



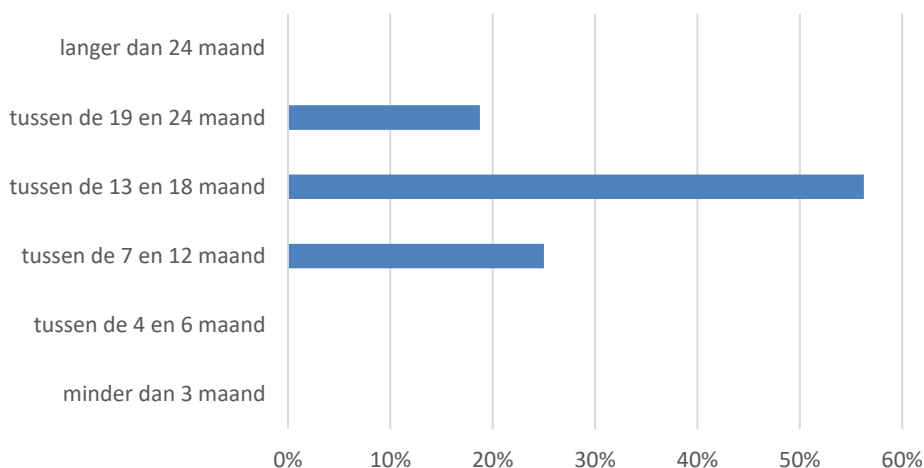
Datum 16 december 2018
Onderwerp Klanttevredenheid onderzoek jaargang 2017
Onze referentie ISO 9001
Uitvoerder BMHsupport BV

Op de verstuurde enquête m.b.t. de ervaren klanttevredenheid van patiënten, die in het jaar 2017 een prothese hebben gekregen, zijn 16, geverifieerde, antwoordlijsten retour ontvangen. Dit aantal wordt als representatief beschouwd.

Aantal maanden gebruikerservaring prothese van respondenten:

< dan 3 maanden: 0%
> 4 en < 6 maanden: 0%
> 7 en < 12 maanden: 25%
> 13 en < 18 maanden: 56%
>19 en < 24 maanden: 19%
> 24 maanden: 0%

aantal maanden in gebruik



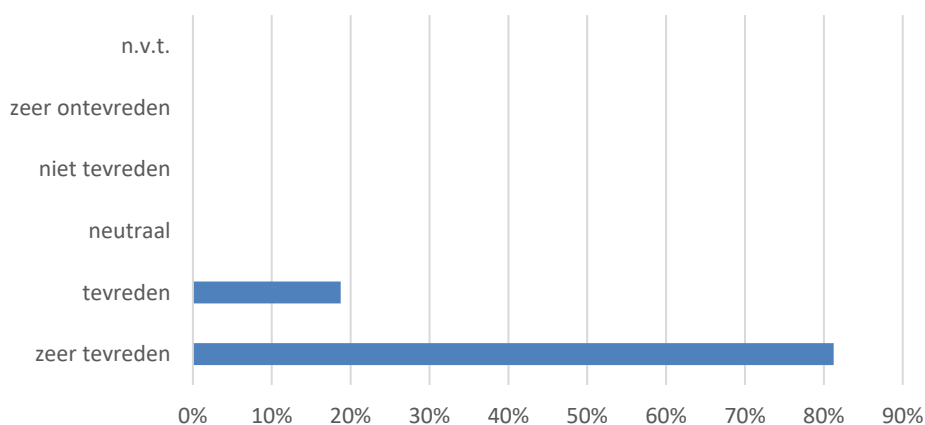
Onderzoek is gebaseerd op > 238 maanden ervaring (gem 15 mnd.)

