

Verslag: Tevredenheidsenquête

Tevreden van ons?

Reeds enige jaren rijpte het idee bij COPRO om een klantentevredenheidsenquête (wat een woord) te laten uitvoeren. Dat bleek echter nog moeilijker dan het woord zelf.

Wie zijn onze *'klanten'*? Zijn dat de private of publieke bouwheren die gecertificeerde producten voorschrijven? Zijn dat de fabrikanten waar COPRO de controles uitvoert? Of de aannemers die de gecertificeerde producten verwerken?

En wanneer zijn die *'tevrede'*? Wanneer de kwaliteitslat laag ligt, en de kans op niet-conformiteiten klein is? Of wanneer de lat net hoog ligt met strenge eisen?

Een tevredenheidsonderzoek van een certificatie- en keuringsinstelling bleek dus toch iets anders dan de klassieke enquêtes waarmee we regelmatig worden bestookt.

Daarom werd er beroep gedaan op het gespecialiseerd bureau ICMA Group. Er werd samen met hen grondig gebrainstormd over de doelstellingen, de doelgroepen en de vragenlijsten.

Er werden 2 doelgroepen vastgelegd: 'fabrikanten' en 'overheden'. Elk heeft specifieke verwachtingen naar COPRO toe en dit vereist een aparte benadering en analyse.

Om voldoende en juiste informatie te bekomen werd een representatief aantal contacten willekeurig gekozen uit enerzijds alle kwaliteitsverantwoordelijken van BENOR/COPRO/CE certificaathouders en anderzijds alle gekende contactpersonen van publieke bouwheren. Deze personen werden eind 2015 door ICMA telefonisch gecontacteerd. 155 fabrikant- en 42 overheidscontacten hebben hun medewerking verleend aan het onderzoek. Wij willen hen hierbij bedanken voor hun tijd en nuttige feedback.

Bijna een derde van alle deelnemers verkoos om anoniem te blijven.

Uit de vele resultaten pikken we er enkele interessante uit.

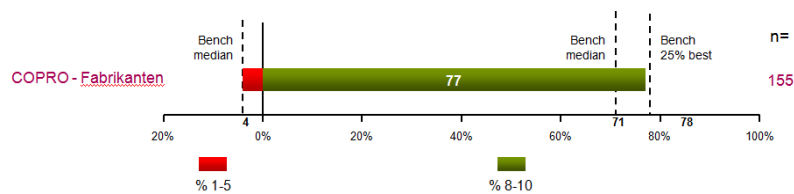
1. Doelgroep 'producenten'

De steekproef is representatief voor alle COPRO-sectoren (asfalt/beton/granulaten/andere), taalgroepen (NL/FR) en COPRO-activiteiten (certificatie, CE-markering, partijkering).

Segmentatie	Steekproef
COPRO - Fabrikanten	Total 155
Sector	Asfalt 27
	Beton 22
	Granulaten 93
	Andere sectoren 13
Taal	NL 130
	FR 25
Contact met COPRO voor...	Certificatie 107
	CE-markering 32
	Keuring 85

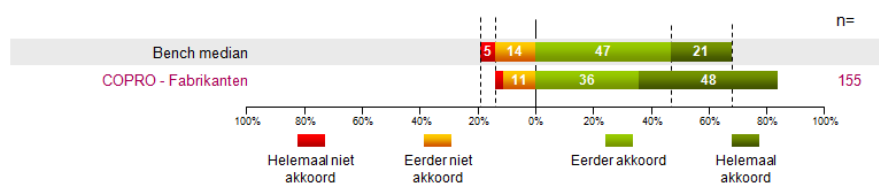
De globale tendens is positief. 77% van de ondervraagden geeft een algemene tevredenheidsscore van 8 of meer op 10.

