



## Klanttevredenheidsonderzoek 2013



# INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	3
Enquêteformulier .....	4
Resultaten.....	6

## Inleiding

Bij Vision Ooglaseren staan kwaliteit, zorg en deskundigheid centraal. Met deze drie pijlers garanderen wij het beste resultaat voor uw ogen.

Om de kwaliteit van onze ooglaserbehandelingen te kunnen waarborgen heeft Vision Ooglaseren een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen. De resultaten geven voor u een duidelijk beeld over Vision Ooglaseren en geeft ons de mogelijkheid daar waar nodig onze diensten te verbeteren <sup>1</sup>.

De enquête bestaat uit 13 vragen die betrekking hebben op voorlichting, de behandeldag, zorg na behandeling, prijs en kwaliteit en het resultaat van de behandeling. De enquête is te lezen op de volgende pagina.

In totaal hebben 109 mensen, die in 2013 behandeld zijn, deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek.

---

<sup>1</sup> \* De enquête is ontwikkeld door [Ooglasertrefpunt](#).

# Enquêteformulier

## Klanttevredenheidsonderzoek



### Uw mening over onze kliniek telt!

Om de kwaliteit van onze ooglaserbehandelingen te kunnen waarborgen zijn wij erg benieuwd naar hoe u de behandeling heeft ervaren. Graag zouden wij van u vernemen of u tevreden bent over onze dienstverlening zodat wij onze diensten nog beter kunnen aanbieden. Wij rapporteren het onderzoek dusdanig dat uw antwoorden nooit te herleiden zijn naar uw gegevens.

\* Zet een **x** in het desbetreffende vakje.

### Voorlichting

1. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en volledigheid van de voorlichting met betrekking tot het verloop van de behandeling en verloop van het herstel?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en volledigheid van de voorlichting met betrekking tot eventuele risico's en complicaties?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. In hoeverre was de voorlichting op uw persoonlijke situatie gericht?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. Hoe vond u de klantvriendelijkheid van de medewerkers vóór de behandeling?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Behandeldag

5. Hoe vond u de klantvriendelijkheid van de medewerkers op de behandeldag

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Hoe beoordeelt u de begeleiding tijdens de behandeling?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. In welke mate is de behandeling verlopen zoals verwacht?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Zorg na de behandeling

8. In hoeverre heeft u voldoende aanwijzingen (medicijngebruik, leefregels, dragen UV-bril etc.) gekregen voor de eerste weken na de behandeling?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Hoe tevreden bent u over de nazorg?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Hoe beoordeelt u de calamiteitenprocedure (spoedeisende hulp)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11. Hoe vond u de klantvriendelijkheid van de medewerkers tijdens de nacontroles?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Prijs en kwaliteit

12. Hoe beoordeelt u de prijs van de behandeling in verhouding tot de geleverde dienst?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Resultaat van de behandeling

13. Hoe tevreden bent u na de behandeling over het resultaat?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Eventuele extra opmerkingen:

.....  
.....  
.....

**Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!**

**Naam** :

**E-mailadres** :

**Woonplaats** :

**Behandelend arts** :

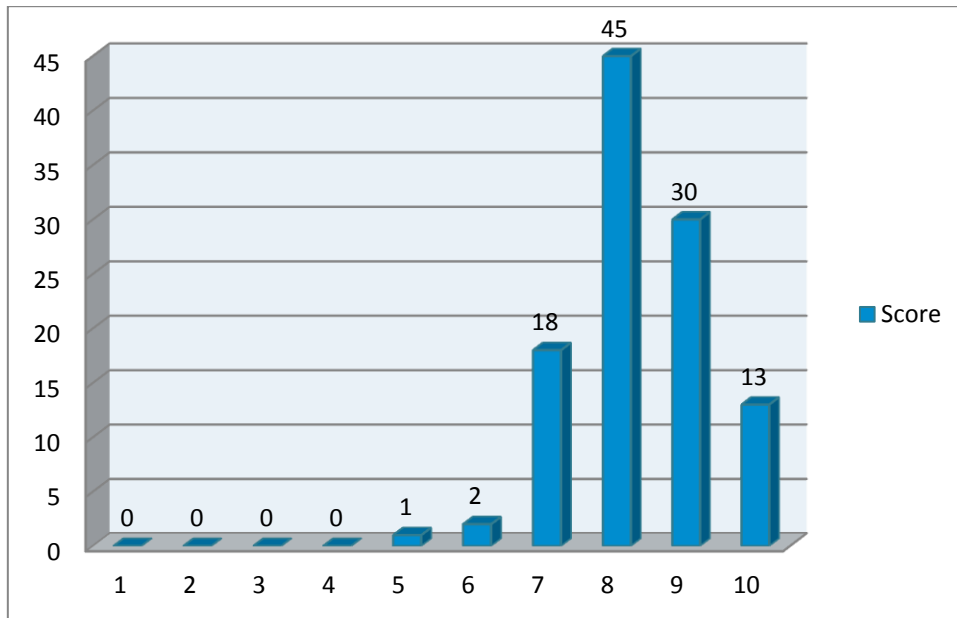
Benieuwd naar de uitslagen van het onderzoek? Volg ons via



## Resultaten

### Voorlichting

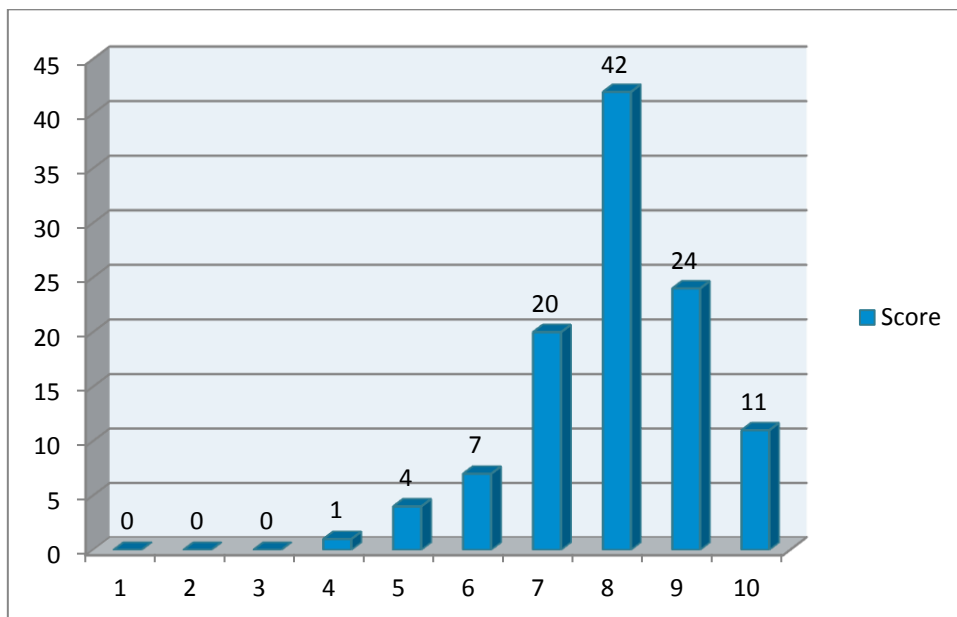
1. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en volledigheid van de voorlichting met betrekking tot het verloop van de behandeling en verloop van het herstel?



