



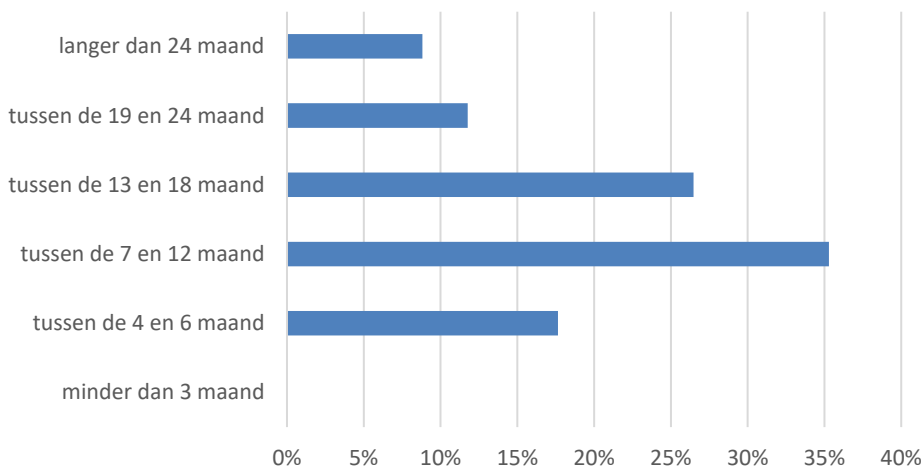
Datum 3 november 2018
Onderwerp Klanttevredenheid onderzoek jaargang 2016
Onze referentie ISO 9001
Uitvoerder onderzoek BMHsupport BV

Op de verstuurde enquête m.b.t. de ervaren klanttevredenheid van patiënten, die in het jaar 2016 een prothese hebben gekregen, zijn 34, geverifieerde, antwoordlijsten retour ontvangen. Dit aantal wordt als representatief beschouwd.

Aantal maanden gebruikerservaring prothese van respondenten:

< dan 3 maanden: 0%
> 4 en < 6 maanden: 18 %
> 7 en < 12 maanden: 35%
> 13 en < 18 maanden: 26%
>19 en < 24 maanden: 12%
> 24 maanden: 9 %

aantal maanden in gebruik



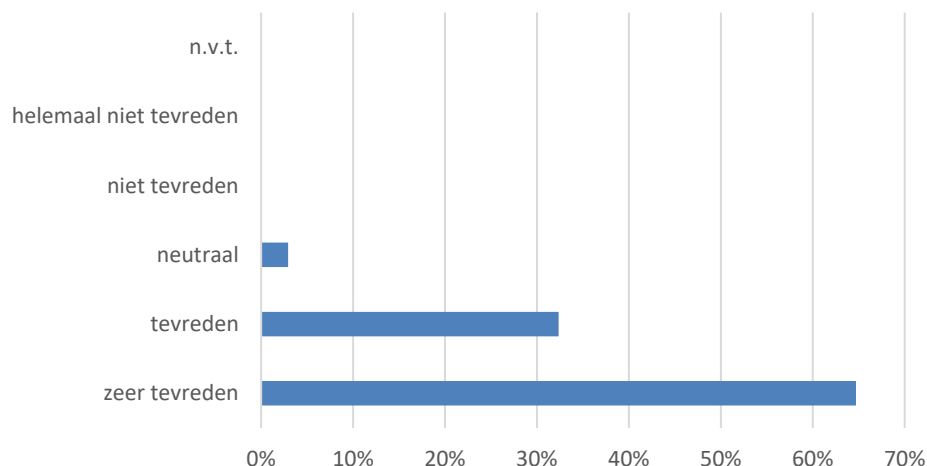
Onderzoek is gebaseerd op > 443 maanden ervaring (gem 13 mnd.)

De uitkomsten van de enquête zijn als volgt:

Hoe tevreden bent u over de praktijk in het algemeen?

