



KCN Klant
tevredenheid
(leveringen
2020-2023)



KABE, PROUD TO HAVE ONE,

KABE MEMBER, PROUD TO BE ONE

Enquête 2023

- Gericht op nieuwe Kabe leveringen in 2020,2021,2022 en 2023
- Enquête opzet in lijn houden met 1^e enquête ivm vergelijking,
- Eerste stap bijwerken ledenbestand door leden
- Tweede stap selectie door webmasters KCN
- Uitzenden en opvolging - juni-augustus
- Verwerking antwoorden - oktober
- Presentatie opzet - november
- Afstemming met Kabe – 4 januari 2024, feedback Kabe 9 januari.
- Toezenden uitwerking aan dealers, inzenders, bestuur, technische cie – 5 januari.



Response op enquête 2023

- Verzonden 36 enquêtes, antwoord ontvangen van 14 leden (ca 31%)
 - Ter vergelijk in 2021 waren er 45 enquêtes terug ontvangen (ca 37%)
- Eigenaren van:

○ Imperial	1x
○ Royal 630, 600, 560, 520	7x
○ Smaragd 540, 520	4x
○ Briljant	1x
○ Ametist	1x
- Kortom een mooie vertegenwoordiging van Kabe programma
- Er was geen feedback van camper leden.

Leveringen naar jaren van nieuwe caravans

- 2020 4x
- 2021 4x
- 2022 4x
- 2023 2x

- Voor 10 leden was dit een eerste Kabe!
- Voor 3 leden was het de derde Kabe!

Waarom voor Kabe gekozen?

- Alde verwarming
- 4 seizoenen caravan
- Uitstraling, design en comfort
- Winter caravan en inrichting
- Tevreden gebruikers binnen NCC
- Kwaliteit, uitstraling en degelijkheid
- Queensbed

Opmerkingen over koel/vries kast

IJsvorming op metalen koelelementen (zou een fabrieksfout kunnen zijn door missen koelpasta tussen element en koelribben)

Deur viel bij eerste gebruik er uit

Deur zakt langzaam naar beneden, moet opgetild worden bij sluiten. Volgens dealer kan hij dat niet repareren?

Ervaringen/suggesties Interieur zitgedeelte

- Algemeen oordeel : dit kan beter
- Hoekkussens zakken te veel in en zijn te slap. Dealers zijn er ook niet blij mee volgens reacties. In enkele gevallen al geheel of deels vervangen wegens slijtage en doorzakken
- Bankkleppen corresponderen niet met grootte kussens
- Hoogglans tafel niet altijd praktisch, veel poetsen en kras gevoelig

- Wat mij opvalt is dat de klachten niet komen uit 2022 en 2023 leveringen. Gevolg van nieuwe leverancier?

Ervaringen/suggesties slaapcomfort

Uitsluitend tevredenheid.

Topper gaat wel snel pillen

Suggestie om standaard lus te maken voor
hoofdeinde om deze omhoog te halen.

Opmerkingen over gascomfort/oven

- Tevredenheid alom met 2 kleine opmerkingen
 - Knoppen worden zeer warm bij gebruik grill.
 - Rubbers komen er makkelijk uitzetten

Opmerkingen Alde systeem

- Uitsluitend tevreden gebruikers
- Soms kleine installatie tekortkomingen zoals bevestiging slangen en reservoir vloeistof

Ervaringen/suggesties waterhuishouding

- Micro switch kranen nog zeer kwetsbaar
- Toch weer opmerkingen over afschot afvoerleiding
- Schoonwatertank niet op afschot vraagt om extra aandacht bij verlaten wintercamping
- Uitloop vuilwatertank is te klein, Afschot kan beter
- Zou automatische ontluchting van waterleidingen een optie kunnen zijn? Aftappen en doorblazen vraagt bij afwezigheid in winter tijd en aandacht.