Gemiddeld cijfer: 8,3

### Voorlichting

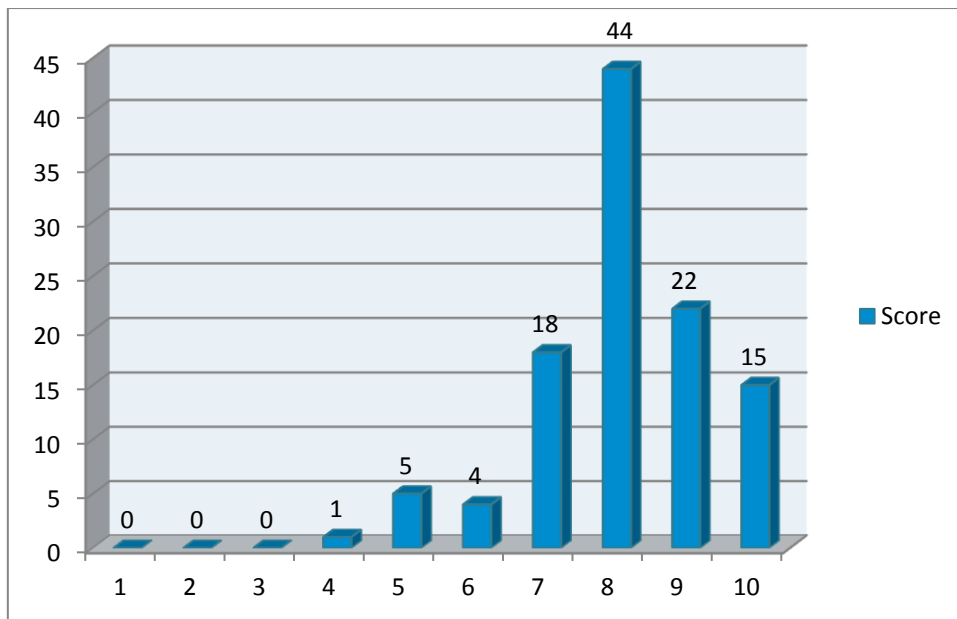
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en volledigheid van de voorlichting met betrekking tot eventuele risico's en complicaties?



Gemiddeld cijfer: 8,0

### Voorlichting

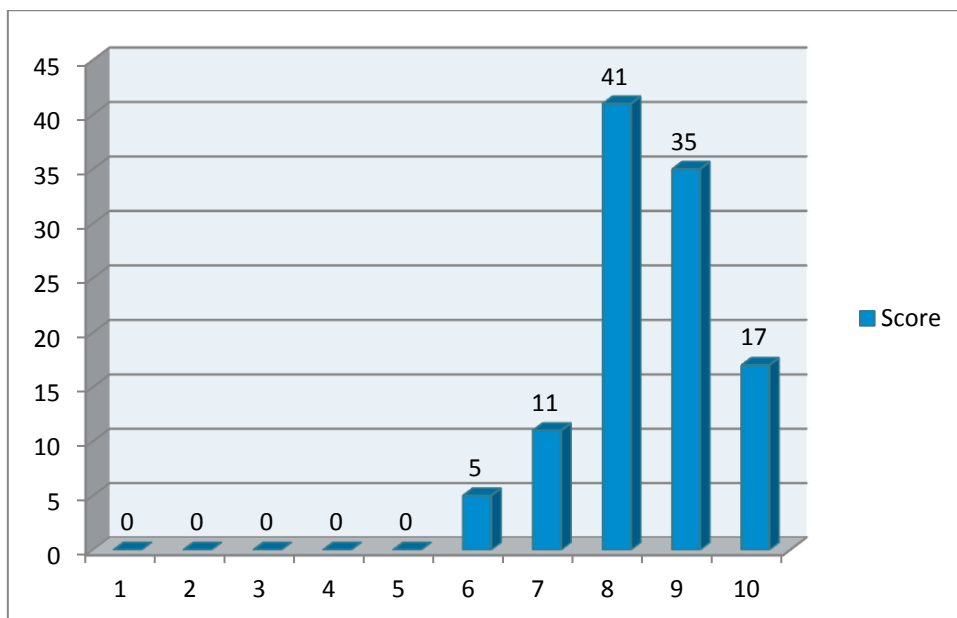
3. In hoeverre was de voorlichting op uw persoonlijke situatie gericht?



