



# Rapportage klanttevredenheidsonderzoek

## Inclusief vergelijk 2012

---

Opdrachtgever: Koro Enveloppen & Koro PackVision  
Uitvoering: Tema BV  
December 2014



## 1 INLEIDING

In 2014 heeft Tema voor de vijfde keer een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de klanten van Koro. Dit jaar zijn de klanten van Koro Enveloppen en Koro Packvision uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Bij dit onderzoek is gekeken naar de tevredenheid over dienstverlening en loyaliteit van de klant en welke onderliggende factoren daaraan ten grondslag liggen. Dit rapport beschrijft samengevoegde onderzoeksdata van Koro enveloppen en Koro packvision.

Het rapport begint met een beknopte beschrijving (verantwoording) van de gebruikte onderzoeksmethode. Daarna worden de resultaten gepresenteerd.

- Allereerst wordt gekeken naar de respons van deelnemende klantrelaties.
- Ten tweede worden alle antwoorden op de gestelde vragen samengevat en weergegeven in grafieken.
- Ten derde zal er met behulp van een statistische analyse getoond worden welke onderliggende variabelen de meeste invloed hebben op de klanttevredenheid

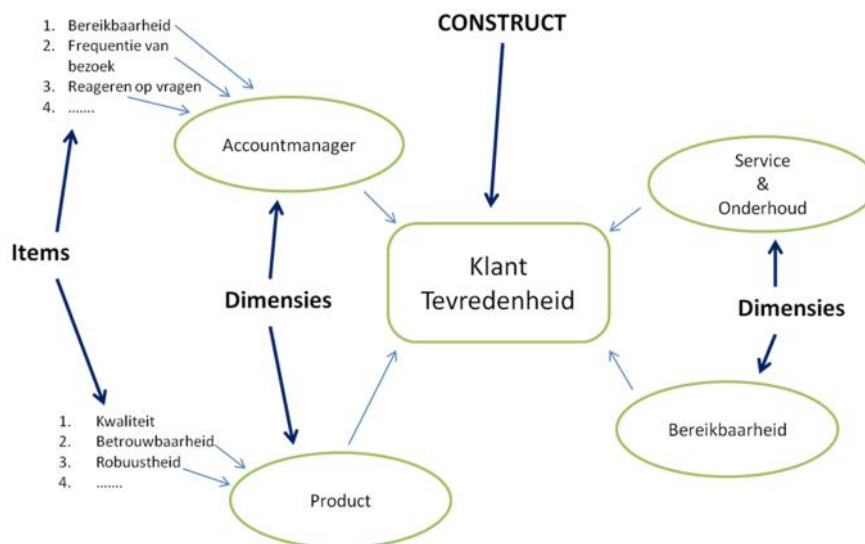
In het laatste hoofdstuk zullen de conclusies van het onderzoek beschreven worden aangevuld met de aanbevelingen. In de bijlage kunt u de uitnodiging en de gebruikte vragenlijst vinden. Als laatste staan de antwoorden op open vragen vermeld.

## 2 ONDERZOEKSMETHODE

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die via het internet is afgenomen (zie bijlage). Tema heeft voor dit onderzoek uitnodigingen gestuurd naar de aangeleverde klantrelaties. Naar wens van de klantrelatie worden de antwoorden wel of niet anoniem verwerkt.

Het huidige onderzoek focust vooral op de onderliggende parameters van klanttevredenheid. Kortweg, als men niet tevreden is, waar ligt dat dan aan en hoe moet het management sturen om de tevredenheid te verhogen (bijvoorbeeld: betere offerte afspraken, betere klachtenafhandeling). Het omgekeerde kan ook, als men wel tevreden is, aan welke dimensies ligt dat dan en hoe houden we die positieve punten in stand of hoe breiden we die uit.

Het onderzoek gaat uit van het volgende model:



Het zogenaamde hoofdconstruct dat gemeten wordt is klanttevredenheid. Deze klanttevredenheid wordt bepaald door een aantal dimensies. Deze dimensies zijn verschillend per branche of organisatie. Een voorbeeld: Koro levert een fysiek product, een advocatenkantoor daarentegen levert geen fysieke producten, maar dienstverlening en heeft dus andere dimensies. Iedere dimensie wordt gemeten door een aantal onderliggende items te scoren. Deze items komen normaliter overeen met een vraag, bijvoorbeeld: hoe tevreden bent u de kwaliteit van producten van Koro?

De online enquête is van Koro meet vijf dimensies van de dienstverlening van Koro en zullen in het volgende hoofdstuk besproken worden:

- Producten
- Contact
- Orderafhandeling
- Klachtenafhandeling (indien men hiermee te maken heeft gehad)
- Leveringen

Daarnaast is er in de vragenlijst na het stellen van een aantal vragen op een dimensie, steeds gevraagd welk item de respondent het meest en minst belangrijk vindt.



Met deze methodiek verkrijgen we een grotere spreiding in antwoorden dan wanneer we van alle items zouden vragen of klantrelaties deze belangrijk vinden. Er moet echter wel bij gezegd worden dat dit niet betekent dat items die nu als "minst belangrijk" gescoord worden niet belangrijk zijn. De antwoorden van de respondenten zijn relatief en geven alleen een richting aan.

Ook is onderzocht hoe loyaal de klanten van Koro zijn. De eerste vraag die gesteld wordt is de zogenaamde NPS vraag (Net Promoter Score). Deze wordt internationaal veel gebruikt om klantloyaliteit te duiden. De NPS wordt internationaal op een 11-puntenschaal gemeten. Naast de NPS vraag worden er ook 5 vragen over de loyaliteit gesteld.

Omdat de vragenlijst ten opzichte van 2012 niet veranderd is en in vergelijking met de jaren daarvoor wel wordt in de onderhavige rapportage alleen een vergelijk gemaakt met 2012 en niet met de voorgaande jaren.

### 3 RESULTATEN

#### 3.1 RESPONS

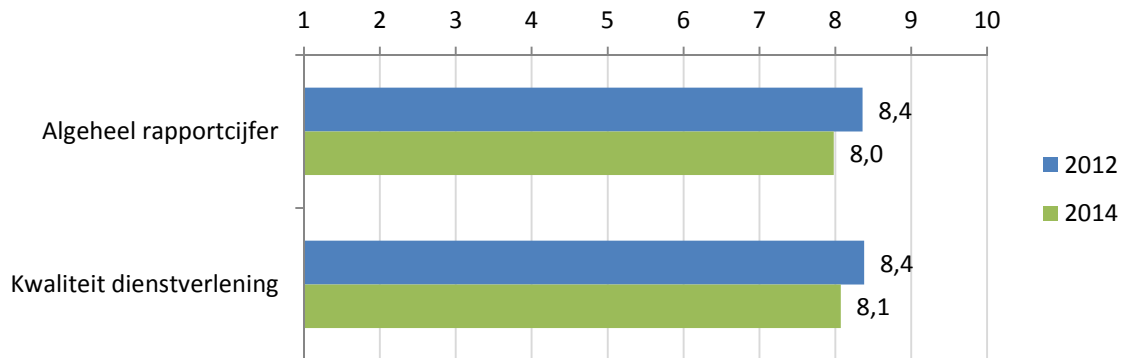
Tema heeft voor dit onderzoek net als in de voorgaande jaren de twee klantengroepen per e-mail benaderd.

- De vooraankondiging is verzonden op 12 november 2014 aan 1362 klanten van Koro enveloppen en 429 klanten van Koro packvision
- Op 14 november 2014 is de uitnodiging voor het onderzoek verstuurd.
- Op 24 november 2014 heeft Tema een herinnering gestuurd aan de klanten die nog niet gereageerd hadden.
- Op 1 december 2014 is het online onderzoek gestopt. De status op dat moment was:
  - Koro enveloppen: 121 ingevulde vragenlijsten, 59 wil niet meedoen, 89 invullen niet mogelijk
  - Koro Packvision: 19 ingevulde vragenlijsten, 10 wil niet meedoen, 46 invullen niet mogelijk

Het totaal aantal reacties van 140 respondenten is een mooi aantal.