Electrische en digitale voorzieningen

- Paneel:
 - Als je tijd investeert in het geheel werkt het goed voor je. Vraagt wel om een dagelijkse gebruikservaring, anders wordt het "hoe was het ook weer".
 - Je kan snel verdwalen en dan kom je soms in de problemen
 - Initiële uitleg wordt als te summier ervaren
 - Generatieprobleem wellicht?
 - Resetten vaak nodig opdat alle functies het weer doen.
- Ampèrage in noord Europa met 16A kan de Kabe caravan aan, in het zuiden maar ook in NL met vaak 6A kom je problemen tegen met acculader (hoge aanvang spanning) en inductie.

Opmerkingen over airco

- Kennelijk moet airco aanstaan om een foutmelding op display te voorkomen, vreemd bij een verblijf in de winter



Opmerkingen over service bij onderhoud en reparaties

Caravan is nu goed dankzij van Eijk na vele tekortkomingen bij aflevering

Blij met dealer in Randstad welke ook garantie overneemt.

Hoort remmentest niet standaard bij een beurt?

Dealers werken te gehaast en hebben geen tijd voor oplossen kleinere zaken

Onderdelenvoorziening Kabe naar dealer. Soms maanden wachten

Personeel dealer kennelijk ook verrast over nieuwe functies. Wat vraagt/eist Kabe aan dealertraining?

Tevredenheid scores over laatste aankoop

- Tevreden 6
- Ontevreden 3
- Zeer tevreden 2
- Niet beantwoord 3

○ Dit rapportcijfer vraagt om een reactie.

- Opmerkingen: Tevreden over aankoopproces, matig tevreden over aftersales vanwege tekortkomingen en niet nagekomen afspraken bij levering.
- Een lid heeft geleverd gekregen in mei 2022 en in juli 2023 zijn nog niet alle onderdelen geleverd. Dealer doet zijn best...

Opmerkingen over Kabe slogan "Kabe is altijd een stap verder"

- Achteruitrij camera als standaard of optie aanbieden
- Betere horren in grote Heki luiken afdwingen
- (nog) betere kwaliteitscontrole voor verlaten fabriek, ter voorkoming belasting Dealer
- In fabriek checken of alle bestelde opties zijn ingevuld. Of gaat er wellicht iets mis in het initiële bestelproces, waar opties door dealer niet zijn aangegeven?
- Adequater en tijdiger reageren op klachten dealers. Beleving klant.

Conclusie na 2e enquête

- De uitkomsten van deze enquêtes laten zich op veel punten moeilijk vergelijken
 - De laatste richtte zich op afleveringen vanaf 2020. De eerste was geadresseerd aan alle bezitters.
 - Kwaliteitsprogramma in fabriek loopt sinds 2017
- Een aantal punten komt echter terug:
 - Voorramen
 - Kranen micro switches
 - Afwerking Kitranden op dak
 - Kwaliteit bankzittingen
 - Afschot tanks en leidingen
 - Incomplete en onjuiste leveringen

Kabe terugkoppeling

- een polyester dak zullen wij niet aanbieden. Wij bouwen onze caravans en campers voor comfort gedurende het hele jaar. Ook bij zeer lage of hoge temperaturen. Polyester zal op de langere termijn haarscheuren vertonen;
- Het klopt dat de afwerking op het dak van de kitranden niet altijd even netjes is. Hiervoor hanteren wij de kwaliteitsnorm welke ik jullie tijdens de bespreking heb laten zien;
- De enige goede mogelijkheid om fietsen met een KABE-caravan mee te nemen is op de dissel. Het plaatsen van een fietsendrager op de achterwand bij nieuwere modellen is niet mogelijk en heeft ook negatieve effecten op de wegligging van de combinatie. Bij het plaatsen van de fietsen op de dissel is het belangrijk om hier rekening mee te houden bij het beladen van de caravan. In verhouding zal meer gewicht naar achter moeten worden verplaatst;