Gemiddeld cijfer: 8,1

### Voorlichting

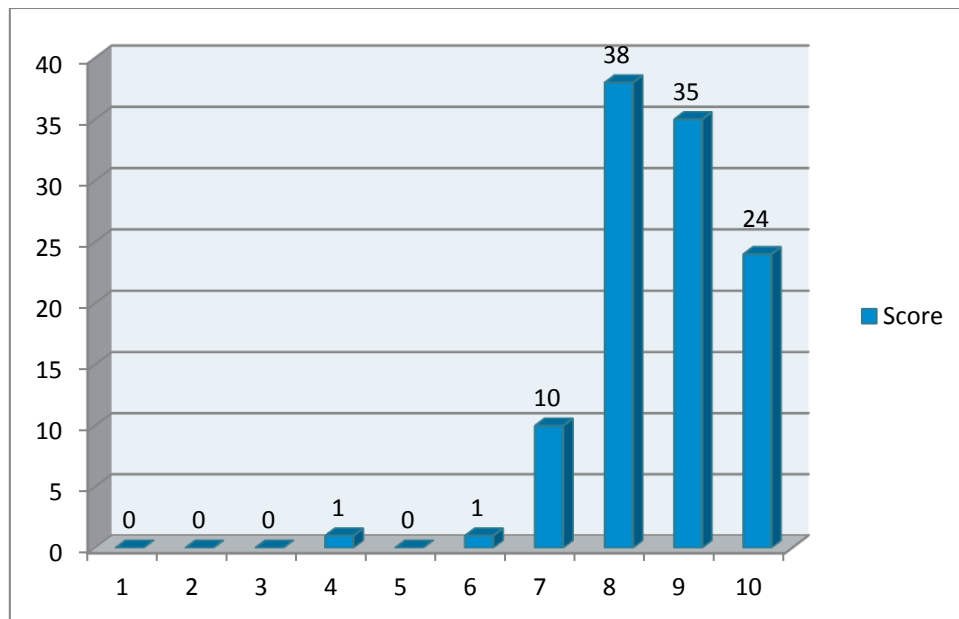
4. Hoe vind u de klantvriendelijkheid van de medewerkers vóór de behandeling?



Gemiddeld cijfer: 8,4

## Behandeldag

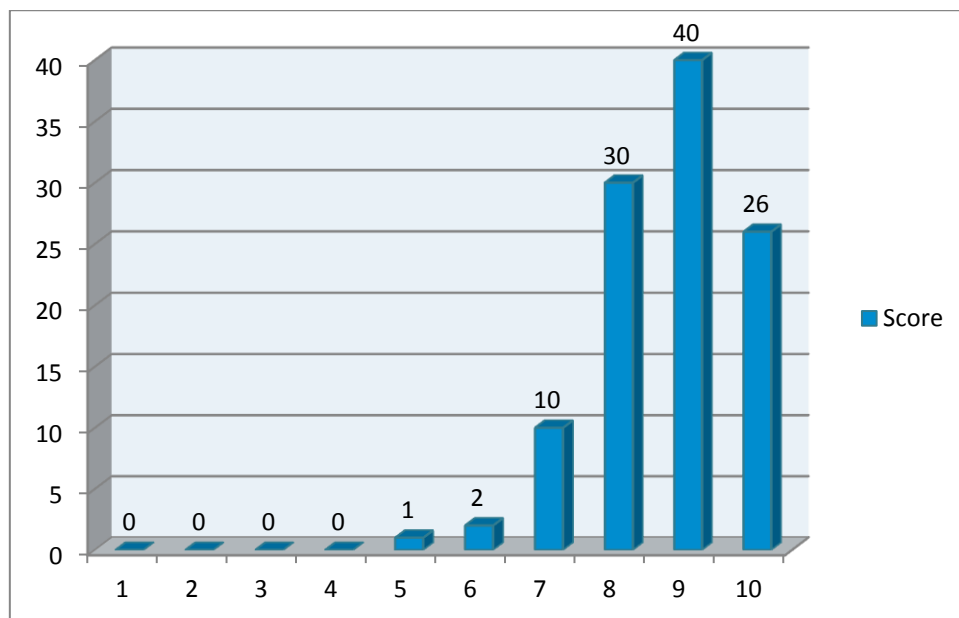
5. Hoe vond u de klantvriendelijkheid van de medewerkers op de behandeldag?