#### 3.2 ALGEMENE TEVREDENHEID

De respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven over hun ervaringen met Koro. Daarnaast is gevraagd wat zij van de kwaliteit van de dienstverlening vonden. Beide cijfers zijn licht gedaald ten opzichte van 2012, maar scoren nog steeds goed.



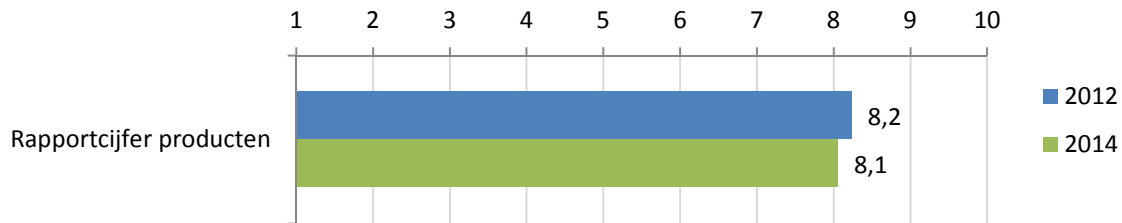
Figuur 3-1 Rapportcijfers over de algehele tevredenheid van Koro 2012 versus 2014

De volgende dimensies zijn gemeten en zullen in de paragrafen hierna besproken worden:

- Product
- Contact
- Orderafhandeling
- Klachtenafhandeling (indien men hiermee te maken heeft gehad)
- Levering

### 3.3 PRODUCT

De eerste dimensie betrof het product. Het gemiddelde rapportcijfer voor de producten in 2014 is een 8,1, een lichte daling ten opzichte 2012.

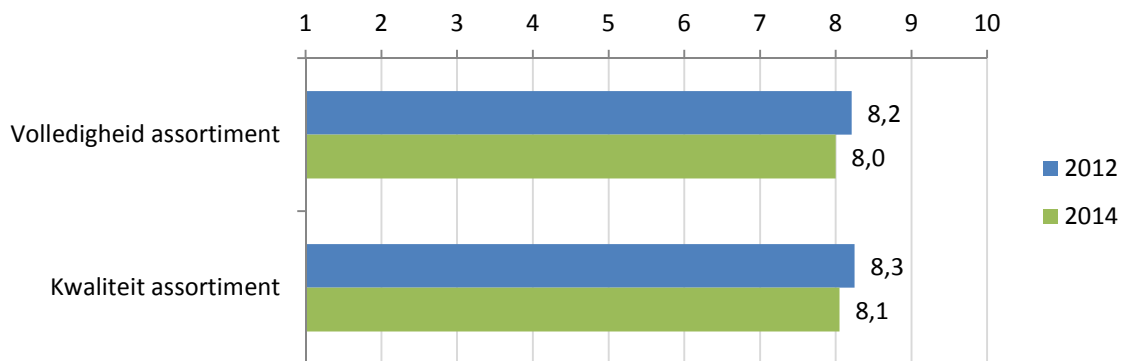


Figuur 3-2 Rapportcijfer product 2012 versus 2014

Naast het rapportcijfer dat de respondenten gaven over het product, konden ze op een 10 puntenschaal hun tevredenheid uitspreken over:

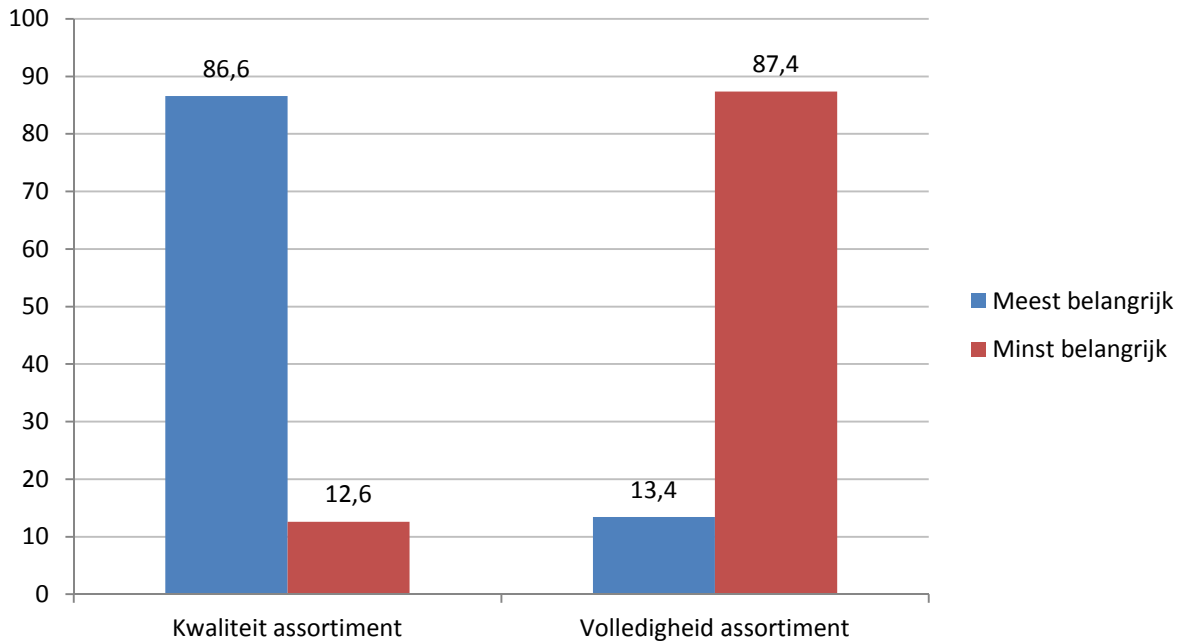
- de volledigheid van het assortiment
- de kwaliteit van het assortiment

In onderstaande figuur worden de antwoorden op de items over product weergegeven op een 10 puntenschaal.



3-3 Score op items product 2012 versus 2014

Daarnaast is gevraagd aan de respondenten welke van de bovenstaande items zij het meest dan wel minst belangrijk vonden. De scores zijn uitgezet in onderstaande figuur.

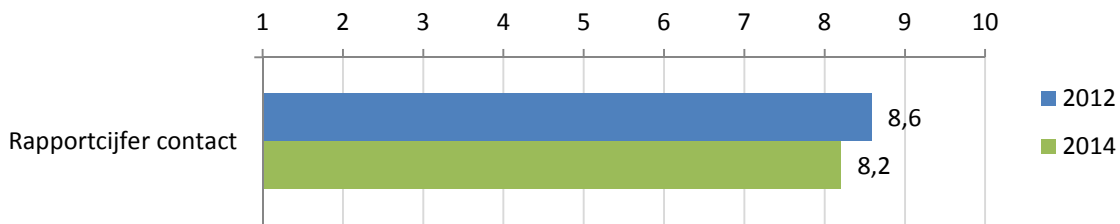


Figuur 3-4 Meest en minst belangrijke items voor producten uitgedrukt in percentages 2014.

De scores zijn licht gedaald maar scoren nog steeds boven de acht en zijn dus goed te noemen. De kwaliteit van de producten is duidelijk het meest belangrijk volgens de respondenten.

### 3.4 CONTACT

De tweede dimensie betrof contact. Ook hier konden respondenten allereerst een rapportcijfer geven. Dit jaar scoorden de respondenten een 8,2.