Zeer tevreden: 65 %
Tevreden: 32 %
Neutraal: 3 %
Niet tevreden: 0 %
Helemaal niet tevreden: 0 %
N.V.T.: 0 %

tevredenheid over praktijk



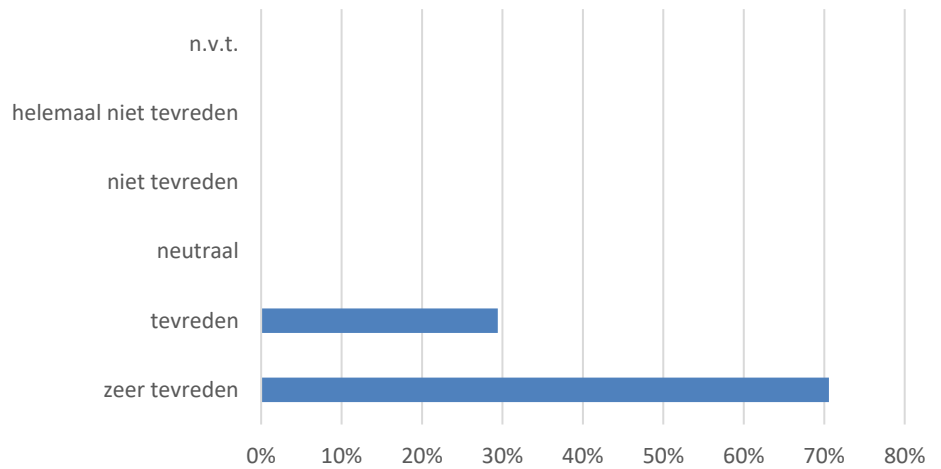
Ontvangen antwoorden: 34
Corrigerende maatregel: geen

Hoe tevreden bent u over de behandeling?

Zeer tevreden: 71 %
 Tevreden: 29 %
 Neutraal: 0 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over behandeling

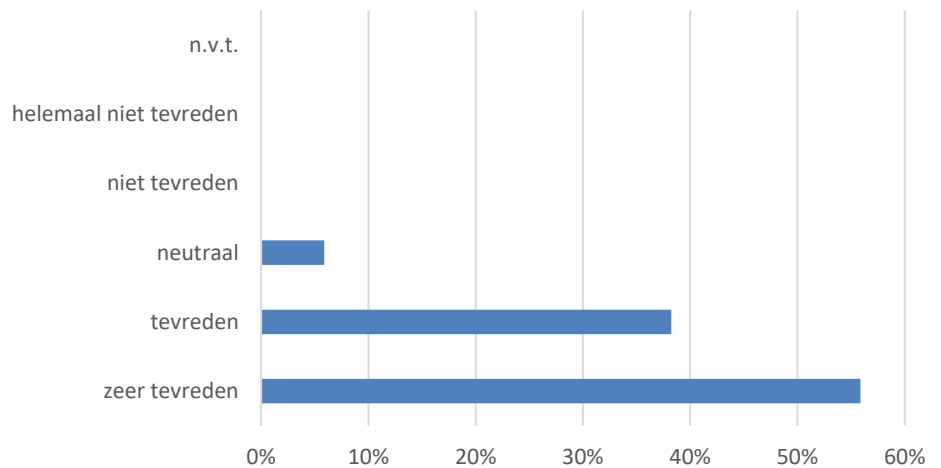


Hoe tevreden bent u over de functionaliteit van uw prothese bij het eten?

Zeer tevreden: 56 %
 Tevreden: 38 %
 Neutraal: 6 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over prothese; bij het eten

