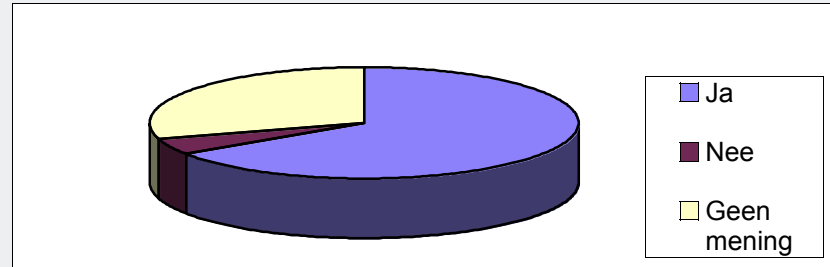




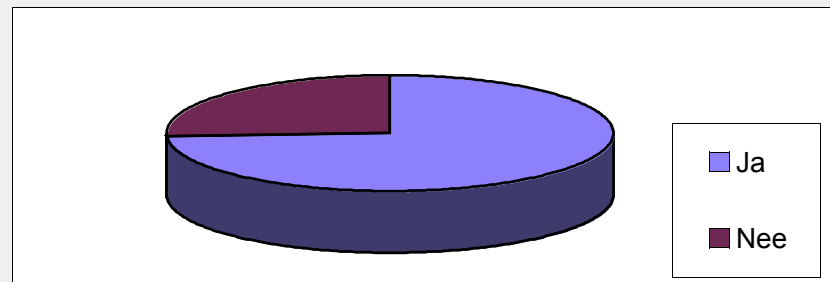
1 De Groot Drukkerij is een grafisch all round service verlener, in alle offsetformaten. Dit komt tot uitdrukking in de slogan “ eenheid in verscheidenheid”.
Maken wij onze slogan waar?

	reacties	%
Ja		65,43%
Nee		4,94%
Geen mening		29,63%



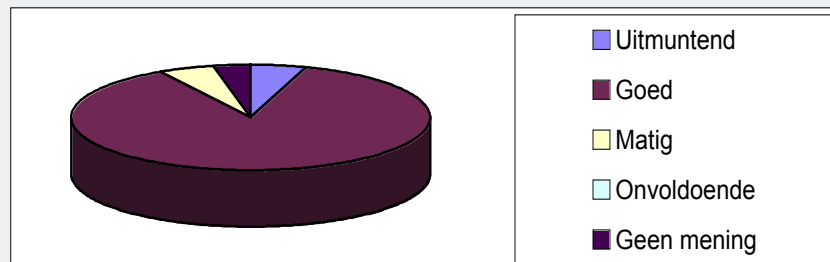
2 Wij bieden een compleet grafisch totaal pakket aan. Bent u op de hoogte van ons totaal pakket?

	reacties	%
Ja		74,07%
Nee		25,93%



3 Hoe beoordeelt u ons totaalpakket?

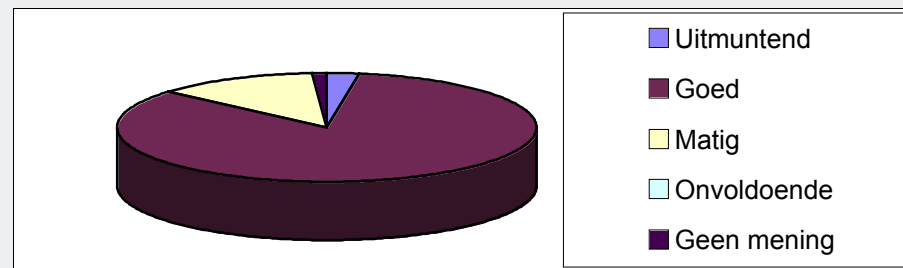
	reacties	%
Uitmundend		5,00%
Goed		86,67%
Matig		5,00%
Onvoldoende		0,00%
Geen mening		3,33%