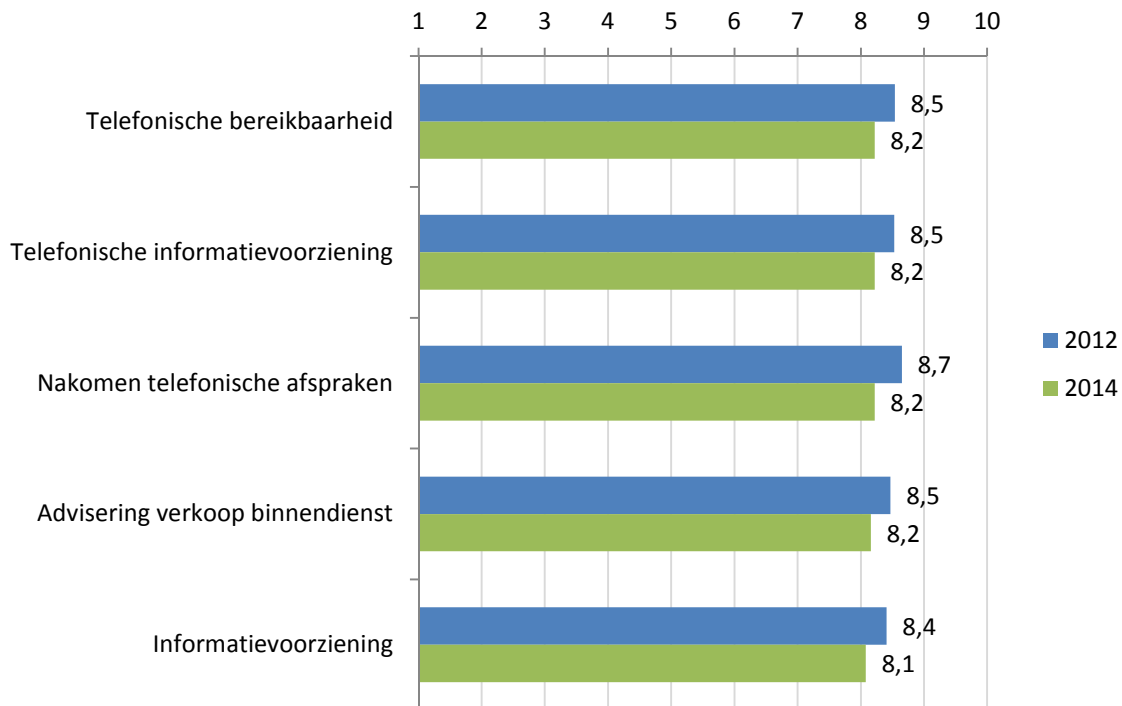
Figuur 3-5 Rapportcijfer contact 2012 versus 2014

Ook hier is een lichte daling te zien ten opzichte van 2012. Maar ook hier is de uitslag nog steeds goed te noemen.

Daarna konden ze op de volgende items op een 10 puntenschaal hun tevredenheid scoren op:

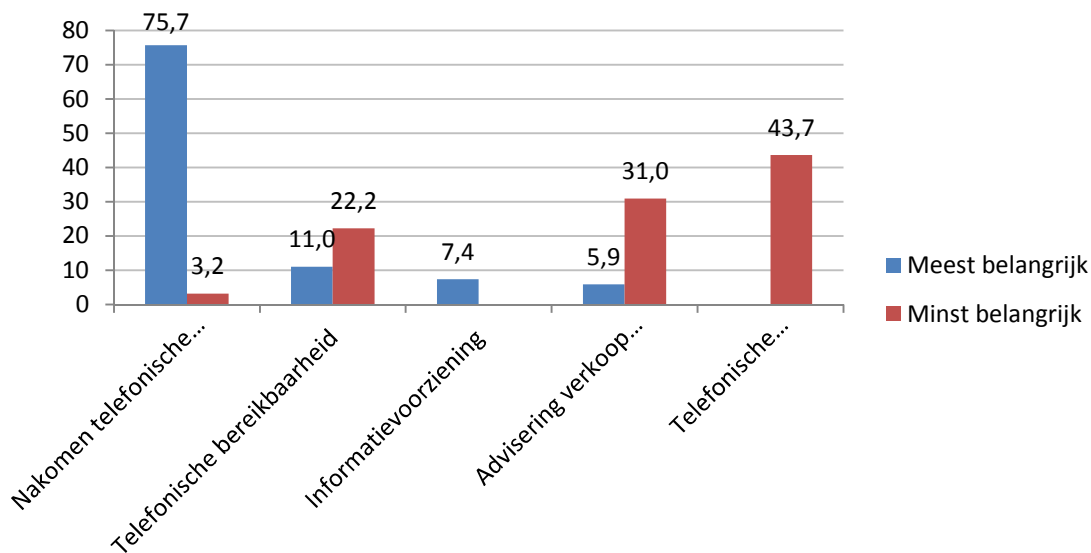
- Telefonische bereikbaarheid
- Telefonische informatievoorziening
- Telefonische afspraken
- Advisering verkoop binnendienst
- Informatievoorziening

In onderstaande grafiek worden de antwoorden op de items weergegeven op een 10 puntenschaal.



### 3-6 Tevredenheidcijfers op items contact 2012 versus 2014

De respondenten konden aangeven welke van de items zij het minst dan wel het meest belangrijkst vonden. In onderstaande figuur staan de scores van de items procentueel weergegeven.



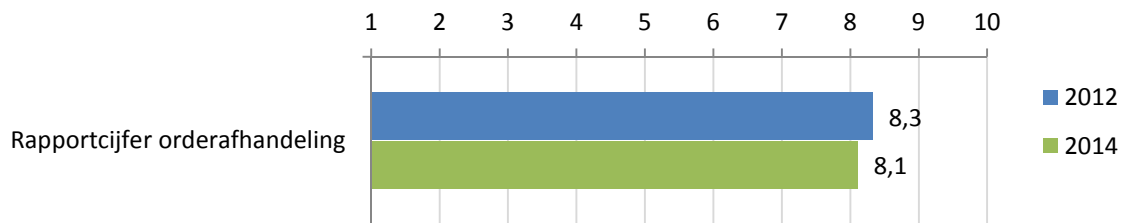
Figuur 3-7 Meest en minst belangrijke items voor contact uitgedrukt in percentages 2014.

Op de items wordt nakomen van telefonische afspraken het belangrijkste gevonden. Dit item scoort ook het hoogst met een 8,2. Kortweg, een mooie uitkomst, ook al zijn de scores gedaald ten opzichte van 2012. De scores zijn allemaal boven de acht.



### 3.5 ORDERAFHANDELING

De derde dimensie betrof orderafhandeling. De respondenten gaven allereerst een rapportcijfer over de orderafhandeling in het algemeen. De score dit jaar was een 8,1.

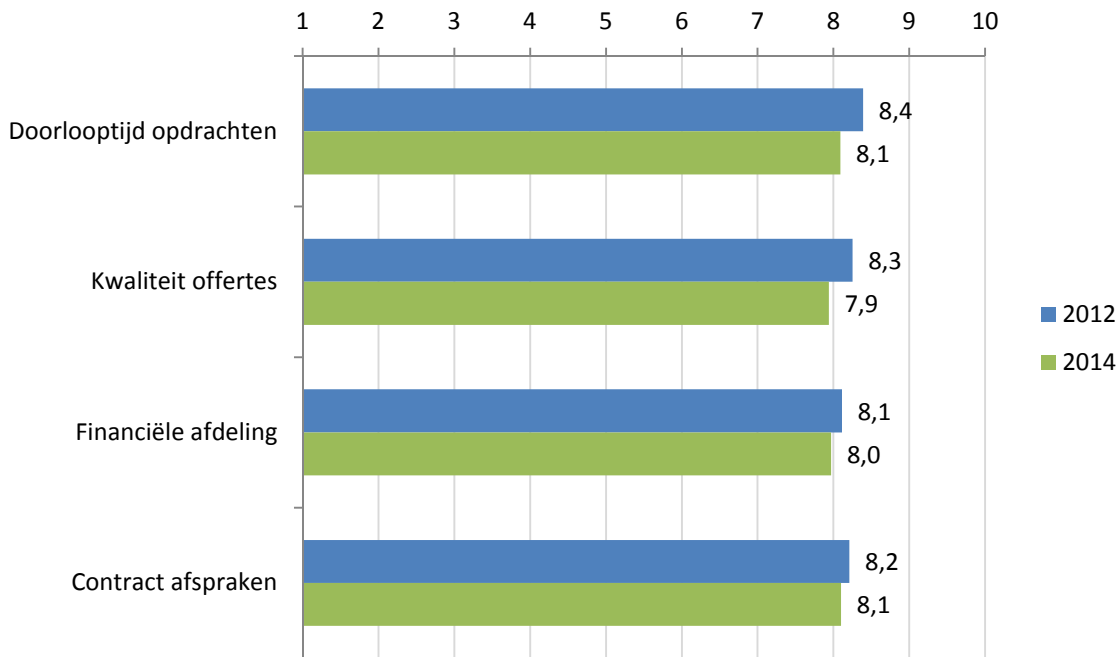


Figuur 3-8 Rapportcijfer orderafhandeling 2012 versus 2014

Ook hier zien we een daling, maar dezelfde conclusie kan getrokken worden: de scores zijn nog steeds goed.

