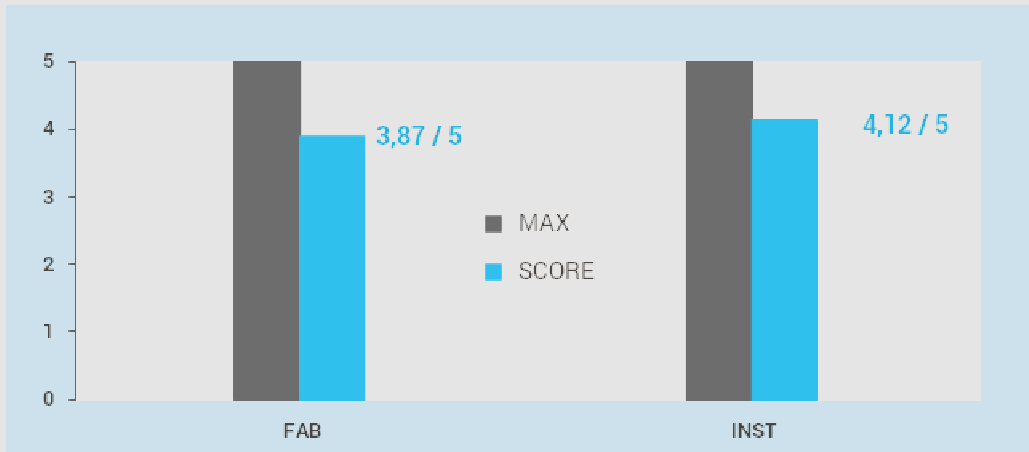


TEVREDENHEIDSENQUÊTE (2012)

Om onze dienstverlening te verbeteren werd gepeild naar de opinie van onze klanten aangaande de werking van onze instanties enerzijds en de kwaliteit van onze prestaties t.a.v. fabrikanten van gecertificeerde producten anderzijds. De respons was zeer hoog. De algemene tevredenheidsgraad bedroeg 4,12 op 5 onder de vertegenwoordigers in de PROBETON-instanties en 3,87 op 5 onder de BENOR-vergunninghouders en CE-certificaathouders.

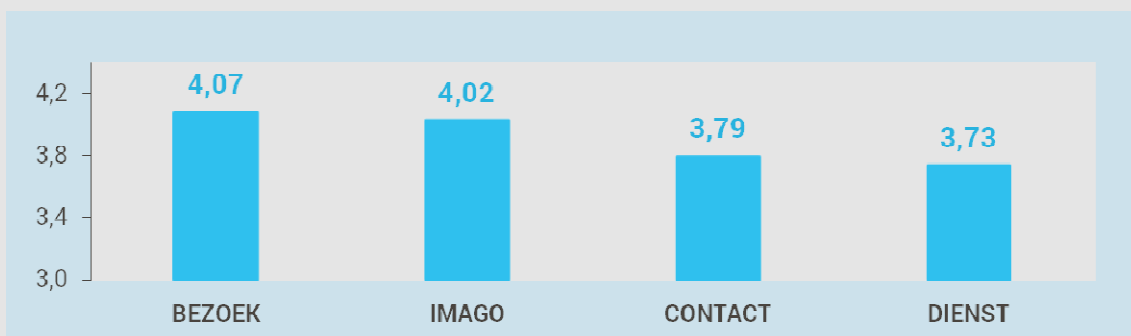


Enquête instanties

De vragenlijst bestemd voor de vertegenwoordigers in de PROBETON-instanties werd ingedeeld in vier verschillende thema's:

1. contacten met PROBETON (communicatie, omvang en duidelijkheid van de toegestuurde informatie, raadplegen van de website, ...)
2. samenstelling van de instanties (vrijwaring van de onpartijdigheid, aanwezigheid van voldoende technische competentie, ...)
3. verloop van de vergaderingen (duidelijke planning, uitnodigingen en verslaggeving binnen redelijke termijnen, frequentie, ...)
4. beheersing van documenten

Hieronder vindt u de resultaten in grafische vorm per thema.



