

Computerreiniging : een onderzoek naar de slagingskans voor een bedrijf dat computers wil gaan reinigen

Citation for published version (APA):

Doesburg, R. (1999). *Computerreiniging : een onderzoek naar de slagingskans voor een bedrijf dat computers wil gaan reinigen*. (TU Eindhoven. Fac. TBDK, Bedrijfskundewinkel : ondernemersadviezen; Vol. 99.40.M17). Technische Universiteit Eindhoven.

Document status and date:

Gepubliceerd: 01/01/1999

Document Version:

Uitgevers PDF, ook bekend als Version of Record

Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

www.tue.nl/taverne

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

openaccess@tue.nl

providing details and we will investigate your claim.

Computerreiniging

**Een onderzoek naar de slagingskans voor
een bedrijf dat computers wil gaan reinigen**

Projectnaam: Computerreiniging
Projectcode: 99.40.M17
Uitvoerder: Ronald Doesburg
Begeleiders: Stef de Wild
Martijn de Jongh
Datum: 18 september 1999

Voorwoord

Jongleden januari ben ik toegetreden tot het bestuur van de Bedrijfskundewinkel. De Bedrijfskundewinkel is een kleinschalig, non-profit adviesbureau dat door studenten wordt geleid. Naar aanleiding van de toetreding tot het bestuur heb ik een opdracht uitgevoerd om bewust te worden van alle aspecten die bij een opdracht spelen.

De keuze van de opdracht was niet al te moeilijk, vanwege mijn affiniteit met computers en omdat het idee van de opdrachtgever mij aansprak. Daarom ben ik in januari begonnen met het uitvoeren van deze opdracht. Deze opdracht is voor mij heel leerzaam geweest, doordat ik beter inzicht kreeg in het proces wat hoort bij het begeleiden van een opdracht. Bovendien ben ik in gaan zien waar de problemen liggen die bij de voltooiing van een opdracht spelen, liggen.

Bij deze wil ik ook de andere bestuursleden bedanken voor hun hulp, met name mijn begeleiders Martijn de Jongh, Stef de Wild en Bram Gilliam. Natuurlijk wil ik ook de opdrachtgever bedanken, omdat ik mede dankzij de openheid van de opdrachtgever deze opdracht tot een goed einde kon brengen.

Ronald Doesburg
Augustus 1999

Samenvatting

De opdrachtgever van dit onderzoek is van plan een bedrijf op te zetten dat computers en randapparatuur intern en extern kan reinigen. Aangezien de opdrachtgever met een aantal onbeantwoorde vragen zit heeft hij de Bedrijfskundewinkel ingeschakeld. De opdrachtgever wil de resultaten van dit onderzoek gebruiken om een bedrijf op te zetten dat gespecialiseerd is in het reinigen van computers en randapparatuur. De Bedrijfskundewinkel heeft mij, als student Technische Bedrijfskunde, bereid gevonden dit onderzoek uit te voeren.

De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt:

Wie zijn de klanten voor een bedrijf, gespecialiseerd in het reinigen van computers en bijbehorende randapparatuur en hoe moeten deze klanten benaderd worden in de regio Eindhoven?

Deze onderzoeksvraag kan opgesplitst worden in de volgende onderzoeksdeelvragen:

1. Wat vinden de klanten belangrijk m.b.t. de prijs van het te leveren product?
2. Wat vinden de klanten belangrijk m.b.t. de vorm van het te leveren product?
3. Wil een bedrijf vanuit het eigen schoonmaakbedrijf benaderd worden of is een ander onbekend bedrijf geen probleem ?

Door middel van schriftelijke enquêtes onder schoonmaakbedrijven en de willekeurige bedrijven in de regio Eindhoven is getracht antwoord te krijgen op deze vragen. Op basis van de resultaten van deze enquêtes zijn de volgende conclusies getrokken:

1. De snelheid waarmee het bedrijf een schoonmaak kan voltooien heeft invloed op de klanttevredenheid.
2. Bedrijven benaderen met een schoonmaakbedrijf in dienst heeft waarschijnlijk meer succes dan bedrijven benaderen die nog geen schoonmaakbedrijf in dienst hebben.
3. De bedrijven zijn vooral geïnteresseerd, bij zowel een interne als ook een externe reiniging, in het reinigen van de computers en keyboards.
4. Bij een externe reiniging, moet het belang wat gehecht wordt aan levensduurverlenging niet onderschatten
5. Bij een interne reiniging is het belang wat men hecht aan levensduurverlenging van een computer (na een interne reiniging) het belangrijkste.
6. De meeste bedrijven willen het liefst benaderd worden door middel van een mailing of als dienst binnen het bestaande schoonmaakbedrijf.
7. Het aanbieden van een meerjaren contract aan bedrijven zal weinig tot geen nut hebben.

8. Vooral bedrijven werkzaam in de industrie zijn geïnteresseerd in een reiniging.
9. De bedrijven zien het nut van een demonstratie niet in.
10. De diensten die de bedrijven het meest op prijs stellen is het intern- en extern reinigen van computers en keyboards.

Op basis van deze conclusies zijn vervolgens een aantal aanbevelingen gedaan.

1. De opdrachtgever moet zorgen dat hij in principe een reiniging binnen een dag uit kan voeren, ongeacht de grote van de reiniging.
2. Bij het extern reinigen wordt uiterlijk maar ook levensduurverlenging belangrijk gevonden; richt bij de promotie dus de aandacht daarom op beide aspecten hoewel het voor de hand ligt om alleen het uiterlijk te belichten.
3. Maak gebruik van mailings om aan nieuwe klanten te komen. Zorg dat de mailings duidelijk zijn en bel de bedrijven waar de mailing naar toe is gestuurd na voor een reactie.
4. Zorg dat het eigen bedrijf bekend wordt bij andere schoonmaakbedrijven die zelf geen externe/interne reinigingen uitvoeren.
5. Laat de bedrijven die (door de opdrachtgever) benaderd worden goed weten wat een externe/interne reiniging precies inhoudt.
6. Richt je als opdrachtgever in het begin vooral op middelgrote bedrijven die werkzaam zijn in de diensten.
7. Het bedrijf kan zich goed vestigen in de regio Eindhoven.
8. De meeste bedrijven hebben geen enkel idee wat de kosten zijn bij een interne/ externe reiniging. Zorg dus dat de prijzen met een redelijke marge tot stand komen.

Inhoudsopgave	Pagina
Voorwoord	i
Samenvatting	iii
Inhoudsopgave	v
Hoofdstuk 1. Inleiding	1
Hoofdstuk 2. Onderzoeksopzet	3
2.1. Inleiding	3
2.2. Situatie-omschrijving	3
2.3. Probleemomschrijving	3
2.4. Opdrachtomschrijving	3
2.5. De afbakening	4
2.6. De onderzoeksvraag	4
Hoofdstuk 3. Methoden van onderzoek	5
3.1. Inleiding	5
3.2. Het onderzoeksgebied	5
3.3. De onderzoeksmethode en steekproefgrootte	5
Hoofdstuk 4. Resultaten	9
4.1. Inleiding	9
4.2. Respons, non-respons en representativiteit	9
4.3. Resultaten enquête bedrijven in de regio Eindhoven	12
4.4. Kruisverbanden	26
Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen	31
5.1. Inleiding	31
5.2. Conclusies	32
5.3. Aanbevelingen	33
5.3.1. Product	33
5.3.2. Promotie	34
5.3.3. Plaats	34
5.3.4. Prijs	34
Literatuurlijst	35
Bijlagen	
1. Introductie brief Schoonmaakbedrijven	39
2. Schriftelijke enquête schoonmaakbedrijven	40
3. Resultaten enquête schoonmaakbedrijven	47
4. Introductiebrief enquête Bedrijven in de regio Eindhoven	59
5. Schriftelijke enquête Bedrijven in de regio Eindhoven	61
6. Adressen van geïnteresseerden	67

Hoofdstuk 1. Inleiding

De opdrachtgever heeft jaren lang bij een schoonmaakbedrijf gewerkt. Het viel hem op dat er veel vraag was naar het reinigen van computers, maar dat veel schoonmaakbedrijven niet aan die vraag konden voldoen. Nu wil de opdrachtgever zelf kijken of hij een bedrijf op kan zetten dat wel aan de vraag naar het reinigen van computers kan voldoen.

Dit rapport beschrijft het onderzoek naar de vraag op welke manier bedrijven moeten worden benaderd en met welke middelen dit moet gebeuren, wil een bedrijf dat computers reinigt succes hebben.

In hoofdstuk 2 komt de onderzoeksopzet aan de orde. Hierin wordt het hoe en waarom achter de opdracht beschreven en komen tevens de onderzoeksvraag en de onderzoeksdeelvragen aan bod. Hoofdstuk 3 gaat verder met een bespreking van het onderzoeksgebied, de onderzoeksmethode en de steekproefgrootte. Vervolgens komen in hoofdstuk 4 de resultaten van het onderzoek aan de orde. Tenslotte volgt hoofdstuk 5 met de conclusies en aanbevelingen.

Hoofdstuk 2. De onderzoeksopzet

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk zal de onderzoeksopzet worden besproken. Het doel van deze onderzoeksopzet is een duidelijk beeld te geven van wat dit onderzoek op moet leveren voor de opdrachtgever.

In deze onderzoeksopzet zal eerst een beeld worden geschetst van de huidige situatie van het bedrijf en zal de onderzoeksopdracht duidelijk omschreven worden. De onderzoeksopdracht zal worden aangevuld met onderzoeksdeelvragen. Uiteindelijk is het de bedoeling dat dit onderzoek een antwoord geeft op deze onderzoeksvragen.

2.2. De situatie-omschrijving

De opdrachtgever wil een bedrijf starten voor het reinigen van computers en daarbij behorende randapparatuur; gedacht moet worden aan een fax, muis, telefoon e.d.. Dit reinigen bestaat uit zowel intern als extern reinigen van de complete systemen.

De opdrachtgever werkt zelf al jaren in een schoonmaakbedrijf en vindt dat er momenteel erg weinig aan het reinigen van computers wordt gedaan. Uit eigen ervaring denkt hij voldoende vraag te vinden, hij weet het echter niet zeker. De opdrachtgever heeft de Bedrijfskundewinkel dan ook benaderd om een antwoord te vinden op zijn vragen.

2.3. De probleemomschrijving

De opdrachtgever wil een eigen bedrijf opzetten in het reinigen van computers. Hij heeft echter geen vergelijkingsmateriaal, omdat er momenteel erg weinig bedrijven zijn die dit soort opdrachten aannemen. Hij weet wel dat er bedrijven zijn die al computers reinigen, maar meer ook niet. Aangezien hij graag specifieke informatie over klanten wil hebben, heeft hij de Bedrijfskundewinkel ingeschakeld. De opdrachtgever wil weten welke bedrijven hij moet aanschrijven en hoe hij deze bedrijven moet benaderen.

2.4. Opdrachtomschrijving

Uit de probleemomschrijving volgt de opdrachtomschrijving, deze luidt als volgt:

Onderzoek wie de klanten zijn voor het reinigen van computers en randapparatuur en hoe deze klanten het beste te benaderen zijn.

2.5. De afbakening

Niet heel de markt zal worden bekeken in het onderzoek. In de afbakening van het onderzoek worden keuzes gemaakt om de omvang van het onderzoek te verkleinen.

De eerste keuze is de geografische ligging van de markt: er zal alleen gekeken worden naar een potentiële markt in de regio Eindhoven. Voor deze afbakening wordt gekozen, omdat hier het werkgebied van de opdrachtgever ligt.

De tweede keuze die wordt gemaakt in het marktonderzoek is dat particulieren niet mee worden genomen in het onderzoek, omdat dit niet past in de doelstelling van het bedrijf. Deze luidt namelijk het aanbieden van alle soorten reinigingen van computers en randapparatuur voor bedrijven in de regio Eindhoven en omstreken.

Opgemerkt moet worden dat door het doen van deze twee keuzes er een grote markt buiten het onderzoek valt. Deze markt bestaat wel, maar zal niet worden meegenomen in het onderzoek.

2.6. De onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag is de vraag die uiteindelijk aan de hand van de resultaten van het onderzoek beantwoord moet worden. Deze onderzoeksvraag kan als volgt worden omschreven:

Wie zijn de klanten voor een bedrijf gespecialiseerd in het reinigen van computers en bijbehorende randapparatuur en hoe moeten deze klanten benaderd worden in de regio Eindhoven?

Deze onderzoeksvraag kan opgesplitst worden in de volgende onderzoeksdeelvragen:

1. Wat vindt men belangrijk m.b.t. de prijs van het te leveren product?
2. Wat vindt men belangrijk m.b.t. de vorm van het te leveren product?
3. Wil een bedrijf vanuit het eigen schoonmaakbedrijf benaderd worden, of is een ander onbekend bedrijf geen probleem?

Hoofdstuk 3. Methoden van onderzoek

3.1. Inleiding

Voordat met het eigenlijke onderzoek begonnen kan worden, moet eerst een plan van aanpak gemaakt worden, waarin de te volgen onderzoeksmethoden besproken zullen worden. Verder moet er aandacht besteed worden aan het onderzoeksgebied en de steekproefgrootte.

3.2. Het onderzoeksgebied

Om antwoord te krijgen op de in hoofdstuk 2 gestelde onderzoeksvragen moeten twee onderzoeksgebieden onderzocht worden, namelijk *andere schoonmaakbedrijven* en *bedrijven in de regio Eindhoven*. Voor deze tweedeling wordt gekozen zodat er enerzijds een duidelijk beeld ontstaat van de “potentiële klanten” en anderzijds de aanpak van de concurrentie wordt betrokken bij het onderzoek.

Schoonmaakbedrijven

Om te achterhalen op welke doelgroep de opdrachtgever zich zal moeten richten, zal gezocht worden naar andere schoonmaakbedrijven in de regio. Aan deze schoonmaakbedrijven zal gevraagd worden met wat voor klanten zij in aanraking komen. Om een idee te krijgen van prijsstellingen zal tevens naar gehanteerde prijzen gevraagd worden.

Bedrijven in de regio Eindhoven

De opdrachtgever is woonachtig in Eindhoven; het schoonmaakbedrijf zal dan ook in deze plaats gevestigd worden. Vandaar dat bedrijven in de regio Eindhoven als potentiële doelgroep worden gekozen. Binnen deze regio is gekozen voor het willekeurig aanschrijven van bedrijven met een groot aantal medewerkers. De veronderstelling is gemaakt dat bedrijven met meer medewerkers ook meer computers hebben dan bedrijven die minder medewerkers hebben.

3.3. De onderzoeksmethode en steekproefgrootte

Er zijn verschillende methoden om antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen, een van deze methoden is de enquête. Het voordeel van de enquête is dat binnen relatief korte tijd veel bedrijven ondervraagd kunnen worden. Vandaar dat in dit geval gekozen is voor de enquête als methode om mensen te ondervragen.

Voordat de enquête verstuurd kan worden moet eerst bepaald worden hoeveel bedrijven ondervraagd moeten worden om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de resultaten. In de syllabus enquêtepracticum staat het volgende vermeld over het bepalen van de steekproefgrootte:

De vraag hoe groot de steekproef moet zijn, is niet exact te beantwoorden. Het zal blijken dat heel veel voorkennis over de te onderzoeken populatie en de te onderzoeken variabelen nodig is om een schatting te kunnen maken van de vereiste steekproefomvang. Het is in ieder geval niet zo dat je uit zou kunnen gaan van vuistregels als ‘bij populatie-omvang N kun je volstaan met de steekproefomvang n ’. Integendeel, de steekproeffractie, d.w.z. de proportie van de populatie die in de

steekproef is opgenomen, heeft maar heel weinig effect op de nauwkeurigheid van de metingen. Welliswaar geldt heel algemeen 'hoe groter hoe beter', maar dat wil niet zeggen dat een grote steekproef een garantie is voor nauwkeurigheid: de wijze waarop een steekproef is getrokken kan zeer bepalend zijn (random selectie uit telefoonnummers van dorp X is niet hetzelfde als random selectie uit de populatie van dorp X)

Voor het antwoord op de vraag naar de vereiste steekproefomvang zijn de volgende gegevens nodig:

- 1. De gewenste betrouwbaarheid waarmee de onderzoeker een uitspraak wil doen.*
- 2. De gewenste precisie waarmee de onderzoeker een uitspraak wil doen;*
- 3. Aangezien de metingen veelal te maken hebben met het schatten van het percentage van een populatie dat in het bezit is van het kenmerk X of het schatten van de gemiddelde waarde die kenmerk X heeft in de populatie, is ook hetzij een ruwe schatting van het betreffende percentage, hetzij een ruwe schatting van de variabiliteit van het betreffende kenmerk een noodzakelijk gegeven.*

Aangezien er twee enquêtes worden verstuurd zou ook twee keer de steekproefgrootte berekend moeten worden. Voor de enquête die naar de schoonmaakbedrijven zal worden verstuurd zal dit echter niet gebeuren zoals hierboven staat beschreven, omdat het doel van die enquête anders is; het krijgen van een algemeen beeld zonder een zeer betrouwbare kwalitatieve onderbouwing. Bij een respons van 20 procent betekent dit dat bij het versturen van honderd enquêtes aan die eis is voldaan.

Schoonmaakbedrijven

Via Marktselect is er onder de schoonmaakbedrijven in de regio Eindhoven een selectie gemaakt van honderd bedrijven. Al deze bedrijven zullen een enquête opgestuurd krijgen.

Bedrijven in de regio Eindhoven

Voor de andere enquête, die onder willekeurige bedrijven wordt verspreid zal het wel volgens bovenstaande methode gebeuren.

Voor dit gedeelte van het onderzoek geldt de volgende doelstelling: hoeveel bedrijven in de regio Eindhoven hebben behoefte aan een bedrijf dat computers reinigt? Om een zekere betrouwbaarheid aan het onderzoek toe te kunnen kennen moeten er bepaald aantal enquêtes worden verstuurd. Gekozen wordt hier voor een betrouwbaarheidspercentage van 95 %. Het percentage dat via de steekproef gevonden wordt mag met 95% zekerheid (*betrouwbaarheid*), niet meer dan 5% (*precisie*) afwijken van het populatiepercentage. Hiermee zijn twee van de drie vereiste gegevens bekend, zie boven voor de uitleg over het bepalen van de steekproefgrootte. Nu kan de standaardafwijking van het steekproefgemiddelde (s.g.) vastgesteld worden. Aangezien geldt dat het percentage dat via de steekproef gevonden wordt met 95% zekerheid, niet meer dan 5% mag afwijken van het populatiepercentage, kan vastgesteld worden dat $s.g. = 5/2 = 2,5$, omdat het 95%-betrouwbaarheids-interval, $2 * s.g.$ gelijk moet zijn aan 5%.

De formule voor de standaard afwijking van het steekproefpercentage luidt als volgt:

$$\text{s.g.} = \sqrt{P(1-P)/n}$$

Hieruit kan de steekproefomvang n worden afgeleid:

$$n = P(1-P) / (\text{s.g.})^2$$

Het is dus alleen mogelijk n vast te stellen als ook een schatting van het gezochte percentage (vereiste 3) bekend is. Aangezien het van te voren erg moeilijk is om een schatting van dit percentage te geven is voor $P = 0,5$ gekozen. Hierbij heeft n de maximale waarde. Wanneer de formule ingevuld wordt, geldt voor n :

$$n = 50 * 50 / (2,5)^2 = 400$$

Er moeten dus 400 enquetes verstuurd worden onder bedrijven in de regio Eindhoven.

Hoofdstuk 4. Resultaten

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van zowel de enquête onder de schoonmaakbedrijven als de enquête onder de bedrijven in de regio Eindhoven besproken. Ten eerste zal iets gezegd worden over de respons en de representativiteit en vervolgens komen de belangrijkste resultaten aan bod.

4.2. Respons, non-respons en representativiteit

Schoonmaakbedrijven

Van de 100 verstuurde enquêtes zijn er 8 enquêtes ingevuld teruggestuurd. Dit is een respons van 8%. Aangenomen wordt, dat in verband met de concurrentie de meeste schoonmaakbedrijven de enquête niet hebben ingevuld. Doordat de respons slechts 8% is, zijn de resultaten niet goed te gebruiken, omdat dit te laag is om een algemeen beeld te kunnen vormen. De resultaten die in bijlage 3 staan weergegeven moeten dan ook niet gezien worden als waar, maar meer als handreiking om een beeld te krijgen hoe andere schoonmaakbedrijven het aanpakken.

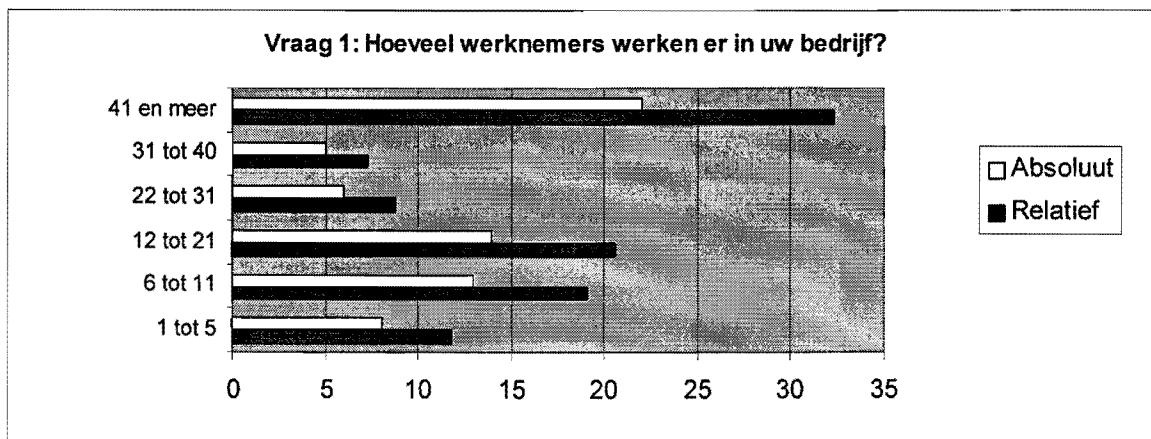
Bedrijven in de regio Eindhoven

Van de 400 verstuurde enquêtes zijn er 28 niet bezorgd vanwege een verkeerde adressering. Daarnaast zijn er 80 enquêtes teruggestuurd, waarvan 68 bruikbare. De overige twaalf waren blanco teruggestuurd.