De uitkomsten van de enquête zijn als volgt:

Hoe tevreden bent u over de voorlichting en uitleg behandeling

Zeer tevreden: 81 %
Tevreden: 19 %
Neutraal: 0 %
Niet tevreden: 0 %
Helemaal niet tevreden: 0 %
N.V.T.: 0 %

tevredenheid over voorlichting en uitleg behandeling



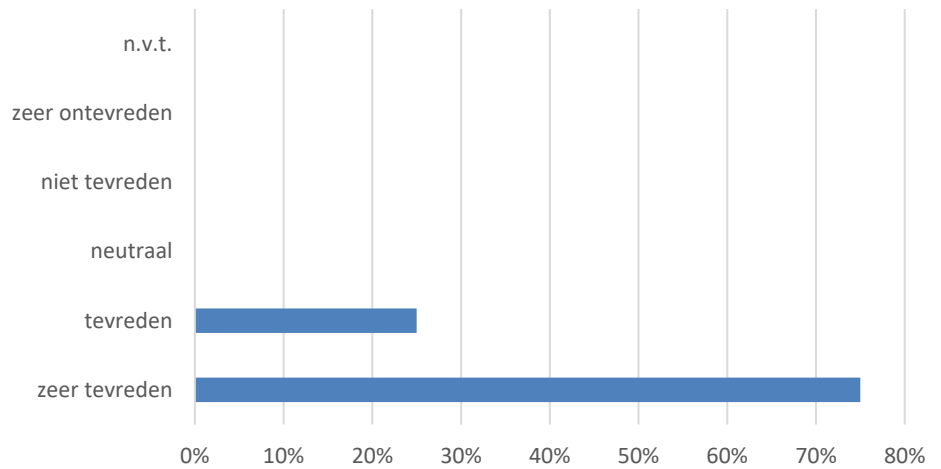
Ontvangen antwoorden: 16
Corrigerende maatregel: geen

Hoe tevreden bent u over voldoende behandel tijd?

Zeer tevreden: 75 %
 Tevreden: 25 %
 Neutraal: 0 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 16
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over behandel tijd

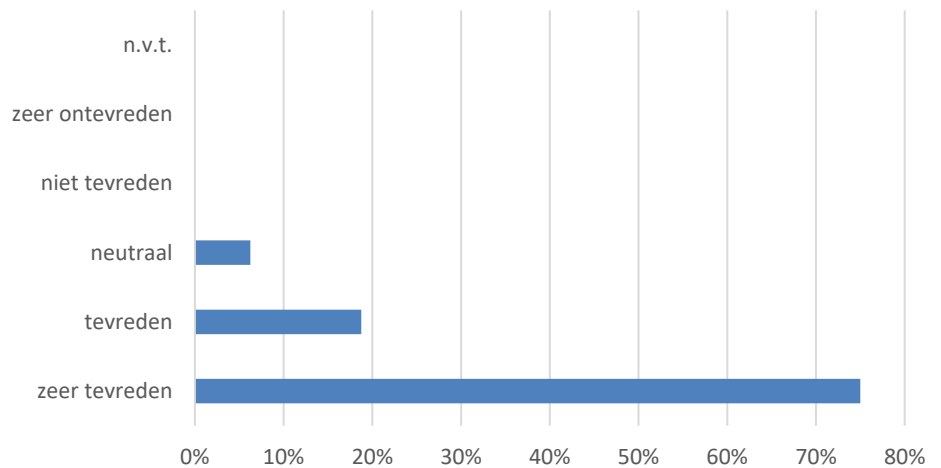


Hoe tevreden bent u over het uiterlijk van de prothese?

Zeer tevreden: 75 %
 Tevreden: 19 %
 Neutraal: 6 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 16
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over het uiterlijk van de prothese