Gemiddeld cijfer: 8,6

## Behandeldag

6. Hoe beoordeelt u de begeleiding tijdens de behandeling?

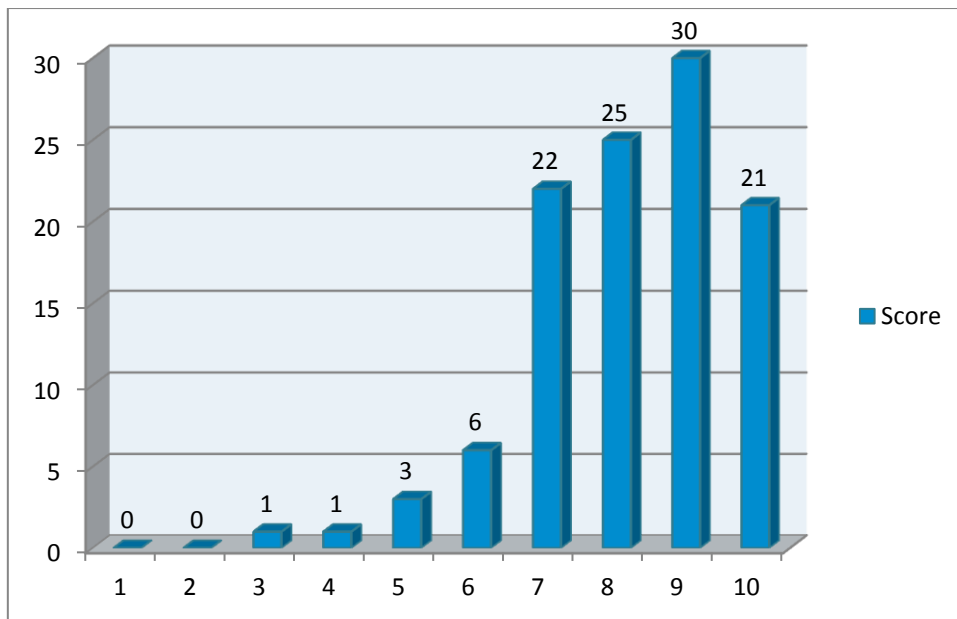


Gemiddeld cijfer: 8,7



## Behandeldag

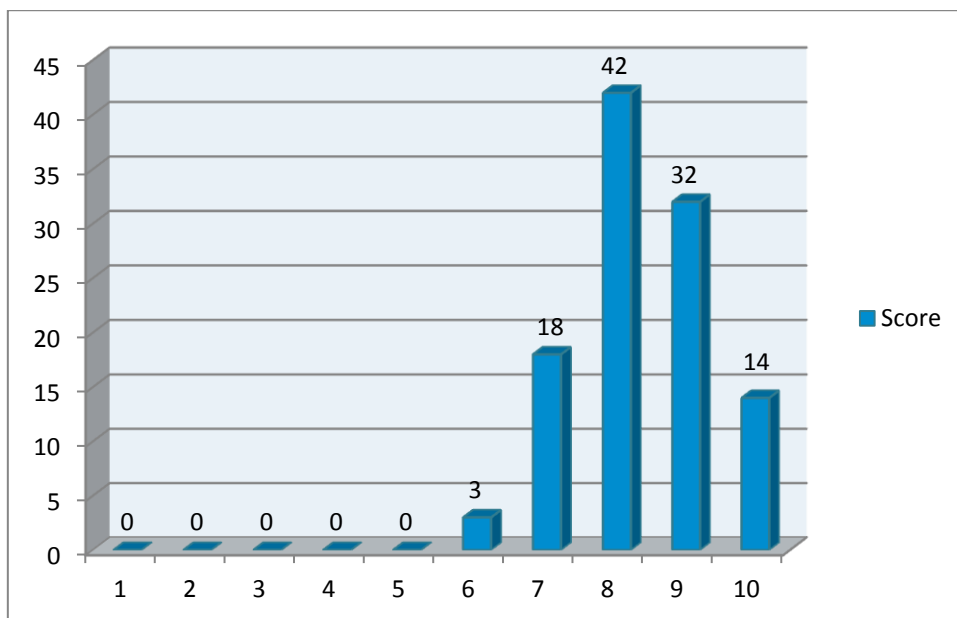
7. In welke mate is de behandeling verlopen zoals verwacht?