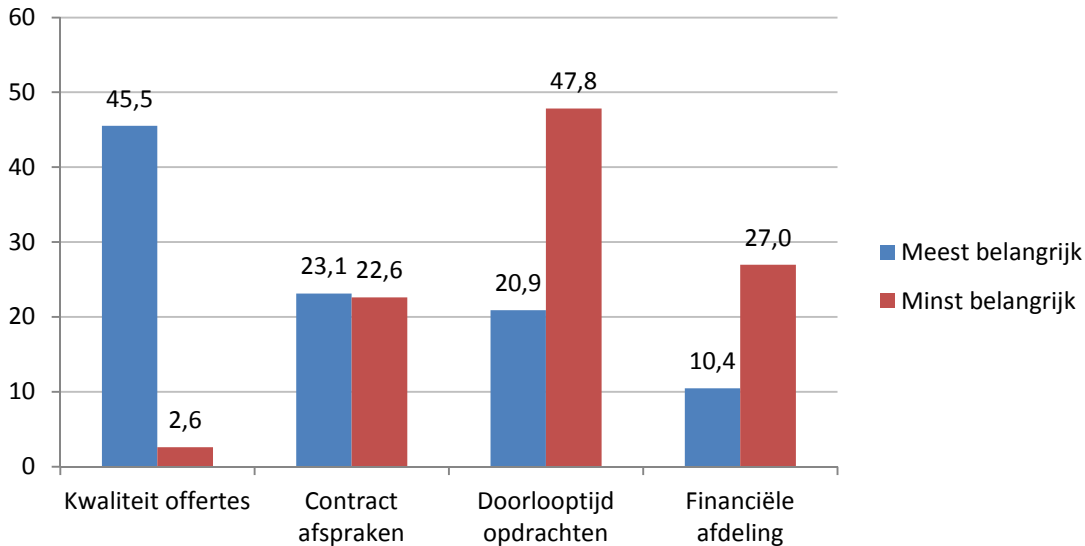
Daarna konden respondenten op de onderstaande items op een 10 puntenschaal hun tevredenheid weergeven.

- Doorlooptijd opdrachten
- Kwaliteit offertes
- Uitvoering financiële afdeling
- Nakomen contract afspraken



Figuur 3-9 Tevredenheidcijfers op items orderafhandeling 2012 versus 2014

De respondenten konden aangeven welke van de items zij het minst dan wel het meest belangrijkst vonden. In onderstaande figuur staan de scores van de items procentueel weergegeven.



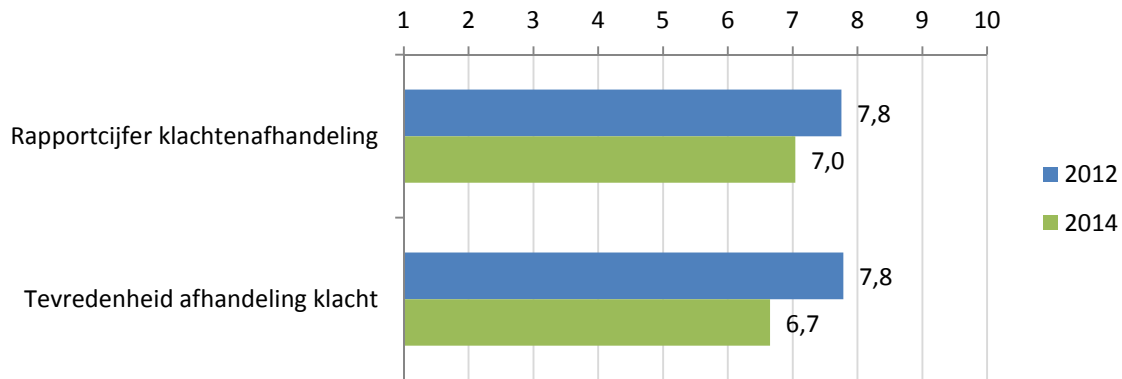
Figuur 3-10 Meest en minst belangrijke items voor orderafhandeling uitgedrukt in percentages 2014

De kwaliteit van de offertes is het belangrijkste voor de respondenten. Deze scoort een 7,9. Dit is voor Koro misschien een lage score, maar nog steeds goed te noemen. Dat de andere scores op de dimensie orderafhandeling ook hier gedaald zijn is een trend. Dit is niet verontrustend, de scores op zich zijn prima.

### 3.6 KLACHTENAFHANDELING

Bij klachtenafhandeling kon men allereerst aangeven of men überhaupt wel eens een klacht had ingediend. Indien dit niet het geval was werden ook geen vragen gesteld over de klachtenafhandeling. Dien

ten gevolge is de responsgroep op dit onderwerp ook kleiner dan bij de vorige dimensies. In het totaal hebben 28 respondenten aangegeven wel eens een klacht te hebben ingediend wat overeenkomt met 20% van de totale responsgroep. Daarnaast is gevraagd over de tevredenheid waarmee hun klacht verholpen is. Beide cijfers zijn in onderstaande figuur weergegeven.

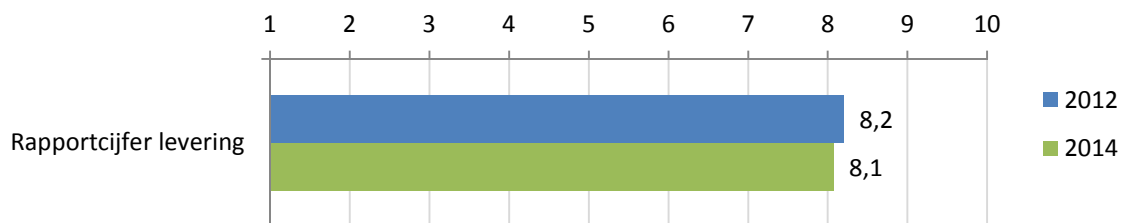


Figuur 3-11 Rapportcijfers over de klachtenafhandeling van Koro 2012 versus 2014

Het rapportcijfer en de tevredenheid over de klachtenafhandeling zijn flink gedaald. Het is logisch dat men lager scoort op klachtenafhandeling dan op de andere dimensies, het gaat immers om een dimensie waarbij iets in de dienstverlening fout is gegaan. Toch is een tevredenheidsscore van 6,7 aan de lage kant. Het verdient dus de aanbeveling om goed naar de klachtenafhandeling te kijken binnen de organisatie.

### 3.7 LEVERING

De laatst gemeten dimensie betreft levering. Ook hier werd allereerst een rapportcijfer gegeven door de respondenten.