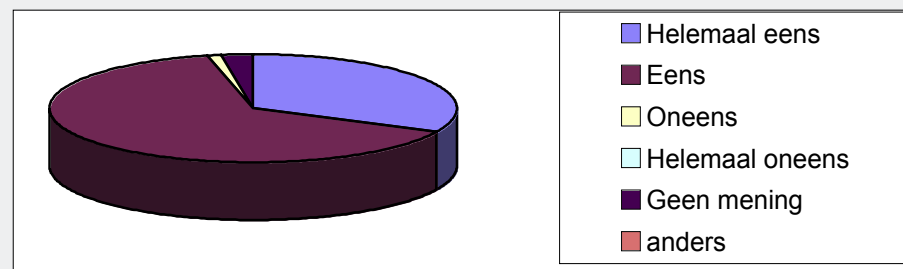
4 Hoe beoordeelt u de prijs-kwaliteit verhouding?

	reacties	%
Uitmundend		2,47%
Goed		83,95%
Matig		12,35%
Onvoldoende		0,00%
Geen mening		1,23%



5 Graag stralen wij uit dat wij een betrouwbare grafische partner zijn. Bent u dit met ons eens?

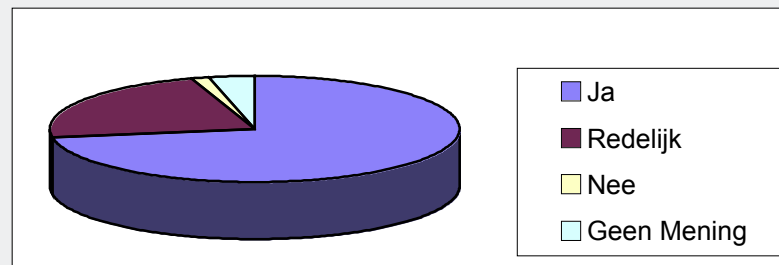
	reacties	%
Helemaal eens		32,10%
Eens		64,20%
Oneens		1,23%
Helemaal oneens		0,00%
Geen mening		2,47%
anders		0,00%





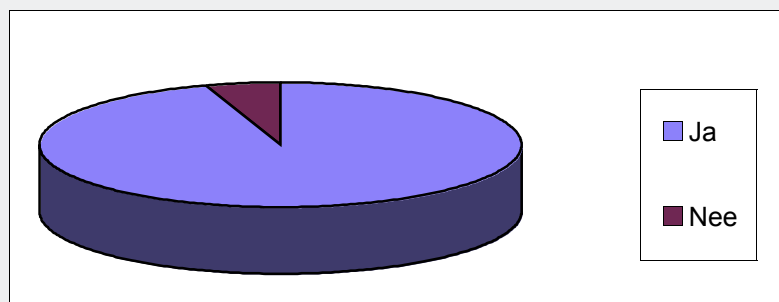
6 Deskundigheid, vertrouwen en respect zijn onderdelen van onze bedrijfscultuur.
Kunt u zich identificeren met onze bedrijfscultuur?

	reacties	%
Ja		72,50%
Redelijk		22,50%
Nee		1,25%
Geen Mening		3,75%



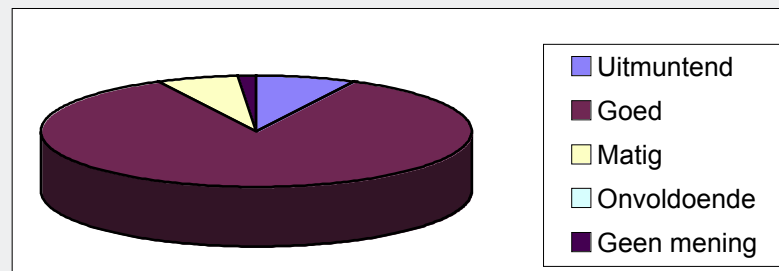
7 Zou u ons aanbevelen bij relaties?

