KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2024

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

Vanuit de ziektekostenverzekeraars zijn wij verplicht een tevredenheidsonderzoek uit te voeren,

wilt u zo vriendelijk zijn dit formulier aan ons retourneren in bijgeleverde gefrankeerde enveloppe,

ongeveer 5 weken nadat u de schoenen heeft ontvangen?

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

**Onder behandeling bij:**

De heer J. van Westenbrugge / De heer R. Fernhout / Mevrouw M. de Graaf

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? (ontvangst en tijdens consulten) |  | 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 telefonische bereikbaarheid van de leverancier Perspectis? |  | 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:**

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

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

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

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

1. Ja
2. 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?

1. Ja
2. Nee

0 Blanco

Toelichting: …………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

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

1. Ja
2. Nee 0 ik wil hier graag over geïnformeerd worden

0 Blanco

Toelichting: …………………………………………………………………………………………………

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

1. Ja

0 Nee

0 Blanco

Toelichting:

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

Wij willen u heel hartelijk danken voor het invullen van het tevredenheidsonderzoek

***(svp tenminste 5 weken na afleveren van de schoenen).***

🡺 U kunt dit formulier retourneren in de gefrankeerde retour-enveloppe

Wilt u een recensie achterlaten? Dat kan op onze website of u kunt het formulier downloaden en naar ons mailen.

*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/m10) |  |