KLANTTEVREDENHEIDONDERZOEK 2018

Jaarlijks wordt een tevredenheid onderzoek gehouden onder onze klanten (2 blz.) om u steeds zo goed mogelijk van dienst te zijn en zo nodig onszelf te verbeteren.

Dit is ook een verplichting volgens de ziektekostenverzekeraars.

Naam: …………………………………………………………… Geboortedatum: ……................

Onder behandeling bij: de heer J. Van Westenbrugge

Wilt u een rapportcijfer geven (tussen 1-10):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Beoordeling geleverd product** | | **Cijfer** | **Uitleg** |
| 1 | Zijn de verwachtingen die u mag hebben t.a.v. de schoenen met u besproken? |  | 1 is niet besproken, 10 is volledig duidelijk uitgelegd |
| 2 | Zijn uw voetproblemen verminderd? (deze vraag is op zich lastig te beantwoorden..) |  | 1 problemen zijn totaal niet verbeterd, 10 problemen zijn opgelost |
| 3 | Bent u tevreden over de functie (b.v. lopen) van uw schoenen? |  | 1 is helemaal niet tevreden,  10 is uitermate tevreden |
| 4 | Hoe is het draagcomfort van de schoenen? |  | 1 is niet goed,  10 is heel goed |
| 5 | Vindt u dat de schoentechnicus heeft geprobeerd de schoen zo mooi mogelijk te maken? |  | 1 is niet mooi,  10 is erg mooi |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Beoordeling leverancier** | | **Cijfer** | **Uitleg** |
| 6 | Hoe is de klantvriendelijkheid van de leverancier? |  | 1 is zeer klant-onvriendelijk,  10 is zeer klantvriendelijk |
| 7 | Hoe is de bejegening van de schoentechnicus? |  | 1 is zeer slecht,  10 is uitstekend |
| 8 | Hoe is de deskundigheid van de schoentechnicus? |  | 1 i s zeer ondeskundig,  10 is zeer deskundig |
| 9 | Hoe is de bereikbaarheid van de leverancier? |  | 1 is zeer slecht bereikbaar,  10 is uitstekend bereikbaar |
| 10 | Hoe is de levertijd van de schoenen? |  | 1 is veel langer dan aangegeven,  10 is sneller dan verwacht |

Heeft u nog een toelichting op bovenstaande vragen, zo ja, licht u dit zo duidelijk mogelijk toe:

…………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………

s.v.p. achterzijde invullen, open vragen

-1-

Is tijdens uw bezoek aan ons bedrijf uw **privacy** voldoende gewaarborgd, voelde u genoeg privacy in de behandelruimte?

1. Ja

0 Nee, want ………………………………………………………………………………..

Heeft u de juiste informatie ontvangen met betrekking tot het geleverde product, b.v. de levertijd, het inlopen van het product, alsmede onze algemene informatie?

…………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………

Weet u wat u moet doen wanneer u een **klacht** heeft?

1. Ja

0 Nee 0 Nee, ik wil hier graag over geïnformeerd worden

…………………………………………………………………………………………………………………

Heeft u **verbeterpunten** voor ons bedrijf? Of **opmerkingen?**

…………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………

Wij willen u heel hartelijk danken voor het invullen van het tevredenheidonderzoek.

Wilt u dit formulier retourneren in de gefrankeerde retourenveloppe?

- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -

*In te vullen door de leverancier: De beoordeling voor het product en de dienstverlening:*

|  |  |
| --- | --- |
| Gemiddelde score op product (1 t/m 5) |  |
| Gemiddelde score op dienstverlening (6 t/m 10) |  |

-2- dec 2017/ mg