Dit is dus een respons van $68/(400-28) = 18\%$

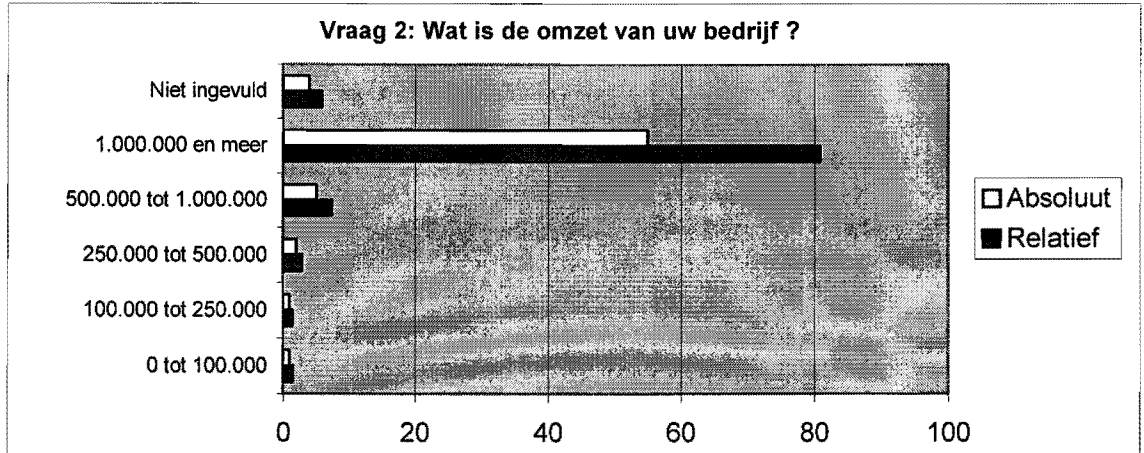
Om de representativiteit vast te kunnen stellen moet gekeken worden naar de verdeling van de respondenten over het aantal werknemers per bedrijf, het aantal computers per bedrijf, de omzet per bedrijf, de sector waarin het bedrijf werkzaam is en de leeftijd van de computers die in het bedrijf staan.

Figuur 4.1: Vraag 1 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



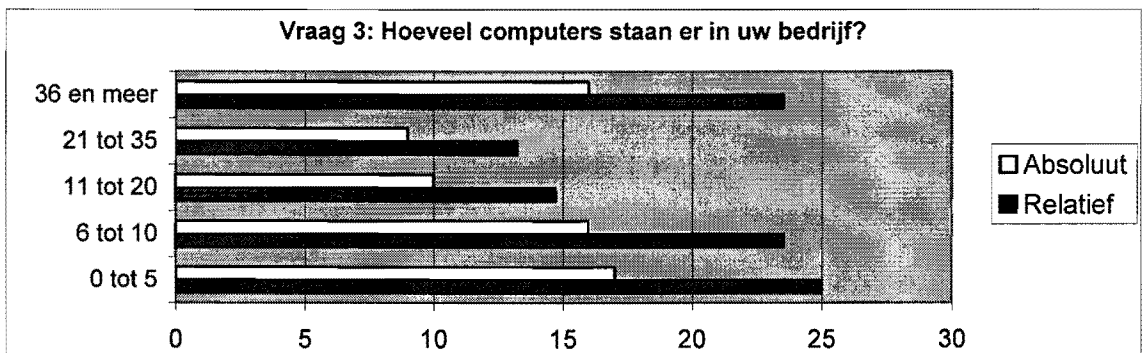
Uit figuur 4.1 blijkt dat het grootste deel van de respondenten hoort tot de categorieën “41 en meer” (32%) en “12 tot 21” (14%). In dit geval is dat goed, omdat dat betekent dat vooral vrij grote bedrijven gereageerd hebben op de enquête.

Figuur 4.2: Vraag 2 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven



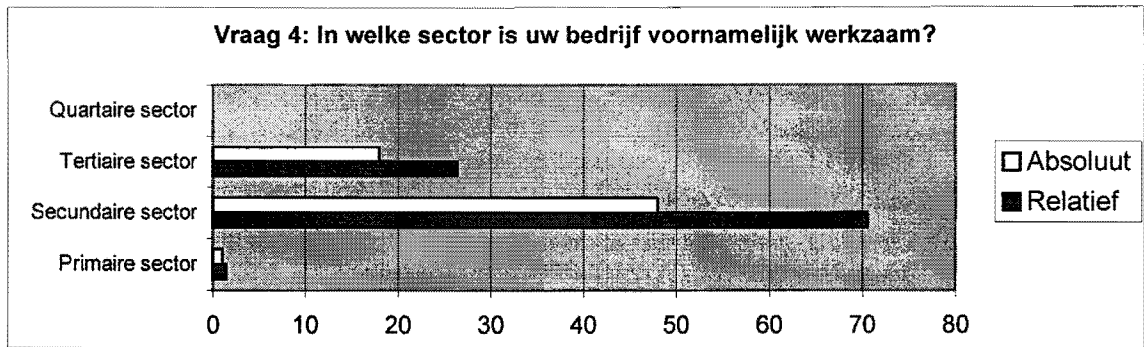
Uit bovenstaande figuur blijkt dat het overgrote gedeelte van de ondervraagde bedrijven een omzet heeft van 1.000.000 of meer. Het is te verwachten dat bedrijven met een dergelijke hoge omzet eerder geneigd zijn om hun computers te laten reinigen. Voor de bruikbaarheid van de resultaten is het dus gunstig dat de meeste van de respondenten een hoge omzet hebben.

Figuur 4.3 Vraag 3 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



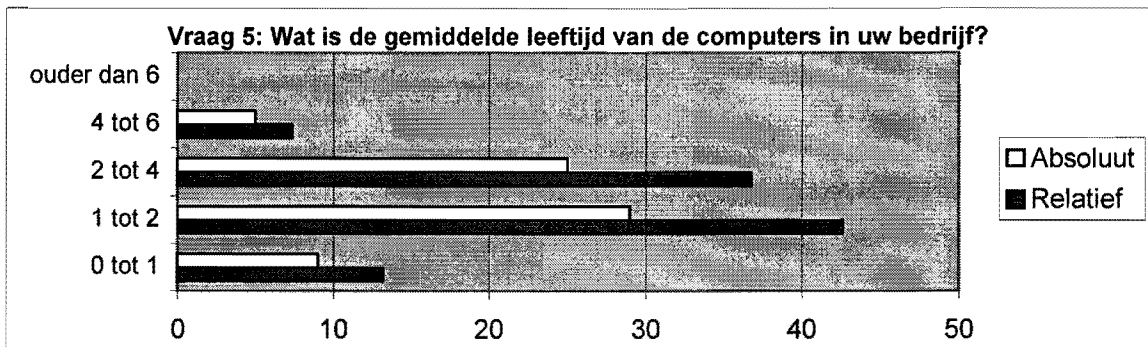
Zoals is af te lezen uit figuur 4.3 is er geen duidelijk onderscheid te maken op grond van het aantal computers per ondervraagd bedrijf. De grootste categorieën zijn “0 tot 5” (25%), “6 tot 10” (24%), “36 en meer” (24%), maar ook de overige categorieën zijn van die grootte dat er eigenlijk geen duidelijk beeld ontstaat over het aantal computers per ondervraagd bedrijf.

Figuur 4.4 Vraag 4 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



In figuur 4.4. komt duidelijk naar voren dat de meeste bedrijven werkzaam zijn in de secundaire sector (71%). De rest van de ondervraagde bedrijven komt uit de tertiaire sector (26%) en de primaire sector (3%). Het nadeel van deze verdeling is dat de overheidsinstellingen niet zijn betrokken in het onderzoek. Daar staat tegenover dat er nu wel vrij nauwkeurig een beeld kan worden geschetst over de bedrijven werkzaam in de secundaire sector in verband met de hoge respons.

Figuur 4.5: Vraag 5 Enquête bedrijven in de regio



In figuur 4.5 is duidelijk te zien dat de gemiddelde leeftijd van de computers van de ondervraagde bedrijven ligt tussen de 1 en 4 jaar. De categorieën “1 tot 2” (43%) en “2 tot 4” (37%) zijn de grootste. Voor de representativiteit van het onderzoek is dat goed. De computers in de bedrijven zijn niet te oud waardoor reinigen niet meer de moeite waard is en ze zijn ook niet te nieuw waardoor reinigen nog helemaal niet nodig is.

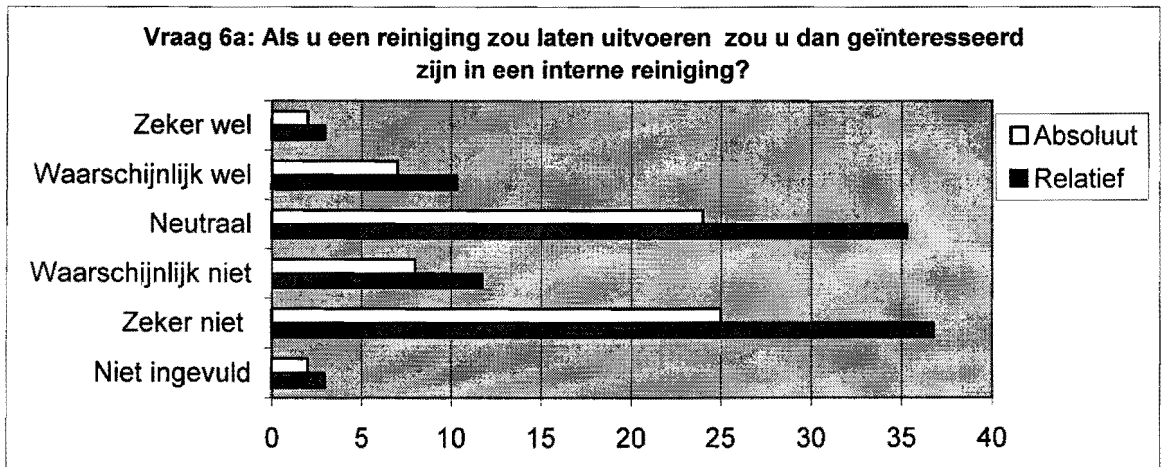
Er kan gezegd worden dat de resultaten representatief zijn en dan vooral voor de bedrijven die:

- 41 en meer werknemers hebben;
- een omzet van meer dan 1.000.000 hebben;
- tussen de 12 en 21 computers in het bedrijf of met 36 en meer computers in het bedrijf hebben;
- vooral werkzaam zijn in de secundaire sector, diensten;
- computers in de leeftijd tussen de 1 en 4 jaar hebben.

4.3. Resultaten enquête bedrijven in de regio Eindhoven

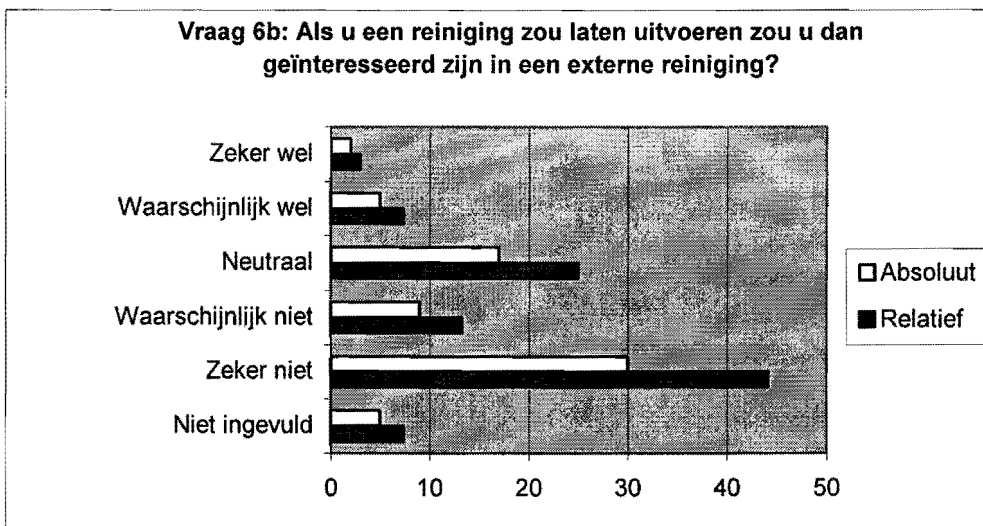
In paragraaf 4.2. kwam al naar voren dat het grootste deel van de respondenten in de categorie 41 en meer werknemers valt met een omzet van 1.000.000 en meer. Nu zullen de resultaten van de overige vragen bekeken worden.

Figuur 4.6a : Vraag 6a Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven



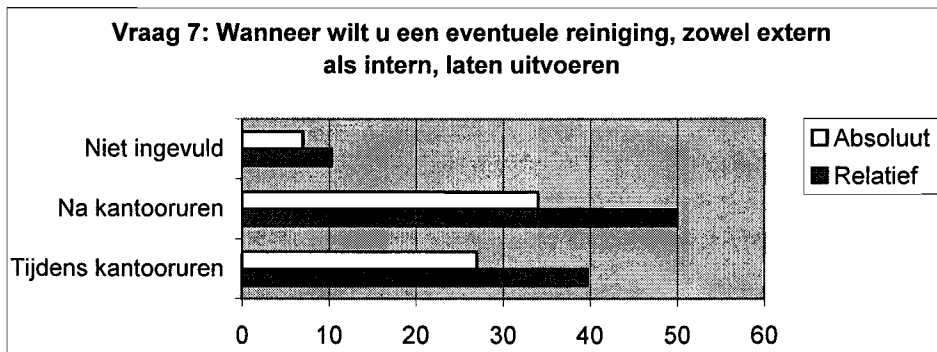
De grootste categorie in figuur 4.6a is “Zeker niet” (37%) , en wordt gevolgd door “Neutraal” (35%). De overige categorieën zijn allemaal ongeveer even groot. Opgemerkt moet nog worden dat een aantal geënquêteerde bedrijven bij deze vraag niets in heeft gevuld. Dit wordt gerepresenteerd door de categorie “Niet ingevuld” (3%).

Figuur 4.6b: Vraag 6b Enquête bedrijven in de regio



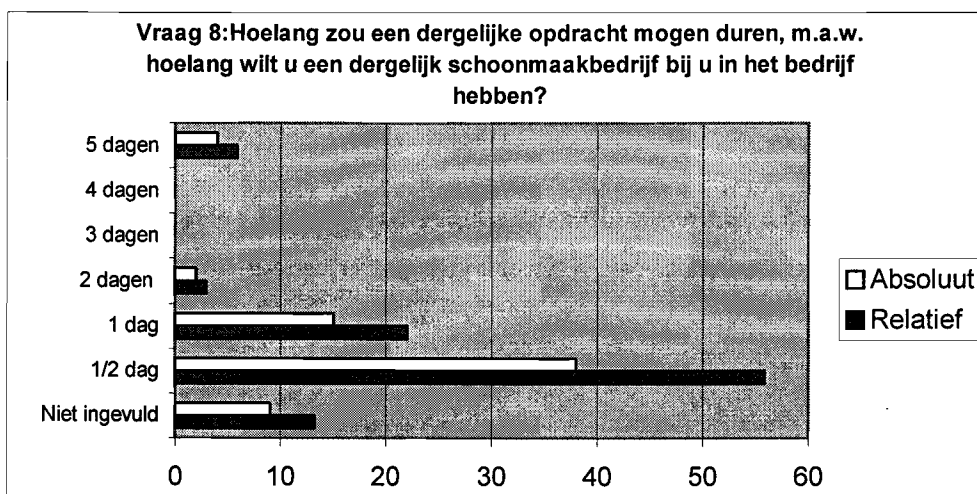
Als figuur 4.6a met figuur 4.6b. wordt vergeleken dan is duidelijk te zien dat de bedrijven minder geïnteresseerd zijn in een externe reiniging dan in een interne reiniging. De categorie “Zeker niet” (44%) is beduidend groter dan in figuur 4.6a. Deze categorie wordt gevolgd door “Neutraal” (25%), “Waarschijnlijk niet” (7%), “Waarschijnlijk wel” (7%) en tenslotte “Zeker wel” (3%). Ook hier moet nog opgemerkt worden dat een aantal geënquêteerde bedrijven deze vraag niet hebben ingevuld, zoals uit de grafiek af te lezen is.

Figuur 4.7: Vraag 7 Enquête bedrijven in de regio



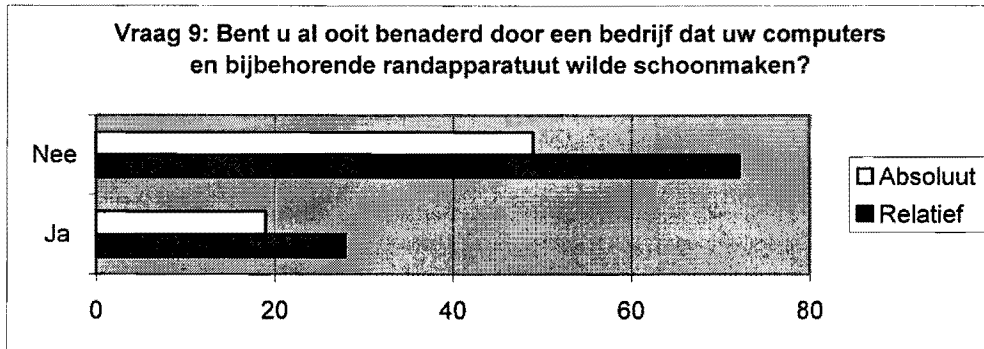
Zoals in figuur 4.7. blijkt is “Na kantooruren” (50%) hier de grootste categorie. Dit betekent dat het merendeel van de geënquêteerde bedrijven de reiniging het liefste na kantooruren (9:00-17:00) laat uitvoeren. Hierna volgt de categorie “Tijdens kantooruren” (40%) op korte afstand. Tenslotte is ook hier bij een paar enquêtes deze vraag onbeantwoord gebleven.

Figuur 4.8: Vraag 8 Enquête bedrijven in de regio



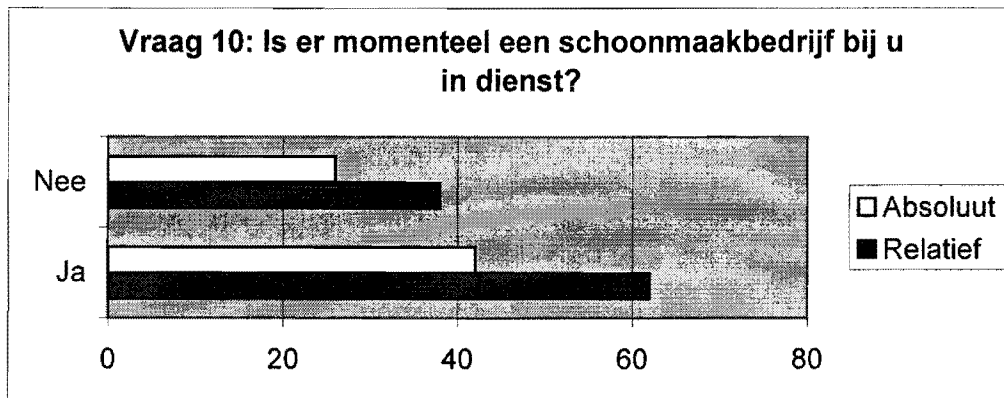
Uit vraag 8 komt duidelijk naar voren dat de meeste bedrijven een korte verblijfstijd in hun eigen bedrijf prefereren. De grootste twee categorieën zijn dan ook die van “1/2 dag” (56%) en “1 dag” (22%) die samen het grootste deel voor hun rekening nemen. Daarna komt de rest van de categorieën die ongeveer evenredig verdeeld zijn. Daarbij moet nog wel opgemerkt worden dat de categorie “3 dagen” en “4 dagen” geen enkele keer zijn ingevuld.

Figuur 4.9: Vraag 9 Enquête Bedrijven in de regio



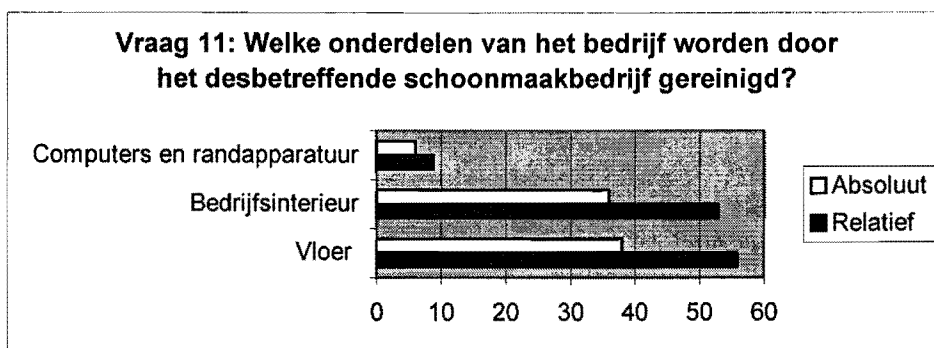
Zoals in de grafiek te zien is, zijn de meeste van de geënquêteerde bedrijven nog nooit benaderd voor een schoonmaakbeurt van hun computers en randapparatuur (72%). De bedrijven die al wel benaderd zijn vormen samen 28 procent van de geënquêteerden.

Figuur 4.10: Vraag 10 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



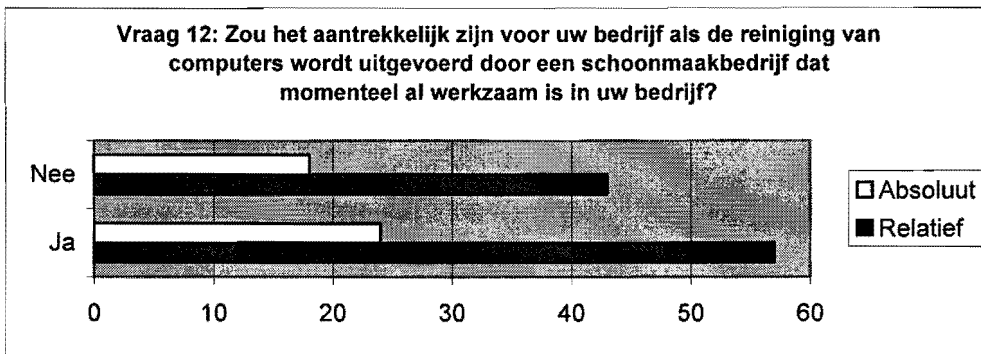
Uit figuur 4.10 is duidelijk af te lezen dat het merendeel van de geënquêteerde bedrijven een schoonmaakbedrijf in dienst heeft (62%). Een derde (38%) van de bedrijven heeft echter geen schoonmaakbedrijf in dienst.