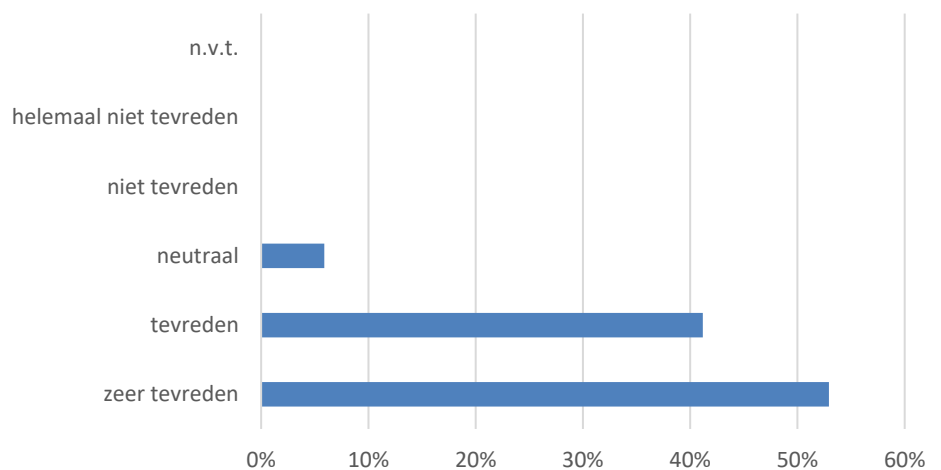


Hoe tevreden bent u over de functionaliteit van uw prothese bij het praten?

Zeer tevreden: 53 %
 Tevreden: 41 %
 Neutraal: 6 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over prothese: bij het praten



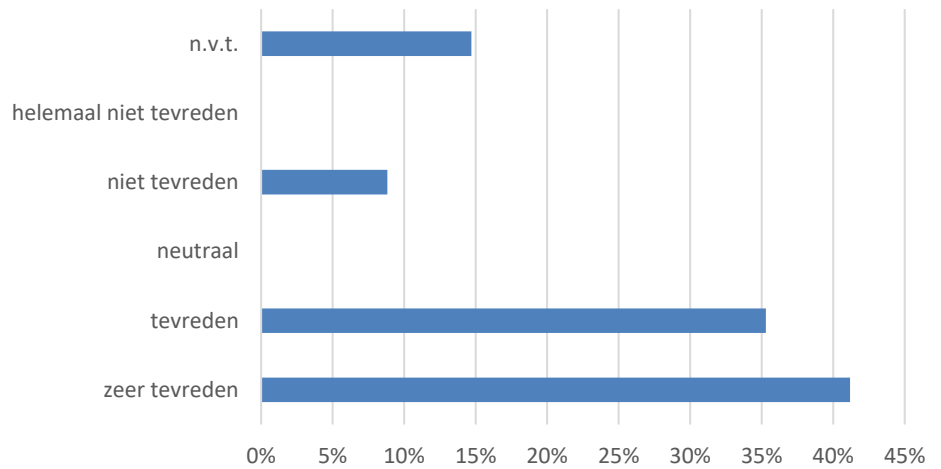
Hoe tevreden bent u over de nacontrole?

Zeer tevreden: 41 %
 Tevreden: 35 %
 Neutraal: 0 %
 Niet tevreden: 9 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 15 %

Ontvangen antwoorden: 34

Corrigerende maatregel: zie conclusie

tevredenheid over de na-controle



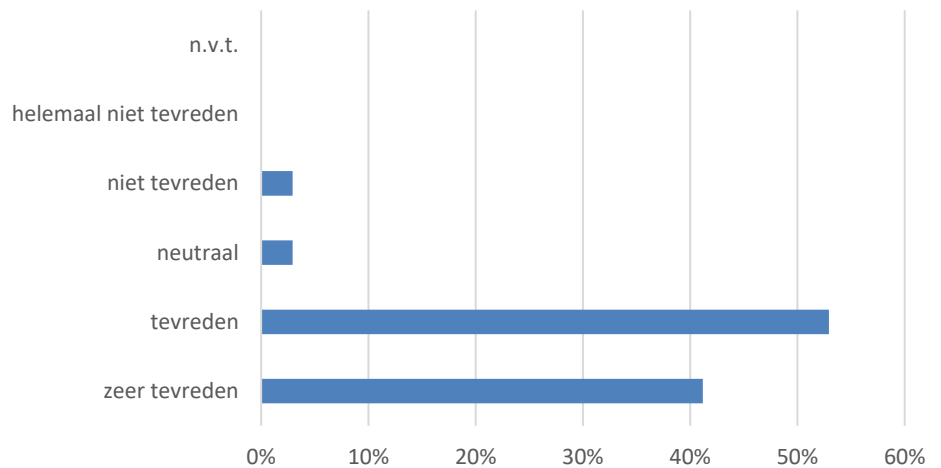
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de praktijk?