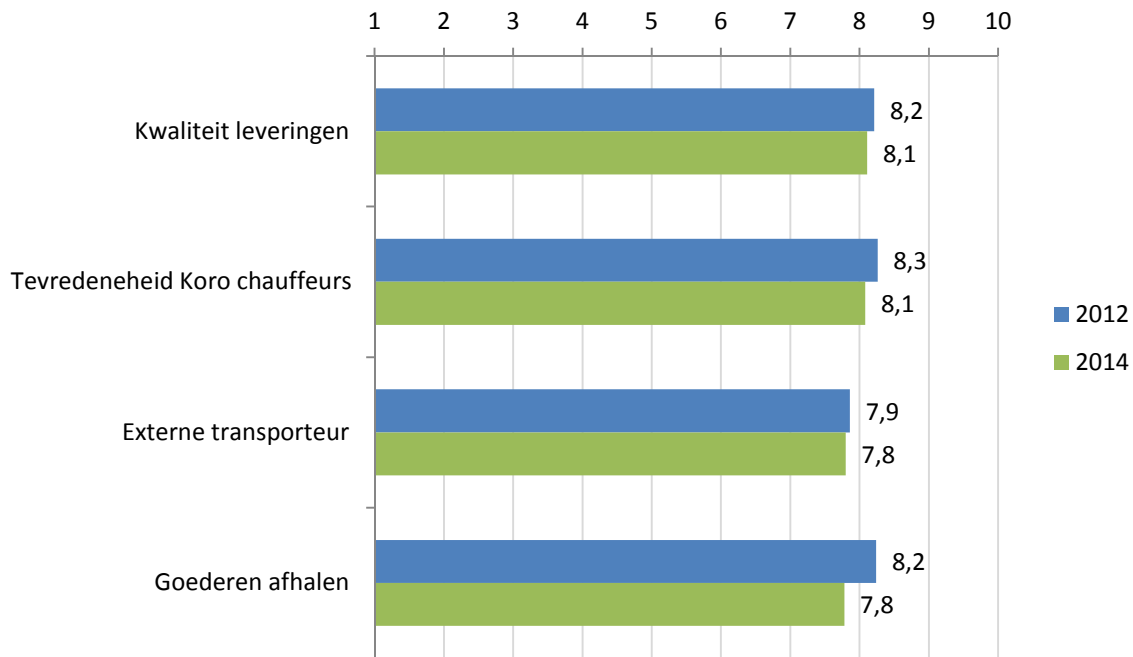


Figuur 3-12 Rapportcijfer levering 2012 versus 2014

Hierna konden de respondenten op een 10 puntenschaal hun tevredenheid scoren op de volgende items:

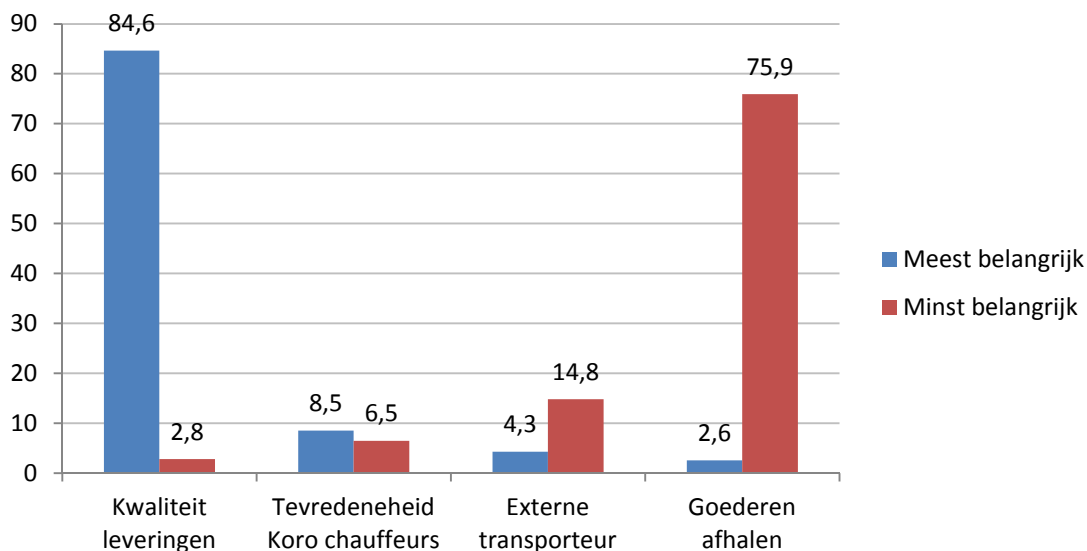
- Kwaliteit van leveringen
- Levering chauffeurs Koro
- Levering externe transporteur
- Producten zelf ophalen

In onderstaande grafiek worden de antwoorden op de items weergegeven.



Figuur 3-13 Tevredenheidcijfers op items levering 2012 versus 2014

De respondenten konden ook hier aangeven welke van de items zij het minst dan wel het meest belangrijkst vonden. In onderstaande figuur staan de scores van de items procentueel weergegeven.



Figuur 3-14 Meest en minst belangrijke items voor levering uitgedrukt in percentages 2014

De kwaliteit van levering is duidelijk het meest belangrijk. Deze scoort ook hoog. De scores van externe transporteurs en zelf goederen afhalen scoren iets lager, maar nog steeds goed. Kortweg, mooie resultaten.

### 3.8 IMAGO

De respondenten is gevraagd om in één woord het imago van Koro te omschrijven. De wordcloud die ervan gemaakt is ziet er als volgt uit.



Figuur 3-15 Wordcloud Koro 2014

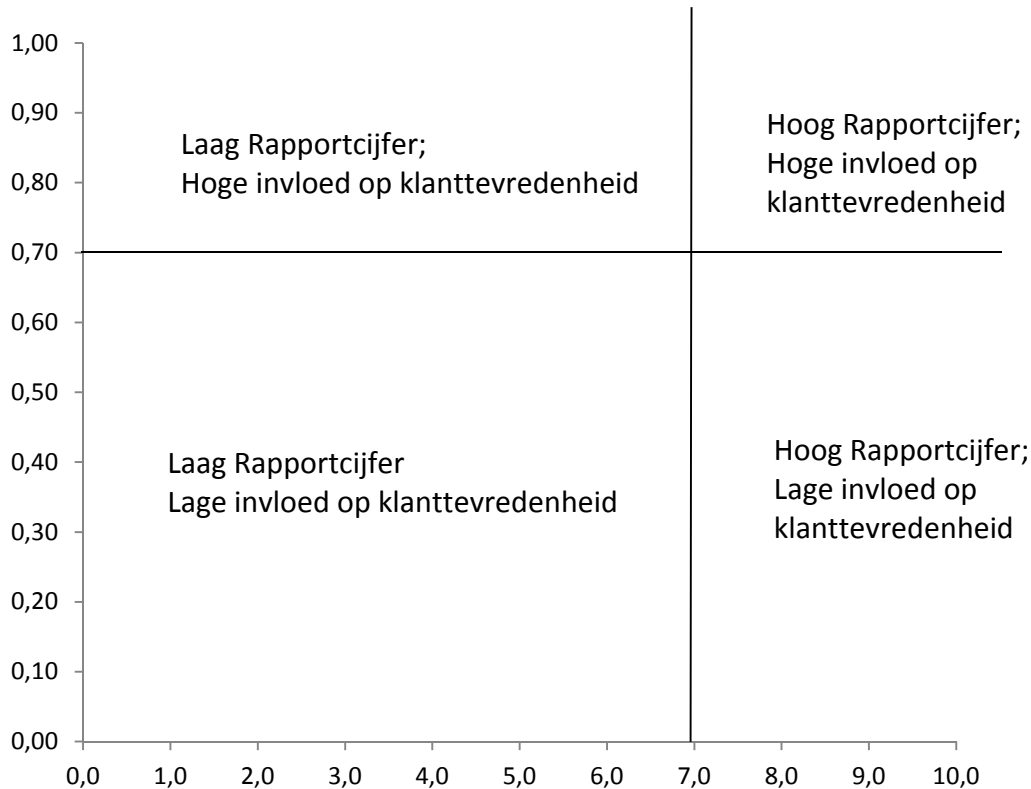
### 3.9 INVLOED VAN DIMENSIES OP KLANTTEVREDENHEID

In de voorgaande paragrafen hebben we de scores op alle gestelde vragen behandeld. In deze paragraaf bespreken we de invloed van dimensies op de algehele klanttevredenheid. Dit doen we door samenhang te berekenen tussen de dimensies en de algehele tevredenheid die klanten over Koro hebben uitgesproken. Deze samenhang wordt uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt. De waarde van deze coëfficiënt kan variëren tussen -1 en +1. Daarbij betekent 0: geen samenhang, +1: een perfecte positieve samenhang en -1: een perfecte negatieve samenhang. Hoe verder de correlatiecoëfficiënt verwijderd is van 0, hoe sterker de correlatie, en hoe nauwkeuriger de waarde van de ene variabele voorspeld kan worden op grond van de waarde van de andere variabele. In de onderstaande tabel worden de correlatiecoëfficiënten gerelateerd aan hoe krachtig een verband is.