Figuur 4.11 : Vraag 11 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



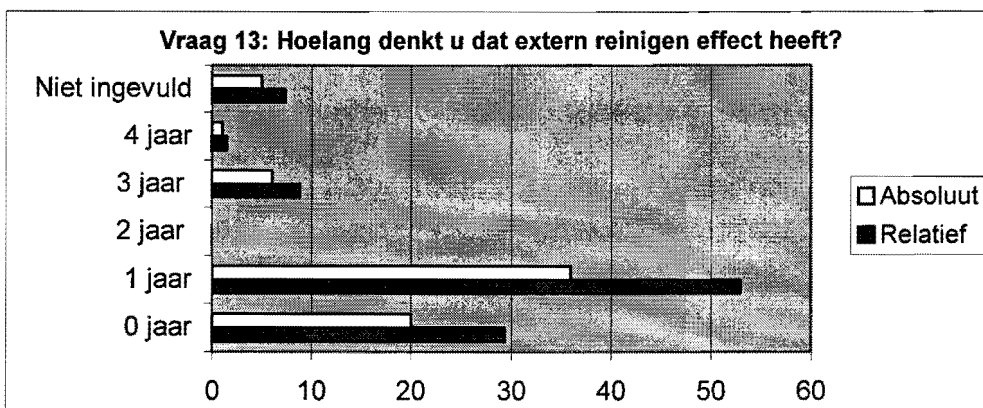
Zoals uit grafiek 4.11 blijkt, reinigen bijna alle in dienst zijnde schoonmaakbedrijven de vloer (56%) en het bedrijfsinterieur (44%), terwijl maar een klein gedeelte van de schoonmaakbedrijven ook de computers en randapparatuur reinigt. Bij deze reiniging moet dan voornamelijk gedacht worden aan het extern reinigen van de computers en randapparatuur en niet zozeer aan het intern reinigen.

Figuur 4.12: Vraag 12 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



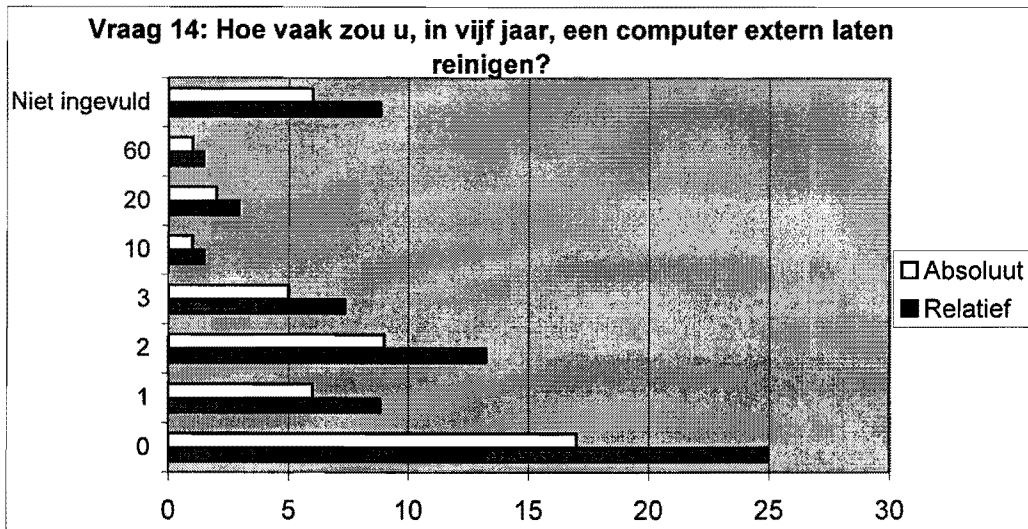
Zoals uit figuur 4.12 valt af te lezen is het niet duidelijk waar de voorkeur van de geënquêteerde bedrijven naar uit gaat. Een aantal van de bedrijven geeft de voorkeur aan een reiniging door het eigen schoonmaakbedrijf (57%), terwijl andere bedrijven er juist de voorkeur aan geven als de computers worden gereinigd door een onafhankelijk schoonmaakbedrijf (43%).

Figuur 4.13: Vraag 13 Enquête bedrijven regio Eindhoven



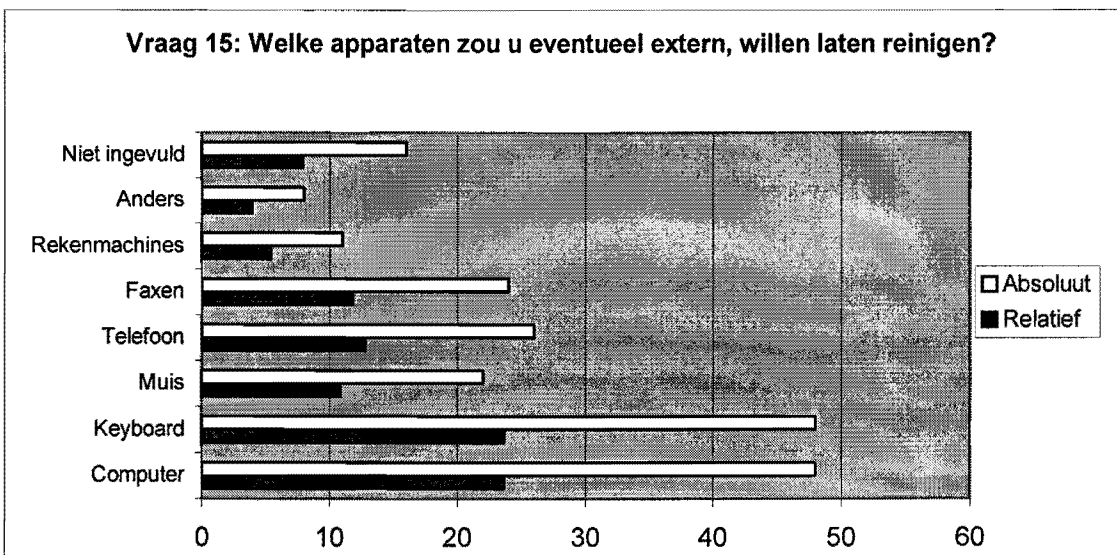
Uit vraag 13 komt duidelijk naar voren dat volgens de geënquêteerde bedrijven een externe reiniging tussen de 0 en 1 jaar effect heeft. Het merendeel van de bedrijven denkt dat een externe reiniging 1 jaar effect heeft (53%), gevolgd door de op een na grootste categorie "0 jaar" (29%). Slechts een aantal bedrijven denkt dat een extern reiniging langer effect heeft, namelijk tussen de 3 en 4 jaar (11%). Tenslotte moet nog opgemerkt worden dat 5 bedrijven deze vraag niet hebben ingevuld (7%).

Figuur 4.14: Vraag 14 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



Zoals uit de figuur blijkt willen de meeste bedrijven geen externe reiniging in 5 jaar (25%). De categorieën “1 keer” (9%), “2 keer” (13%) en “3 keer” (7%) per jaar zijn van dezelfde orde of grootte. De meeste mensen die dus daadwerkelijk een reiniging willen, zouden deze het liefst 2 à 3 keer per vijf jaar laten uitvoeren. Verder zijn er nog een paar uitschieters te weten “10 keer” (1%), “20 keer” (3%) en “60 keer” (1%) per vijf jaar. Het gemiddelde ligt echter op 2 a 3 keer per vijf jaar. Ook bij deze vraag hebben een aantal bedrijven deze vraag niets ingevuld (9%).

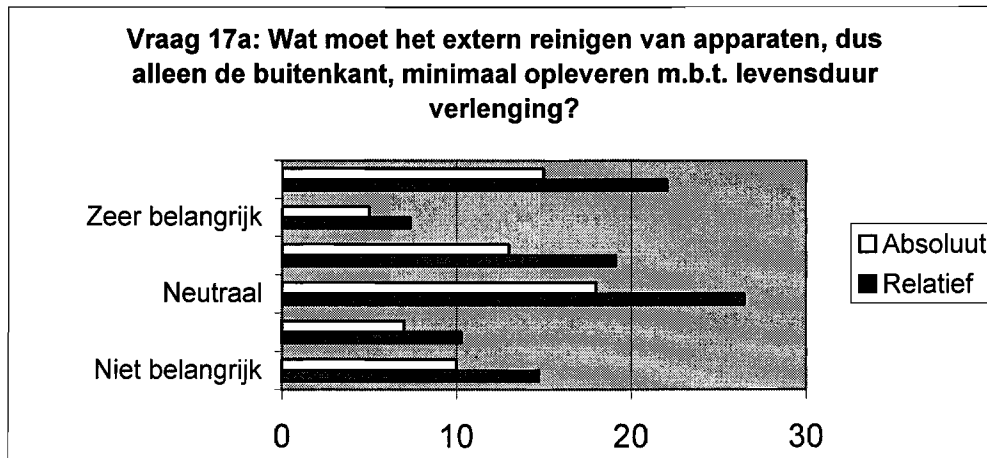
Figuur 4.15: Vraag 15 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



Duidelijk komt naar voren dat als een externe reiniging zou moeten worden uitgevoerd de bedrijven dan vooral computers en keyboard willen laten reinigen (samen 48%). Hierna komen de telefoon (13%), fax (12%) en de muis (11%). Op de laatste plaats komt dan de rekenmachine (5%) die 11 van de 68 geënquêteerde bedrijven zouden willen laten reinigen. Onder de categorie “anders” (4%) moet worden verstaan een printer of een kopieermachine.

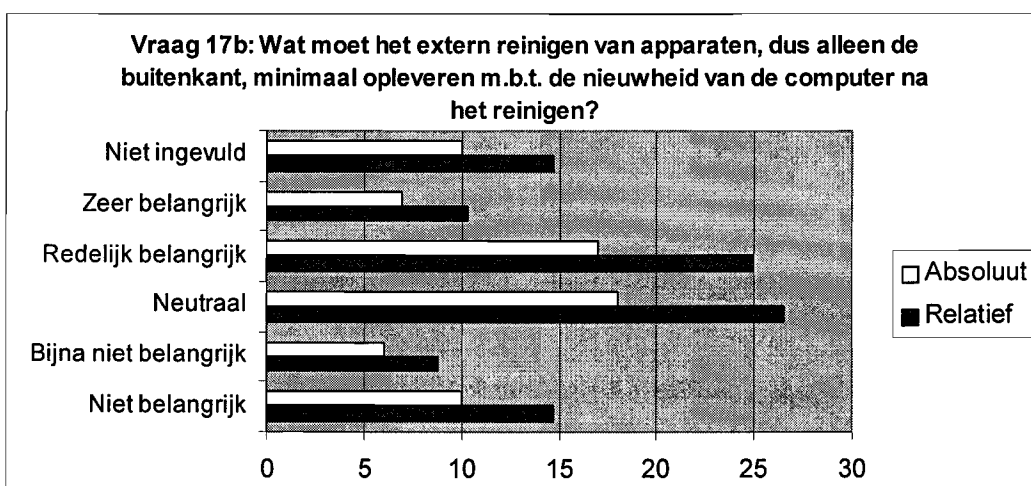
Nu zouden eigenlijk de resultaten van vraag 16 besproken worden, wat bent u bereid om voor het extern reinigen van de volgende apparaten te betalen. De respons op vraag 16 was echter te laag, slechts in 15 van de 68 enquêtes werd deze vraag beantwoord. Daarom zijn de gegevens van deze vraag niet betrouwbaar genoeg om ze als resultaat weer te kunnen geven.

Figuur 4.16a: Vraag 17 a Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



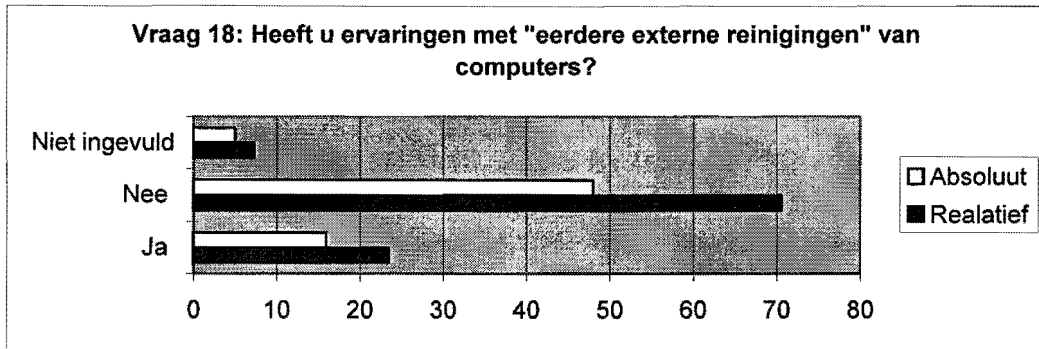
Zoals uit figuur 4.16a blijkt vinden de meeste van de bedrijven de levensduurverlenging na het externe reinigen belangrijk. De grootste categorie is “neutraal” (26%), gevolgd door “redelijk belangrijk” (19%). Het gemiddelde komt daardoor dan ook te liggen tussen deze twee categorieën in. Opvallend is dat een groot aantal bedrijven bij deze vraag niks hebben ingevuld (22%).

Figuur 4.16b: Vraag 17b Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



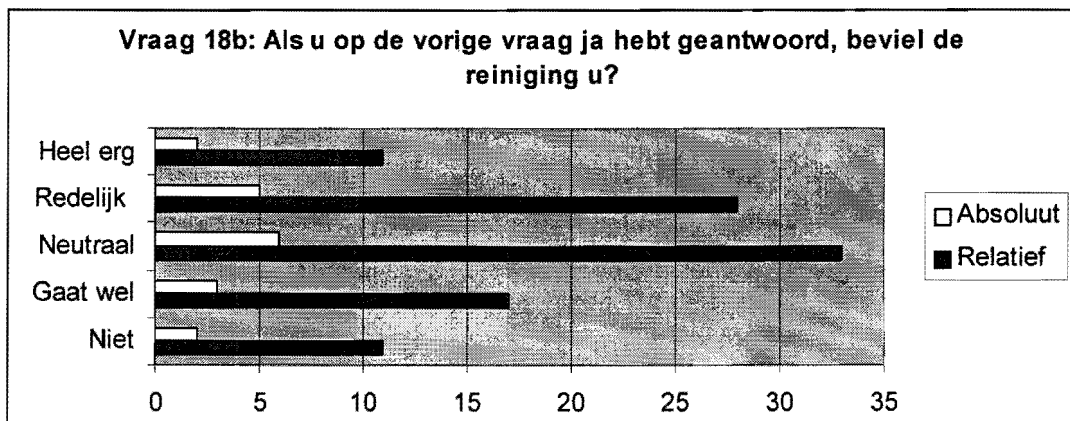
Uit figuur 4.16b is af te lezen dat men het uiterlijk na een externe reiniging iets belangrijker vindt dan de levensduur verlenging van een computer na een externe reiniging. Ook hier zal het gemiddelde tussen “neutraal” en “redelijk belangrijk” liggen, maar de categorie “redelijk belangrijk” is hier groter dan bij de vorige vraag. Opvallend is verder dat ook hier een groot aantal bedrijven deze vraag niet hebben ingevuld.

Figuur 4.17a: Vraag 18a Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



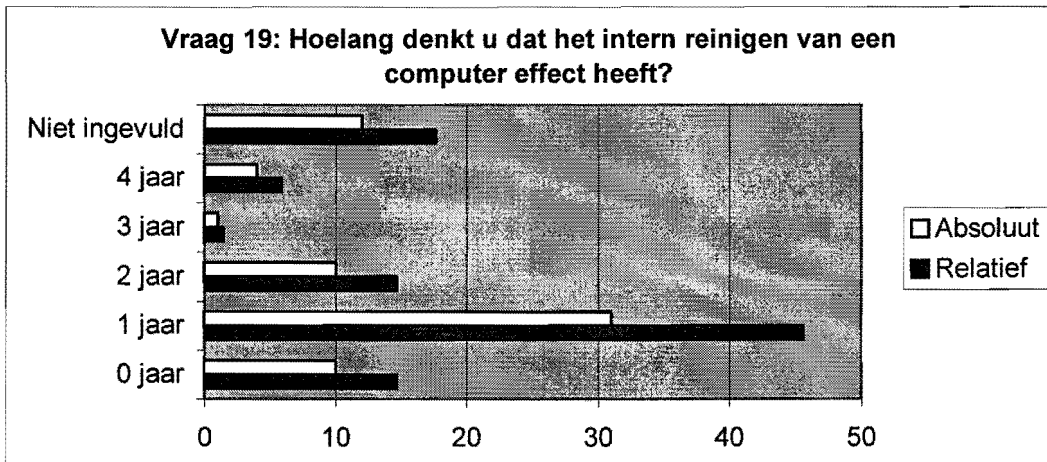
Zoals uit vraag 18a naar voren komt, zijn de meeste geënquêteerde bedrijven nog nooit eerder in aanraking gekomen met een bedrijf dat computers reinigt (70%). Het overgrote deel van de bedrijven vult de categorie "nee" in, terwijl maar een aantal bedrijven de categorie "ja" (24%) hebben ingevuld. Het aantal bedrijven wat op deze vraag niks heeft ingevuld is gering, ongeveer (6%).

Figuur 4.17b: Vraag 18b Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven



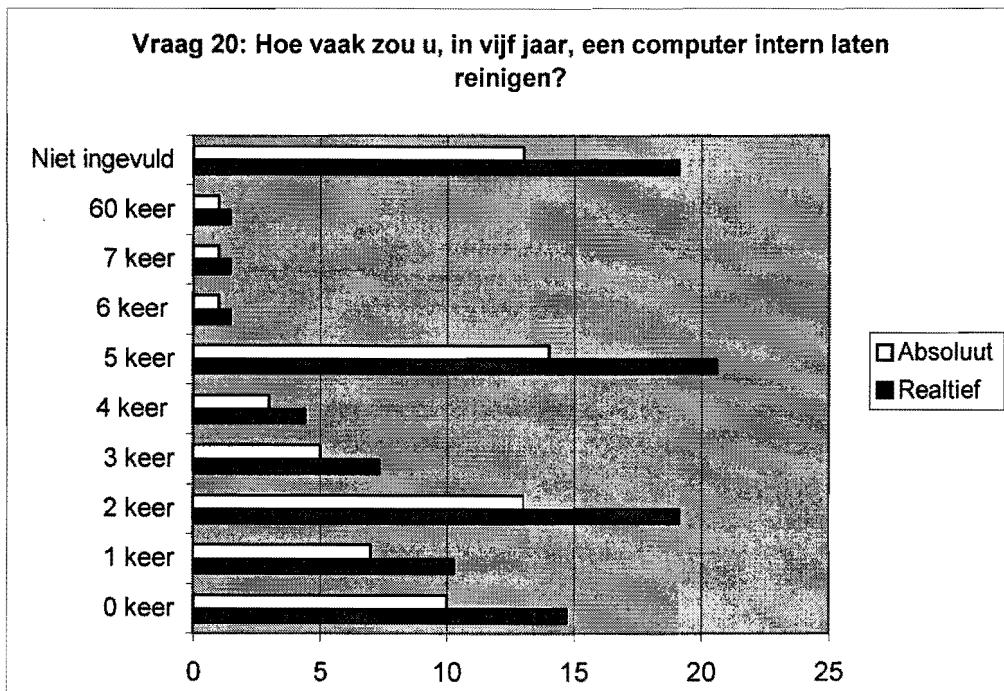
Zoals in figuur 4.17b af te lezen valt, vulden de meeste bedrijven de categorie "Neutraal" (33%) in, als gevraagd werd hoe een eerdere reiniging was bevallen. De tweede keus van de bedrijven was de categorie "Redelijk" (28%), gevolgd door de categorie "Gaat wel" (17%). In het algemeen kun je zeggen dat bedrijven die al eens in aanraking zijn gekomen met een externe reiniging, niet tevreden en niet ontevreden waren met de uitgevoerde reiniging.

Figuur 4.18: Vraag 19 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



Uit figuur 4.18 is duidelijk af te lezen dat de meeste bedrijven denken dat intern reinigen 1 jaar effect heeft. Dit blijkt uit de de categorie “1 jaar” (45%) die veruit het vaakst is ingevuld. Deze categorie wordt gevolgd door “0 jaar” (15%) en “2 jaar” (15%), zij het op respectabele afstand. Verder zijn ook de categorieen “3 jaar” (1%) en “4 jaar” (6%) een aantal malen ingevuld, maar meer als uitzondering. Tenslotte hebben ook bij deze vraag een aantal bedrijven niets ingevuld, wat wordt gerepresenteerd door de categorie “Niet ingevuld”(18%).

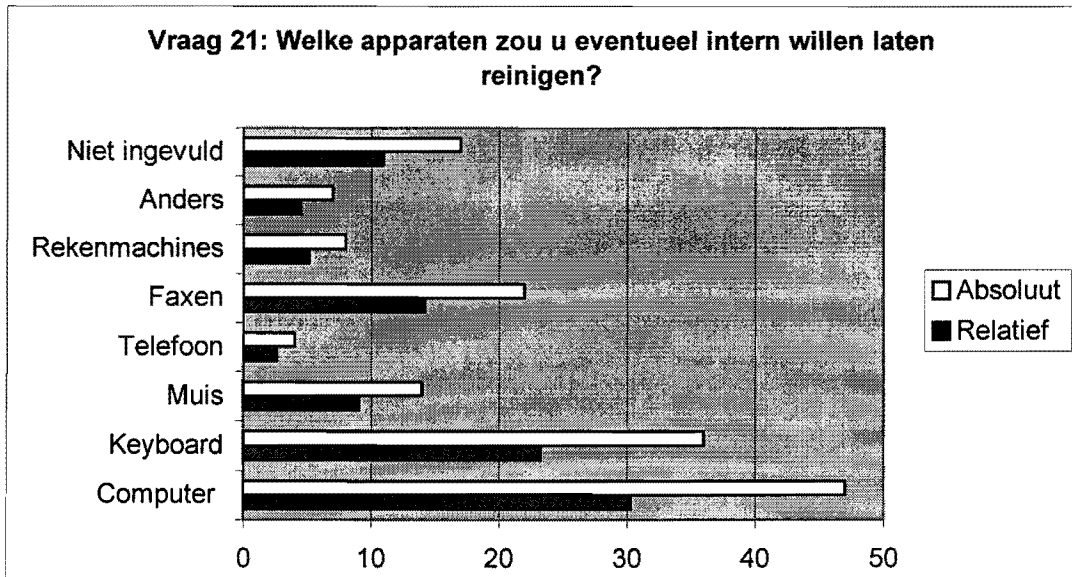
Figuur 4.19: Vraag 20 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven.