Zeer tevreden: 41 %
 Tevreden: 53 %
 Neutraal: 3 %
 Niet tevreden: 3 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34

Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over bereikbaarheid praktijk



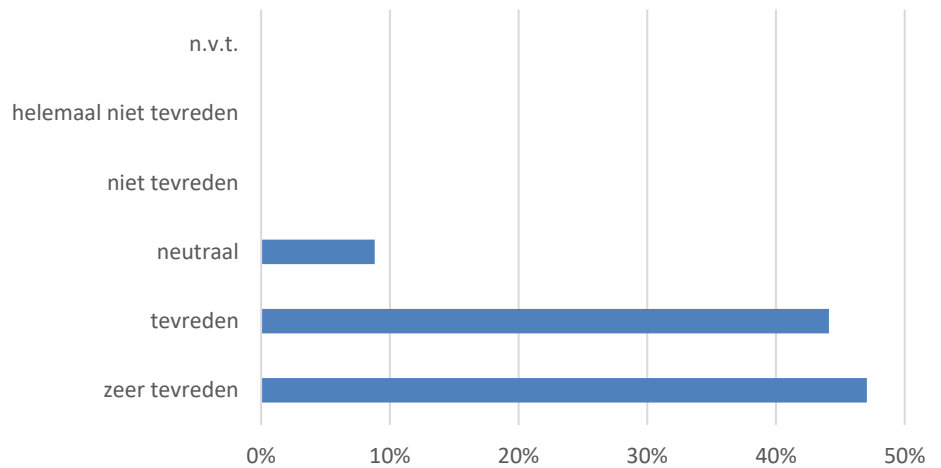
Hoe tevreden bent u over de snelheid van het maken van de 1^e afspraak?

Zeer tevreden: 47 %
 Tevreden: 44 %
 Neutraal: 9 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34

Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over snelheid maken 1e afspraak

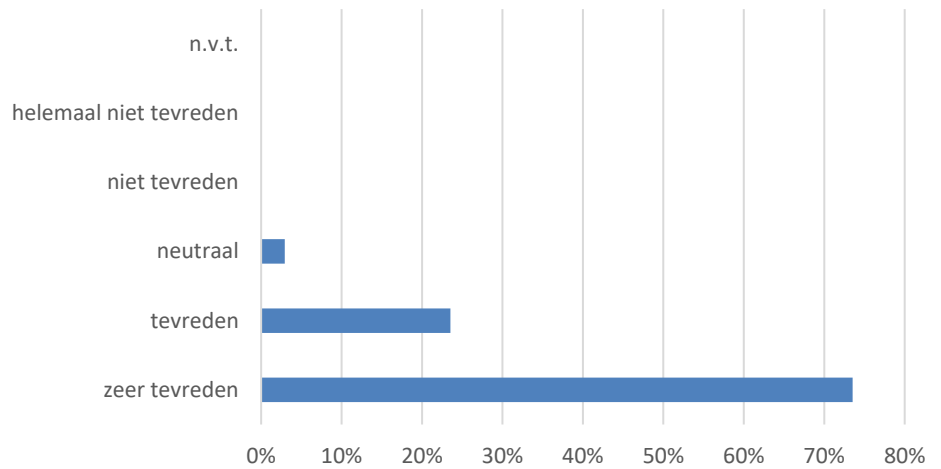


Hoe tevreden bent u over de voorlichting m.b.t. de behandeling?

