



CO<sub>2</sub>-PRESTATIELADDER®

# **Analyse Klantevredenheidsonderzoek CO<sub>2</sub>- Prestatieladder**



# Doel

**Meten kwaliteit en tevredenheid bij gecertificeerde bedrijven over de volgende onderwerpen:**

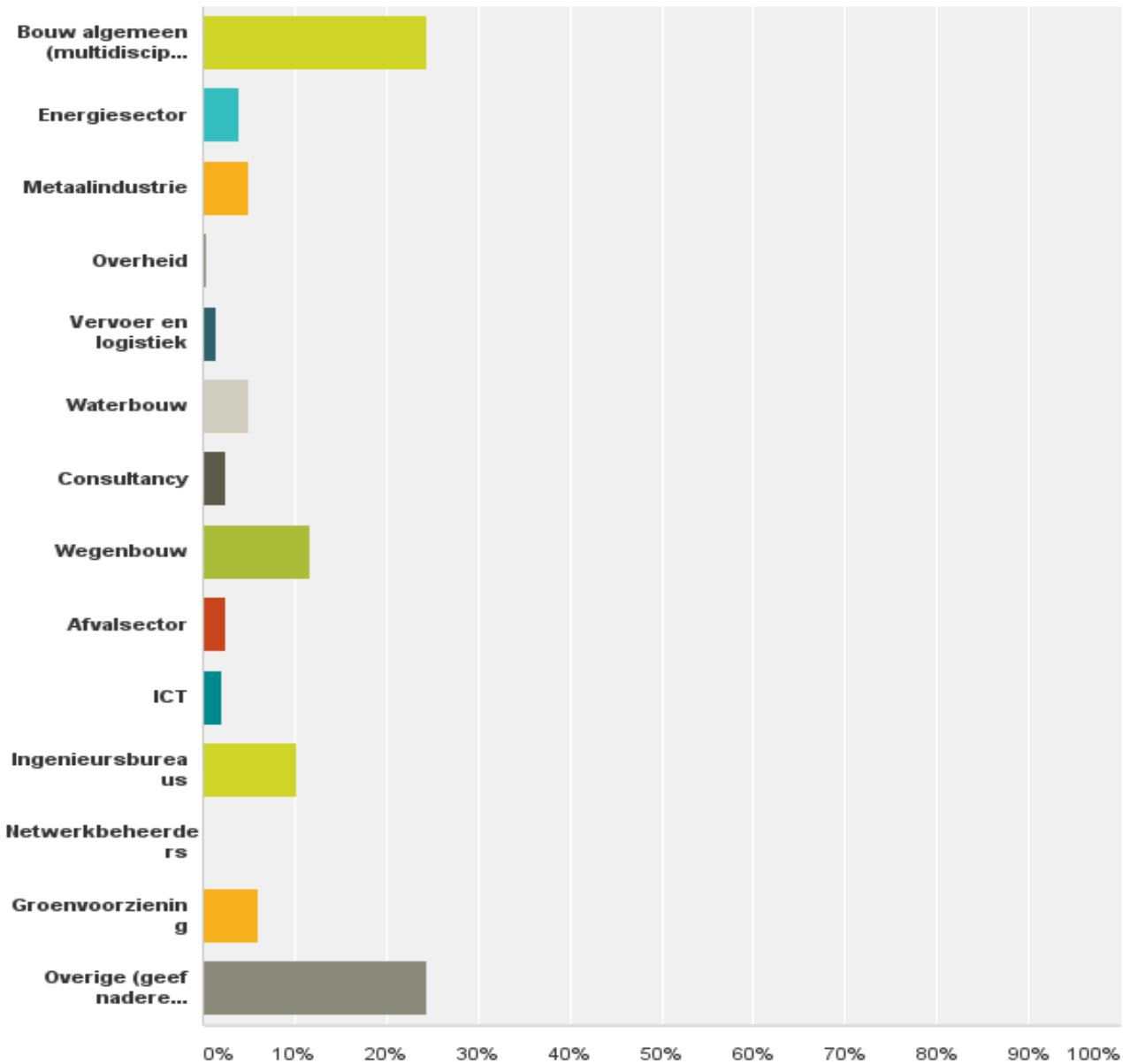
- **Handboek 2.2**
- **Website**
- **Helpdesk**