Kabe terugkoppeling

- De blauwe gloed die kan ontstaan in een raam is inherent aan het materiaal. De ramen zijn gemaakt van kunststof ruiten. Ook hier worden voor Dometic, onze leverancier, kwaliteitsnormen voor aangehouden;
- Het ontstaan van een streep in het voorraam is een constructiefout van onze leverancier geweest. Inmiddels zijn alle bij ons bekende gevallen onder garantie opgelost;
- Wij geven op onze prijslijsten en website aan dat extra accessoires het eigen gewicht verhogen en het laadvermogen verminderen;
- Kapotte lagers worden meestal veroorzaakt door overbelading van de caravan;

Kabe terugkoppeling

De kwaliteit van onze kussens in de caravans en campers zijn sterk verbeterd sinds wij met een andere leverancier werken. Individuele garantieclaims zullen moeten worden beoordeeld door de KABE-dealer;

Bankklappen hebben inderdaad niet dezelfde afmeting als de kussens. De constructie zou in dat geval te zwak worden;

Hoogglans tafel niet praktisch; wij begrijpen dat dit meer krasgevoelig is. We zullen er rekening mee houden met de introductie van nieuwe modellen;

Ruimte boven knop van het toilet te klein: in welk model is dit een probleem?

De kabels voor de tv zouden door de KABE-dealer altijd kunnen worden weggewerkt, desnoods achter de koelkast indien een garderobekast niet aanwezig is;

Kabe terugkoppeling

Standaard een lus aanbrengen om het hoofdeinde van het bed omhoog te brengen is een goede suggestie. Deze heb ik aan mijn collega's doorgegeven;

Het elektrisch legen van het watersysteem is standaard in onze Imperial modellen;

Onderdelen die op voorraad zijn (dit zijn eigenlijk alle onderdelen met uitzondering van bekleding en meubilair) die worden besteld voor dinsdag 12.00 uur, worden op maandag in Nederland geleverd. Mocht het een urgente levering zijn, dan is een levering de volgende werkdag ook mogelijk;

Kabe terugkoppeling



Achteruitrijcamera's zijn niet mogelijk af fabriek maar kunnen worden gemonteerd door de KABE-dealer;



De klant zou als alternatief voor de Heki-2 het Heki-3 dakluik kunnen overwegen;



Onjuist leveringen; het is fijn als ik hier meer informatie over zou kunnen ontvangen. Dan hebben we de mogelijkheid om uit te zoeken waar wat is fout gegaan zodat we dit voor de toekomst kunnen verbeteren.

Kabe terugkoppeling



Zelf afstellende remmen zijn standaard sinds model 2017;