	reacties	%
Ja		95,00%
Nee		5,00%



9 Hoe beoordeelt u onze telefonische bereikbaarheid?

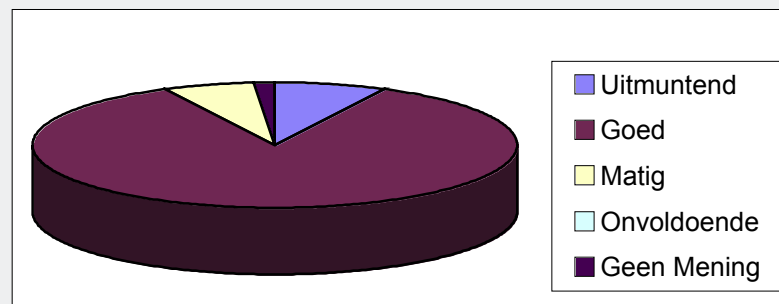
	reacties	%
Uitmundend		7,59%
Goed		84,81%
Matig		6,33%
Onvoldoende		0,00%
Geen mening		1,27%





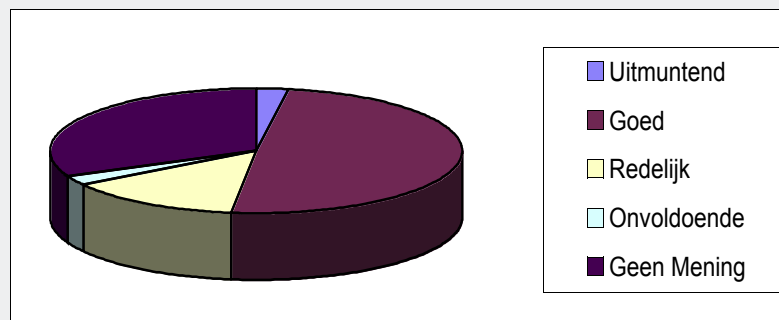
10 Hoe vindt u de bereikbaarheid van de medewerkers.

	reacties	%
Uitmundend		7,59%
Goed		84,81%
Matig		6,33%
Onvoldoende		0,00%
Geen Mening		1,27%



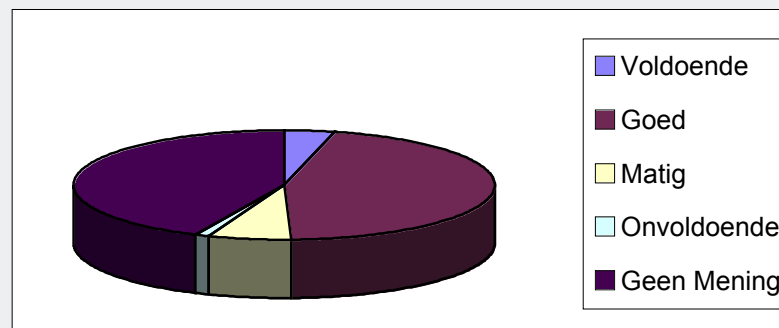
11 Hoe beoordeelt u de website van De Groot Drukkerij?

	reacties	%
Uitmundend		2,53%
Goed		49,37%
Redelijk		13,92%
Onvoldoende		2,53%
Geen Mening		31,65%



12 Biedt de website u voldoende technische informatie?

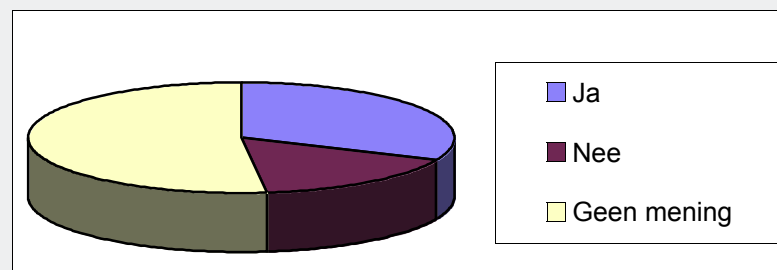
	reacties	%
Voldoende		3,80%
Goed		45,57%
Matig		6,33%
Onvoldoende		1,27%
Geen Mening		43,04%