# Q1 In welke sector is uw bedrijf actief?

Beantwoord: 197 Overgeslagen: 0



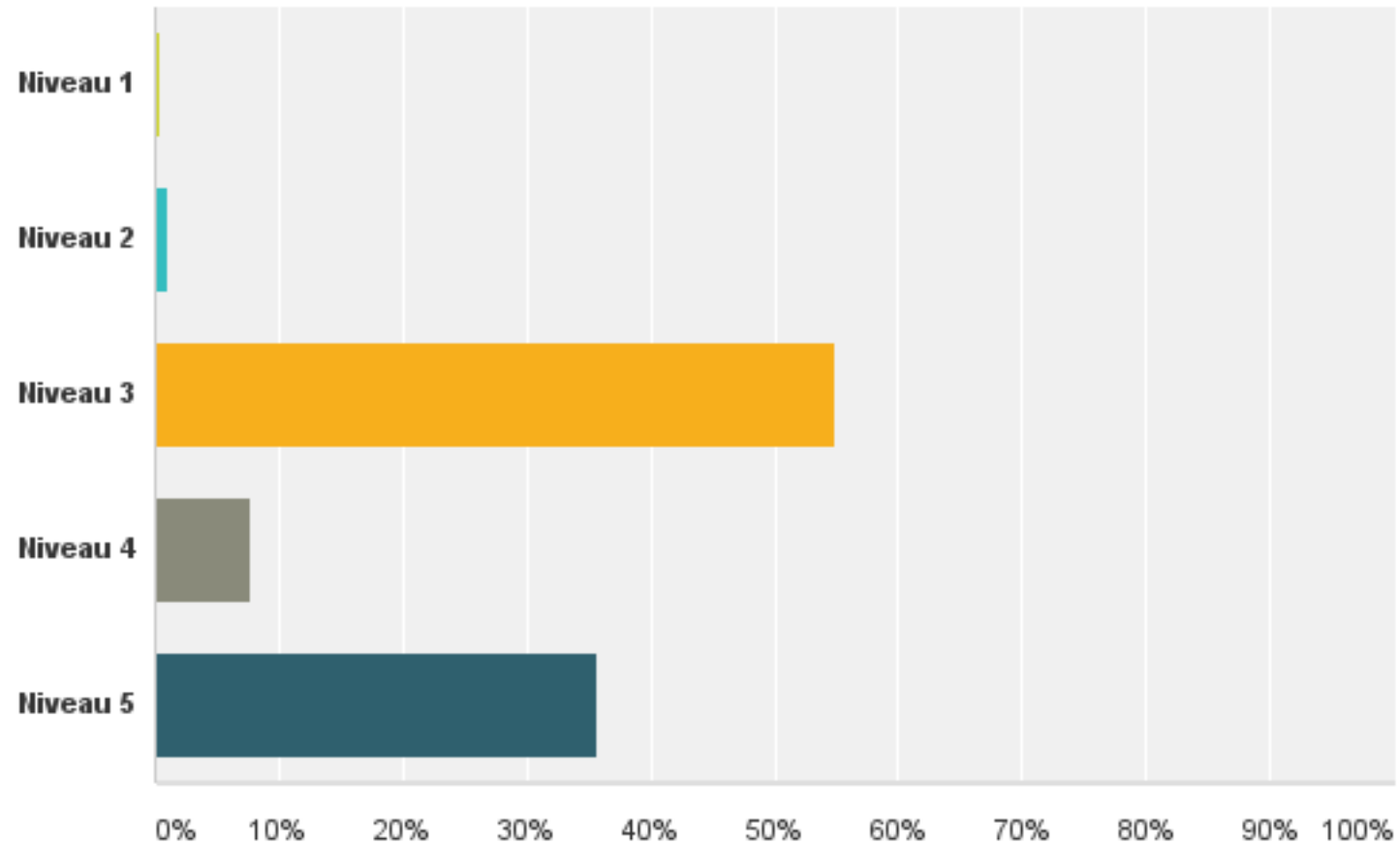
CO<sub>2</sub>-PRESTATIELADDER®





## Q2 Op welk niveau heeft uw bedrijf een certificaat voor de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder?

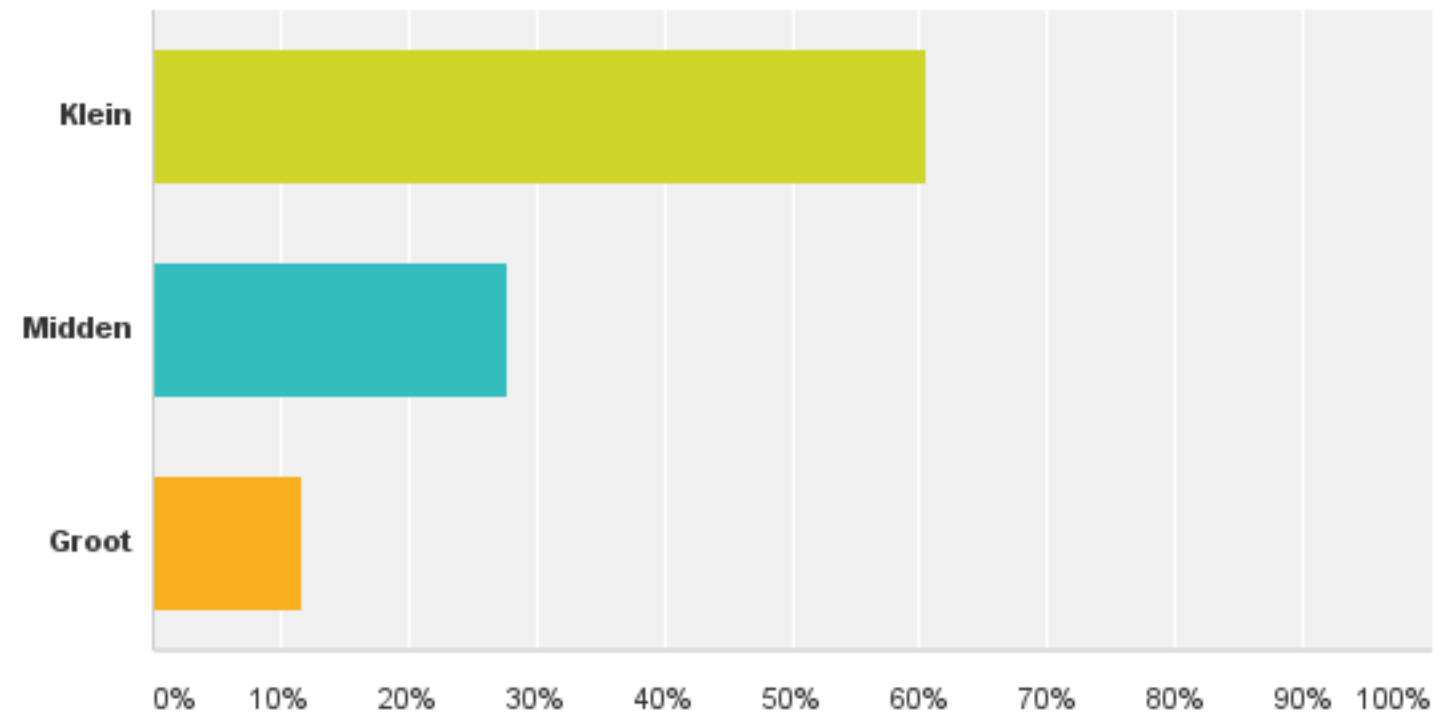
Beantwoord: 193 Overgeslagen: 4





### Q3 Welke bedrijfsgrootte is op uw certificaat aangegeven?

Beantwoord: 195 Overgeslagen: 2





**Q4: De volgende vragen gaan over Handboek 2.2. Wat vindt u van:**

	<b>Ze er go ed</b>	<b>Go ed</b>	<b>Niet go ed / niet sle cht</b>	<b>Sle cht</b>	<b>Ze er sle cht</b>	<b>Ge en me ning/niet van to e pas sing</b>	<b>To taal</b>
De ge bru iksv rien de lijk heid	<b>0,00%</b> 0	<b>33,68%</b> 65	<b>42,49%</b> 82	<b>13,99%</b> 27	<b>3,63%</b> 7	<b>6,22%</b> 12	193
De kwa liteit	<b>0,00%</b> 0	<b>49,74%</b> 96	<b>36,27%</b> 70	<b>5,70%</b> 11	<b>1,04%</b> 2	<b>7,25%</b> 14	193
De ge sch re ven tek st	<b>0,00%</b> 0	<b>39,06%</b> 75	<b>35,94%</b> 69	<b>15,10%</b> 29	<b>2,08%</b> 4	<b>7,81%</b> 15	192
De aan trek ke lijk heid/ look and feel	<b>0,00%</b> 0	<b>26,56%</b> 51	<b>45,83%</b> 88	<b>15,63%</b> 30	<b>2,60%</b> 5	<b>9,38%</b> 18	192