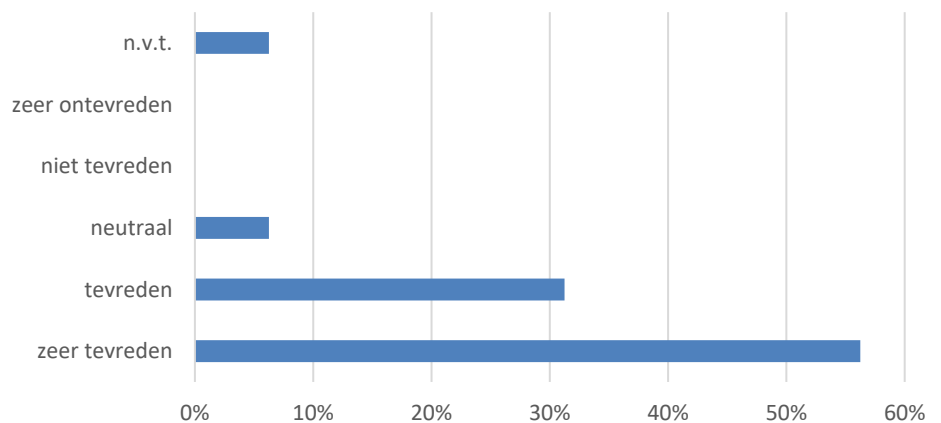


Hoe tevreden bent u over het vastzitten van de boven-prothese?

Zeer tevreden: 56 %
 Tevreden: 31 %
 Neutraal: 6 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 6 %

Ontvangen antwoorden: 16
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over het vastzitten vd boven-prothese

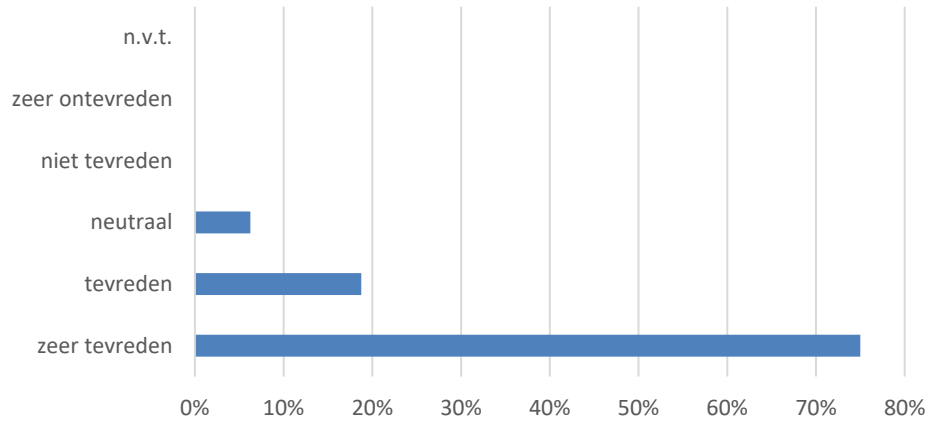


Hoe tevreden bent u over het vastzitten van de onder-prothese?

Zeer tevreden: 75 %
 Tevreden: 19 %
 Neutraal: 6 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 16
 Corrigerende maatregel: zie conclusie

tevredenheid over het vastzitten vd onder-prothese

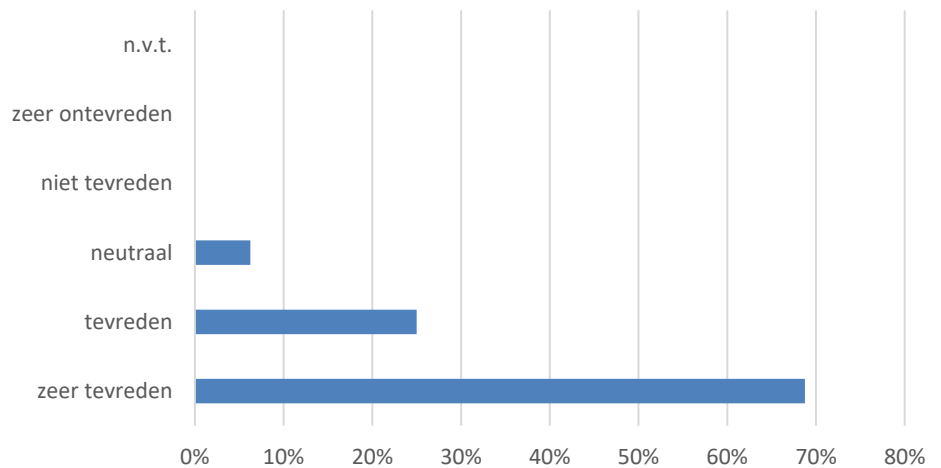


Hoe tevreden bent u over het kauwen met uw prothese?