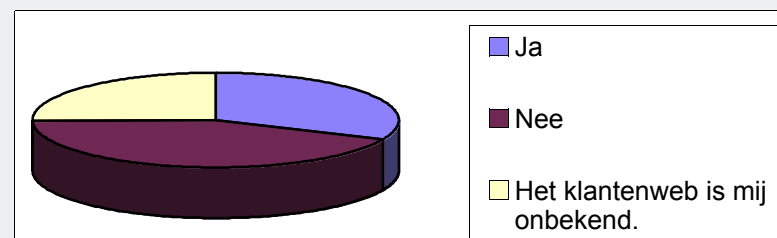
13 Heeft het relatiemagazine “Onder de Loep” toegevoegde waarde?

	reacties	%
Ja		31,65%
Nee		16,46%
Geen mening		51,90%



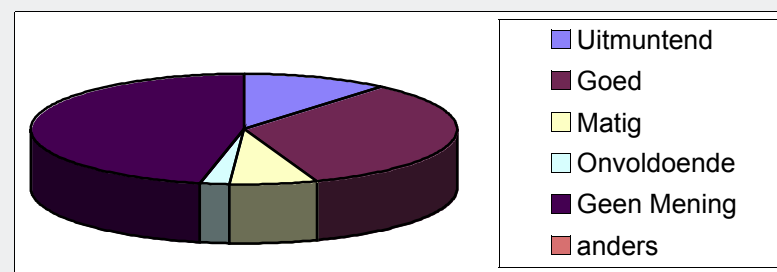
14 Maakt u gebruik van het klantenweb?

	reacties	%
Ja		31,65%
Nee		43,04%
Het klantenweb is mij onbekend		25,32%



15 Hoe beoordeelt u het klantenweb?

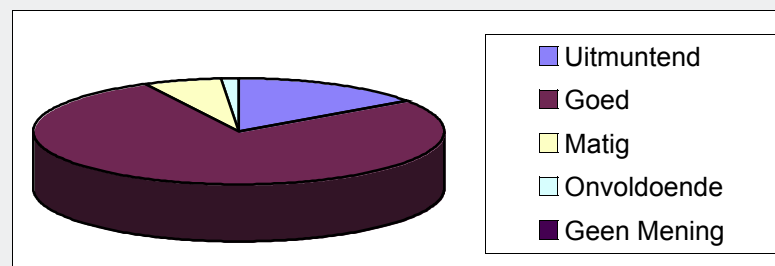
	reacties	%
Uitmundend		11,11%
Goed		33,33%
Matig		6,67%
Onvoldoende		2,22%
Geen Mening		46,67%
anders		0,00%





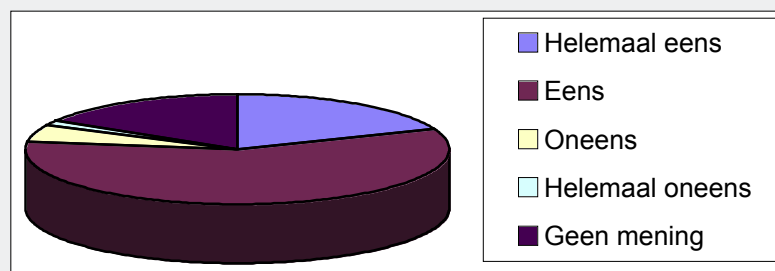
16 Hoe beoordeelt u onze kwaliteit van de geleverde producten?

	reacties	%
Uitmundend		15,19%
Goed		77,22%
Matig		6,33%
Onvoldoende		1,27%
Geen Mening		0,00%