Gemiddeld cijfer: 8,2

## Zorg na de behandeling

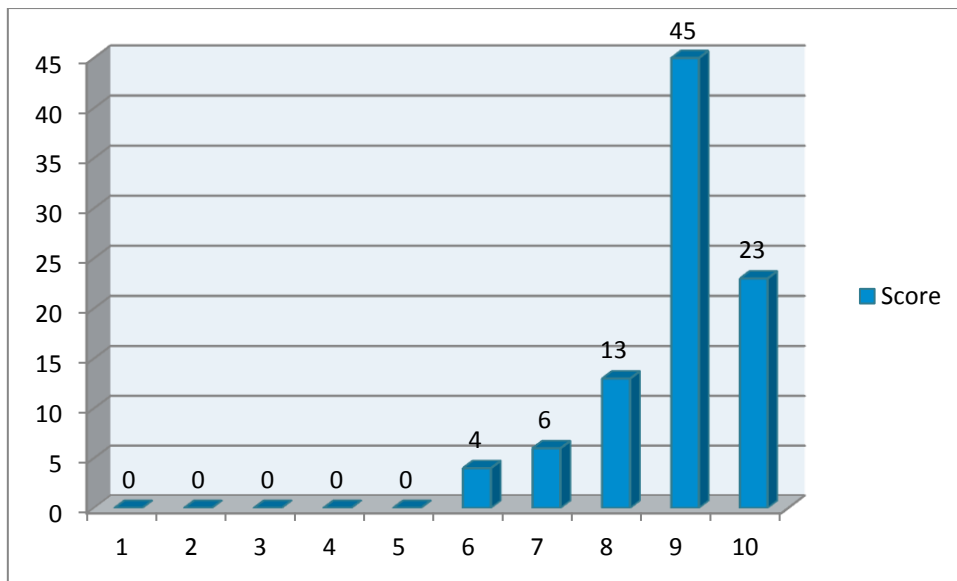
8. In hoeverre heeft u voldoende aanwijzingen (medicijngebruik, leefregels, dragen UV-bril, etc.) gekregen voor de eerste weken na de behandeling?



