

Inspecteur op de stoep bij ontevredenheid

04/09/08 - Persbericht Stichting AF, Waddinxveen

Kwaliteitstraject onderhoudsbedrijven werpt z'n vruchten af

Wie voortaan niet tevreden is over de kwaliteit van het uitgevoerd werk door een AF-erkend onderhoudsbedrijf, kan een technisch inspecteur op de stoep verwachten. Dit is het gevolg van de introductie deze week van een online klantentevredenheidsonderzoek voor de AF-erkende bedrijven. Het is het eerste klantentevredenheidsonderzoek in de schilders-, glaszet- en onderhoudsbranche dat digitaal en kostenloos voor de erkende onderhoudsspecialisten wordt verzorgd.

Klanten kunnen alleen meedoen door het invoeren van een unieke code die zij verkrijgen van het bedrijf bij de factuur naar aanleiding van de uitvoering van een opdracht. Deze codes zijn gekoppeld aan de bedrijven zodat de bedrijven elke moment van de dag hun eigen scores kunnen inzien. De klant bepaalt zelf welke privé-gegevens hij/zij vrijgeeft. Wanneer de klant na oplevering toch ontevreden blijkt over de kwaliteit van het uitgevoerd werk, dan krijgt de bedrijfsleiding dat meteen per e-mail door en kan er actie worden ondernomen. Bij blijvende ontevredenheid kan door de Stichting AF snel een technisch inspecteur van het onafhankelijke Verf Advies Centrum ingeschakeld worden.

Deze methodiek van kwaliteitsmanagement heeft de afgelopen jaren z'n vruchten bij de Stichting AF wel afgeworpen. Het aantal onopgeloste klachten waarvoor de Geschillencommissie voor Consumentenzaken in Den Haag nog wordt ingeschakeld voor een bindende uitspraak is spectaculair gedaald van 100 in 2002 naar slechts de verwachte 25 in 2008. Hiermee behoort de schilders-, glaszet en onderhoudsbranche tot de vijf branches waarover de minste klachten bij de SGC binnenkwam.

De introductie van deze nieuwe klantentevredenheidsmeting gebeurt door een grootschalige reclame-campagne waarbij bussen, radio en tijdschriften worden ingezet. Tevens is het aangegrepen om het logo van de AF-erkende onderhoudsspecialisten te vernieuwen.