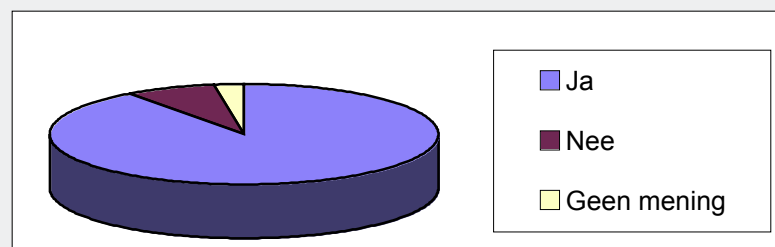
17 Wij werken met ISO 12647-2. Dit houdt onder andere in dat bij herdrukken de drukkwaliteit constant is. Vindt u dat wij dit goed waarmaken?

	reacties	%
Helemaal eens		18,99%
Eens		58,23%
Oneens		5,06%
Helemaal oneens		1,27%
Geen mening		16,46%



18 Vindt u dat wij conform afspraak leveren?

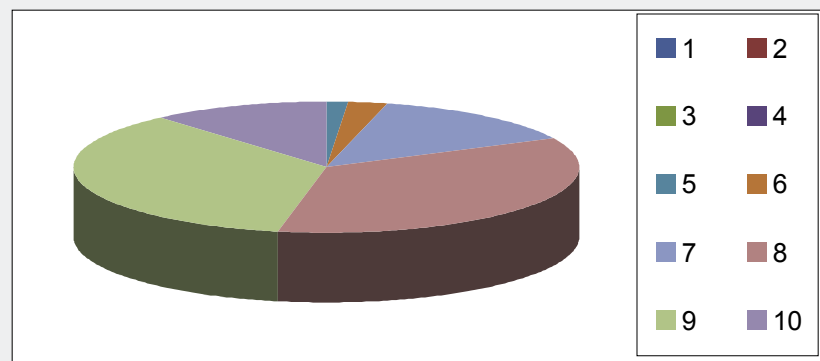
	reacties	%
Ja		89,87%
Nee		7,59%
Geen mening		2,53%





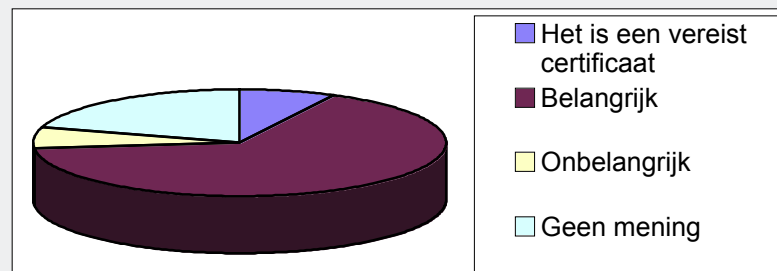
19 Hoe beoordeelt u onze leveringsbetrouwbaarheid in een rapportcijfer van 1 t/m 10?

	reacties	%
1		0,00%
2		0,00%
3		0,00%
4		0,00%
5		1,27%
6		2,53%
7		13,92%
8		35,44%
9		35,44%
10		11,39%



20 Hoe beoordeelt u de toegevoegde waarde van het werken volgens de ISO 9001: 2004 normering? (Deze kwaliteitsnormering houdt in dat er gewerkt wordt volgens vastgelegde processen en standaarden)

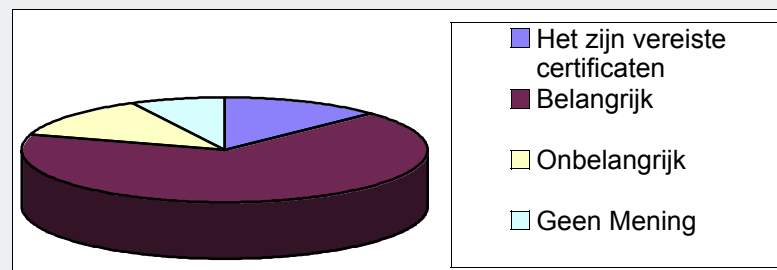
	reacties	%
Het is een vereist certificaat		7,59%
Belangrijk		65,82%
Onbelangrijk		6,33%
Geen mening		20,25%