Zeer tevreden: 69 %
 Tevreden: 25 %
 Neutraal: 6 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 16
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over het kauwen met de prothese

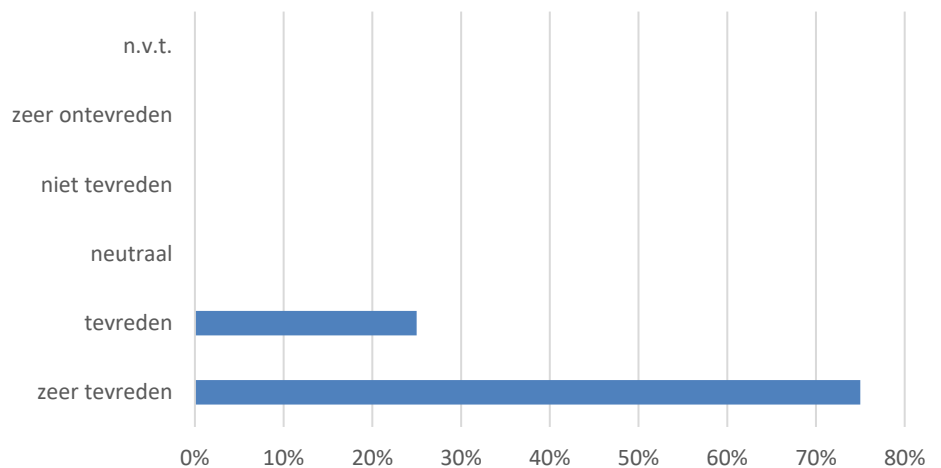


Hoe tevreden bent u over het praten met uw prothese?

Zeer tevreden: 75 %
 Tevreden: 25 %
 Neutraal: 0 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 16
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over het praten met de prothese

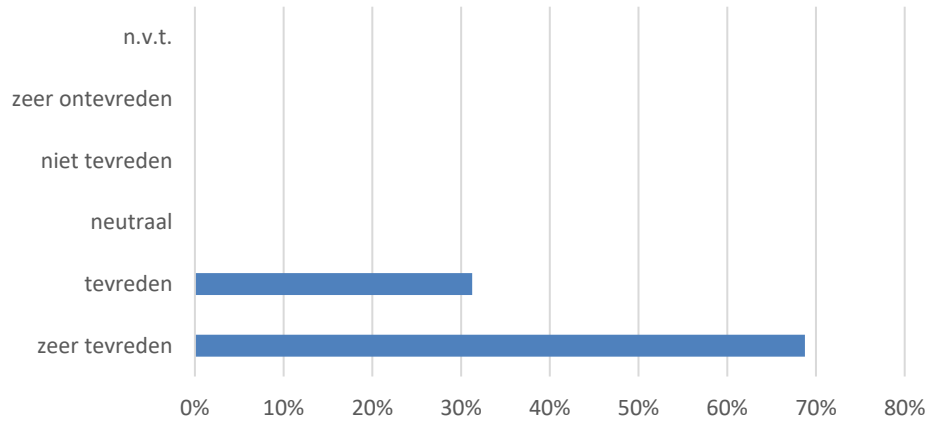


Hoe tevreden bent u over de ontvangen handleiding en de uitleg daarvan?

Zeer tevreden: 69 %
Tevreden: 31 %
Neutraal: 0 %
Niet tevreden: 0 %
Helemaal niet tevreden: 0 %
N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 16
Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over de handleiding en uitleg daarvan

