

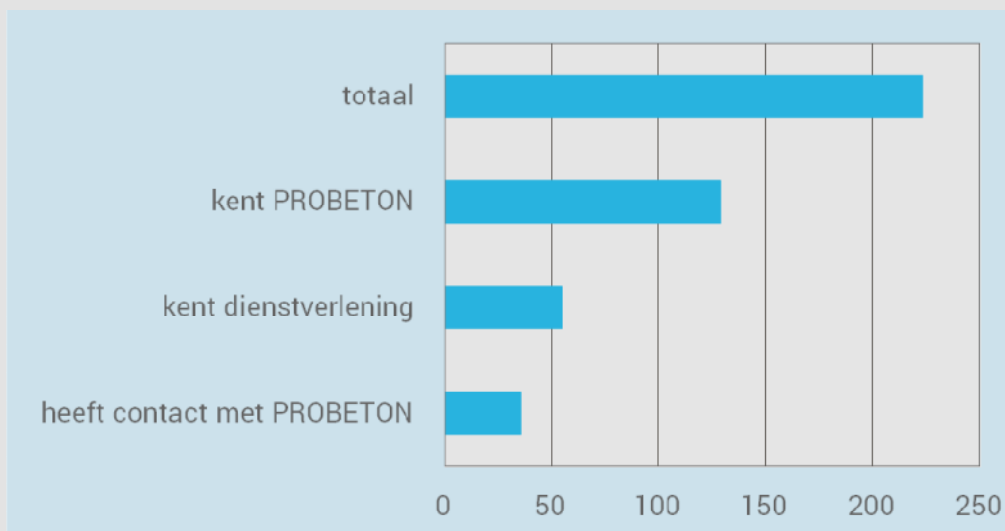
## NAAMSBEKENHEIDSENQUÊTE (2014)

De bedoeling was zich een beeld te vormen van de mate waarin PROBETON en zijn dienstverlening bekend zijn bij het 'groot publiek'. Dit betreft in eerste instantie de voorschrijvers van het BENOR-merk zoals de lokale, gewestelijke en federale overheid, maar ook architecten en studiebureaus. Verder namen ook enkele betonfabrieken en verscheidene eindgebruikers deel aan de enquête. Er werd ook gepeild naar hun tevredenheid over en interesse voor de aangeboden dienstverlening.

Een tweede onderwerp betrof de bekendheid van de CE-markering en het BENOR-merk voor betonproducten, met thema's zoals de penetratie op de markt, de betekenis van de CE-markering en het besef van de meerwaarde van het BENOR-merk als kwaliteitsmerk.

De resultaten zijn bemoedigend. Over het algemeen blijkt er een heel grote tevredenheid te heersen over de door PROBETON aangeboden dienstverlening en een hoog vertrouwen in het BENOR-merk voor betonproducten.

### Bekendheid zonder meer aanvaardbaar



58% van de respondenten heeft reeds van PROBETON gehoord. 43% ervan is op de hoogte van de aangeboden dienstverlening en 28% heeft reeds contact gehad met PROBETON. De meeste contacten vinden plaats via de website bij het zoeken naar informatie aangaande gecertificeerde producten en/of geldige technische specificaties.

Deze resultaten zijn aanvaardbaar maar de bekendheid van PROBETON zou zeker verbeterd kunnen worden. Op zich is het resultaat ook niet geheel onverwacht, want tot zeer onlangs had PROBETON weinig aandacht voor externe communicatie.

Een andere mogelijke reden voor de beperkte bekendheid met de dienstverlening heeft te maken met de afbakening van de doelgroepen van de enquête, die nog niet optimaal was. PROBETON is inmiddels gestart met het verbeteren van het beheer van de contacten en zal daar ook de nodige softwaretoepassingen voor invoeren.