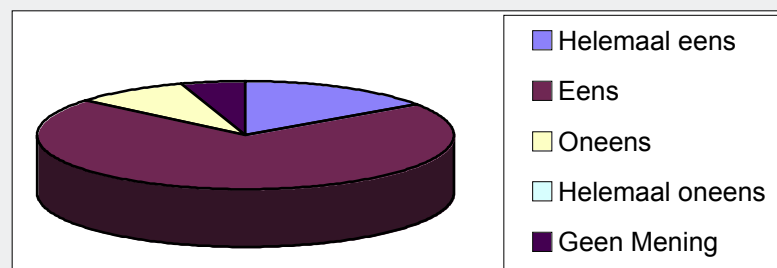
21 Naast kwaliteit vinden wij het milieu / duurzaam ondernemen erg belangrijk. Naast het produceren volgens FSC regels, werken wij volgens de ISO 14001 norm. Wij zijn ook in bezit van de ISO 14001 en FSC certificaten. Vindt u deze certificaten van toegevoegde waarde?

	reacties	%
Het zijn vereiste certificaten		12,66%
Belangrijk		67,09%
Onbelangrijk		12,66%
Geen Mening		7,59%



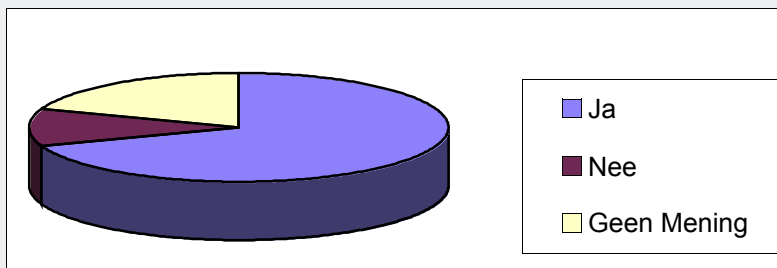
22 Het is mogelijk om over eventuele klachten goed en vlot te communiceren.

	reacties	%
Helemaal eens		15,19%
Eens		70,89%
Oneens		8,86%
Helemaal oneens		0,00%
Geen Mening		5,06%



23 Klachten worden snel opgelost.

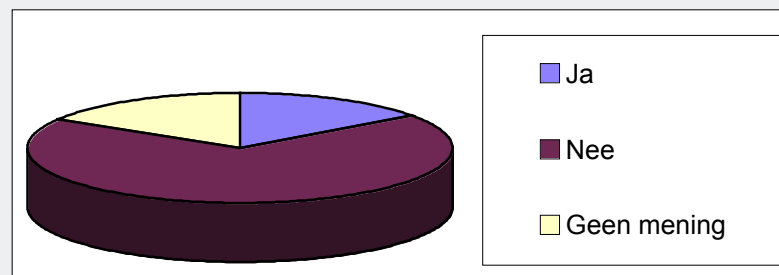
	reacties	%
Ja		72,15%
Nee		11,39%
Geen Mening		20,25%





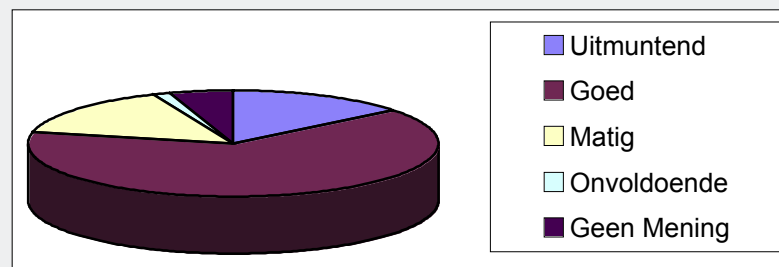
24 De geboden oplossingen zijn adequaat en naar tevredenheid.

