

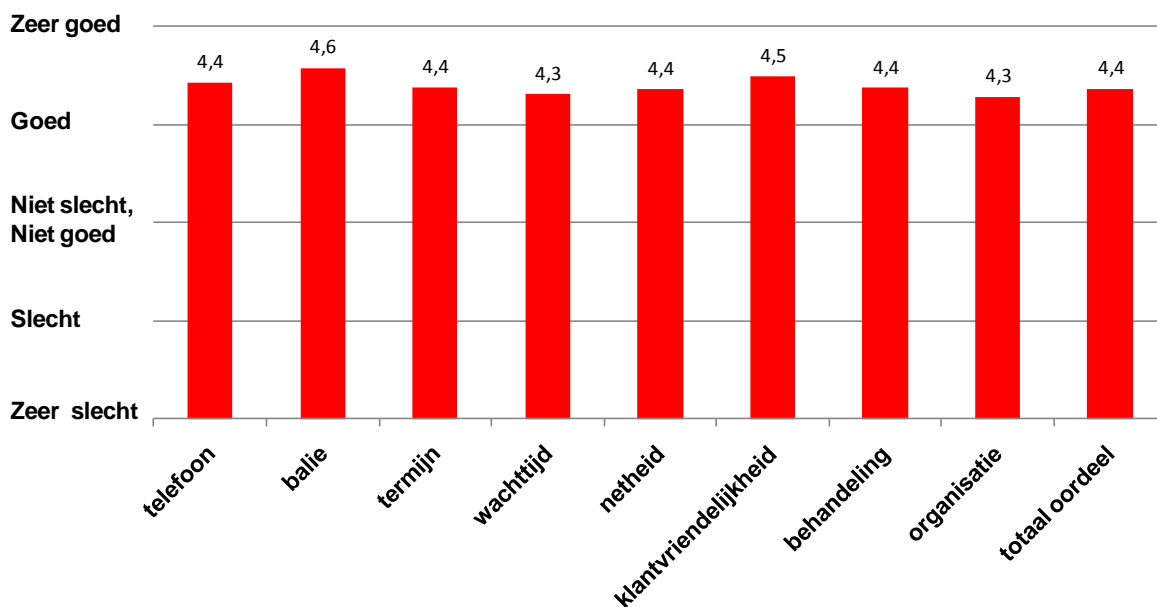
## Klanttevredenheids enquête Zomer 2011

Gedurende de zomer van 2011 hebben wij een patiënten enquête uitgevoerd om te toetsen hoe onze services verlening wordt gewaardeerd. Een representatieve steekproef is gedaan onder tien procent van onze patiënten in de maand Juli. Er is aan de patiënten gevraagd om een korte vragenlijst in te vullen nadat de gehele behandeling inclusief afhandeling was gedaan. Het onderstaande is gevraagd:

1 = 'zeer slecht', 2 = 'slecht', 3 = 'niet slecht, niet goed', 4 = 'goed', 5 = 'zeer goed', ? = 'weet ik niet'

De manier waarop u aan de telefoon te woord wordt gestaan	1	2	3	4	5	?
<b>De manier waarop u aan de balie te woord wordt gestaan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>?</b>
De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling	1	2	3	4	5	?
De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	1	2	3	4	5	?
De netheid van de praktijk	1	2	3	4	5	?
De klantvriendelijkheid van de tandarts en de medewerkers	1	2	3	4	5	?
De tandheelkundige behandeling door de tandarts	1	2	3	4	5	?
De manier waarop de praktijk is georganiseerd	1	2	3	4	5	?
Totaal oordeel	1	2	3	4	5	?

Onderstaand vindt u de resultaten.



Wat geconcludeerd mag worden is dat de service verlening goed tot zeer goed wordt gewaardeerd. De focus was uiteraard altijd al op een professionele behandeling in een schone omgeving en dit wordt zo ook ervaren door de patiënten. Wij proberen zo goed als mogelijk op tijd te werken en slagen daar in kijkend naar de resultaten van de enquête. De wachttijd in de wachtkamer beperkt tot het minimum.

De uitschieter naar boven in het onderzoek was de klantvriendelijkheid (balie en van de tandarts en andere medewerkers). Dit wordt als focus gezien binnen de praktijk aangezien een tandartsbezoek natuurlijk nooit als plezierige bezigheid wordt ervaren en wij dit alleen prettiger kunnen maken door de patiënt op de eerste plaats te zetten. We bieden nu tevens extra service door automatische herinnering per email of SMS te versturen om u te herinneren aan de afspraak. Als laatste worden de patiënten nu nog beter geïnformeerd, indien gewenst, over de zaken rondom de verzekeringen.

Het streven is om de dienstverlening zo hoog mogelijk te houden. Mocht u hierover nog suggesties hebben dan horen wij het graag.