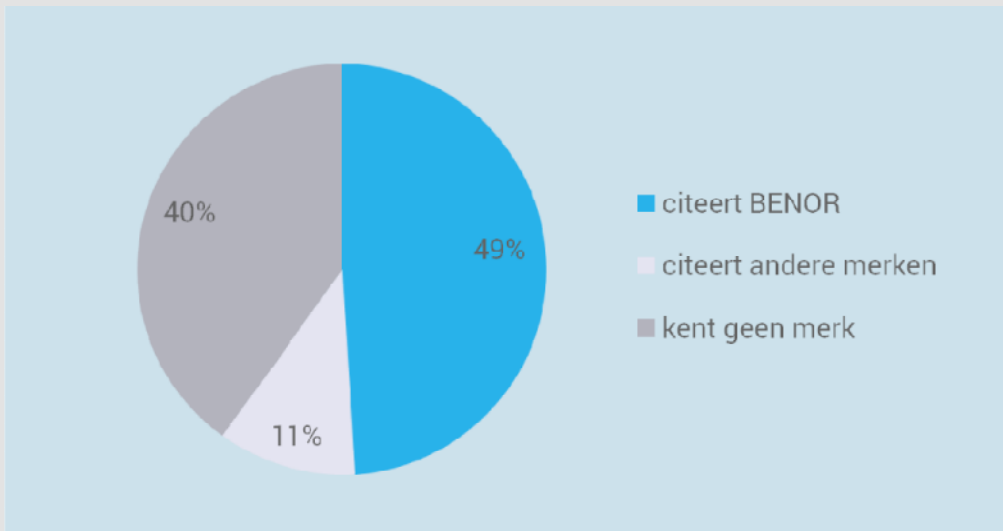
### Absolute tevredenheid met de dienstverlening

Met een **100%-tevredenheid** over de contacten is het klaar en duidelijk: PROBETON biedt een onberispelijke dienstverlening aan! De ontvangen commentaren erkennen de kwaliteit van onze prestaties, de bekwaamheid en professionaliteit van de medewerkers en hun diepgaande kennis van fabricageprocessen, verwerking en keuring van betonproducten. Een meerderheid van respondenten heeft de wens uitgedrukt op de hoogte te worden gehouden van onze werkzaamheden. Daar werken wij vast en zeker aan.

### Men houdt rekening met de CE-markering

De verschillende actoren op de markt zijn er zich van bewust dat de CE-markering een wettelijke verplichting is voor een aantal betonproducten en kijkt na of het CE-logo wel degelijk aangebracht werd. Maar de eisen zijn verschillend afhankelijk van het systeem voor de beoordeling en verificatie van de prestatiebestendigheid van het bouwproduct en de tussenkomst van een certificatie-instelling is niet steeds vereist. De werkelijke inhoud van de CE-markering en het verschil met de kwaliteitsmerken blijken minder goed gekend.

## Kennis kwaliteitsmerken nog niet optimaal



Op de vraag om spontaan een kwaliteitsmerk te noemen kan 40% van de respondenten niet antwoorden. En op de vraag welke criteria worden gehanteerd om zich te vergewissen van de kwaliteit van een betonproduct, antwoordt zelfs 69% niet.

Deze resultaten zijn verbazend en er is hier zeker marge voor verbetering. We moeten er naar streven dat de markt de kwaliteit van betonproducten spontaan in verband brengt met het BENOR-merk.

Gelukkig haalt de meerderheid van de resterende 60% die wel kwaliteitsmerken kent, het BENOR-merk als eerste aan.

Merkwaardig is ook dat een tiental procent CE aanhaalt als kwaliteitsmerk, terwijl dit niet het geval is.

Op de uitdrukkelijke vraag of men het BENOR-merk voor betonproducten kent, antwoordt **85% positief**. Dit lijkt op het eerste gezicht een tamelijk hoog percentage, maar het betekent ook dat 15% van de professionelen nog nooit gehoord heeft van het BENOR-merk voor betonproducten. Het doel zou moeten zijn dat vrijwel iedereen weet dat er een BENOR-merk voor betonproducten bestaat.

Het lijkt ons daarom belangrijk in onze communicatie de nadruk te blijven leggen op de voordelen van het BENOR-merk en een breder publiek te treffen.

## Vertrouwen in BENOR algemeen heel hoog

Met **75% positieve antwoorden** en slechts 5% negatieve antwoorden (20% heeft niet geantwoord) op de vraag of het BENOR-merk een kwaliteitswaarborg biedt, kunnen wij stellen dat de meerwaarde van BENOR ruim erkend is. 71% van de respondenten gebruikt of schrijft BENOR-betonproducten voor. Hierdoor worden overbodige keuringen op de werf vermeden.

## De kost van kwaliteit

Tenslotte blijkt dat men bereid is een redelijke meerprijs te betalen voor kwaliteit.

### Besluit

**De bekwaamheid van PROBETON en de meerwaarde van het BENOR-merk voor betonproducten worden bevestigd maar zijn weinig gekend.**

**Deze enquête bevestigt dat er een duidelijke behoefte is aan informatie en communicatie aangaande PROBETON en zijn dienstverlening enerzijds en de CE-markering en het BENOR-merk anderzijds.**

**Daartoe werd een communicatieplan opgesteld dat nu geïmplementeerd wordt. In de komende periode zal dit ongetwijfeld zijn vruchten afwerpen.**