	reacties	%
Ja		13,92%
Nee		63,29%
Geen mening		15,19%



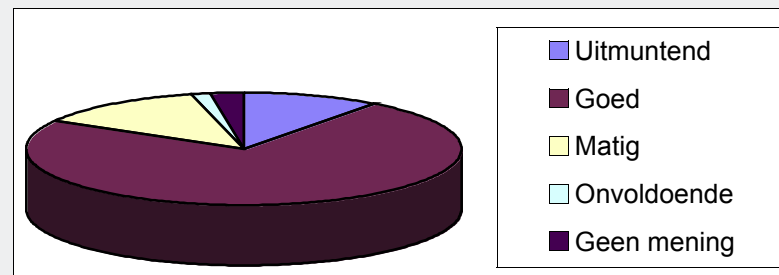
25 Hoe beoordeelt u het pro-actief meedenken van de medewerkers van het bedrijfskantoor?

	reacties	%
Uitmundend		14,10%
Goed		64,10%
Matig		15,38%
Onvoldoende		1,28%
Geen Mening		5,13%



26 U kunt voor vragen over uw offerte en/of order terecht bij de medewerkers van het bedrijfskantoor. Hoe beoordeelt u de terugkoppeling op uw vragen?

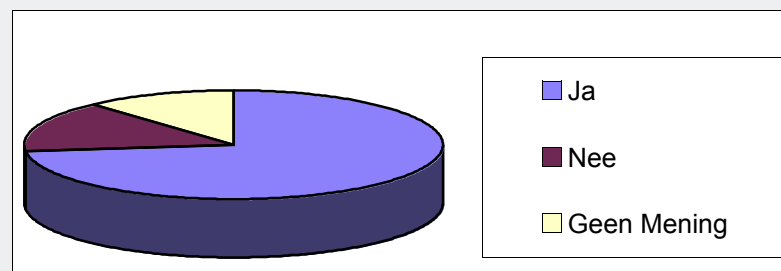
	reacties	%
Uitmundend		10,26%
Goed		73,08%
Matig		12,82%
Onvoldoende		1,28%
Geen mening		2,56%





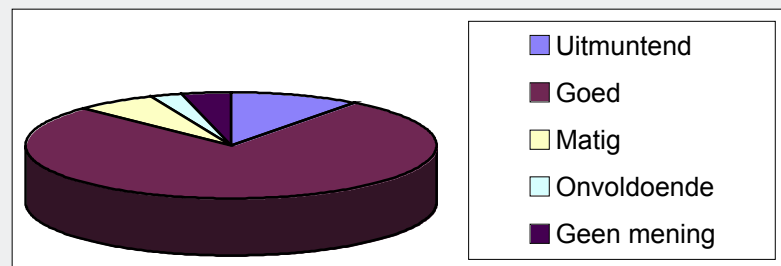
27 Ons bedrijfskantoor is opgedeeld in verschillende disciplines. Hierdoor kan het zijn dat u te maken heeft met meerdere contactpersonen binnen onze organisatie. Is deze structuur voor u helder?

	reacties	%
Ja		73,08%
Nee		15,38%
Geen Mening		11,54%



29 De offerte en/of orderbevestiging krijgt u via een automatisch gegenereerde mail toegezonden. Hoe beoordeelt u deze bevestigingen?

	reacties	%
Uitmundend		10,26%
Goed		76,92%
Matig		6,41%
Onvoldoende		2,56%
Geen mening		3,85%



32 Kunt u aangeven welk type drukwerk u bij ons laat vervaardigen?

	reacties	%
Creatie/DTP		6,72%
Gehele Drukwerkpakket		14,29%
Huisstijlproducten		25,21%
Periodieken/Magazines		24,37%
Promotioneel Drukwerk		24,37%
Groot Formaat		11,76%
anders		11,76%