Zoals uit figuur 4.19 blijkt ligt het gemiddeld aantal keren dat een computer intern gereinigd moet worden in de vijf jaar tussen de 3 en 4 keer. Daarbij neem ik de categorie “60 keer” (1%) niet mee in de berekening, omdat dit een uitschieter is en dus niet representabel voor de mening van de geënquêteerde bedrijven. De categorieen “5 keer” (21%) en “2 keer” (19%) zijn verreweg het grootst, gevolgd door de categorie “0

keer” (15%). De andere categorieën zijn ongeveer even groot, waarbij ook hier moet worden opgemerkt dat vrij veel geënquêteerde bedrijven deze vraag niet hebben ingevuld (19%).

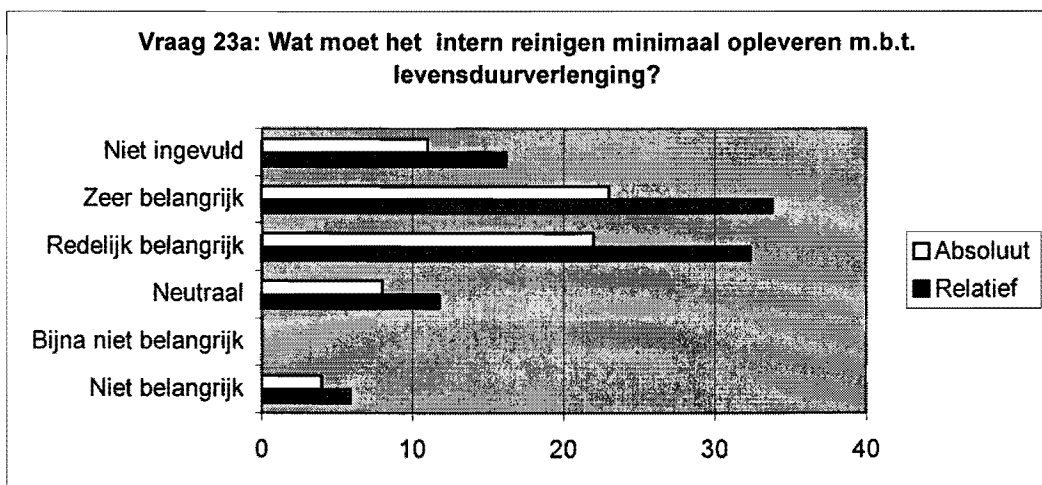
Figuur 4.20: Vraag 21 Bedrijven in de regio Eindhoven



Net zoals bij vraag 15 komt ook bij deze vraag duidelijk naar voren dat de bedrijven vooral computers en keyboards intern willen laten gereinigd (samen 53%). Daarnaast willen de bedrijven vooral faxen intern laten reinigen (14%). De andere categorieën zijn ongeveer even vaak ingevuld. Onder de categorie “anders” (5%) moet worden verstaan een printer, kopieerapparaten of patch-kasten.

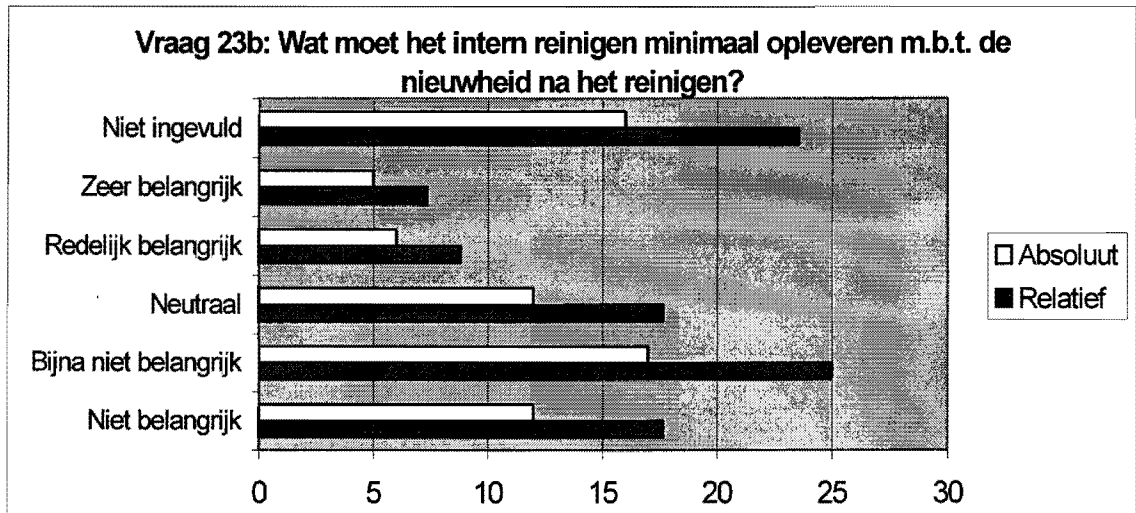
Nu zouden eigenlijk de resultaten van vraag 22 besproken worden, wat bent u bereid om voor het intern reinigen van de volgende apparaten te betalen. De respons op vraag 22 was echter te laag, slechts in 14 van de 68 enquêtes werd deze vraag beantwoord. Daarom zijn de gegevens van deze vraag niet betrouwbaar genoeg om ze als resultaat weer te kunnen geven.

Figuur 4.21a: Vraag 23a Bedrijven in de regio Eindhoven



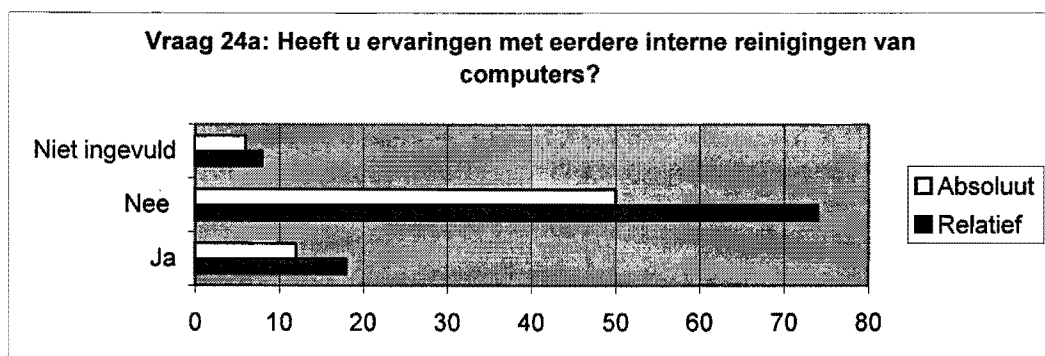
Zoals uit de antwoorden van vraag 23a blijkt, wordt levensduur verlenging bij intern reinigen erg belangrijk gevonden. De grootste categorie is dan ook “Zeer belangrijk”(34%), meteen gevolgd door “redelijk belangrijk”(32%). Het gemiddelde van deze vraag ligt dan ook tussen deze twee categorieën in. Ook hier hebben een aantal bedrijven deze vraag niet ingevuld, zoals af te lezen is uit de figuur (16%).

Figuur 4.21b: Vraag 23b Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven



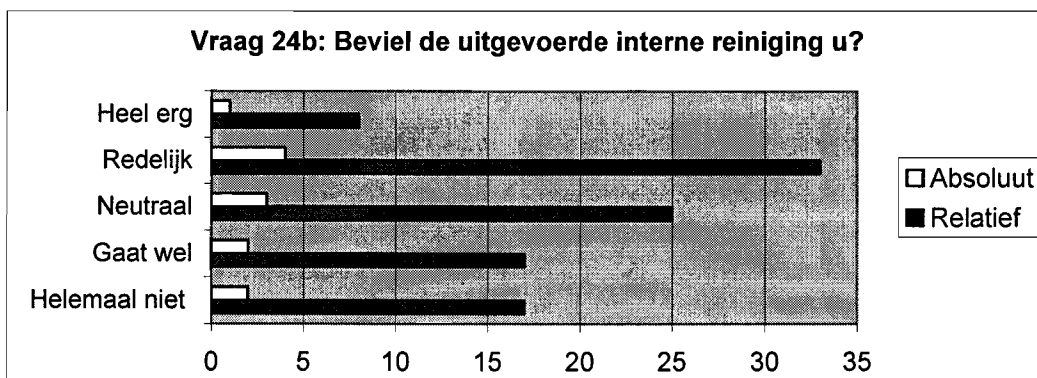
Als men figuur 4.21b met figuur 4.21a vergelijkt valt meteen op dat men het uiterlijk na intern reinigen veel minder belangrijk vindt dan levensduur verlenging, hetgeen ook logisch is gelet op de bedoeling van een interne reiniging. De grootste categorie “Bijna niet belangrijk” (25%), wordt gevolgd door de categorie “Neutraal” (18%). Het gemiddelde ligt tussen deze twee categorieën in. Opgemerkt moet worden dat ook bij deze vraag veel ondervraagde bedrijven niets hebben ingevuld (24%).

Figuur 4.22a: Vraag 24a Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



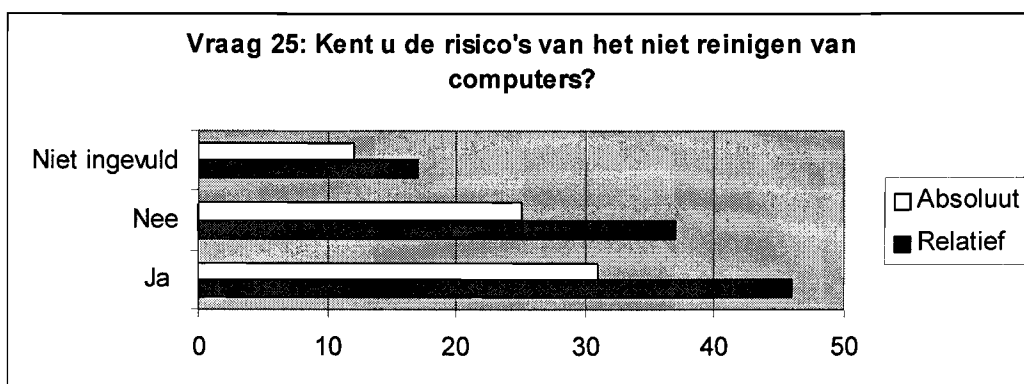
Net als bij vraag 18a hebben de meeste ondervraagde bedrijven geen ervaringen met eerdere reinigingen. Maar liefst bij 50 van de 68 enquêtes is de categorie “Nee” (74%) ingevuld terwijl de categorie “Ja” (18%) slechts 12 keer is ingevuld. Ook bij deze vraag hebben een aantal bedrijven niets ingevuld (8%).

Figuur 4.22b: Vraag 24b Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



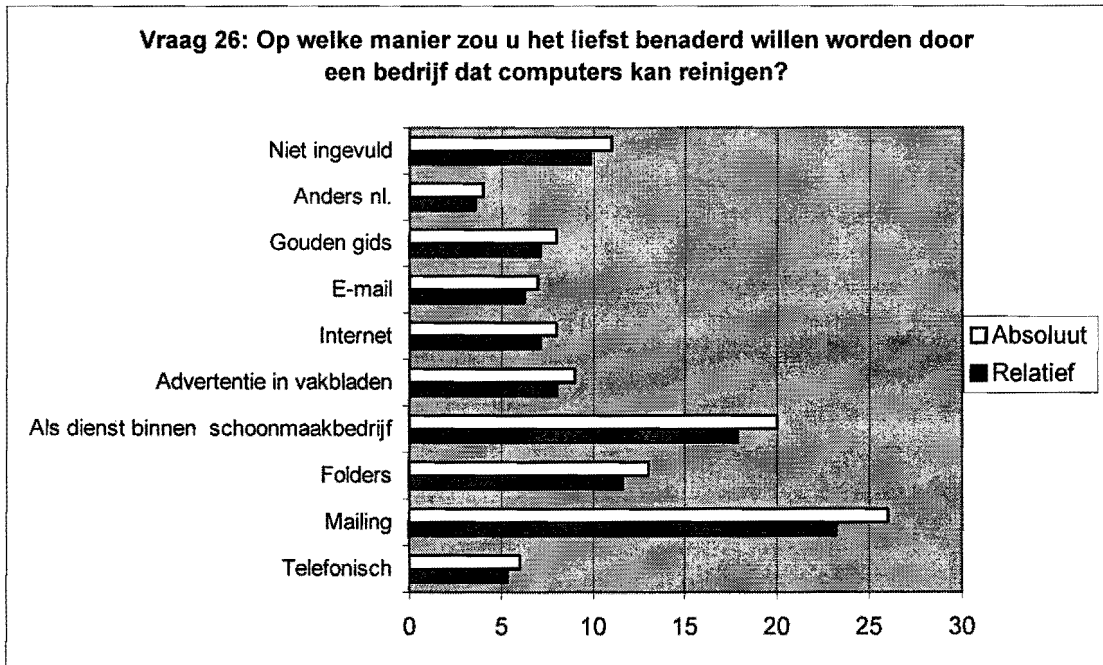
Van de bedrijven die al eerder in aanraking waren gekomen met een interne reiniging, was 1 daar heel erg over te spreken, 4 vonden de reiniging redelijk, 3 waren er neutraal over, 2 vonden dat het wel ging, tenslotte waren er 2 bedrijven die helemaal niet tevreden waren met de uitgevoerde interne reiniging.

Figuur 4.23: Vraag 25 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



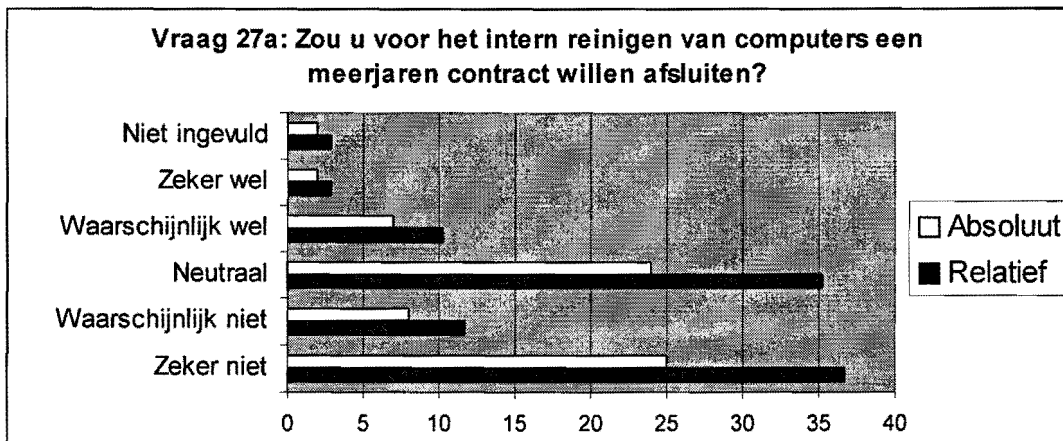
Zoals uit de antwoorden van vraag 25 naar voren komt, zijn er bedrijven die wel bekend zijn met de risico's van het niet reinigen van computers (46%). Bedrijven die niet bekend zijn met de risico's van het niet reinigen zijn er iets minder (37%).

Figuur 4.24: Vraag 26 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven



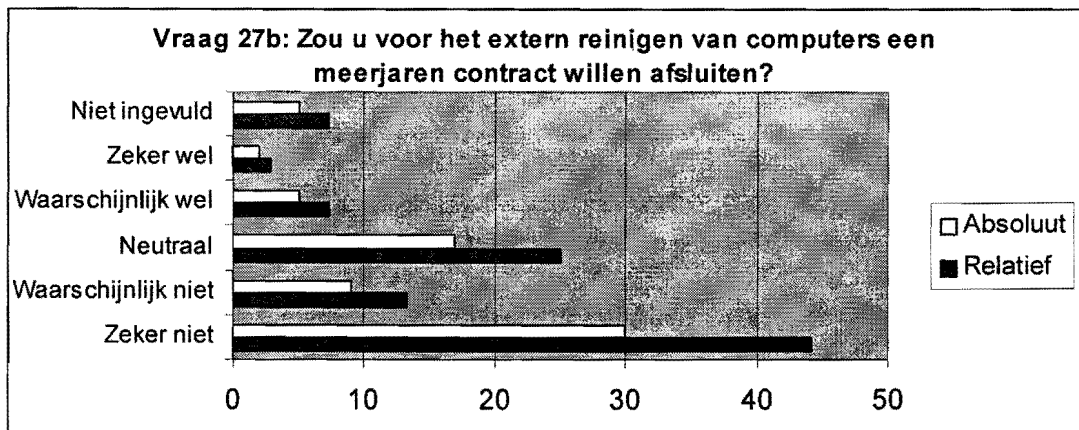
Uit figuur 4.24 blijkt dat de meeste ondervraagde bedrijven het liefst via een mailing benaderd zouden willen worden (23%), gevolgd door “als dienst binnen eigen schoonmaakbedrijf” (18%). De resterende categorieën zijn bijna allemaal even groot.

Figuur 4.25a: Vraag 27a Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven



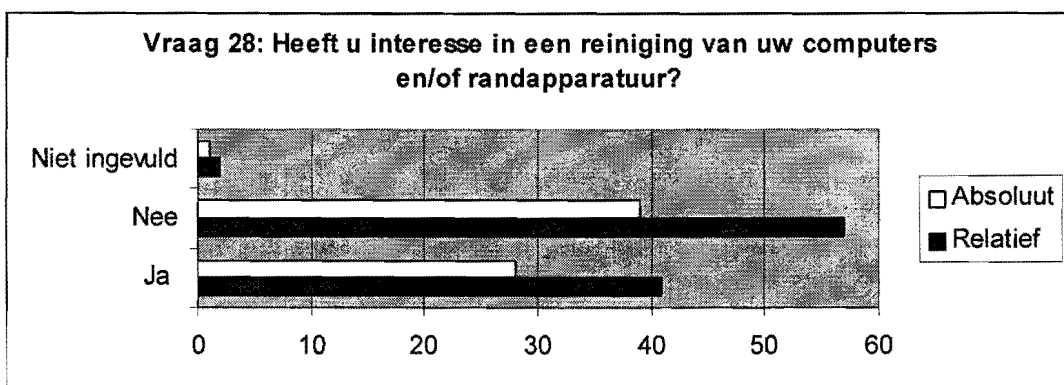
De meeste ondervraagde bedrijven zijn niet geïnteresseerd in een contract voor intern reinigen. “Zeker niet” (37%) is de grootste categorie, gevolgd door “Neutraal” (35%). De andere categorieën zijn ongeveer even groot, zodat het gemiddelde uitkomt, op “Waarschijnlijk niet”. Ook bij deze vraag hebben een aantal bedrijven niets ingevuld, zoals uit de figuur is af te lezen.

Figuur 4.25b: Vraag 27b Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



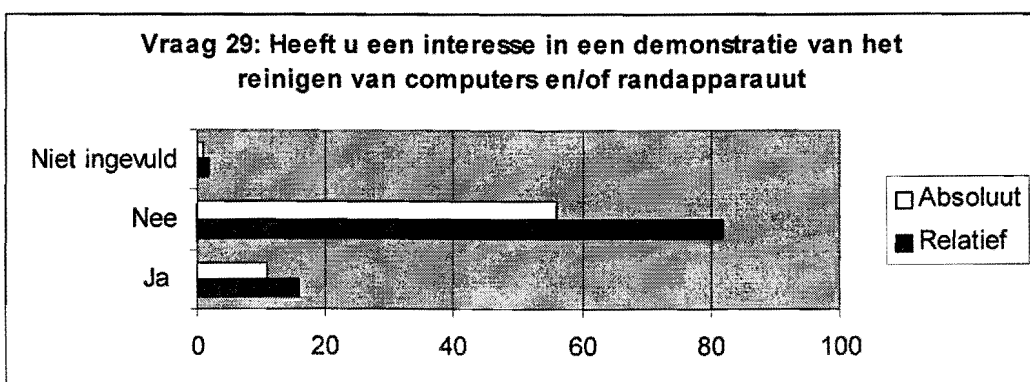
De interesse in een contract voor extern reinigen is kleiner dan de interesse in een contract voor intern reinigen. De meeste van de ondervraagde bedrijven hebben de categorie “Zeker niet” (44%) ingevuld. Op de tweede plaats komt “Neutraal” (25%) gevolgd door “Waarschijnlijk niet” (13%). De andere categorieën zijn ongeveer even vaak ingevuld. Het gemiddelde komt tussen “waarschijnlijk niet” en “Zeker niet” in te liggen. De categorie “Niet ingevuld”(7%) komt ook bij deze vraag voor.

Figuur 4.26: Vraag 28 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



Zoals uit figuur 4.26 af te lezen is, zijn 39 bedrijven niet geïnteresseerd in een reiniging (57%). 28 Bedrijven zeggen wel geïnteresseerd te zijn in een reiniging van hun apparatuur (41%). Slechts een aantal bedrijven hebben bij deze vraag niets ingevuld (2%).

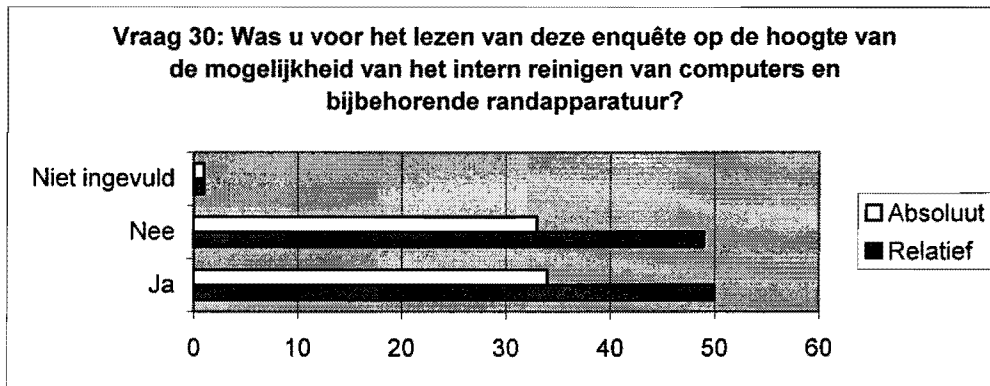
Figuur 4.27: Vraag 29 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



Uit de antwoorden op vraag 29 blijkt dat de meeste ondervraagde bedrijven geen interesse hebben in een demonstratie (82%). Een aantal bedrijven zijn wel geïnteresseerd, dit zijn er 11 van de 68 (16%).