Satisfaction Index



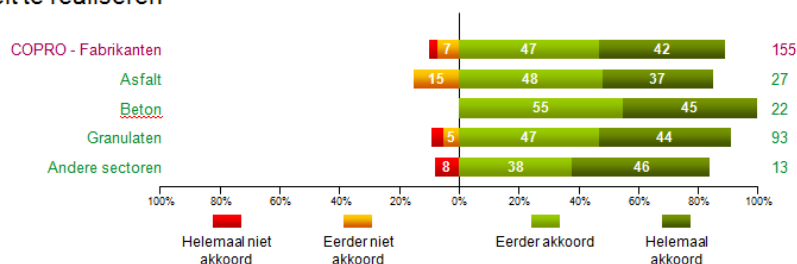
Fabrikanten waarderen in het bijzonder de toegevoegde waarde die certificatie in het algemeen en COPRO in het bijzonder biedt. COPRO behoort daarmee tot de 10% best scorende ondernemingen waarvoor ICMA een enquête uitvoerde.

In welke mate gaat u akkoord dat Certificatie een toegevoegde waarde biedt



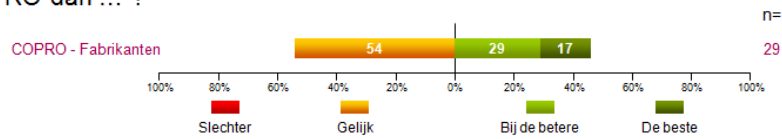
Fabrikanten blijken tevreden over de ondersteuning die COPRO biedt bij het verwezenlijken van hun doelstellingen inzake kwaliteit en de algemene toegevoegde waarde in de samenwerking.

In welke mate gaat u akkoord dat COPRO u helpt om uw doelstellingen inzake kwaliteit te realiseren



Ook t.o.v. de andere certificatie-instellingen is de perceptie goed, al is het onderscheidend vermogen eerder beperkt.

Wanneer u COPRO in het algemeen vergelijkt met andere certificatie-instellingen, is COPRO dan ... ?



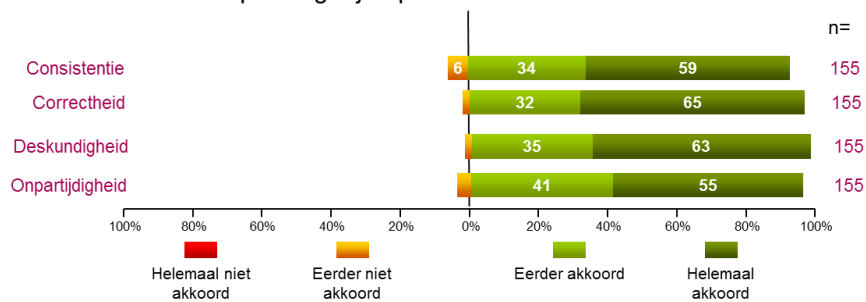
Wat is voor de fabrikant belangrijk?

Zowel de kennis van de keurder (zowel product-, technische als dossierkennis), als de mate waarin opmerkingen en sancties besproken en gerechtvaardigd worden bevonden, hebben de grootste impact op de algemene tevredenheid.

Verbeterpunten zijn de duidelijkheid van informatie (minder technisch en minder ingewikkeld) en de bespreking van opmerkingen en sancties. Dat worden concrete actiepunten voor 2016.

De algemene competentie van COPRO wordt als zeer goed beoordeeld.

In welke mate gaat u akkoord dat volgende attributen van toepassing zijn op COPRO?



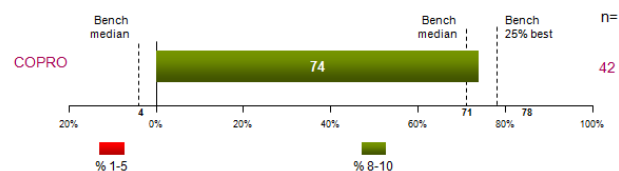
2. Doelgroep 'overheden'

De steekproef is representatief voor de verschillende overheden (AWV/SPW/andere) en taalgroepen (NL/FR) in België.