Correlatiecoëfficiënt	Kracht verband
< 0,3	Zeer Zwak
0,3 - 0,5	Zwak
0,5 - 0,7	Middelmatig
0,7 - 0,85	Sterk
0,85 - 0,95	Zeer Sterk
> 0,95	Uitzonderlijk Sterk

Gezien het feit dat rapportcijfers lager dan een 7 betekenen dat er ook relatief veel klanten moeten zijn die

onvoldoendes scoren op die dimensie, trekken we bij dit rapportcijfer de grens. De correlatiecoëfficiëntentabel laat ook een duidelijk een grens zien bij 0,70. Op basis hiervan kunnen we dus het volgende stellen:



Figuur 3-16 Prioriteitenmatrix

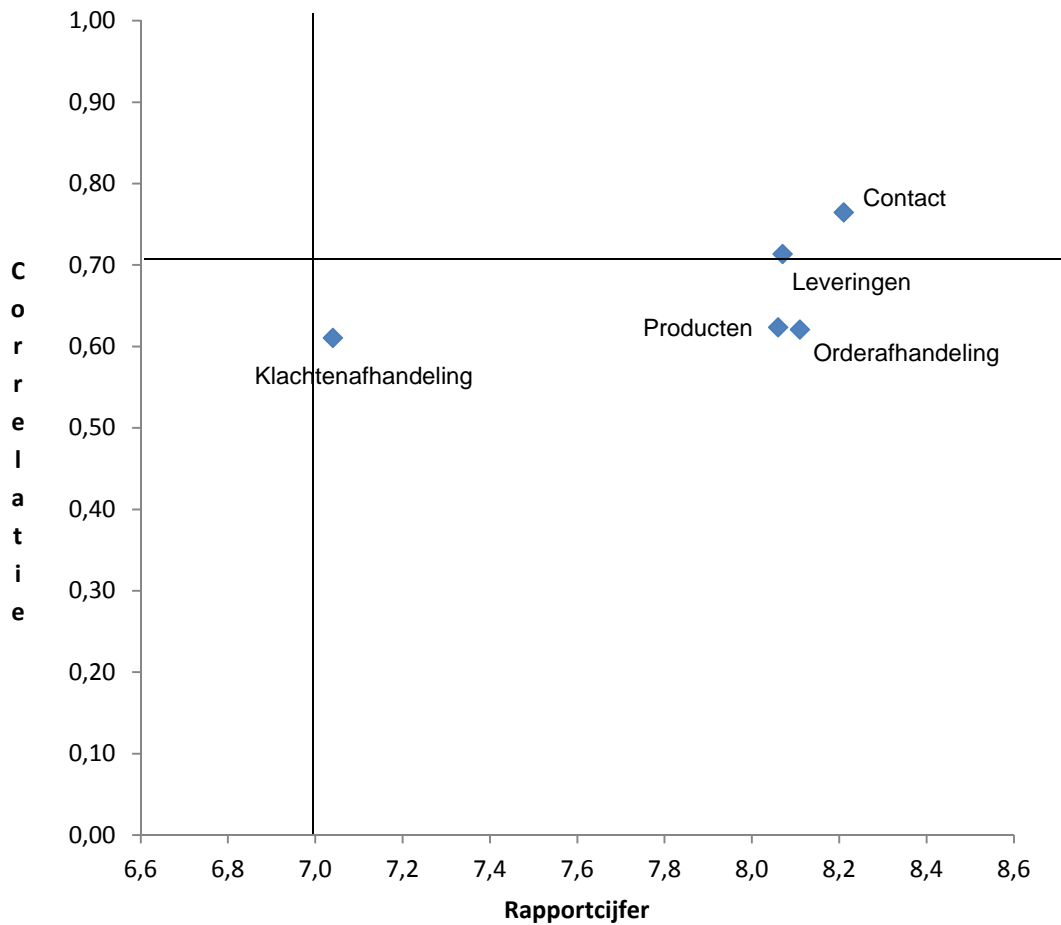
De met een rapportcijfer gemeten dimensies van Koro die meegenomen zijn in de analyse waren:

- Producten
- Contact
- Orderafhandeling
- Klachtenafhandeling (indien men hiermee te maken heeft gehad)
- Leveringen

Als we de berekende correlatiecoëfficiënten en de gemiddelde rapportcijfers uitzetten krijgen we de volgende tabel.

	Producten	Contact	Orderafhandeling	Klachtenafhandeling	Leveringen
Rapportcijfer	8,1	8,2	8,1	7,0	8,1
Correlatiecoëfficiënt	0,62	0,77	0,62	0,61	0,71

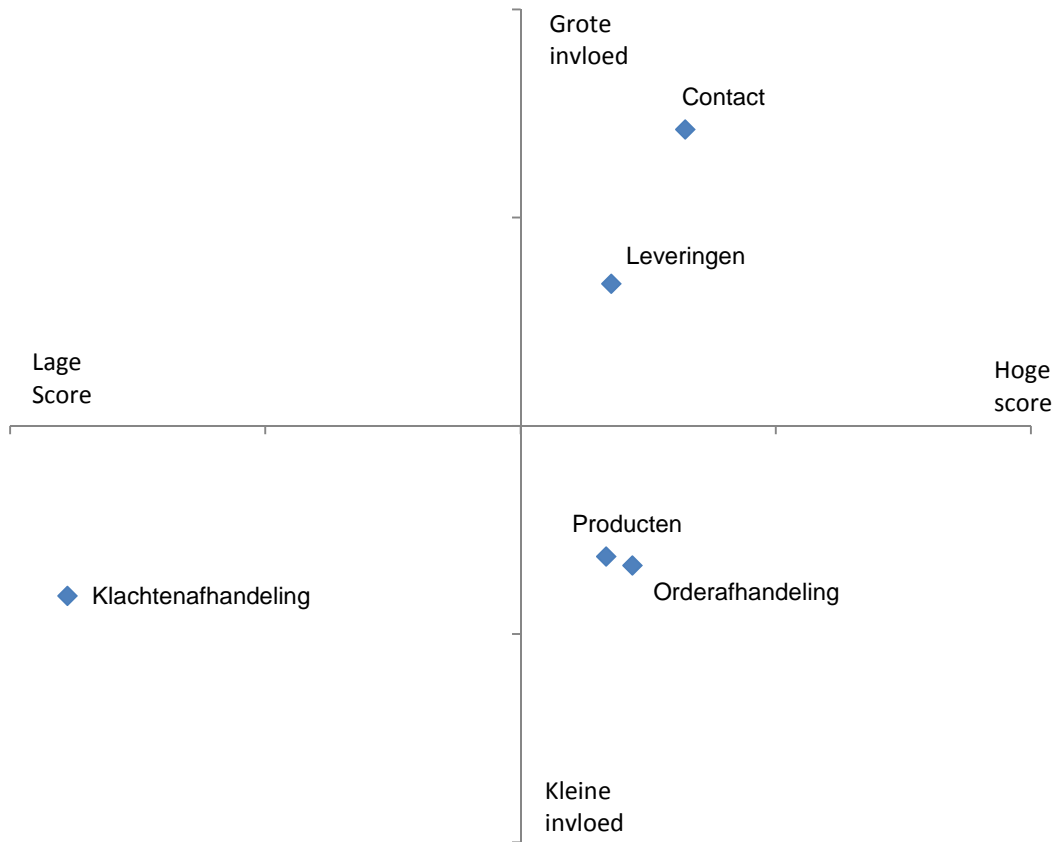
Als we nu de gegevens van de tabel invoeren komt de grafiek er als volgt uit te zien.