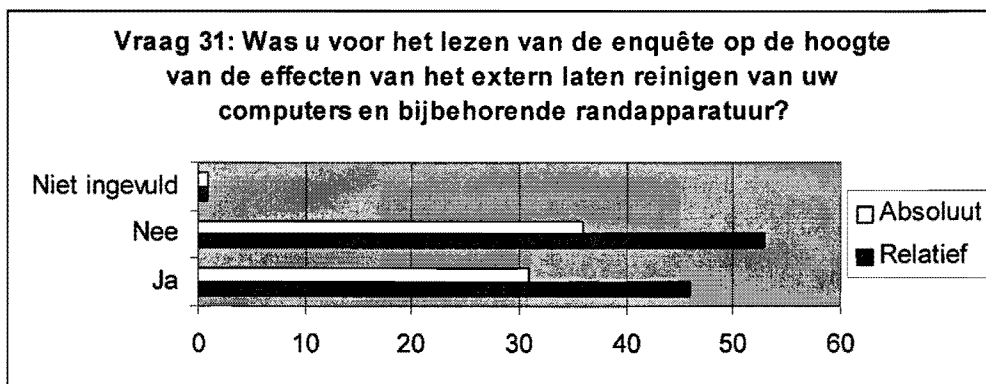
Ook bij deze vraag hebben een aantal bedrijven niets ingevuld, wat door de categorie "Niet ingevuld" (2%) wordt gerepresenteerd.

Figuur 4.28: Vraag 30 Enquête bedrijven in de regio Eindhoven



Zoals uit de figuur valt af te lezen zijn beide categorieën even vaak ingevuld. Van de ondervraagde bedrijven was men dus soms wel en soms niet op de hoogte van de mogelijkheid tot het intern reinigen van computers. Net als bij de voorgaande vragen, zijn er ook bij deze vraag een aantal bedrijven die niets hebben ingevuld, zoals valt af te lezen uit de categorie "Niet ingevuld" (1%).

Figuur 4.29: Vraag 31 Bedrijven in de regio Eindhoven



Zoals uit de figuur blijkt zijn de ondervraagde bedrijven minder op de hoogte van extern reinigen dan van intern reinigen. Van de in totaal 68 enquêtes vulde 36 bedrijven in, niet op de hoogte te zijn van het effect van extern reinigen van computers, terwijl 31 bedrijven wel op de hoogte was. De resterende bedrijven hebben bij deze vraag niets ingevuld.

4.4. Kruisverbanden

In deze paragraaf zal bekeken worden of er bepaalde verbanden bestaan tussen de verschillende vragen. Hierbij moet wel in het achterhoofd gehouden worden dat op basis van de gegevens alleen kwalitatieve uitspraken gedaan kunnen worden. De respons verdeeld over de verschillende categorieën is namelijk te laag om gekwantificeerde uitspraken te doen. De onderstaande kruisverbanden laten dus alleen een bepaalde tendens in het antwoordpatroon zien, wat eventueel voor de gehele populatie zou kunnen gelden.

Kruisverband 1: Verband tussen interesse in een reiniging en aantal werknemers

Het volgende verband wordt verondersteld:

Bedrijven die veel werknemers hebben, zijn meer geïnteresseerd in een reiniging dan bedrijven die minder werknemers hebben.

	Aantal medewerkers							Totaal
	1-5	6-11	12-21	22-31	32-41	41 en meer	Niet ingevuld	
Interesse Ja	1	7	8	2		10		28
	7	6	6	4	3	12	1	
Nee							1	1
Totaal	8	13	14	6	3	22	2	68

Tabel 4.1 Kruistabel Vraag 28/1 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

Zoals in tabel 4.1 af te lezen is, zijn 10 van de 22 bedrijven met 41 of meer werknemers wel geïnteresseerd in een reiniging, terwijl 12 van de 22 bedrijven niet geïnteresseerd zijn in een reiniging. Ook de rest van de tabel geeft geen duidelijke verbanden weer. Het enige wat valt op te merken is, dat bedrijven met “6 tot 11” en met “12 tot 21” werknemers meer interesse hebben in een reiniging dan de andere bedrijven.

Kruisverband 2: Verband tussen de interesse in een reiniging en het aantal computers

Het volgende verband wordt verondersteld:

Bedrijven die veel computers hebben, zijn meer geïnteresseerd in een reiniging dan bedrijven die niet zo veel computers hebben.

	Aantal computers					Totaal
	0-5	6-10	11-20	21-35	36 en meer	
Interesse Ja	7	9	3	3	6	28
	9	7	7	6	10	
Nee						
Niet in gevuld	1					1
Totaal	17	16	10	9	16	68

Tabel 4.2 Kruistabel Vraag 28/3 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

Van de 16 bedrijven met 36 en meer computers hebben er 6 bevestigend geantwoord en 10 ontkennend op de vraag of ze interesse hadden in een reiniging. Dit is juist tegenovergesteld aan het verband zoals dat verondersteld is. Bedrijven met minder computers zijn namelijk eerder geneigd tot het uitvoeren van een reiniging. In de categorie "6 tot 10" zijn er namelijk 9 geïnteresseerd in een reiniging en 7 niet geïnteresseerd in een reiniging. Het algemene beeld van de tabel geeft echter een redelijk gemiddelde verdeling over de verschillende categorieën weer. Een duidelijk significant verband is dan ook niet te ontdekken in tabel 4.2

Kruisverband 3: Verband tussen de interesse in een reiniging en de omzet:

Het volgende verband wordt verondersteld:

Bedrijven met een hoge omzet per jaar zijn meer geïnteresseerd in een reiniging dan bedrijven die een minder hoge omzet hebben per jaar.

	Omzet per bedrijf						Totaal
	0-100.000	100.000-250.000	250.000-500.000	500.000-1.000.000	1.000.000 of meer	Niet ingevuld	
Interesse ja	1	1		2	23	1	28
Nee			2	3	31	3	39
					1		1
Totaal	1	1	2	5	55	4	68

Tabel 4.3: Kruisverband Vraag 28/2 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

Vanwege de respons van vooral bedrijven met een hoge omzet, kun je deze niet vergelijken met bedrijven met een minder hoge omzet. Het enige wat op te merken valt, is dat 23 van de 55 bedrijven met een omzet hoger dan 1.000.000 geïnteresseerd zijn in een reiniging. Dat is minder dan de helft in die categorie, maar aangezien de rest van de tabel niet verder kan worden ingevuld kunnen hier geen conclusies aan verbonden worden.

Kruisverband 4: Verband tussen de interesse in een reiniging en het werkgebied:

Het volgende verband wordt verondersteld:

Bedrijven die in de diensten sector werken zijn meer geïnteresseerd in een reiniging dan bedrijven die in een andere sector werken.

	Werkgebied bedrijf				Totaal
	primaire	secundaire	tertiaire	quartaire	
Interesse Ja		17	10	1	28
Nee	1	30	8		39
		1			1
Totaal	1	48	18	1	68

Tabel 4.4 Kruisverband Vraag 28/4 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven.

In tabel 4.4. kom duidelijk naar voren dat er te weinig bedrijven uit de primaire en quartaire sector hebben gereageerd om daar betrouwbare uitspraken over te doen. Over

bedrijven uit de secundaire sector en tertiaire sector zijn betrouwbaardere uitspraken te doen. Maar liefst 10 van de 18 bedrijven uit de tertiaire sector zeggen geïnteresseerd te zijn in een reiniging, terwijl 8 van de 18 bedrijven zeggen daar niet in geïnteresseerd te zijn. In de secundaire sector waren er 17 bedrijven van de 48 geïnteresseerd in een reiniging, terwijl 30 van de 48 bedrijven zeggen niet geïnteresseerd te zijn. Het onderzochte verband klopt dus. Bedrijven werkzaam in de sector diensten zijn meer geïnteresseerd in een reiniging dan bedrijven werkzaam in andere sectoren.

Kruisverband 5: Verband tussen interesse in een reiniging en de leeftijd

Het volgende verband wordt verondersteld:

Bedrijven met computers met een hoge leeftijd zijn meer geïnteresseerd in een reiniging dan bedrijven met meer nieuwe computers.

	Leeftijd van de computer				Totaal
	0-1	1-2	2-4	4-6	
Interesse Ja	4	7	15	2	28
	5	22	9	3	39
Nee			1		1
Totaal	9	29	25	5	68

Tabel 4.5 Kruisverband Vraag 28/5 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

In tabel 4.5 is goed te zien dat bedrijven met nieuwere computers minder geïnteresseerd zijn in een reiniging dan bedrijven met oudere computers. Van de 29 bedrijven met computers in de leeftijd van 1 tot 2 jaar zeggen er 22 niet geïnteresseerd te zijn in een reiniging. Van de 25 bedrijven met computers in de leeftijd van 2 tot 4 jaar zeggen er 15 wel geïnteresseerd te zijn, terwijl 9 bedrijven zeggen niets te voelen voor een reiniging.

Kruisverband 6: Verband tussen interesse in een reiniging en de uitvoerder van de reiniging:

Het volgende verband wordt verondersteld

Bedrijven die een schoonmaakbedrijf in dienst hebben zijn meer geïnteresseerd in een reiniging dan bedrijven die geen schoonmaakbedrijf in dienst hebben.

	Schoonmaakbedrijf in dienst		Totaal
	Ja	Nee	
Interesse Ja	20	8	28
	22	18	39
Totaal	42	26	68

Tabel 4.6: Kruisverband Vraag 28/10 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

Wat in tabel 4.6 duidelijk naar voren komt, is dat van de 26 bedrijven die geen schoonmaakbedrijf in dienst hebben er 18 niet geïnteresseerd zijn in een reiniging. Het wil niet zeggen dat als er wel een schoonmaakbedrijf in dienst is, de bedrijven wel geïnteresseerd zijn. Van de 42 bedrijven met een schoonmaak in dienst zijn namelijk 20 bedrijven wel geïnteresseerd in een reiniging, terwijl 22 van de 42 bedrijven zeggen niet geïnteresseerd te zijn in een reiniging.

Kruisverband 7: Het verband tussen interesse in een reiniging en de uitvoerder van de reiniging:

Het volgende verband wordt verondersteld:

Bedrijven die het aantrekkelijk vinden als het eigen schoonmaakbedrijf de reiniging zou uitvoert zijn meer geïnteresseerd in een reiniging dan bedrijven die het aantrekkelijk vinden als een ander schoonmaakbedrijf de reiniging uitvoert.

		Aantrekkelijkheid eigen schoonmaakbedrijf			Totaal
		ja	Nee	Niet ingevuld	
Interesse	Ja	12	8	8	28
	Nee	12	10	17	39
	Niet ingevuld			1	1
Totaal		24	18	26	68

Tabel 4.7 Kruisverband Vraag 28/12 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

In tabel 4.7 is te zien dat er geen duidelijk verband te vinden is tussen het uitvoeren van een reiniging door het eigen schoonmaakbedrijf en de interesse in een reiniging. Van de 24 bedrijven die zeggen het aantrekkelijk te vinden als het eigen schoonmaakbedrijf de reiniging uitvoert zijn 12 bedrijven wel en 12 bedrijven niet geïnteresseerd in een reiniging. Van de 18 bedrijven die zeggen dat ze het aantrekkelijk vinden als een ander schoonmaakbedrijf de reiniging uitvoert zijn er 8 bedrijven wel en 10 bedrijven die geïnteresseerd in een reiniging.

Kruisverband 8: Het verband tussen een reiniging en de interesse in een demonstratie

Het volgende verband wordt verondersteld:

Bedrijven die geïnteresseerd zijn in een reiniging zijn meer geïnteresseerd in een demonstratie dan bedrijven die niet geïnteresseerd zijn in een reiniging.

		Demonstratie			Totaal
		ja	Nee	niet ingevuld	
Interesse	ja	7	21		28
	nee	4	35		39
	niet ingevuld			1	1
Totaal		11	56	1	68

Tabel 4.8: Kruisverband 28/29 Enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

In tabel 4.8 zijn geen duidelijke verbanden te zien. Wat opvalt is de desinteresse voor een demonstratie. Ook van de bedrijven die wel geïnteresseerd zijn in een reiniging, dat zijn er 28, zijn er 21 niet geïnteresseerd in een demonstratie. Van 39 de bedrijven die niet geïnteresseerd zijn in een reiniging zijn er 35 niet geïnteresseerd in een demonstratie.

Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen

5.1. Inleiding

In de onderstaande paragrafen komen de conclusies en aanbevelingen aan bod. De belangrijkste conclusies zijn de antwoorden op de onderzoeksvragen. Voor de volledigheid worden de onderzoeksvragen hieronder nog eens weergegeven. De overige conclusies zijn de opmerkelijkste dingen die uit de enquête naar voren zijn gekomen, maar geen antwoord zijn op een onderzoeksdeelvraag

Onderzoeksvragen:

Wie zijn de klanten voor een bedrijf gespecialiseerd in het reinigen van computers en bijbehorende randapparatuur en hoe moeten deze klanten benaderd worden in de regio Eindhoven?

Deze onderzoeksvraag kan opgesplitst worden in de volgende onderzoeksdeelvragen:

1. Wat vindt men belangrijk m.b.t. de prijs van het te leveren product?
2. Wat vindt men belangrijk m.b.t. de vorm van het te leveren product?
3. Wil een bedrijf vanuit het eigen schoonmaakbedrijf benaderd worden, of is een ander onbekend bedrijf geen probleem?

5.2. Conclusies

1. Uit de resultaten van de enquête "Bedrijven in de regio Eindhoven" blijkt dat 78% van de bedrijven een schoonmaakbedrijf voor het reinigen van computers maximaal 1 dag in hun eigen bedrijf wil hebben. **M.a.w.: de snelheid waarmee het bedrijf een schoonmaak kan voltooien heeft invloed op de klantentevredenheid.**

2. Uit figuur 4.10 tot en met figuur 4.12 en kruisverbanden 6 en 7, komt naar voren dat bedrijven die een schoonmaakbedrijf in dienst hebben meer geïnteresseerd zijn in een reiniging dan bedrijven die geen schoonmaakbedrijf in dienst hebben. **M.a.w.: bedrijven benaderen met een schoonmaakbedrijf in dienst heeft waarschijnlijk meer succes dan bedrijven benaderen die nog geen schoonmaakbedrijf in dienst hebben.**

3. Indien men een externe reiniging zou laten uitvoeren, blijkt uit figuur 4.15 dat de bedrijven vooral geïnteresseerd zijn in het reinigen van computers en keyboards. De andere apparatuur wordt minder frequent genoemd. Opgemerkt kan nog worden dat op deze plaats de enquête misschien onvolledig is geweest, omdat in de categorie "anders" vaak printer werd genoemd als apparaat dat men extern wilde laten reinigen. Een betrouwbare uitspraak kan hier echter niet over worden gedaan, omdat daarvoor te weinig mensen de categorie "anders" hebben ingevuld. Als de categorie "Printer" apart was opgenomen was dit wel mogelijk geweest. **M.a.w.: de bedrijven zijn vooral geïnteresseerd, bij een externe reiniging, in het reinigen van de computers en keyboards.**

4. Uit figuur 4.16a en figuur 4.16b blijkt dat als computers extern gereinigd worden de meeste mensen op de eerste plaats het uiterlijk het belangrijkste vinden, op de tweede plaats komt dan de levensduurverlenging. Het verschil tussen deze twee is echter niet zo heel groot. **M.a.w.: alhoewel het erg voor de hand ligt dat het uiterlijk het belangrijkste werd gevonden bij een externe reinigen, moet men het belang wat men hecht aan levensduurverlenging niet onderschatten.**

5. Indien men een interne reiniging zou laten uitvoeren, blijkt uit figuur 4.20 dat de meeste bedrijven geïnteresseerd zijn in het intern reinigen van computers en keyboards. Net zoals bij het extern reinigen zijn dit de apparaten die het meeste naar voren komen. **M.a.w.: bedrijven zijn vooral geïnteresseerd, bij een interne reiniging, in het reinigen van computers en keyboards.**

6. Gelet op figuur 4.21a en figuur 4.21b blijkt dat bedrijven bij een interne reiniging veel waarde hechten aan een levensduurverlenging van een computer na de reiniging van het apparaat. Verder blijkt uit de twee figuren dat de bedrijven minder geïnteresseerd zijn in het uiterlijk na een interne reiniging. Men verwacht dus geen uiterlijke verbetering na een interne reiniging. **M.a.w.: vooral de levensduurverlenging van een computer na een interne reiniging is belangrijk.**

7. Op de vraag of men interesse zou hebben in een meerjaren contract voor het reinigen van computers waren de bedrijven eenduidig. Zowel bij het intern als ook het extern reinigen zag men daar het nut niet van in. **M.a.w.: het aanbieden van een meerjaren contract aan bedrijven zal weinig tot geen nut hebben.**

8. Zoals uit kruisverband 4 blijkt zijn vooral bedrijven uit de diensten sector erg geïnteresseerd in een reiniging. Dit geldt in mindere mate voor bedrijven die werkzaam zijn in de industrie.

9. Zoals uit kruisverband 8 en figuur 4.27 blijkt is de interesse in een demonstratie niet aanwezig. Dit heeft geen invloed op het wel of niet interesse hebben in een reiniging.

10. Zoals in figuur 4.24 goed zichtbaar is willen de meeste bedrijven het liefst benaderd worden door middel van een mailing of als dienst binnen het eigen schoonmaakbedrijf. Om bedrijven te benaderen via een mailing heeft verreweg de sterkste voorkeur van alle mogelijke manieren.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidde: Op welke wijze en met welke middelen dient een bedrijf, gespecialiseerd in het reinigen van computers en bijbehorende randapparatuur, te zoeken naar potentiële klanten in de regio Eindhoven. Een antwoord hierop is geen simpel ja of nee. Daarom wordt het antwoord verweven in de aanbeveling die hieronder volgen.

5.3 Aanbevelingen

Op basis van bovenstaande conclusies kunnen een aantal aanbevelingen gedaan worden. Deze aanbevelingen zullen behandeld worden volgens de vier P's, te weten Plaats, Promotie, Prijs en Product. Achtereenvolgens zal per "P" behandeld worden wat de beste manier is om de markt te benaderen.

5.3.1. Product

1. De dienst die de bedrijven het meest op prijs stellen is het reinigen van computers en keyboards. Dit geldt zowel voor een externe als een interne reiniging, daarom is het verstandig om juist het reinigen van deze apparaten als voornaamste activiteit te zien. Dit wil niet zeggen dat het bedrijf niet meer moet aanbieden andere apparaten te reinigen. Het zwaartepunt moet echter liggen bij het reinigen van computers en keyboards. Juist omdat daar de meeste vraag naar is.

2. De opdrachtgever moet zorgen dat hij in principe een reiniging binnen één dag uit kan voeren, ongeacht de grootte van de reiniging. Veel bedrijven stellen het op prijs als een dergelijk bedrijf slechts een korte tijd in het eigen bedrijf blijft. Als de opdrachtgever denkt dit niet te kunnen bewerkstelligen i.v.m. de hoeveelheid extra kosten dan moet hij dit doorrekenen in de prijs.

5.3.2. Promotie

1. Bij het extern reinigen wordt uiterlijk maar ook levensduurverlenging belangrijk gevonden; richt in de promotie dus de aandacht op beide aspecten hoewel het voor de hand ligt om alleen het uiterlijk te belichten. Bij een interne reiniging wordt levensduur verlenging als enige aspect belangrijk geacht, het uiterlijk speelt geen grote rol.

2. Maak gebruik van mailings om aan nieuwe klanten te komen. Zorg dat de mailings duidelijk zijn en bel de bedrijven waar de mailing naar toe is gestuurd na voor een reactie. Maak in de mailing zelf duidelijk dat het bedrijf geen normaal schoonmaakbedrijf is, dit uit voor zorg dat er niet eens naar de mailing wordt gekeken.

3. Zorg dat het eigen bedrijf bekend wordt bij andere schoonmaakbedrijven die zelf geen externe/interne reinigingen uitvoeren. Als bedrijf dat computers reinigt kun je je diensten op twee manieren aanbieden aan de schoonmaakbedrijven. De ene manier is dat de andere schoonmaakbedrijven slechts doorverwijzen en daarna hun handen er van aftrekken. Het risico hiervan is dat dit doorverwijzen op den duur niet meer gebeurt. De andere manier is dat je als bedrijf wordt ingehuurd door de schoonmaakbedrijven om de reiniging uit te voeren. De bedrijven die de reiniging willen laten uitvoeren zien dit het liefste omdat ze zo maar met één schoonmaakbedrijf in contact komen, het gevaar hiervan is dat je geen naamsbekendheid krijgt onder je potentiële klanten. Toch is deze laatste optie waarschijnlijk het verstandigste omdat de kans bestaat dat de reiniging anders helemaal niet wordt uitgevoerd, simpelweg omdat er niet doorverwezen wordt.

4. Laat de bedrijven die door de opdrachtgever benaderd worden goed weten wat een externe/interne reiniging precies inhoudt. Het blijkt dat er veel bedrijven zijn die

niet precies weten wat zo'n reiniging inhoud en daarom bij voorbaat af zien van een reiniging. Een demonstratie lijkt daarvoor het aangewezen middel, maar het blijkt dat veel bedrijven dit niet op prijs stellen. Dit kan te maken hebben met de extra tijd en moeite die dit met zich meebrengt voor het bedrijf. Gedacht kan daarom worden aan een duidelijke folder waarin door middel van bijvoorbeeld fotomateriaal duidelijkheid wordt geschapen voor de klanten.

5.3.3 Plaats

1. Richt je als opdrachtgever in het begin vooral op middelgrote bedrijven in de diensten. Op de eerste plaats is het verstandig, omdat je bij middelgrote bedrijven binnen een dag klaar kunt zijn. Bijna alle bedrijven geven daar de voorkeur aan. Op de tweede plaats is het verstandig, omdat je in de industrie waarschijnlijk de oudste, dus de vuilste, computers aantreft. De functie van de computer in de industrie is meestal van dien aard dat de technische levensduur van een computer hoger ligt dan bij bedrijven in de dienstensector.

2. Het bedrijf kan zich goed vestigen in de regio Eindhoven. Van de in totaal 400 verstuurde enquêtes waren er 28 bedrijven geïnteresseerd in een reiniging. Dit lijkt weinig maar er moet in ogenschouw genomen worden dat van de bedrijven die de enquête niet hebben teruggestuurd een aantal toch geïnteresseerd kan zijn in een reiniging. Zeker als er bewuster naar een bepaald type bedrijf wordt gezocht, zie *plaats 1*, dan kan dit aantal op 400 verstuurde folders nog beduidend hoger liggen.