Dit zijn vrij goede scores die wellicht de inspanningen weerspiegelen die in de afgelopen jaren door het PROBETON-secretariaat werden geleverd om de werking van de instanties te verbeteren.

Uit het onderzoek blijkt dat de PROBETON-instanties goed werken en er geen noodzaak is aan grote ingrepen. Alles is echter voor verbetering vatbaar. Er zullen stappen gezet worden om de communicatie te optimaliseren.

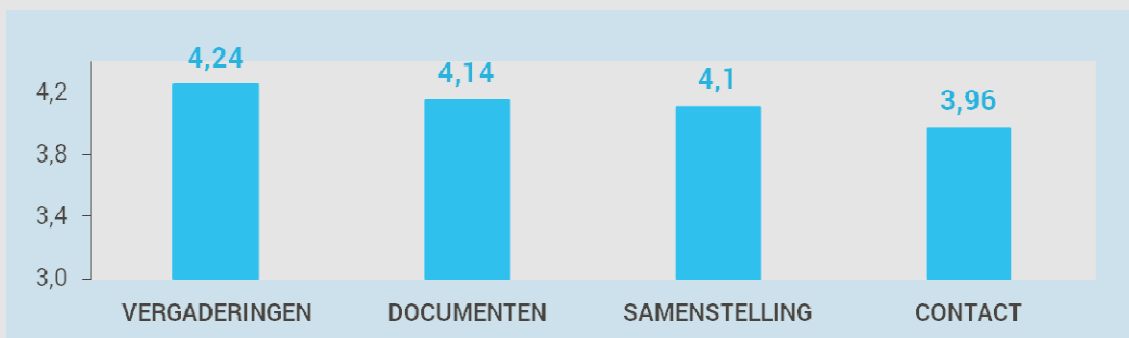
In het digitale tijdperk zijn goed ontworpen documentbeheersingssystemen en een efficiënt e-mailverkeer van essentieel belang. De nodige aandacht zal daaraan besteed worden. Tenslotte zal worden gezocht naar bijkomende functionaliteiten voor de website zodat de vertegenwoordigers in de instanties daar nuttig gebruik van kunnen maken.

Enquête fabrikanten

De vragenlijst voor de fabrikanten werd eveneens in vier thema's ingedeeld:

1. de contacten (eerste contacten, omvang, relevantie en duidelijkheid van de toegestuurde informatie, antwoordtijd op vragen, opmerkingen en klachten, gebruik van de website...)
2. de dienstverlening (wordt de fabrikant op de hoogte gebracht van de evoluties, krijgt hij info op een geschikte manier, zijn de eisen realistisch t.o.v. het terrein, kan hij goed begrijpen wat van hem verwacht wordt...)
3. het verloop van de bezoeken op de productiezetel (relaties met keurder, inhoud bezoekverslag, relevantie en juistheid van de opmerkingen, reactietijd die gegeven wordt om actieplannen te implementeren, ...)
4. de perceptie van PROBETON in het algemeen (onpartijdigheid, vertrouwelijkheid, kwaliteit)

Hieronder zijn de resultaten in grafische vorm per thema aangegeven.



Het imago van PROBETON en de bezoeken op de productiezetel scoren behoorlijk goed. De aandacht dient te gaan naar de contacten en dienstverlening, die onder 4 liggen. Het onderzoek toont gelukkig geen algemene ontevredenheid aan, maar in sommige gevallen toch een verdeelde ontevredenheid.

Een betere afstemming van de regels op de werkelijkheid op het terrein blijkt de absolute prioriteit te zijn. Daarmee gepaard gaan een vereenvoudiging en verhoging van de duidelijkheid van de regels en het verbeteren van de communicatie zowel qua vorm als inhoud. Het uitwerken van stappenplannen en het organiseren van opleidingen bij belangrijke wijzigingen in de reglementering zouden een eerste stap kunnen zijn.

Andere verbeterpunten betreffen het inkorten van de reactietijd en de optimalisatie van de website.

Besluit

Wij leiden uit deze enquête uit dat de tevredenheid van de fabrikanten zeker kan verhoogd worden. De ganse PROBETON-ploeg neemt de boodschap ter harte zodat bij de volgende enquête een hogere score kan gemeten worden.