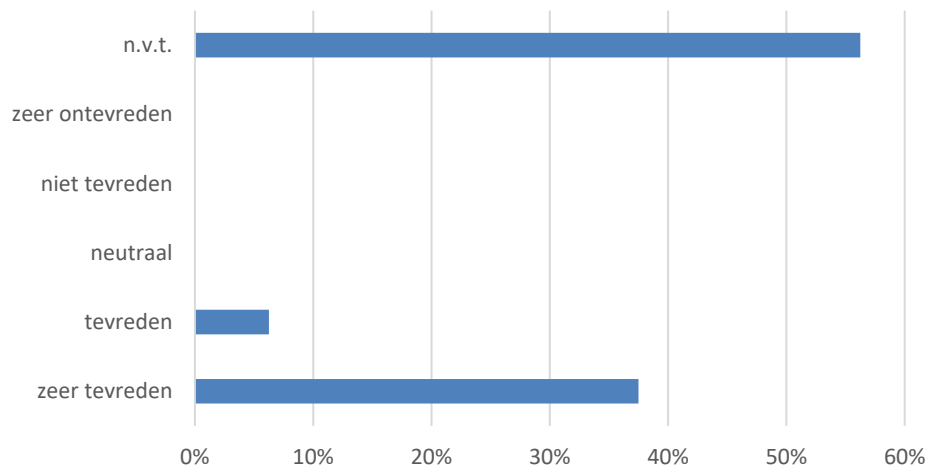


Hoe tevreden bent u over de klachtoplossing?

Zeer tevreden: 38 %
Tevreden: 6 %
Neutraal: 0 %
Niet tevreden: 0 %
Helemaal niet tevreden: 0 %
N.V.T.: 56 % (geen klacht gehad)

Ontvangen antwoorden: 16
Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over klachtoplossing



De praktijk:

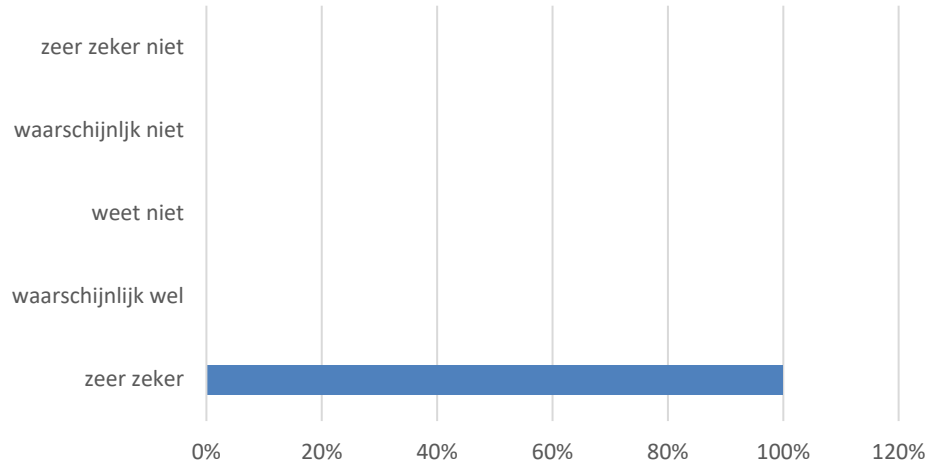
Zou u onze praktijk bij familie en bekenden aanbevelen?

- Zeer zeker: 100 %
- Waarschijnlijk wel: 0 %
- Weet niet: 0 %
- Waarschijnlijk niet: 0 %
- Zeer zeker niet: 0 %

Ontvangen antwoorden: 16

Corrigerende maatregel: geen

praktijk aanbevelen bij vrienden/familie



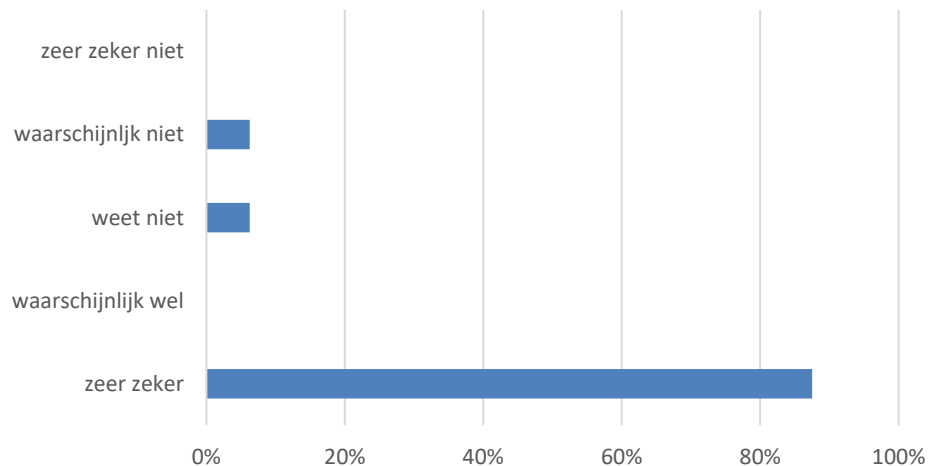
Wilt u ook in de toekomst van onze diensten gebruik maken?