5.3.4. Prijs

1. De meeste bedrijven hebben geen enkel idee wat de kosten zijn bij een interne/externe reiniging. Er zijn eigenlijk twee manieren waarop je in een markt kunt toetreden. De eerste manier is dat je een gedeelte opzoekt van de markt die nog niet in gebruik is genomen. Aangezien je dan de eerste bent die op die markt opereert kun je zelf je prijs vaststellen, natuurlijk altijd binnen grenzen, zodat je met een goede marge kunt werken die ook kostendekkend is.

De tweede manier is dat je een agressieve penetratie-techniek toepast zodat een gedeelte van de bestaande, al toegetrede markt door andere bedrijven, wordt ingenomen. Het voordeel hiervan is dat je van te voren heel goed weet op wat voor markt je terecht komt. Het nadeel hiervan is echter dat je een zeer kleine marge kunt hanteren in verband met de prijzen van de concurrenten. Zeker doordat deze concurrenten al langer op de markt actief zijn en daardoor veel voordelen hebben met betrekking tot de prijsstellingen, denk aan inleervoordelen, betere kennis van de markt, is dit moeilijk te bewerkstelligen.

Het voorstel is om een mix van beide tactieken toe te passen. De markt voor het reinigen van computers is niet zo nieuw meer dat deze nog een deel-segment heeft waar je makkelijk in zou kunnen toetreden. Het enige deel van de markt die nog niet benaderd is, zijn de particulieren, dit is namelijk moeilijker rendabel te maken en mijn advies is dan ook om deze markt links te laten liggen. De markt is echter nog lang niet verzadigd, zoals blijkt uit de interesse die er in sommige gevallen is voor het reinigen van computers. Treed daarom wel op een agressieve manier toe in de markt, tegen redelijk lage prijzen, maar bedenk daarbij wel dat er potentie in de markt aanwezig is, zodat de prijzen niet heel laag hoeven te zijn.

Literatuurlijst

1. *Bartelds, J.F., Jansen, E.P.W.A., Joostens, Th.H., Enqueteren: Het opstellen van een vragenlijsten, Wolters-Noordhoff, 1989*
2. *Janssen, P.M., Kuipers., Loeffen, J.M.J., Enquêtepracticum, Technische Universiteit Eindhoven, 1996.*
3. *Braat N., syllabus projectuitvoering, 1997*

Bijlage 1. Introductiebrief Schoonmaakbedrijven

Eindhoven 31 mei 1999

Geachte heer/mevrouw,

Computers, terminals, monitoren e.d. trekken dagelijks grote hoeveelheden stof, rook en zweven vuil aan. Ondanks uw goede zorgen komen er kruimels, as, stof etc. tussen de elektrische componenten van de apparaten. Stof vermindert de warmte afvoer in de computer waarvoor diverse componenten gevoelig zijn.

Regelmatig reinigen is daarom niet alleen van belang voor uw apparatuur, maar het sluit tevens uit dat er storingen op kunnen treden als gevolg van vervuiling. Nu bestaat het plan om een professioneel reinigingsbedrijf op te zetten in de regio Eindhoven.

Dit reinigingsbedrijf houdt zich alleen maar bezig met het reinigen van computers en aanverwante apparatuur. Hiervoor worden speciaal ontwikkelde middelen en materialen gebruikt. Deze middelen en materialen zijn milieuvriendelijk en voldoen aan de milieuwetgeving. Na het reinigen wordt de apparatuur antistatisch gemaakt d.m.v. een coating. Hierdoor zal de apparatuur minder snel vuil aantrekken.

Als student Technische Bedrijfskunde aan de Technische Universiteit Eindhoven doe ik in het kader van mijn opleiding een onderzoek naar de slagingskansen van dit plan in de regio Eindhoven. Indien u de bijgevoegde enquête invult en naar ons terugstuurt helpt u mij enorm met het uitvoeren van dit onderzoek. Het invullen duurt ongeveer 5 minuten. Uiteraard is aan het invullen van de enquête geen enkele vorm van verplichting verbonden. De enquête is anoniem en is verstuurd naar willekeurige schoonmaakbedrijven in de regio Eindhoven. Alle door u verstrekte informatie zal vertrouwelijk behandeld worden.

Ik hoop dat u uw medewerking wilt verlenen aan dit onderzoek. U kunt de enquête in bijgevoegde portvrije antwoordenvolpoe aan ons terugsturen, een postzegel plakken is dus niet nodig. Ik hoop uw ingevulde enquête zo spoedig mogelijk terug te ontvangen doch voor 2 juli.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Ronald Doesburg

Bijlagen

- Enquête
- Portvrije antwoordenvolpoe

Bijlage 2. Schriftelijke enquête schoonmaakbedrijven

Hieronder volgt eerst een invulinstructie, leest u deze eerst goed door. Daarna begint de eigenlijke enquête.

Kruis het hokje aan bij het antwoord dat u wilt geven op de vraag. Het is de bedoeling dat u op elke vraag één hokje aankruist, tenzij anders staat aan gegeven. Ook zijn er een aantal vragen waarop u toelichting bij u antwoord kunt geven. Tot slot zijn er nog een paar open vragen, waarop u persoonlijk antwoord kunt geven.

Voorbeeld

Wat is uw geslacht?

1. Man

2. Vrouw

Dan begint nu de enquête

Vraag 1:

- Hoeveel werknemers werken er in uw bedrijf?
 1. tussen 1 en 5
 2. tussen 6 en 11
 3. tussen 12 en 21
 4. tussen 22 en 31
 4. tussen 32 en 41
 5. 41 en meer

Vraag 2:

- Wat is de omzet van uw bedrijf? (bedragen in gulden)
 1. tussen 0 en 100.000
 2. tussen 100.000 en 250.000
 3. tussen 250.000 en 500.000
 4. tussen 500.000 en 1.000.000
 5. 1.000.000 of meer

Vraag 3:

- In welke markt is uw bedrijf voornamelijk werkzaam?
 1. particuliere markt
 2. bedrijven markt
 3. beiden

Vraag 4:

- In welke sector is uw bedrijf voornamelijk werkzaam?
 1. Primaire sector (landbouw)
 2. Secundaire sector (diensten)
 3. Tertiaire sector (industrie)
 4. Quartaire sector (overheid)

Vraag 5:

- Was u voor het lezen van deze enquête op de hoogte, van de mogelijkheid van het reinigen van computers en bijbehorende randapparatuur?
 1. Ja
 2. Nee

Vraag 6:

- Was u voor het lezen van de enquête op de hoogte van de effecten van het laten reinigen van uw computers en andere apparatuur?
 1. Ja
 2. Nee

Vraag 7:

- Voert u zelf wel eens een interne of externe reiniging van computers uit?
 1. Ja
 2. Nee

Heeft u op de bovenstaande vraag *Ja* geantwoord ga dan verder met vraag 8

Heeft u op de bovenstaande vraag *Nee* geantwoord ga dan verder met vraag 20

Vraag 8:

- Hoeveel computers staan er meestal in het bedrijf waar u computers gaat reinigen:
 1. tussen 0 en 5
 2. tussen 5 en 10
 3. tussen 10 en 20
 4. tussen 20 en 35
 5. 35 en meer

Vraag 9:

- Wat is de gemiddelde leeftijd van de computers in het bedrijf waar de reiniging wordt uitgevoerd?
 1. tussen 0 en 1 jaar
 2. tussen 1 en 2 jaar
 3. tussen 2 en 4 jaar
 4. tussen 4 en 6 jaar
 5. ouder dan 6 jaar

Vraag 10:

- Onder intern reinigen wordt verstaan de binnenkant van een computer reinigen. Onder extern reinigen wordt verstaan de buitenkant reinigen van de computer. Als u een reiniging laat uitvoeren waar is men dan het meest in geïnteresseerd.

	Weinig interesse			Veel interesse		
1. Intern reinigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Extern reinigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 11:

- Wanneer voert u een eventuele reiniging meestal uit, of laat u hem door een ander bedrijf meestal uitvoeren?

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. tijdens kantooruren (9:00-17:00) | <input type="checkbox"/> |
| 2. na kantooruren | <input type="checkbox"/> |

Vraag 12:

- Hoelang duurt een opdracht van 20 computers, met andere woorden hoelang wil een dergelijk bedrijf u dan als schoonmaakbedrijf in haar bedrijf hebben?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| 1. 1/2 dag | <input type="checkbox"/> |
| 2. 1 dagen | <input type="checkbox"/> |
| 3. 2 dagen | <input type="checkbox"/> |
| 4. 3 dagen | <input type="checkbox"/> |
| 5. 4 dagen | <input type="checkbox"/> |
| 6. 5 dagen of meer | <input type="checkbox"/> |

Vraag 13:

- Hoelang denken de klanten dat extern reinigen effect heeft?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| 1. 0 jaar | <input type="checkbox"/> |
| 2. 1 jaar | <input type="checkbox"/> |
| 3. 2 jaar | <input type="checkbox"/> |
| 4. 3 jaar | <input type="checkbox"/> |
| 5. 4 jaar | <input type="checkbox"/> |

Vraag 14:

- Welken apparaten laten de klanten extern reinigen? Op deze vraag zijn meerdere antwoorden zijn mogelijk.

	Meest				Minst
1. computer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. keyboard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. muis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. faxen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. rekenmachines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. anders, nl.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 15:

- Wat vraagt u als schoonmaakbedrijf voor het extern reinigen van de volgende apparaten? Bedragen in hele gulden.

1. computer
2. keyboard
3. muis
4. telefoon
5. faxen
6. rekenmachines
7. anders nl.

Vraag 16:

- Welke apparaten willen de klanten intern laten reinigen? Op deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk.

	Meest				Minst
1. computer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. keyboard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. muis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. faxen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. rekenmachines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. anders, nl.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 17:

- Wat is de klant bereid om voor het intern reinigen van de volgende apparaten te betalen? Bedragen in hele gulden.

1. computer
2. keyboard
3. muis
4. telefoon
5. faxen
6. rekenmachines
7. anders nl.

Vraag 18:

- Kennen de klanten de risico's voor het niet reinigen van computers?

1. Ja 2. Nee

Vraag 19:

- Heeft u bepaalde certificaten in bezit voor het reinigen van computers?

1. Nee
 2. Ja, nl.

Vraag 20:

- Denkt u dat het aantrekkelijk zou zijn voor een bedrijf als de reiniging wordt uitgevoerd door een schoonmaakbedrijf dat momenteel al werkzaam is in het betreffende bedrijf?

Absoluut wel	Absoluut niet
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Vraag 21:

- Hoe vaak zou u, in vijf jaar, een computer extern laten reinigen?

Aantal:

Vraag 22:

- Wat moet het extern reinigen van apparaten, dus alleen de buitenkant, minimaal voor u moeten opleveren?

	Niet belangrijk			Zeer belangrijk	
1. Levensduur verlenging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Na reiniging lijkt de computer als nieuw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. anders, nl.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 23:

- Hoelang denkt u dat intern reinigen effect heeft?

1. 0 jaar	<input type="checkbox"/>
2. 1 jaar	<input type="checkbox"/>
3. 2 jaar	<input type="checkbox"/>
4. 3 jaar	<input type="checkbox"/>
5. 4 jaar	<input type="checkbox"/>

Vraag 24:

- Hoe vaak zou u, in vijf jaar, een computer intern laten reinigen?

Aantal:

Vraag 25:

- Wat moet het intern reinigen van apparaten, dus alleen de binnenkant, minimaal voor u opleveren?

	Niet belangrijk			Zeer belangrijk	
1. Levensduur verlenging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Na reiniging lijkt de computer als nieuw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. anders, nl.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 26:

- Op welke manier wilt u het liefst benaderd worden door een bedrijf dat computers kan reinigen? Op deze vraag zijn meerder antwoorden mogelijk.

- | | |
|----------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Telefonisch | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mailing | <input type="checkbox"/> |
| 3. Folders | <input type="checkbox"/> |
| 4. Als dienst binnen eigen schoonmaakbedrijf | <input type="checkbox"/> |
| 5. Advertentie in vakbladen | <input type="checkbox"/> |
| 6. Internet | <input type="checkbox"/> |
| 7. E-mail | <input type="checkbox"/> |
| 8. Gouden gids | <input type="checkbox"/> |

Vraag 27:

- Zou u voor het reinigen van computers, zowel extern als intern, eventueel een meerjaren contract willen afsluiten?

- | | Zeker niet | | | Zeker wel | | |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Intern reinigen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Extern reinigen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Dit is het einde van de enquête, op de deze bladzijde is ruimte vrijgelaten voor suggesties of opmerkingen van uw kant.

Als u meer informatie wilt over het reinigen van computers, of eventuele andere opmerkingen wilt heeft, kunt u deze hieronder plaatsen dan zal de informatie zo snel mogelijk worden nagestuurd.

Naam:

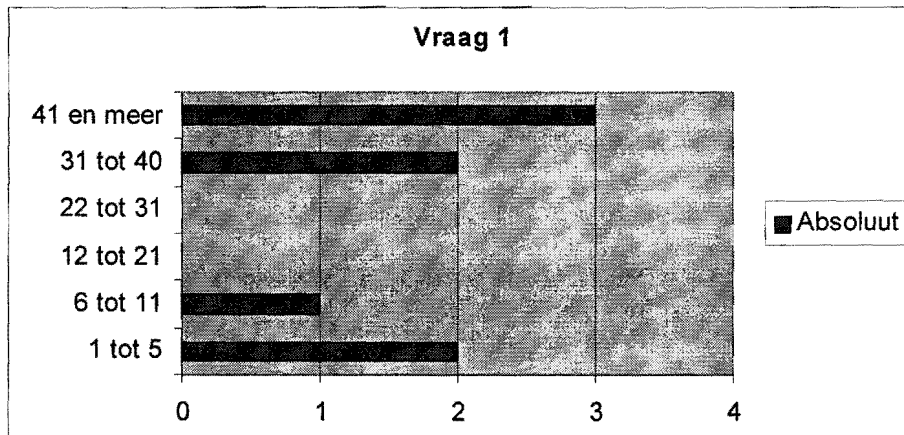
Adres:

Postcode en woonplaats:

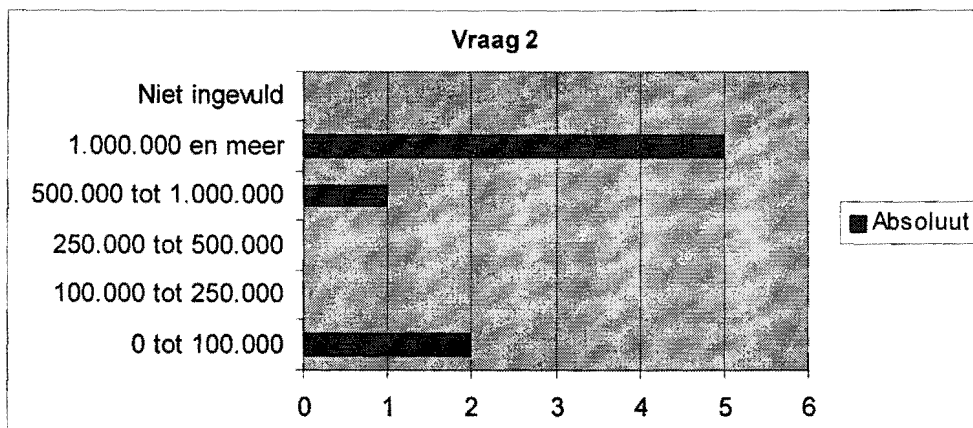
Opmerkingen:.....

Bijlage 3. Resultaten enquête schoonmaakbedrijven

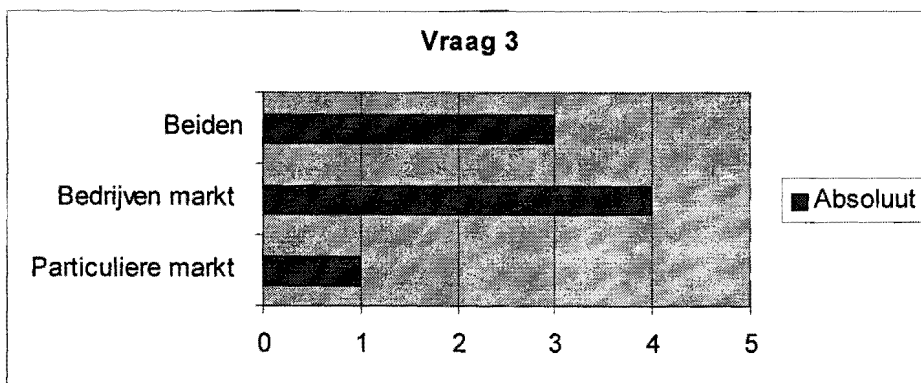
Vraag 1: Hoeveel werknemers werken er in uw bedrijf?



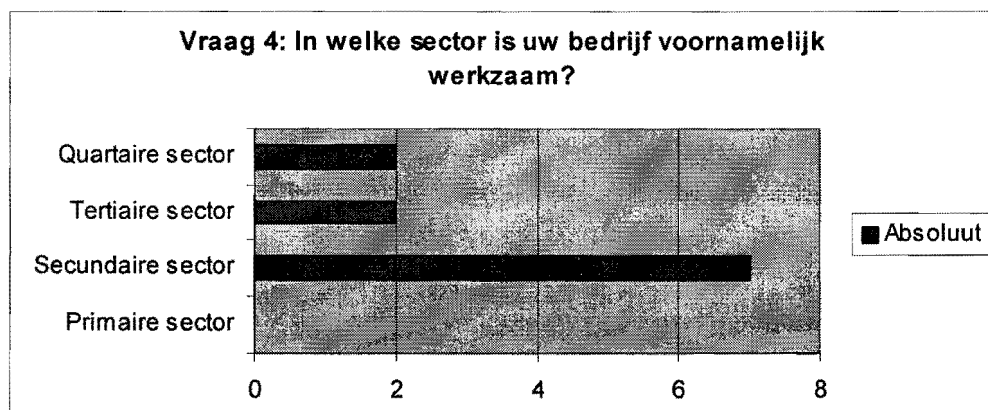
Vraag 2: Wat is de omzet van uw bedrijf?



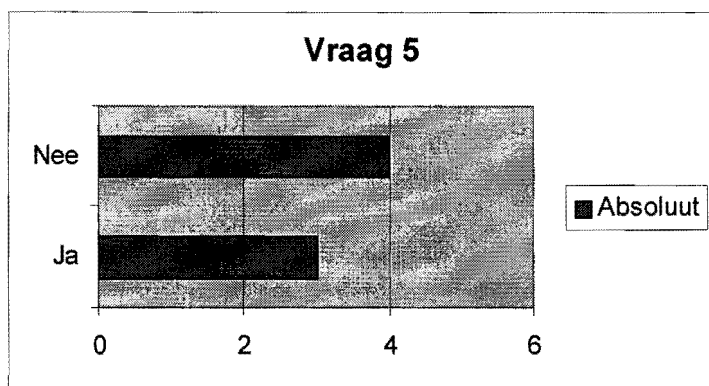
Vraag 3: In welke markt is uw bedrijf voornamelijk werkzaam?



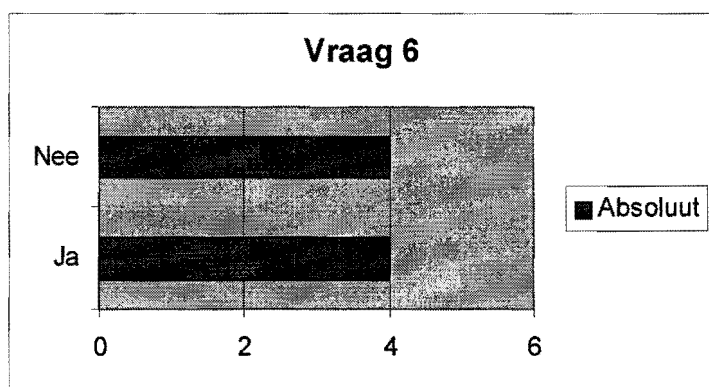
Vraag 4: In welke sector is uw bedrijf voornamelijk werkzaam?



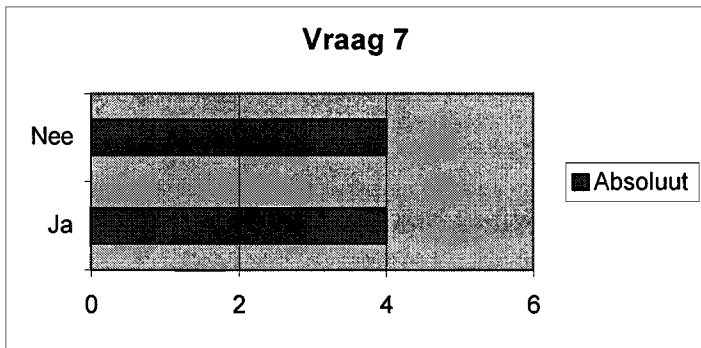
Vraag 5: Was u voor het lezen van deze enquête op de hoogte, van de mogelijkheid van het reinigen van computers en bijbehorende randapparatuur?



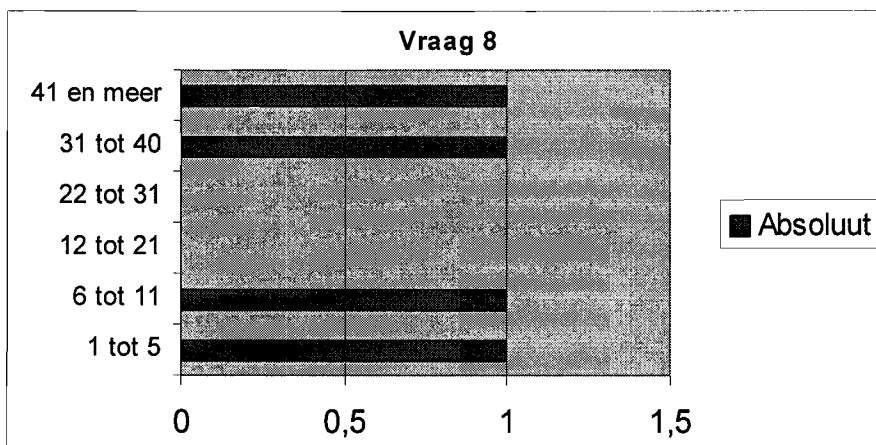
Vraag 6: Was u voor het lezen van de enquête op de hoogte van de effecten van het laten reinigen van uw computers en andere apparatuur?