Zeer tevreden: 73 %
 Tevreden: 24 %
 Neutraal: 3 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over voorlichting behandeling

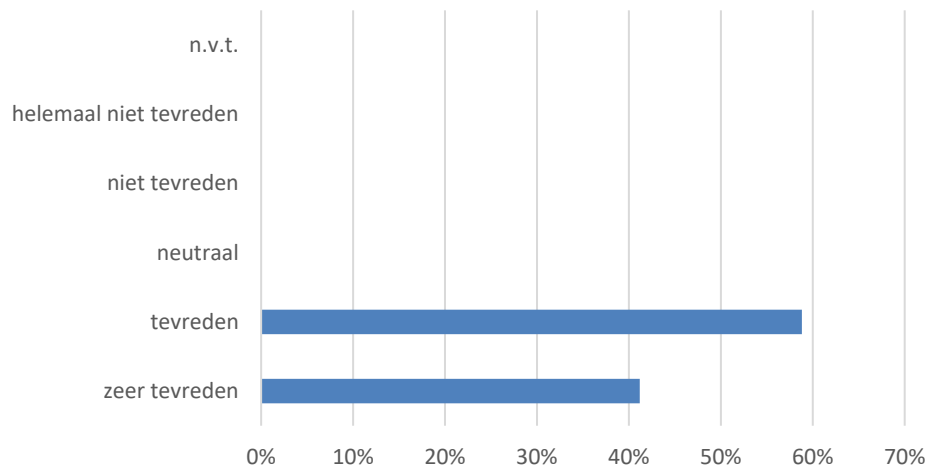


Hoe tevreden bent u over de snelheid van het hele traject?

Zeer tevreden: 41 %
 Tevreden: 59 %
 Neutraal: 0 %
 Niet tevreden: 0 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over snelheid gehele traject

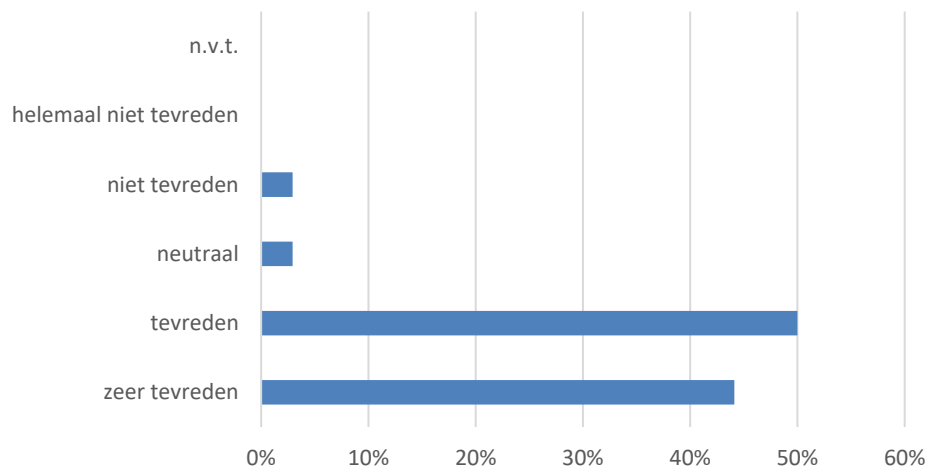


Hoe tevreden bent u over de ontvangen handleiding?

Zeer tevreden: 44 %
 Tevreden: 50 %
 Neutraal: 3 %
 Niet tevreden: 3 %
 Helemaal niet tevreden: 0 %
 N.V.T.: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34
 Corrigerende maatregel: geen

tevredenheid over ontvangen handleiding



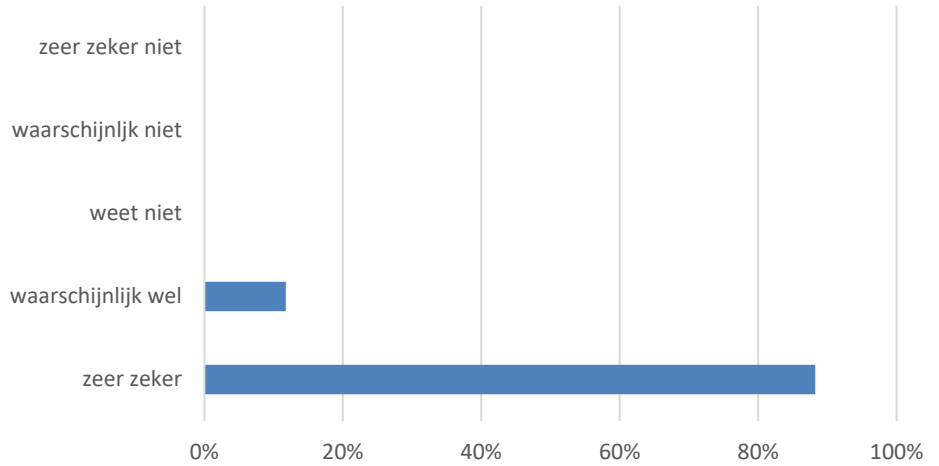
De praktijk:

Zou u onze praktijk bij familie en bekenden aanbevelen?

Zeer zeker: 88 %
 Waarschijnlijk wel: 12 %
 Weet niet: 0 %
 Waarschijnlijk niet: 0 %
 Zeer zeker niet: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34
 Corrigerende maatregel: geen

praktijk aanbevelen bij vrienden/familie

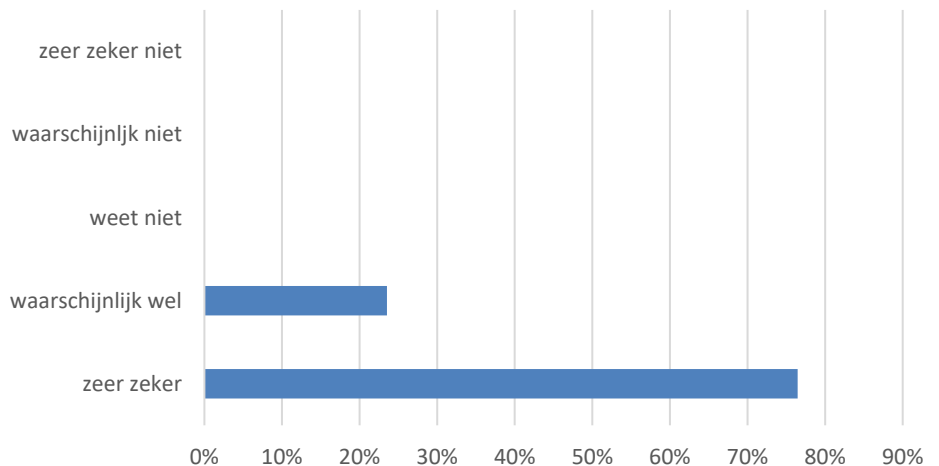


Wilt u ook in de toekomst van onze diensten gebruik maken?

Zeer zeker: 76 %
 Waarschijnlijk wel: 24 %
 Weet niet: 0 %
 Waarschijnlijk niet: 0 %
 Zeer zeker niet: 0 %

Ontvangen antwoorden: 34
 Corrigerende maatregel: geen

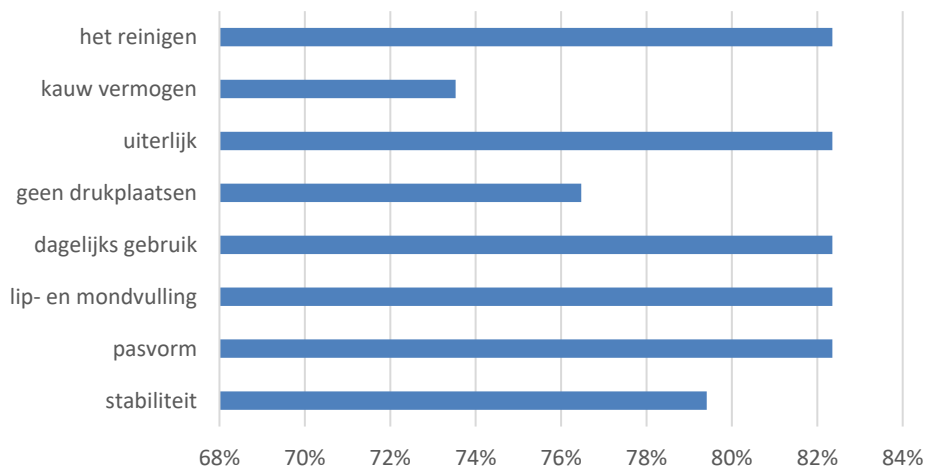
in de toekomst weer komen



Met welke aspecten van de prothese bent u tevreden? (meerdere antwoorden mogelijk)