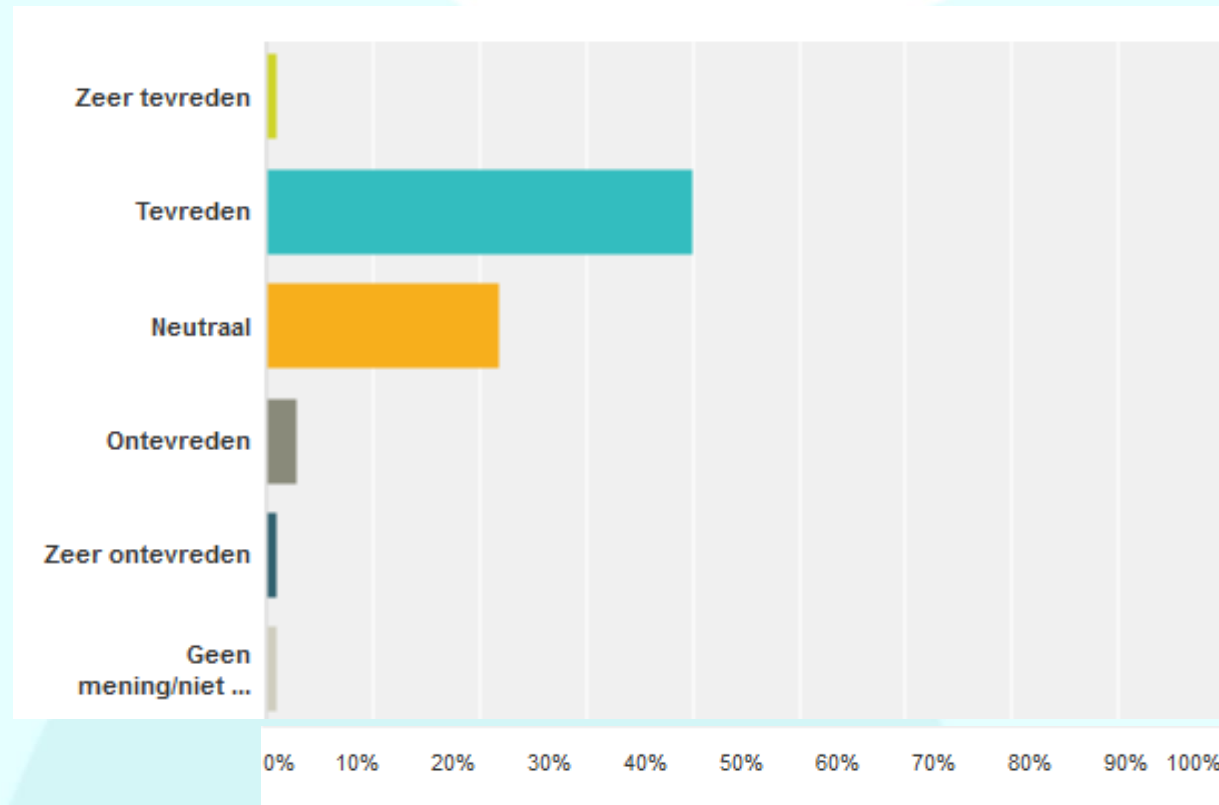


**Q5: Wat vindt u van de website van de CO2-Prestatieladder (www.skao.nl)?**

	<b>Zeer goed (1)</b>	<b>Goed (2)</b>	<b>Niet goed/niet slecht (3)</b>	<b>Slecht (4)</b>	<b>Zeer slecht (5)</b>	<b>Geen mening/niet van toepassing (6)</b>	<b>Totaal</b>
Gebruiksvriendelijkheid	<b>0,51%</b> 1	<b>52,31%</b> 102	<b>34,36%</b> 67	<b>8,72%</b> 17	<b>1,03%</b> 2	<b>3,08%</b> 6	195
Aantrekkelijkheid	<b>1,03%</b> 2	<b>47,42%</b> 92	<b>35,05%</b> 68	<b>11,86%</b> 23	<b>1,03%</b> 2	<b>3,61%</b> 7	194
Uw eigen bedrijfspagina	<b>0,00%</b> 0	<b>36,27%</b> 70	<b>45,60%</b> 88	<b>9,33%</b> 18	<b>2,07%</b> 4	<b>6,74%</b> 13	193



### Q6: Hoe tevreden bent u in het algemeen over de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder?







## Q6: Hoe tevreden bent u in het algemeen over de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Zeer tevreden	1,02%	2
Tevreden	39,59%	78
Niet tevreden/niet ontevreden	25,38%	50
Ontevreden	4,57%	9
Zeer ontevreden	1,52%	3
Geen mening/niet van toepassing	2,03%	4
Kunt u dit toelichten?	25,89%	51
<b>Totaal</b>		<b>197</b>



**Q7: De volgende vragen gaan over de helpdesk van de SKAO.  
Wat vindt u van:**

	<b>Zeer goed</b>	<b>Goed</b>	<b>Niet goed / niet slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Zeer slecht</b>	<b>Geen mening/niet van toepassing</b>	<b>Totaal</b>
De klantvriendelijkheid	5,08% 10	31,47% 62	13,20% 26	1,02% 2	0,00% 0	49,24% 97	197
De vakbekwaamheid/deskundigheid	4,06% 8	31,98% 63	9,64% 19	1,52% 3	0,51% 1	52,28% 103	197