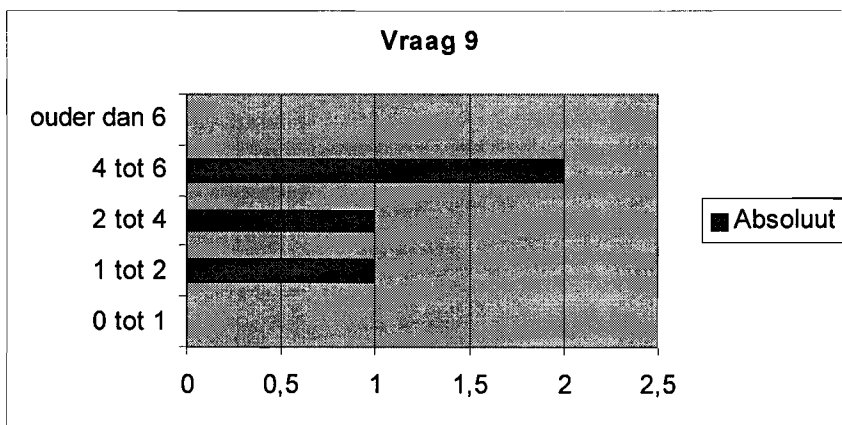
Vraag 7: Voert u zelf wel eens een interne of externe reiniging van computers uit?



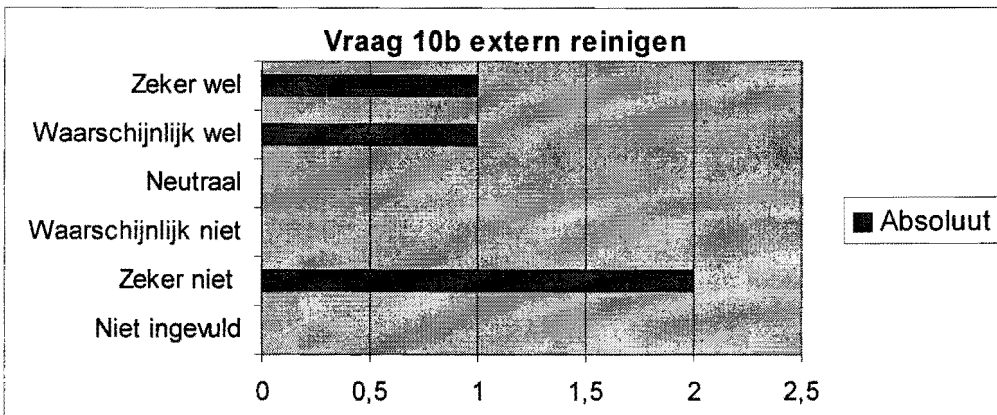
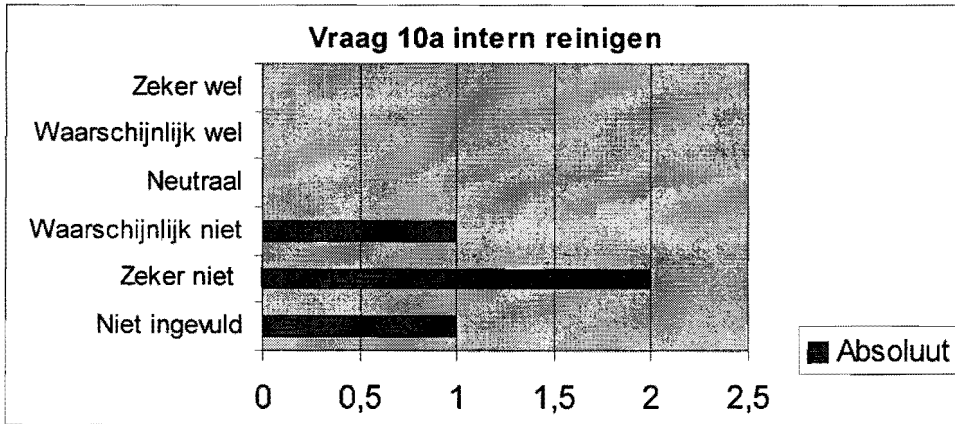
Vraag 8: Hoeveel computers staan er meestal in het bedrijf waar u computers gaat reinigen?



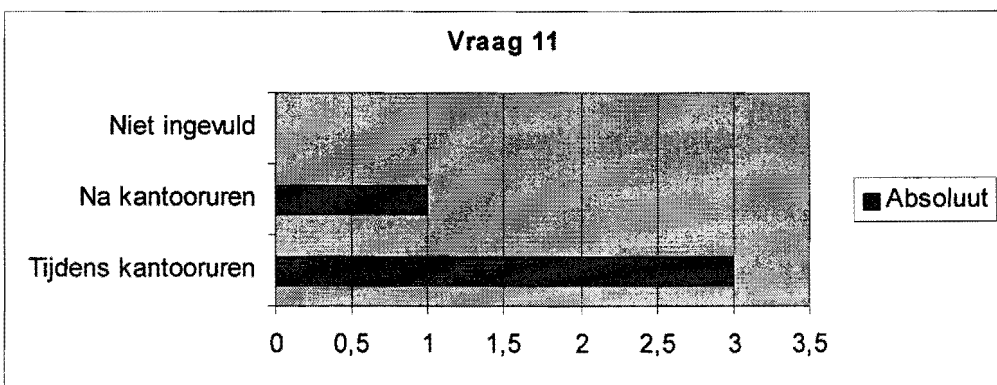
Vraag 9: Wat is de gemiddelde leeftijd van de computers in het bedrijf waar de reiniging wordt uitgevoerd?



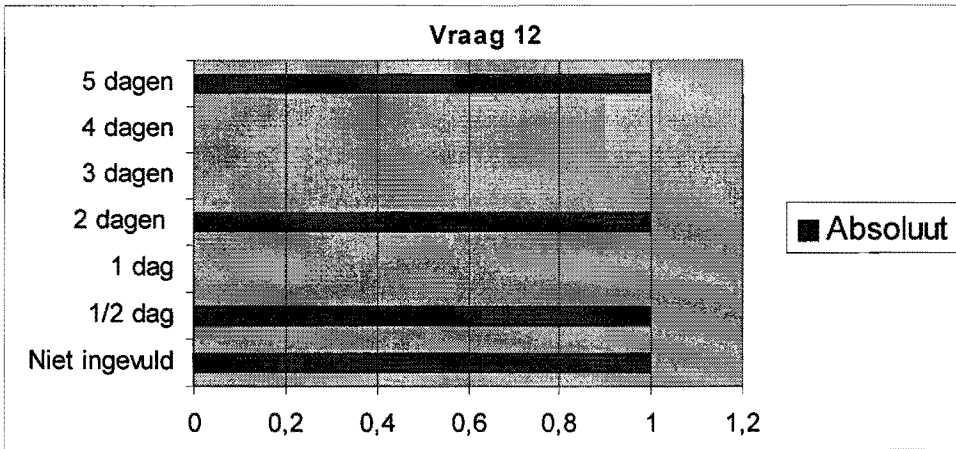
Vraag 10: Onder intern reinigen wordt verstaan de binnenkant van een computer reinigen. Onder extern reinigen wordt verstaan de buitenkant reinigen van de computer. Als u een reiniging laat uitvoeren waar bent u dan het meest in geïnteresseerd.



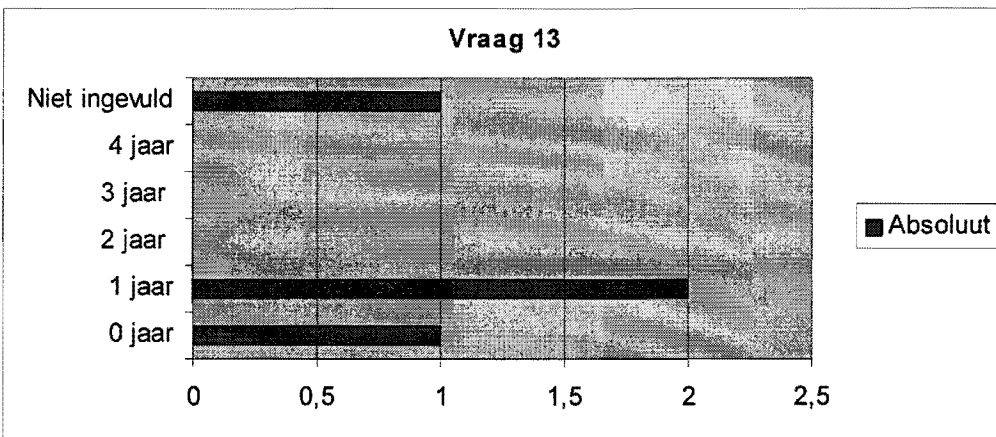
Vraag 11: Wanneer voert u een eventuele reiniging meestal uit, of laat u hem door een ander bedrijf meestal uitvoeren?



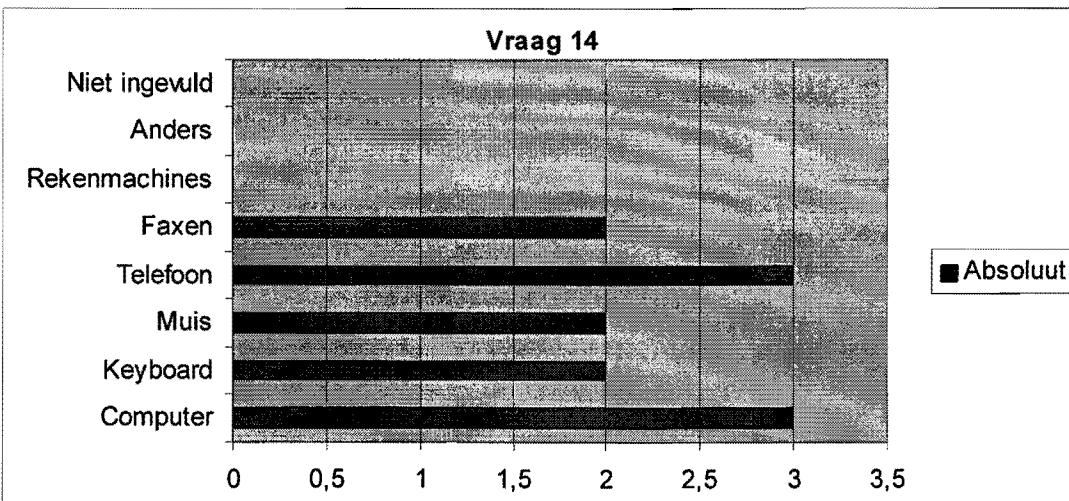
Vraag 12: Hoelang duurt een opdracht van 20 computers, met andere woorden hoelang wil een dergelijk bedrijf u dan als schoonmaakbedrijf in haar bedrijf hebben?



Vraag 13: Hoelang denken de klanten dat extern reinigen effect heeft?



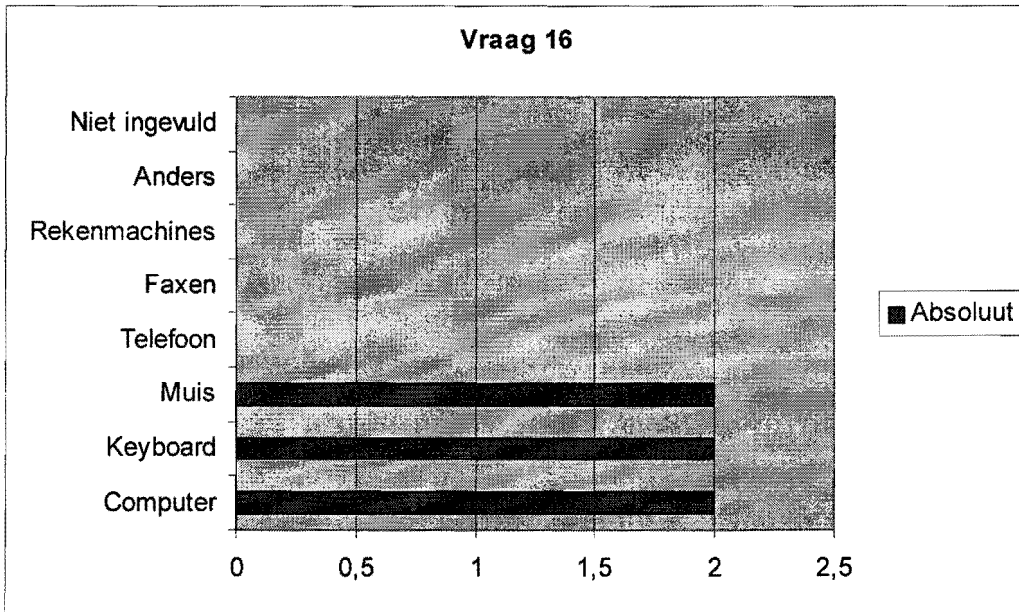
Vraag 14: Welke apparaten laten de klanten extern reinigen?



Vraag 15: Wat vraagt u als schoonmaakbedrijf voor het extern reinigen van de volgende apparaten?

Geen antwoorden gegeven

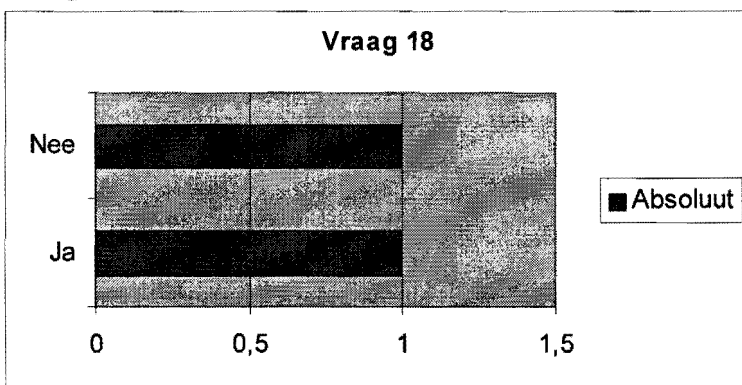
Vraag 16: Welke apparaten willen de klanten intern laten reinigen?



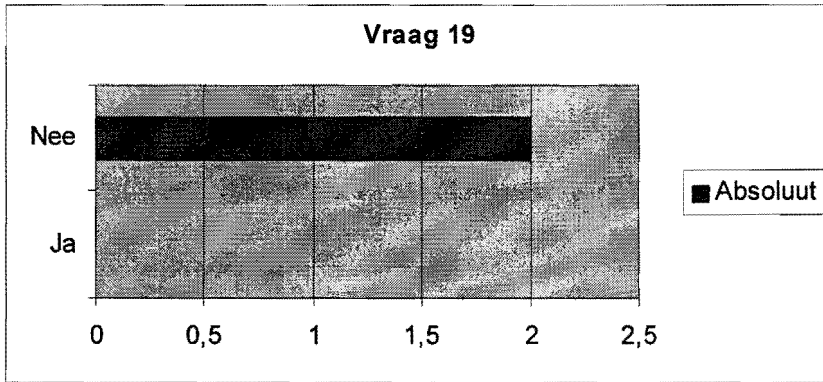
Vraag 17: Wat is de klant bereid om voor het intern reinigen van de volgende apparaten te betalen?

Geen antwoord gegeven

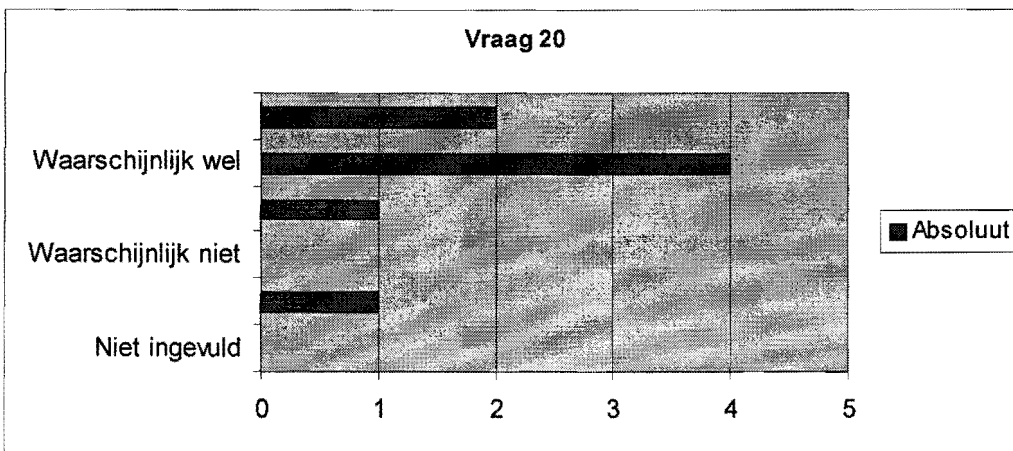
Vraag 18: Kennen de klanten de risico's voor het niet reinigen van computers?



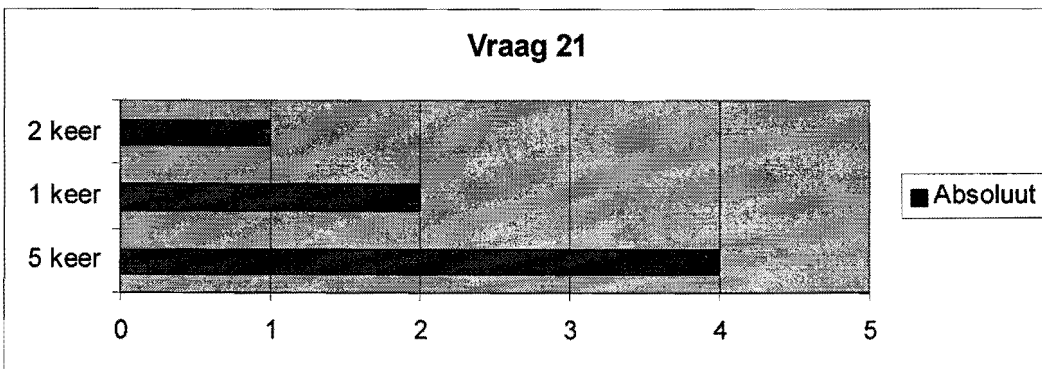
Vraag 19: Heeft u bepaalde certificaten in bezit voor het reinigen van computers?



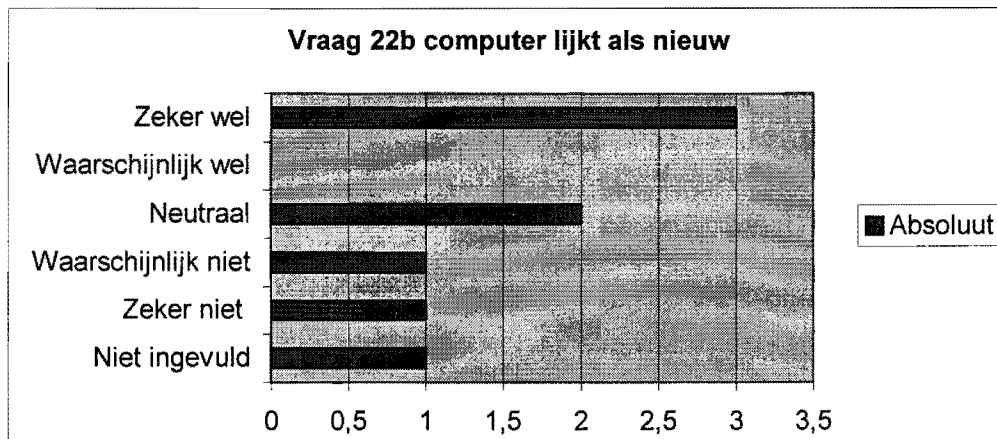
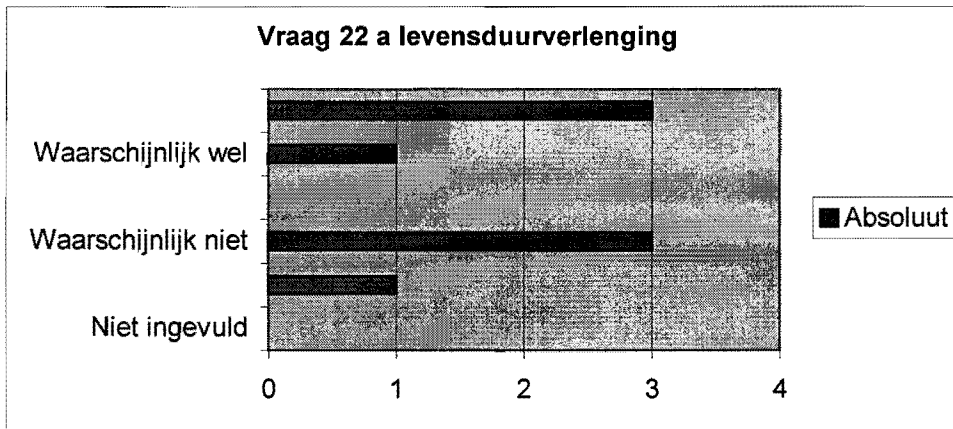
Vraag 20: Denkt u dat het aantrekkelijk zou zijn voor een bedrijf als de reiniging wordt uitgevoerd door een schoonmaakbedrijf dat momenteel al werkzaam is in het betreffende bedrijf?



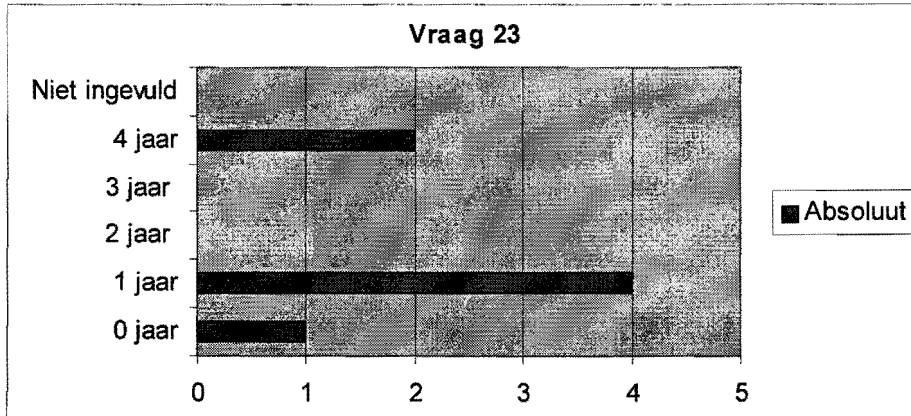
Vraag 21: Hoe vaak zou u, in vijf jaar, een computer extern laten reinigen?