Gemiddeld cijfer: 8,3

### Zorg na de behandeling

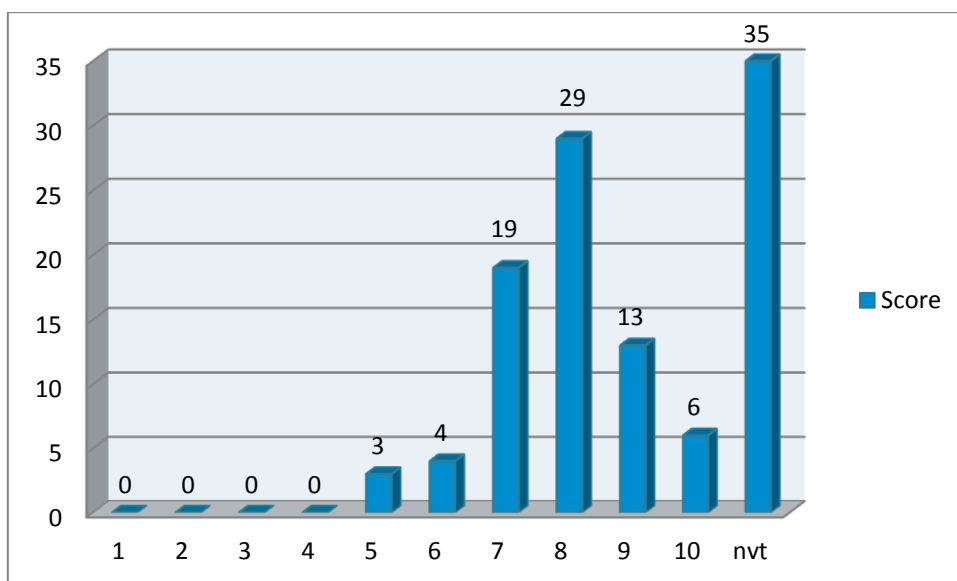
9. Hoe tevreden bent u over de nazorg?



Gemiddeld cijfer: 8,9

### Zorg na de behandeling

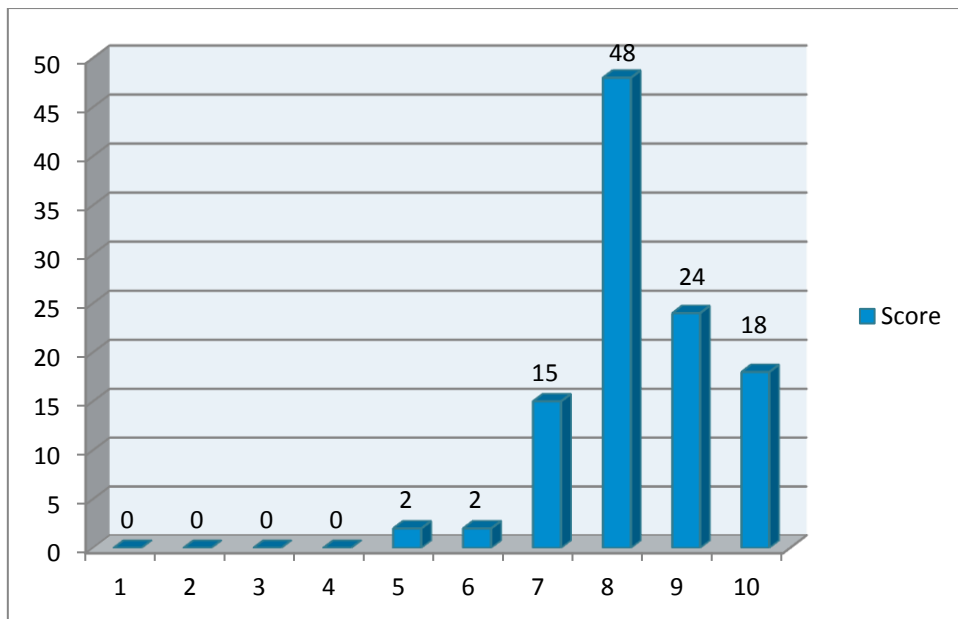
10. Hoe beoordeelt u de calamiteitenprocedure (spoedeisende hulp)?