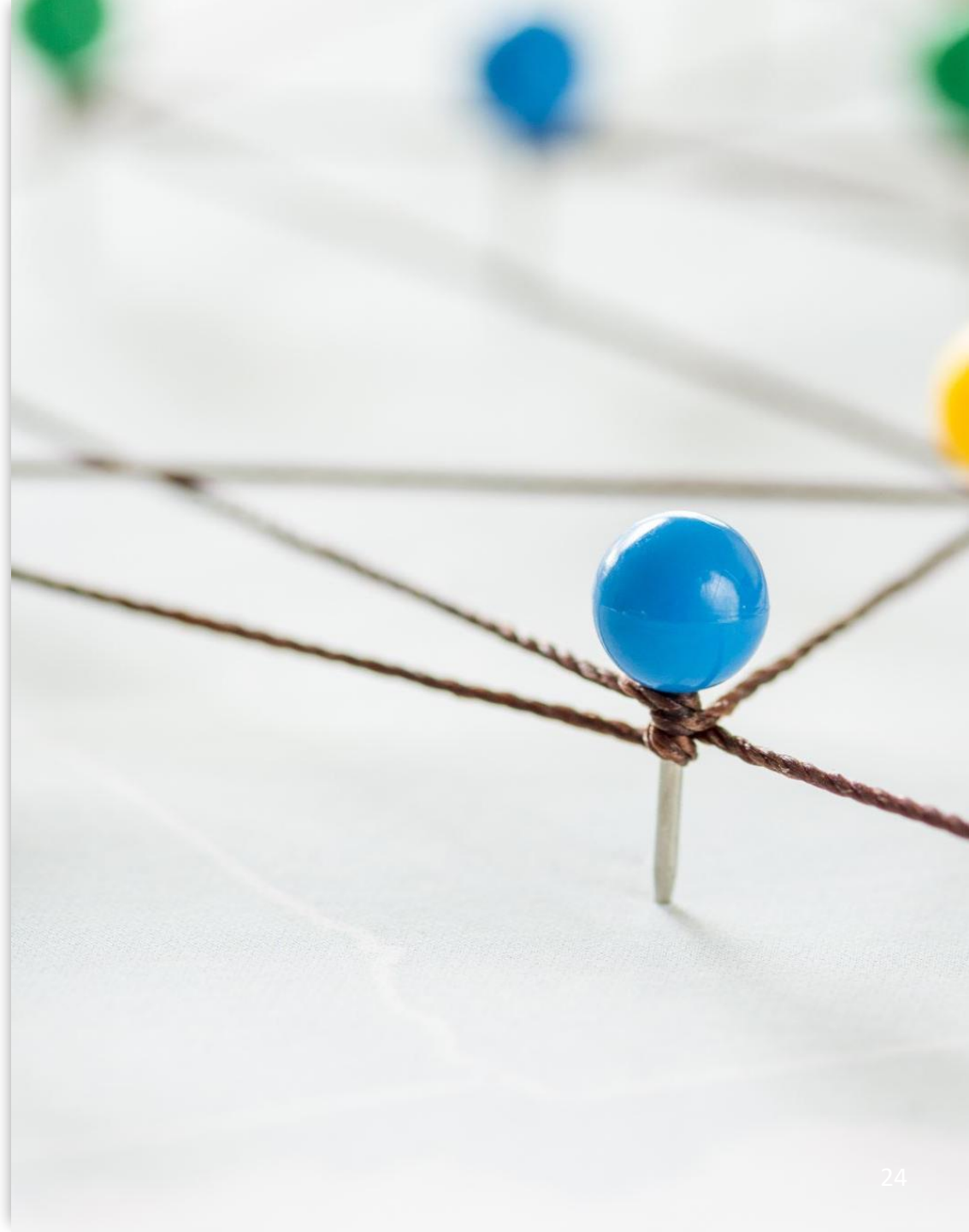
Het klopt dat in het bij sommige modellen niet mogelijk is om te kiezen voor het rangeersysteem in combinatie met de elektrische opstap. Er is hier niet voldoende ruimte voor. Zie bijgevoegd overzicht van model 2021;



Een oplossing voor het niet kunnen openen van de elektriciteitskast als de entreedeur open staat, is er helaas niet. Misschien hebben de KABE Clubleden een voorstel?