De communicatieve vaardigheden	3,55% 7	33,50% 66	10,66% 21	3,05% 6	0,51% 1	48,73% 96	197
De mate waarin er tijd voor uw genomen wordt	4,06% 8	30,46% 60	11,17% 22	1,52% 3	1,02% 2	51,78% 102	197
Het tijdig nakomen van afspraken	3,55% 7	20,81% 41	12,69% 25	4,57% 9	1,52% 3	56,85% 112	197
De snelheid waarmee u geholpen wordt	5,61% 11	25,00% 49	14,29% 28	3,57% 7	2,55% 5	48,98% 96	196
De professionaliteit	3,08% 6	31,28% 61	11,28% 22	2,56% 5	0,51% 1	51,28% 100	195
De beslissingsbevoegdheid	1,02% 2	20,81% 41	11,68% 23	2,54% 5	1,02% 2	62,94% 124	197
De oplossingsgerichtheid/het probleemoplossend vermogen	2,54% 5	25,38% 50	11,68% 23	5,08% 10	1,02% 2	54,31% 107	197



**Q8: De volgende vragen gaan over de communicatie en informatieverstrekking van de SKAO. Wat vindt u van:**

	<b>Ze er go ed</b>	<b>Go ed</b>	<b>Niet go ed / niet slecht</b>	<b>Slecht</b>	<b>Ze er slecht</b>	<b>Geen mening/niet van toepassing</b>	<b>Totaal</b>
De kwaliteit van de informatieverstrekking	<b>3,05%</b> 6	<b>54,82%</b> 108	<b>28,43%</b> 56	<b>3,55%</b> 7	<b>0,51%</b> 1	<b>9,64%</b> 19	197
De relevantie van de informatieverstrekking	<b>0,51%</b> 1	<b>55,33%</b> 109	<b>30,46%</b> 60	<b>2,54%</b> 5	<b>0,00%</b> 0	<b>11,17%</b> 22	197
De begrijpelijkheid/duidelijkheid van de informatieverstrekking	<b>0,51%</b> 1	<b>52,55%</b> 103	<b>31,12%</b> 61	<b>4,59%</b> 9	<b>1,02%</b> 2	<b>10,20%</b> 20	196
De mate waarin u op de hoogte wordt gehouden van nieuwe ontwikkelingen	<b>4,06%</b> 8	<b>47,72%</b> 94	<b>29,44%</b> 58	<b>6,60%</b> 13	<b>1,52%</b> 3	<b>10,66%</b> 21	197