Gemiddeld cijfer: 7,9

## Zorg na de behandeling

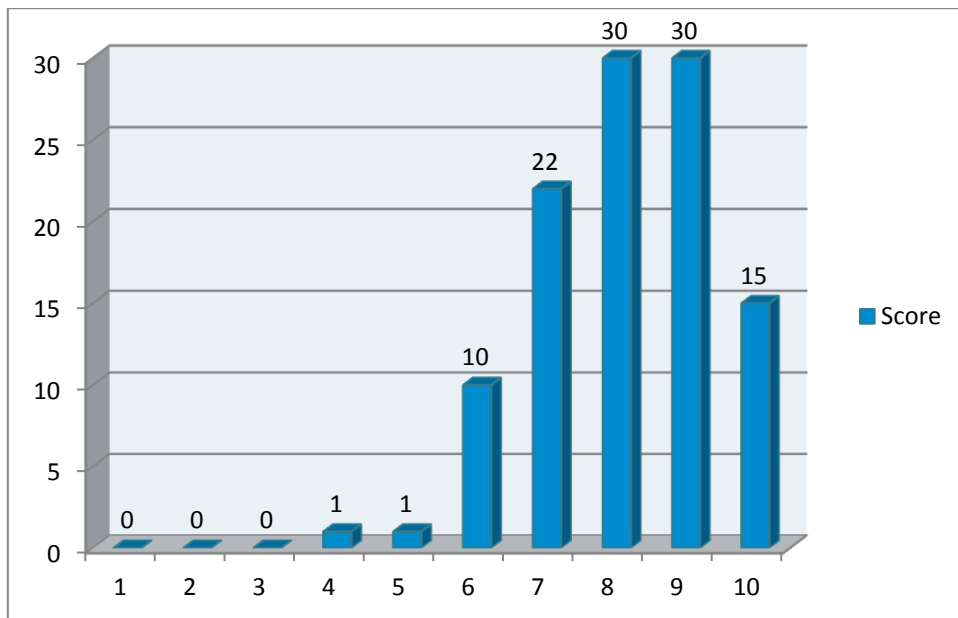
11. Hoe vond u de klantvriendelijkheid van de medewerkers tijdens de nacontroles?



Gemiddeld cijfer: 8,3

## Prijs en kwaliteit

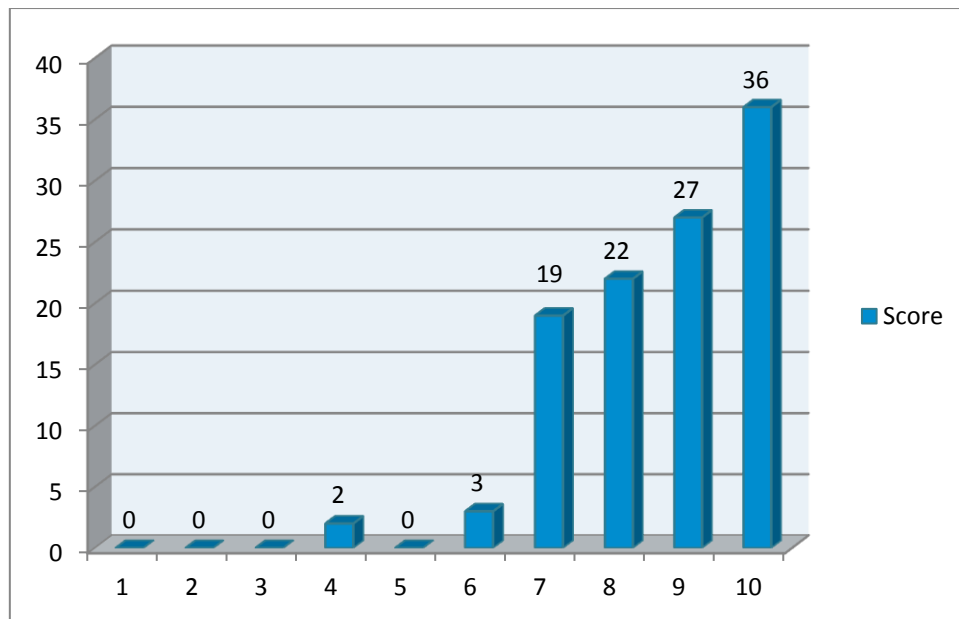
12. Hoe beoordeelt u de prijs van de behandeling in verhouding tot de geleverde dienst?



Gemiddeld cijfer: 8,1

## Resultaat van de behandeling

13. Hoe tevreden bent u na de behandeling over het resultaat?



Gemiddeld cijfer: 8,6