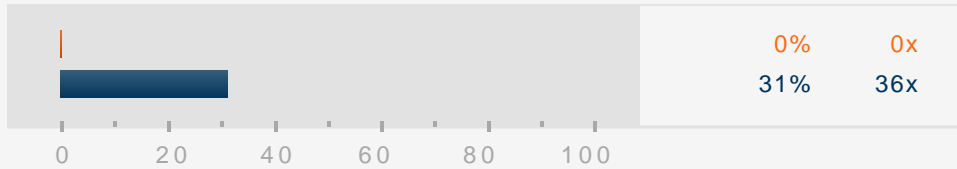


## Wat was de belangrijkste reden om voor uw aannemer te kiezen?

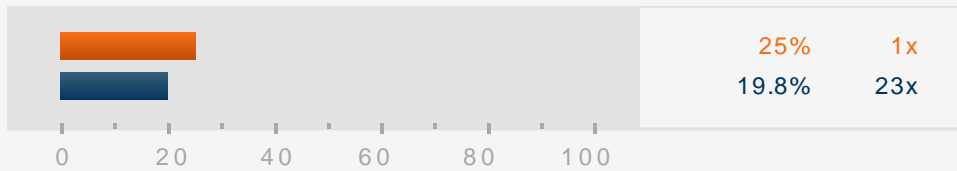
### Duidelijkheid van de offerte



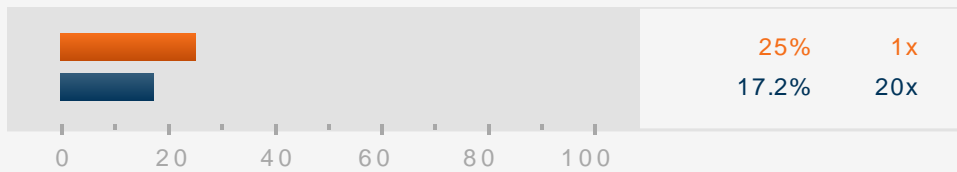
### De geoffreerde prijs



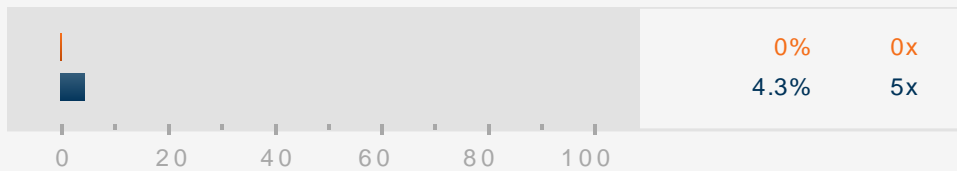
### Reputatie van het bedrijf



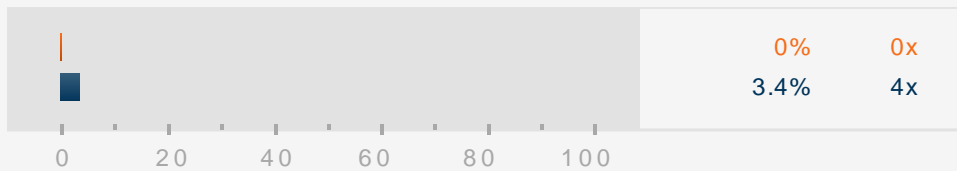
### Eerdere goede ervaringen met het bedrijf



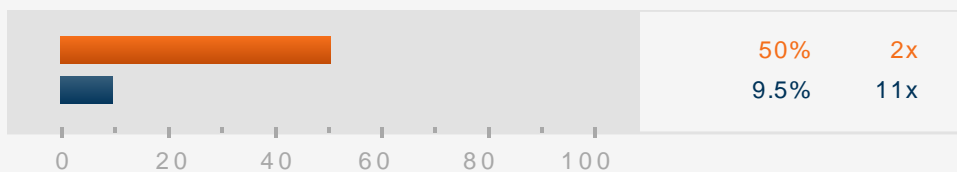
### De termijn waarop begonnen kon worden



### De garantievoorzaken van het bedrijf

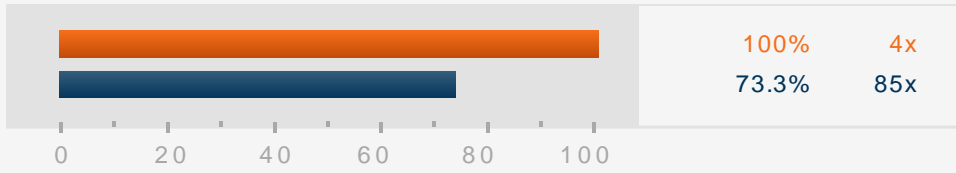


### Anders



## Is deelname van uw aannemer aan BouwGarant een overweging geweest bij de keuze voor uw aannemer?

Ja



Nee