Segmentatie		Steekproef
COPRO	Total	42
Sector	AWV	16
	SPW	9
	Andere	17
Taal	Nederlandstalig	32
	Franstalig	10

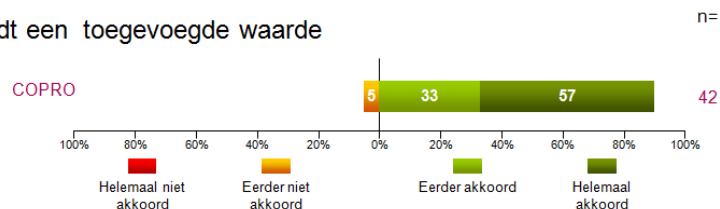
74% van de ondervraagden geeft een 8 of meer wat betreft de algemene tevredenheid. Niemand van de contacten toont zich duidelijk ontevreden. Wanneer er lagere scores gegeven worden, zijn deze eerder toe te schrijven aan een gebrek aan enthousiasme dan aan ontevredenheid.

Satisfaction Index

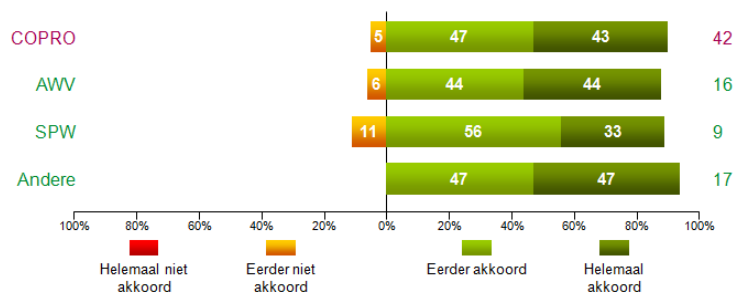


De scores betreffende toegevoegde waarde zijn zeer hoog, zoals bijvoorbeeld de bijdrage van COPRO aan het realiseren van de kwaliteitsdoelstellingen.

Certificatie biedt een toegevoegde waarde



COPRO helpt u om uw doelstellingen inzake kwaliteit te realiseren



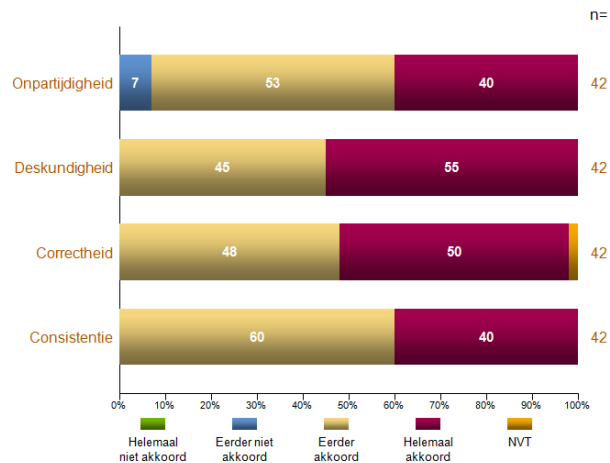
Betreffende onze adviesraden wordt de administratieve behandeling als uitstekend geëvalueerd. De duidelijkheid van de documenten is daarentegen een verbeterpunt. Van de werfondersteunende controles worden vooral de rapportages en het overleg als zijnde goed gepercipieerd.

74% van de gecontacteerden kennen het COPRO Extranet. De tevredenheid ervan ligt hoog, maar de impact op de algemene tevredenheid is beperkt.

33% van de bevroagden bij de overheden doen ook beroep op andere certificatie-instellingen, waarbij COPRO voor 50% als beter en voor 43% als gelijk wordt ervaren.

Qua competenties krijgen vooral de deskundigheid en correctheid van COPRO een uitstekende score.

In welke mate gaat u akkoord dat volgende kenmerken van toepassing zijn op COPRO?



Verbeterpunten zijn de duidelijkheid van de documenten (voorschriften, reglementen, agenda, ...), de kwaliteit van sommige technische voorschriften en de kennis van producttoepassingen.

3. En nu?

Een tevredenheidsonderzoek is waardeloos wanneer er geen gevolg wordt aan gegeven. Daarom werden de algemene resultaten besproken in het managementteam, en de specifieke feedback in aparte sectorvergaderingen. Er werden concrete acties opgesteld, die zullen worden opgevolgd.

COPRO wenst alle deelnemers te bedanken voor hun feedback. Wij engageren ons alvast om aan de hand ervan onze dienstverlening verder te verbeteren.

“Your most unhappy customers are your greatest source of learning.” B.Gates