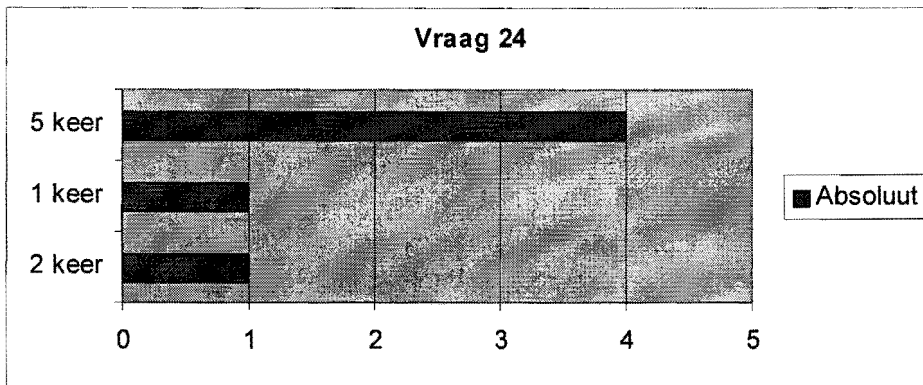
Vraag 22: Wat moet het extern reinigen van apparaten, dus alleen de buitenkant, minimaal voor u moeten opleveren?



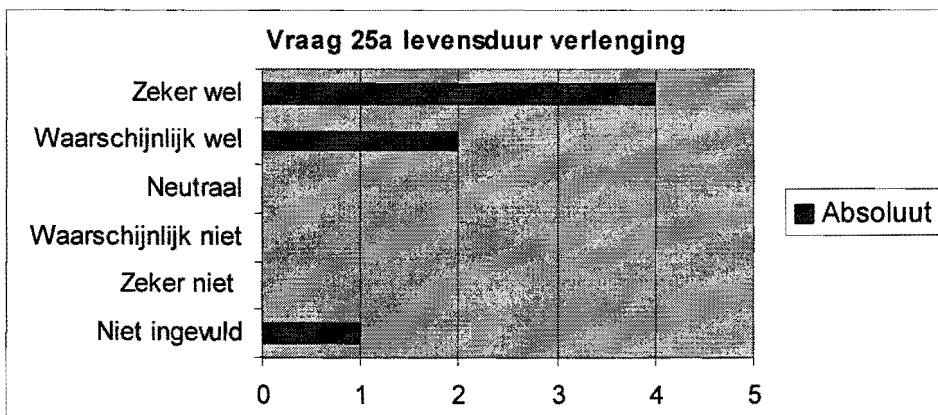
Vraag 23: Hoelang denkt u dat intern reinigen effect heeft?

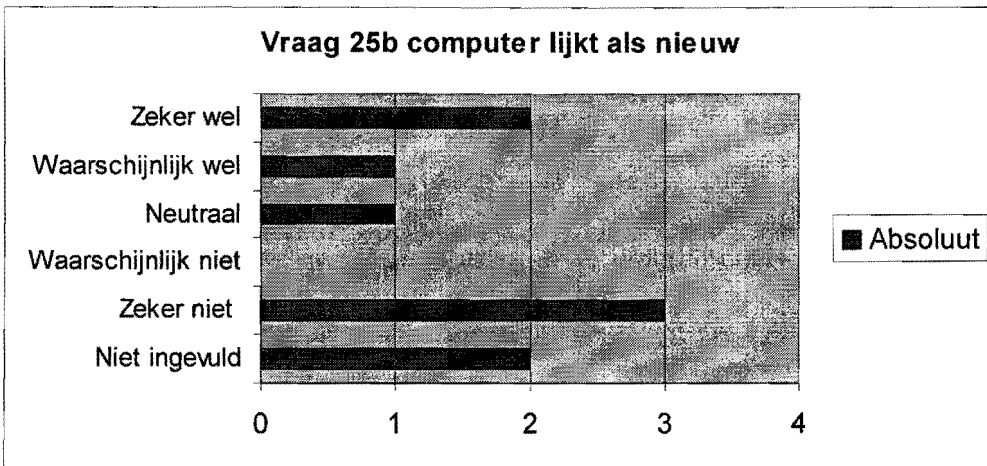


Vraag 24: Hoe vaak zou u, in vijf jaar, een computer intern laten reinigen?

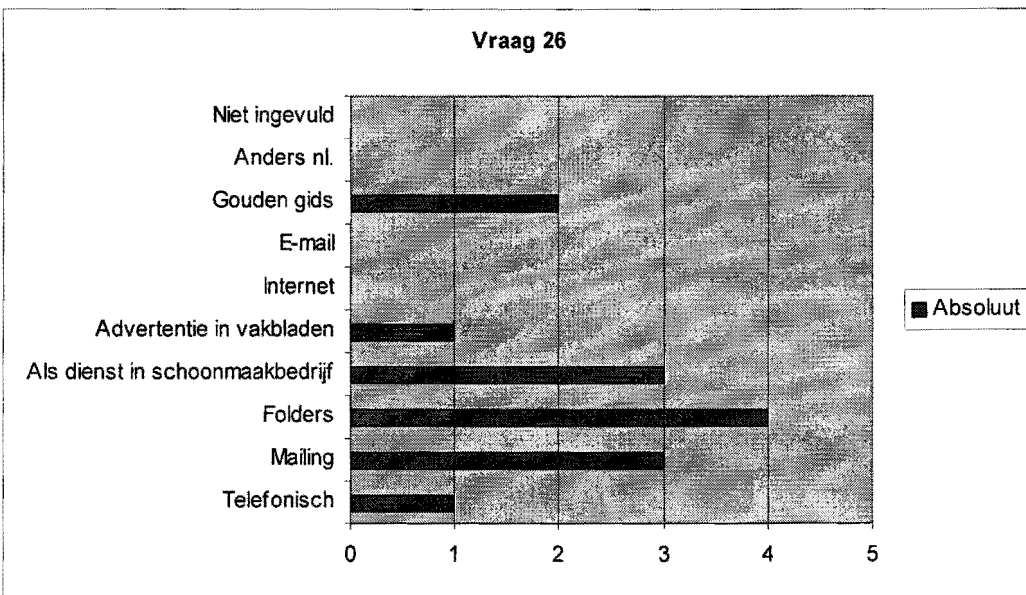


Vraag 25: Wat moet het intern reinigen van apparaten, dus alleen de binnenkant, minimaal voor u opleveren?

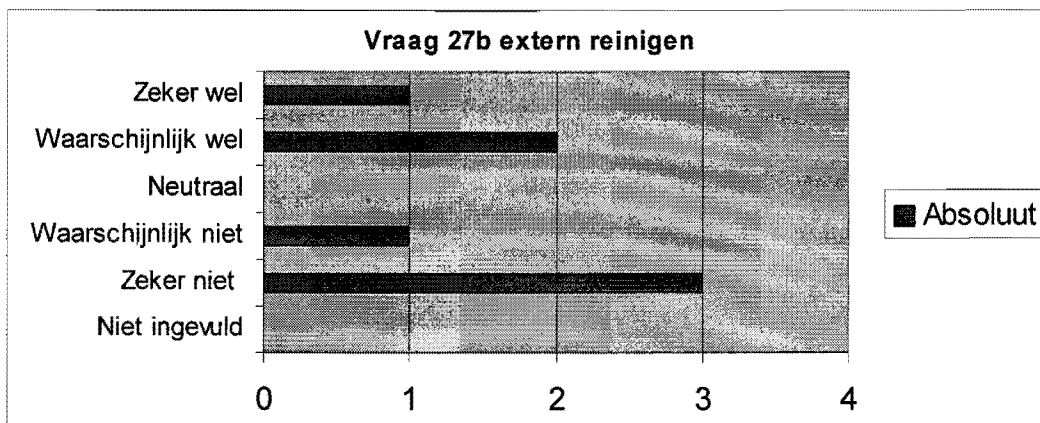
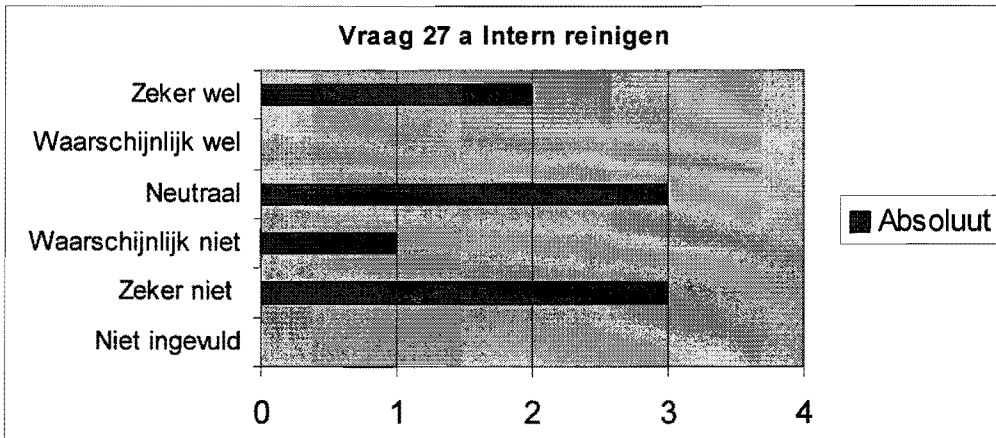




Vraag 26: Op welke manier wilt u het liefst benaderd worden door een bedrijf dat computers kan reinigen?



Vraag 27: Zou u voor het reinigen van computers, zowel extern als intern, eventueel een meerjaren contract willen afsluiten?



Bijlage 4. Introductiebrief enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

Eindhoven, 31 mei 1999

Geachte heer/mevrouw,

Computers, terminals, monitoren e.d. trekken dagelijks grote hoeveelheden stof, rook en zwevend vuil aan. Ondanks uw goede zorgen komen er kruimels, as, stof etc. tussen de elektrische componenten van de apparaten. Stof vermindert de warmte afvoer in de computer waarvoor diverse componenten gevoelig zijn.

Regelmatig reinigen is daarom niet alleen van belang voor uw apparatuur, maar het sluit tevens uit dat er storingen op kunnen treden als gevolg van vervuiling. Nu bestaat het plan om een professioneel reinigingsbedrijf op te zetten in de regio Eindhoven.

Dit reinigingsbedrijf houdt zich alleen maar bezig met het reinigen van computers en aanverwante apparatuur. Hiervoor worden speciaal ontwikkelde middelen en materialen gebruikt. Deze middelen en materialen zijn milieuvriendelijk en voldoen aan de milieuwetgeving. Na het reinigen wordt de apparatuur antistatisch gemaakt d.m.v. een coating. Hierdoor zal de apparatuur minder snel vuil aantrekken.

Als student Technische Bedrijfskunde aan de Technische Universiteit Eindhoven doe ik in het kader van mijn opleiding een onderzoek naar de slagingskansen van dit plan in de regio Eindhoven. Indien u de bijgevoegde enquête invult en naar ons terugstuurt helpt u mij enorm met het uitvoeren van dit onderzoek. Het invullen duurt ongeveer 5 minuten. Uiteraard is aan het invullen van de enquête geen enkele vorm van verplichting verbonden. De enquête is anoniem en is verstuurd naar willekeurige bedrijven in de regio Eindhoven. Alle door u verstrekte informatie zal vertrouwelijk behandeld worden.

Ik hoop dat u uw medewerking wilt verlenen aan dit onderzoek. U kunt de enquête in bijgevoegde portvrije antwoordenvolpoe aan ons terugsturen, een postzegel plakken is dus niet nodig. Ik hoop uw ingevulde enquête zo spoedig mogelijk terug te ontvangen doch voor 29 mei.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Ronald Doesburg

Bijlagen

- Enquête
- Portvrije antwoordenvolpoe

Bijlage 5. Schriftelijke enquête Bedrijven in de regio Eindhoven

Hieronder volgt eerst een invulinstructie, leest u deze eerst goed door. Daarna begint de eigenlijke enquête.

Kruis het hokje aan bij het antwoord, dat u wilt geven op de vraag. Het is de bedoeling dat u op elke vraag één hokje aankruist, tenzij anders staat aan gegeven. Ook zijn er een aantal vragen waarop u toelichting bij u antwoord kunt geven. Tot slot zijn er nog een paar open vragen, waarop u persoonlijk antwoord kunt geven.

Voorbeeld

- Wat is uw geslacht?
- | | |
|----------|--------------------------|
| 1. Man | <input type="checkbox"/> |
| 2. Vrouw | <input type="checkbox"/> |

Dan begint nu de enquête

Vraag 1:

- Hoeveel werknemers werken er in uw bedrijf?

1. tussen 1 en 5	<input type="checkbox"/>
2. tussen 6 en 11	<input type="checkbox"/>
3. tussen 12 en 21	<input type="checkbox"/>
4. tussen 22 en 31	<input type="checkbox"/>
5. tussen 32 en 41	<input type="checkbox"/>
6. 41 en meer	<input type="checkbox"/>

Vraag 2:

- Wat is de omzet van uw bedrijf? (bedragen in gulden)

6. tussen 0 en 100.000	<input type="checkbox"/>
7. tussen 100.000 en 250.000	<input type="checkbox"/>
8. tussen 250.000 en 500.000	<input type="checkbox"/>
9. tussen 500.000 en 1.000.000	<input type="checkbox"/>
10. 1.000.000 of meer	<input type="checkbox"/>

Vraag 3:

- Hoeveel computers staan er in uw bedrijf?

1. tussen 0 en 5	<input type="checkbox"/>
2. tussen 5 en 10	<input type="checkbox"/>
3. tussen 10 en 20	<input type="checkbox"/>
4. tussen 20 en 35	<input type="checkbox"/>
5. 35 en meer	<input type="checkbox"/>

Vraag 4:

- In welke sector is uw bedrijf voornamelijk werkzaam?
 1. Primaire sector (landbouw)
 2. Secundaire sector (diensten)
 3. Tertiaire sector (industrie)
 4. Quartaire sector (overheid)

Vraag 5:

- Wat is de gemiddelde leeftijd van de computers in uw bedrijf?
 6. tussen 0 en 1 jaar
 7. tussen 1 en 2 jaar
 8. tussen 2 en 4 jaar
 9. tussen 4 en 6 jaar
 10. ouder dan 6 jaar

Vraag 6:

- Onder intern reinigen wordt verstaan de binnenkant van een computer reinigen. Onder extern reinigen wordt verstaan de buitenkant reinigen van de computer. Als u een reiniging zou laten uitvoeren waar zou u dan het meest in geïnteresseerd zijn?

	Niet geïnteresseerd			Zeer geïnteresseerd	
1. Intern reinigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Extern reinigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 7:

- Wanneer wilt u een eventuele reiniging, zowel extern als intern, laten uitvoeren?
 1. tijdens kantooruren (9:00-17:00)
 2. na kantooruren

Vraag 8:

- Hoelang zou een dergelijke opdracht mogen duren, met andere woorden hoelang wilt u een dergelijk schoonmaakbedrijf bij u in het bedrijf hebben?
 6. 1/2 dag
 7. 1 dagen
 8. 2 dagen
 9. 3 dagen
 10. 4 dagen
 6. 5 dagen

Vraag 9:

- Bent u al ooit benaderd door een bedrijf dat uw computers en bijbehorende randapparatuur wilt schoonmaken?
 1. Ja
 2. Nee

Vraag 10:

- Is er momenteel een schoonmaakbedrijf bij u in dienst?

1. Ja

2. Nee

Als u op de vorige vraag met nee hebt geantwoord ga dan door met vraag 13

Vraag 11:

- Welke onderdelen van het bedrijf worden door het desbetreffende schoonmaakbedrijf gereinigd? Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk

1. Vloer

2. Bedrijfsinterieur

3. Computers en randapparatuur

4. Anders, nl...

Vraag 12:

- Zou het aantrekkelijk zijn voor uw bedrijf als de reiniging van computers wordt uitgevoerd door een schoonmaakbedrijf dat momenteel al werkzaam is in uw bedrijf?

1. Ja

2. Nee

Vraag 13:

- Hoelang denkt u dat extern reinigen effect heeft?

1. 0 jaar

2. 1 jaar

3. 2 jaar

4. 3 jaar

5. 4 jaar

Vraag 14:

- Hoe vaak zou u, in vijf jaar, een computer extern laten reinigen?

Aantal:

Vraag 15:

- Welken apparaten zou u eventueel extern, willen laten reinigen? Op deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk.

1. computer

2. keyboard

3. muis

4. telefoon

5. faxen

6. rekenmachines

7. anders, nl.....

Vraag 16:

- Wat bent u bereid om voor het extern reinigen van de volgende apparaten te betalen?
Bedragen in hele guldens.

- | | |
|------------------|------|
| 1. computer | |
| 2. keyboard | |
| 3. muis | |
| 4. telefoon | |
| 5. faxen | |
| 6. rekenmachines | |
| 7. anders nl. | |

Vraag 17:

- Wat moet het extern reinigen van apparaten, dus alleen de buitenkant, minimaal opleveren?

	Niet belangrijk			Zeer belangrijk	
1. Levensduur verlenging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Na reiniging lijkt de computer als nieuw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. anders, nl.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 18:

- Heeft u ervaringen met “eerdere externe reinigingen” van computers?

1. Ja 2. Nee

Als u op de vorige vraag, ja hebt geantwoord, beviel de reiniging u?

	1.	2.	3.	4.	5.	
Helemaal niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heel erg
Want.....						

Vraag 19:

- Hoelang denkt u dat intern reinigen van de computer effect heeft?

- | | |
|------------|--------------------------|
| 6. 0 jaar | <input type="checkbox"/> |
| 7. 1 jaar | <input type="checkbox"/> |
| 8. 2 jaar | <input type="checkbox"/> |
| 9. 3 jaar | <input type="checkbox"/> |
| 10. 4 jaar | <input type="checkbox"/> |

Vraag 20:

- Hoe vaak zou u, in vijf jaar, een computer intern laten reinigen?

Aantal:

Vraag 21:

- Welke apparaten zou u eventueel intern, willen laten reinigen? Op deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| 1. computer | <input type="checkbox"/> |
| 2. keyboard | <input type="checkbox"/> |
| 3. muis | <input type="checkbox"/> |
| 4. telefoon | <input type="checkbox"/> |
| 5. faxen | <input type="checkbox"/> |
| 6. rekenmachines | <input type="checkbox"/> |
| 7. anders, nl..... | <input type="checkbox"/> |

Vraag 22:

- Wat bent u bereid om voor het intern reinigen van de volgende apparaten te betalen? Bedragen in hele gulden.

- | | |
|------------------|------|
| 1. computer | |
| 2. keyboard | |
| 3. muis | |
| 4. telefoon | |
| 5. faxen | |
| 6. rekenmachines | |
| 7. anders | |

Vraag 23:

- Wat moet het intern reinigen van apparaten minimaal opleveren?

- | | Niet belangrijk | | | Zeer belangrijk | |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Levensduur verlenging | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Na reiniging lijkt de computer als nieuw | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. anders, nl..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vraag 24:

- Heeft u ervaringen met “eerdere interne reinigingen” van computers?

- | | | | |
|-------|--------------------------|--------|--------------------------|
| 1. Ja | <input type="checkbox"/> | 2. Nee | <input type="checkbox"/> |
|-------|--------------------------|--------|--------------------------|

Als u op bovenstaande vraag, ja hebt geantwoord, beviel de reiniging u?

- | | | | | | | |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------|
| | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | |
| Helemaal niet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Heel erg |
| Want..... | | | | | | |

Vraag 25:

- Kent u de risico's voor het niet reinigen van computers?

- | | | | |
|-------|--------------------------|--------|--------------------------|
| 1. Ja | <input type="checkbox"/> | 2. Nee | <input type="checkbox"/> |
|-------|--------------------------|--------|--------------------------|

Vraag 26:

- Op welke manier zou u het liefst benaderd willen worden door een bedrijf dat computers kan reinigen? Op deze vraag zijn meerder antwoorden mogelijk.

- | | |
|----------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Telefonisch | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mailing | <input type="checkbox"/> |
| 3. Folders | <input type="checkbox"/> |
| 4. Als dienst binnen eigen schoonmaakbedrijf | <input type="checkbox"/> |
| 5. Advertentie in vakbladen | <input type="checkbox"/> |
| 6. Internet | <input type="checkbox"/> |
| 7. E-mail | <input type="checkbox"/> |
| 8. Gouden gids | <input type="checkbox"/> |
| 9. Anders, nl.... | <input type="checkbox"/> |

Vraag 27:

- Zou u voor het reinigen van computers, zowel extern als intern, eventueel een meerjaren contract willen afsluiten?

- | | Zeker niet | | | Zeker wel | | |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Intern reinigen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Extern reinigen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vraag 28:

- Heeft u interesse in een reiniging van uw computers en/of randapparatuur?

1. Ja 2. Nee

Vraag 29:

- Heeft u interesse in een demonstratie van het reinigen van computers en/of randapparatuur?

1. Ja 2. Nee

Vraag 30:

- Was u voor het lezen van deze enquête op de hoogte, van de mogelijkheid van het intern reinigen van computers en bijbehorende randapparatuur?

1. Ja 2. Nee

Vraag 31:

- Was u voor het lezen van de enquête op de hoogte van de effecten van het extern laten reinigen van uw computers en andere apparatuur?

1. Ja 2. Nee

Bijlage 6. Adressen van geïnteresseerden

Bedrijven:

M.v.Doorne
Industrieweg 1
5627 BS Eindhoven

Ploos van Amstel Milieu Consulting
Fellenoord 43
5612 AA Eindhoven

KEBE Garant Service
Dr. Cuyperslaan 74
5623 BB Eindhoven

Houtindustrie Bouwman
Lodewijkstraat 48
5652AC Eindhoven

Schildersbedrijf M. v.d. Kruijs B.V.
Willem Rosestraat 3
5622 GH Eindhoven

Two's Company-Euro RSCG t.a.v. Dhr. R. Delsine
Parmenierweg 14
5657 EH Eindhoven

D. Van der Ploeg
Uiterwaardenstraat 7
8081 Hj Eindhoven

H. Karters (Mapro B.V.)
Postbus 3070
5203 DB Den Bosch

Beheer My. Vaderma Eindhoven B.V.
Postbus 328
5600 AH Eindhoven

Holiday Inn t.a.v. G. Broekhuis
Montgomerylaan 1
5612 BA Eindhoven

Moonen Shipyards
Graaf van Solmsweg 52
5222 BP Den Bosch

Armada B.V. (Holding My)
Postbus 7141
5605 JC Eindhoven

Sweegers en de Bruijn B.V.
Goudsebloemvallei 31
5237 MH Den Bosch

Greenery t.a.v. B.H. Seinhorst
Europalaan 28
5232 BC Eindhoven