Figuur 3-17 Ingevulde prioriteiten matrix

Zoals eerder vermeld, scoren alle dimensies boven de 7,0. De dimensie Contact heeft de grootste invloed op de algehele klanttevredenheid.

Als we nu willen zien welke dimensies als eerste aangepakt dienen te worden om de klanttevredenheid omhoog te krijgen voeren we een transformatie op de data uit. Wat we eigenlijk doen is alle dimensies op beide assen uitzetten tegen het gemiddelde van de dimensies OP die assen. Dan komt de grafiek er als volgt uit te zien:



Figuur 3-18 Getransformeerde prioriteitenmatrix

Op de horizontale as staat nu het relatieve rapportcijfer. Kortweg, dimensies die meer rechts staan scoren relatief beter dan dimensies die meer links staan. Het absolute rapportcijfer is hier dus niet meer weergegeven. Hetzelfde geldt voor de verticale as. Dimensies die hier hoog op scoren hebben een relatief grotere invloed op de klanttevredenheid dan dimensies die laag scoren.

### 3.10 KLANTLOYALITEIT

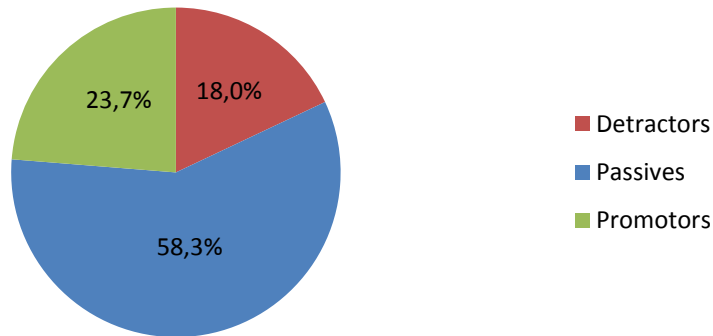
Naast klanttevredenheid is ook onderzocht hoe loyaal de klanten van Koro zijn. Hierbij wordt één vraag gesteld, gevolgd door vijf controle vragen. De eerste vraag wordt op een 11 puntenschaal gescoord, de vraag was: "Hoe waarschijnlijk is het dat u Koro aanbeveelt bij relaties?" met een score van 7,3.

Op basis van de eerste vraag kan de zogenaamde Net Promoter Score (NPS) berekend worden. De NPS is een instrument om natuurlijke klantuitbreiding door bestaande klantrelaties te meten. Om de NPS te kunnen berekenen worden de scores op de vraag als volgt ingedeeld:

- van 0 tot 6 is een 'detractor'; iemand die zich terugtrekt als klant en uw imago mogelijk schade doet.
- een 7 of 8 is een 'passive'; iemand die een stille, trouwe klantrelatie blijft.
- een 9 of 10 is een 'promoter'; iemand die klant blijft en voor nieuwe klandizie zorgt.

De Net Promoter score wordt berekend door het percentage detractors van het percentage promoters af te trekken. Een positieve score (max. +100%) zorgt voor groei van een bedrijf, een negatieve score (max. -100%) zorgt voor verlies. De NPS van Koro bij deze meting was +6%, een daling ten opzichte van vorig jaar toen de score +19% was. De scores staan weergegeven in de onderstaande figuur.





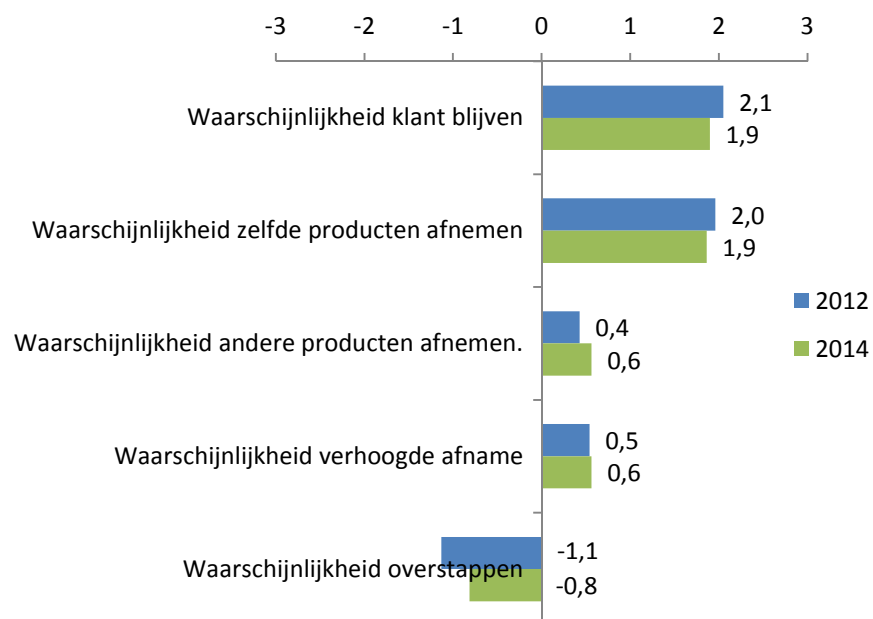
### 3-19 Scores op NPS vraag

Net als in 2012 zijn er respondenten die op NPS vraag een nul scoren en op alle andere vragen ruim boven de 8. Aangenomen kan worden dat deze respondenten de NPS vraag dus te snel of niet serieus hebben ingevuld. Het betreft 4 respondenten. Als zij als promotor zouden scoren was de NPS +11% geweest.

De controlevragen die gesteld zijn waren:

- Hoe waarschijnlijk is het dat u klant blijft?
- Hoe waarschijnlijk is het dat u dezelfde producten blijft afnemen?
- Hoe waarschijnlijk is het dat u andere producten (die u nog niet heeft afgenomen) gaat afnemen?
- Hoe waarschijnlijk is het dat u meer gaat afnemen?
- Hoe waarschijnlijk is dat u overstapt naar een andere leverancier?

Al deze vragen zijn op een 7 puntenschaal gescoord. In onderstaande figuur staan de scores vermeld:



Figuur 3-20 Scores op controlevragen van loyaliteit



De scores op de controle vragen leveren een mooi beeld op. De eerste twee vragen "Hoe waarschijnlijk is het dat u klant blijft?" en "Hoe waarschijnlijk is het dat u dezelfde producten blijft afnemen?" hebben een zeer hoge score te weten een 1,9. Dit is in lijn met de rest van de resultaten. De volgende twee vragen, te weten "Hoe waarschijnlijk is het dat u andere producten (die u nog niet heeft afgenomen) gaat afnemen?" en "Hoe waarschijnlijk is het dat u meer gaat afnemen?" scoren lager met een 0,6. Kortweg, er is een redelijke kans dat er een toename van omzet mogelijk is vanuit het huidige klantenbestand van Koro. De laatste vraag "Hoe waarschijnlijk is het dat u overstapt naar een andere leverancier?" scoort negatief 0,8. Dit is logisch want het is de tegenovergestelde vraag van de net promotor score.



## 4 CONCLUSIE

### Deelname

Dit jaar hebben 140 personen gereageerd op een uitnodiging om mee te doen aan het klanttevredenheidsonderzoek van Koro. Dit is een mooi aantal en meer dan 2012 toen het 80 personen betrof. Het aantal personen dat de vragenlijst voor Koro Packvision invulde was 19. Dat aantal is te laag voor statistische analyses. Resultaten van deze groep zijn terug te vinden zijn op het kennisplatform van Koro.

### Beoordelingen: goede scores

Over het algemeen behaalt Koro zeer goede scores. Hoewel de scores licht gedaald zijn ten opzichte van 2012 is er geen reden tot zorgen. Over de gehele linie scoort Koro rond de acht. De score op klachtenafhandeling daarentegen is wel flink gedaald. Er is dus reden om hier verbetering aan te brengen.