- Zeer zeker: 88 %
- Waarschijnlijk wel: 6 %
- Weet niet: 0 %
- Waarschijnlijk niet: 6 %
- Zeer zeker niet: 0 %

Ontvangen antwoorden: 16

Corrigerende maatregel: geen

in de toekomst weer komen



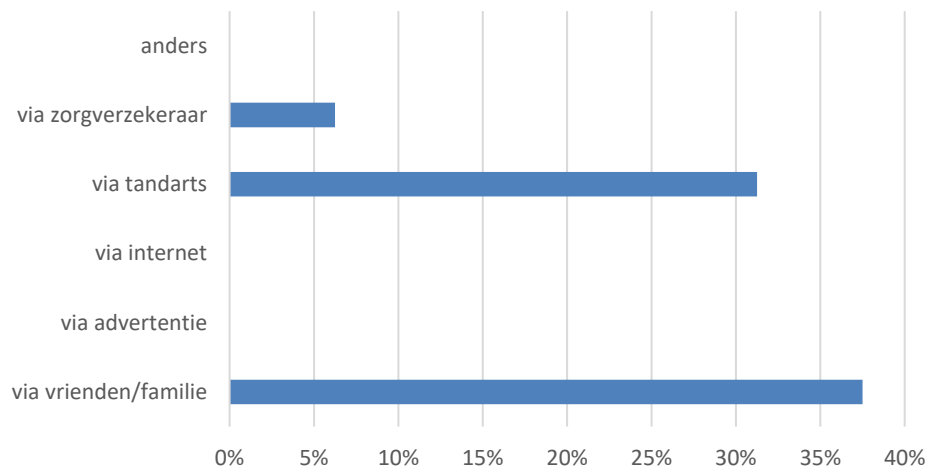
Hoe bent u bij ons terecht gekomen:

- Via vrienden/familie: 6 x
- Via advertentie: 0 x
- Via internet: 0 x
- Via verwijzing tandarts: 5 x
- Via verwijzing zorgverzekeraar: 1 x
- Anders: 0 x

Ontvangen antwoorden: 12

Corrigerende maatregel: geen

hoe bent u met ons in contact gekomen?



Testimonials:

Wat zou u aan ons product/service verbeteren?

Respondent nr. 1	<i>"P. van Kleef is een uiterst vakkundig specialist. Maar hij geeft mij, als tandenloze sinds 1976, een volwaardige smoel met een geweldig gebit door. Met preciese prothesen "</i>
Respondent nr. 3	<i>"niets dan lof!!"</i>
Respondent nr. 4	<i>"Peter jongske, ik wens je veel gezondheid en succes in je verdere leven."</i>
Respondent nr. 5	<i>"Perfecte behandeling, goede uitleg en neemt de tijd"</i>
Respondent nr. 9	<i>"ga zo door, goed gevoel"</i>
Respondent nr. 11	<i>"bovengebite is iets te ruim"</i> Inmiddels verholpen PJA
Respondent nr. 14	<i>"zoals je ziet, ben ik uiterst tevreden!"</i>
Respondent nr. 15	<i>"Bij u terecht gekomen omdat ik in het verleden ook een prothese (onder- en boven) van u gehad heb en erg tevreden over was. Tip, een beschermlaagje zou minder gauw zwarte randjes krijgen."</i>
Respondent nr. 16	<i>"geen klachten / alles naar tevredenheid"</i>

Conclusies:

- Klanttevredenheid is hoog.
- Geen corrigerende maatregelen noodzakelijk.

BMHsupport BV

Groningen