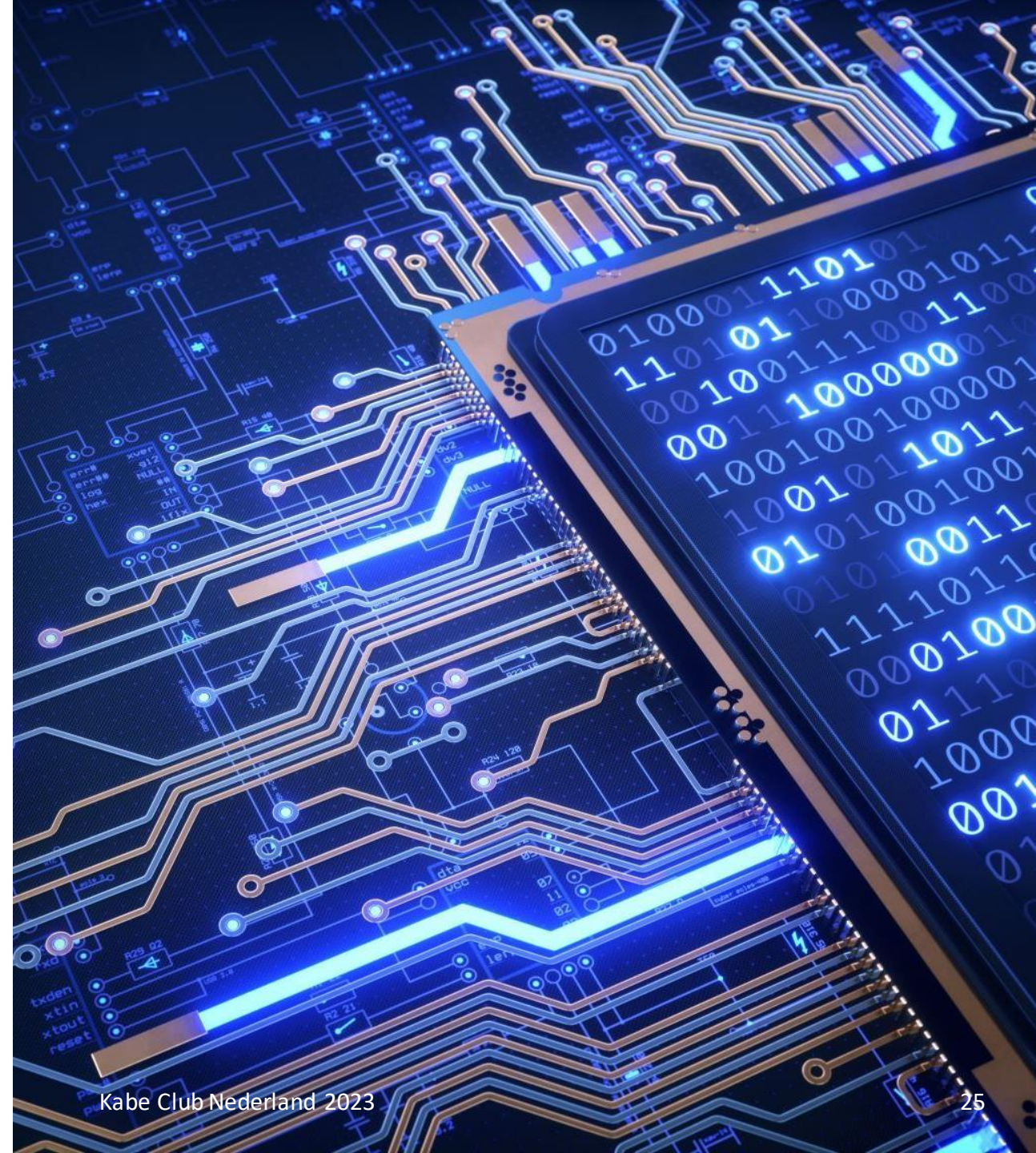
Kabe terugkoppeling

- In de volgende links vindt u een uitleg van het Smart D-systeem:
- <https://youtu.be/KCbDGrhIXWc>
- https://youtu.be/HIKxnSV_JFE
- <https://youtu.be/tIMY3-chPtE>
- <https://youtu.be/5FIlluhE3hk>



Kabe dealer support systemen

- Demo gehad van dealer support systeem
- Demo gehad van dealer bestel systeem
- Demo tot op kleinste component level van een caravan op basis van chassisnummer.
- Toekomst smart D online support



Samenvattend

- Nuttige exercitie weer.
- Met Kabe open mind gesprek.
 - 2 chassis nummers opgevraagd en gedeeld
- Nogmaals onderstrepen dat we afhankelijk zijn van een goed samenspel van producten en diensten van Kabe, dealer en derden. Bijv. Thule, Dometic, etc. Als een schakel een steek laat vallen, raakt dat onze Kabe ervaring.
- Geen plannen voor een derde enquête.