De NPS is gedaald in 2014 naar +6%. Dit is nog steeds positief maar wel een daling. Het aantal promoters is afgenomen. Om de klantloyaliteit op peil te brengen is het aan te raden meer aandacht aan de tevreden klanten te schenken.

Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat het contact met de klant het belangrijkste is. Men zou verwachten dat dit de producten zouden moeten zijn. Deze scores echter zo hoog dat andere dimensies meer invloed op de klanttevredenheid hebben. Deze dimensies scoren al zeer hoog. Veel verbetering valt dus niet te halen, het is meer een kwestie van in stand houden van deze goede scores.

### Advies

De scores die Koro in dit onderzoek heeft behaald zijn goede scores. Kortweg, het beste advies dat Tema kan geven is: ga zo door! Op één punt kan een opmerking geplaatst worden. De klachtenafhandeling verloopt niet zoals de klanten wensen. Hier zouden accountmanagers naar kunnen kijken wat de onderliggende beweegredenen zijn van deze respondenten.

## Bijlage A – Uitnodiging en online onderzoek





<b>Klanttevredenheidsonderzoek</b>																											
Wilt u meewerken aan het onderzoek?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee																										
<b>Demografische gegevens</b>																											
Geslacht	<input type="radio"/> M <input type="radio"/> V																										
Functie	<input type="text"/>																										
Welke rol heeft u in uw functie?	<input type="text"/>																										
Hoeveel jaar neemt uw bedrijf diensten af?	<input type="text"/>																										
In welk jaar bent u geboren? (vier cijfers)	<input type="text"/>																										
Wat is uw hoogst genoten opleiding?	<input type="text"/>																										
<b>Algemeen</b>																											
Als u denkt aan uw recente ervaring(en) met Koro, in welke mate waardeert u ons in het algemeen?	<table border="0"> <tr> <td>zeer kleine</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> <td>zeer grote</td> <td>nvt</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> <td><input checked="" type="radio"/></td> </tr> </table>	zeer kleine	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer grote	nvt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	zeer kleine	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer grote	nvt														
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>															
Hoe tevreden bent u over de algehele kwaliteit van Koro's dienstverlening?	<table border="0"> <tr> <td>zeer ontevreden</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> <td>zeer tevreden</td> <td>nvt</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> <td><input checked="" type="radio"/></td> </tr> </table>	zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer tevreden	nvt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer tevreden	nvt															
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>																
<p><b>Graag vernemen wij hoe tevreden u bent over onderstaande elementen in uw samenwerking met Koro. U kunt uw waardering uitspreken door het beantwoorden van de vragen. Alvast bedankt voor uw medewerking.</b></p>																											
<b>Product</b>																											
Welk rapportcijfer geeft u de producten van Koro?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																		
Hoe tevreden bent u over de volledigheid van het assortiment?	<table border="0"> <tr> <td>zeer ontevreden</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> <td>zeer tevreden</td> <td>nvt</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> <td><input checked="" type="radio"/></td> </tr> </table>	zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer tevreden	nvt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer tevreden	nvt															
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>																
Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van het assortiment?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																		
Welke van bovenstaande items vindt u het <b>meest</b> belangrijk?	<input type="text"/>																										
Welke van bovenstaande items vindt u het <b>minst</b> belangrijk?	<input type="text"/>																										
Heeft u suggesties ter verbetering voor de producten van Koro?	<input type="text"/>																										
<b>Contact</b>																											
Welk rapportcijfer geeft u het contact met Koro?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																		

	zeer ontevreden									zeer tevreden	nvt
Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hoe tevreden bent u over de telefonische informatievoorziening?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hoe tevreden bent u over het nakomen van de telefonische afspraken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hoe tevreden bent u over de advisering door de verkoopbinnendienst?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indien u meer/betere informatie van Koro wenst te ontvangen, waar denkt u dan aan?	<input type="text"/>										
Welke van bovenstaande items vindt u het <b>meest</b> belangrijk?	<input type="text"/>										
Welke van bovenstaande items vindt u het <b>minst</b> belangrijk?	<input type="text"/>										
Heeft u suggesties ter verbetering voor het contact met Koro?	<input type="text"/>										
<b>Orderafhandeling</b>											
Welk rapportcijfer geeft u de orderafhandeling van Koro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe tevreden bent u over de doorlooptijd van opdrachten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de offertes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hoe tevreden bent u over de wijze van uitvoering door de financiële afdeling?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hoe tevreden bent u met het nakomen van de contractafspraken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Welke van bovenstaande items vindt u het <b>meest</b> belangrijk?	<input type="text"/>										
Welke van bovenstaande items vindt u het <b>minst</b> belangrijk?	<input type="text"/>										
Heeft u suggesties ter verbetering voor de orderafhandeling van Koro?	<input type="text"/>										
<b>Klachtenafhandeling</b>											
Heeft u wel eens een klacht ingediend bij Koro?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee										
Welk rapportcijfer geeft u de klachtenafhandeling van Koro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe tevreden bent u over de afhandeling van klachten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Heeft u suggesties ter verbetering voor de klachtenafhandeling van Koro?	<input type="text"/>										

Levering																											
Welk rapportcijfer geeft u de levering van Koro?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																		
Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van leveringen in het algemeen?	<table border="0"> <tr> <td>zeer ontevreden</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> <td>zeer tevreden</td> <td>nvt</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input checked="" type="radio"/></td> </tr> </table>	zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer tevreden	nvt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer tevreden	nvt															
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>															
Hoe tevreden bent u over de aflevering van producten door de Koro chauffeurs?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																		
Hoe tevreden bent u over de aflevering van producten door de externe transporteur?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																		
Hoe tevreden bent u over de afhandeling indien u producten zelf afhaalt bij Koro?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																		
Welke van bovenstaande items vindt u het <b>meest</b> belangrijk?	<input type="text"/>																										
Welke van bovenstaande items vindt u het <b>minst</b> belangrijk?	<input type="text"/>																										
Heeft u suggesties ter verbetering voor de levering van Koro?	<input type="text"/>																										
Loyaliteit																											
Hoe waarschijnlijk is het dat u Koro aanbeveelt bij zakenrelaties?	<table border="0"> <tr> <td>zeer onwaarschijnlijk</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> <td>zeer waarschijnlijk</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	zeer onwaarschijnlijk	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer waarschijnlijk		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zeer onwaarschijnlijk	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer waarschijnlijk															
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>															
Hoe waarschijnlijk is het dat u klant blijft van Koro?	<table border="0"> <tr> <td>zeer onwaarschijnlijk</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> <td>neutraal</td> <td>8</td><td>9</td><td>10</td> <td>zeer waarschijnlijk</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> <td></td> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	zeer onwaarschijnlijk	1	2	3	4	5	6	7	neutraal	8	9	10	zeer waarschijnlijk		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zeer onwaarschijnlijk	1	2	3	4	5	6	7	neutraal	8	9	10	zeer waarschijnlijk															
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>															
Hoe waarschijnlijk is het dat u dezelfde producten van Koro blijft afnemen?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>												
1	2	3	4	5	6	7																					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																					
Hoe waarschijnlijk is het dat u andere producten (die u nog niet heeft afgenomen) bij Koro gaat afnemen?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>												
1	2	3	4	5	6	7																					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																					
Hoe waarschijnlijk is het dat u meer gaat afnemen van Koro?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>												
1	2	3	4	5	6	7																					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																					
Hoe waarschijnlijk is het dat u overstapt naar een andere dienstverlener?	<table border="0"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>												
1	2	3	4	5	6	7																					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																					
Afsluiting																											
Hoe zou het imago van Koro in één woord omschrijven?	<input type="text"/>																										
Bent u bekend met Koro PackVision verzendoplossingen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee																										
Uw feedback is belangrijk voor ons. Heeft u verder nog vragen of opmerkingen voor Koro?	<input type="text"/>																										
Ja, ik geef toestemming om deze onderzoeksgegevens aan onze bedrijfsnaam te koppelen.	<input type="checkbox"/>																										
<input type="button" value="Verzenden"/>																											