Stabiliteit: 27 keer van max 34
 Pasvorm: 28 keer van max 34
 Lip- en mondvulling: 28 keer van max 34
 Dagelijks gebruik: 28 keer van max 34
 Geen drukplaatsen: 26 keer van max 34
 Uiterlijk: 28 keer van max 34
 Kauw vermogen: 25 keer van max 34
 Het reinigen: 25 keer van max 34

zeer tevreden over...



Hoe bent u bij ons terecht gekomen:

Via vrienden/familie: 12 x

Via advertentie: 9 x

Via internet: 6 x

Via verwijzing tandarts: 5 x

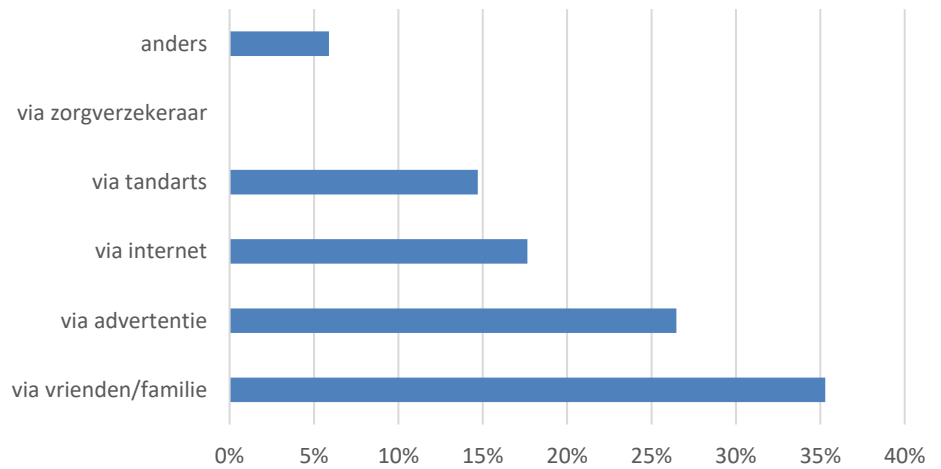
Via verwijzing zorgverzekeraar: 0 x

Anders: 2 x

Ontvangen antwoorden: 34

Corrigerende maatregel: geen

hoe bent u met ons in contact gekomen?



Testimonials:

Wat zou u aan ons product/service verbeteren?

- Respondent nr. 1 *“geen aanvulling, ben 100% tevreden”*
- Respondent nr. 6 *“hoezo verbeteren? Is prima zo!”*
- Respondent nr. 7 *“ik zou het niet weten want volgens mij kan het voor mij niet beter”*
- Respondent nr. 8 *“niets-deze prothese is de beste die ik ooit heb gehad, mijn dank!”*
- Respondent nr. 9 *“ga zo door, goed gevoel”*
- Respondent nr. 10 *“ik ben zeer tevreden”*
- Respondent nr. 13 *“vaker na-controle”*
- Respondent nr. 16 *“meer duidelijkheid omtrent de samenwerking met de Paradontologiepraktijk”*
- Respondent nr. 20 *“het is goed zo”*
- Respondent nr. 25 *“niets”*
- Respondent nr. 29 *“niets verbeteren, maar dat u de volgende ook weer voor ons kan maken”*
- Respondent nr. 30 *“na ontvangst prothese 2 a 3 vragen of er nog iets is wat evt. verbeterd kan worden”*
- Respondent nr. 31 *“prima, zoals het is, zou geen verbetering weten”*
- Respondent nr. 34 *“niets!!, doorgaan zo”*

BMHsupport BV

Groningen