

VOOR AL UW TANDHEELKUNDIGE ANTWOORDEN

Tiffany Claus

M O N D Z O R G

Clïenttevredenheidsonderzoek 2016



Index



POETS IK
ZO GOED?

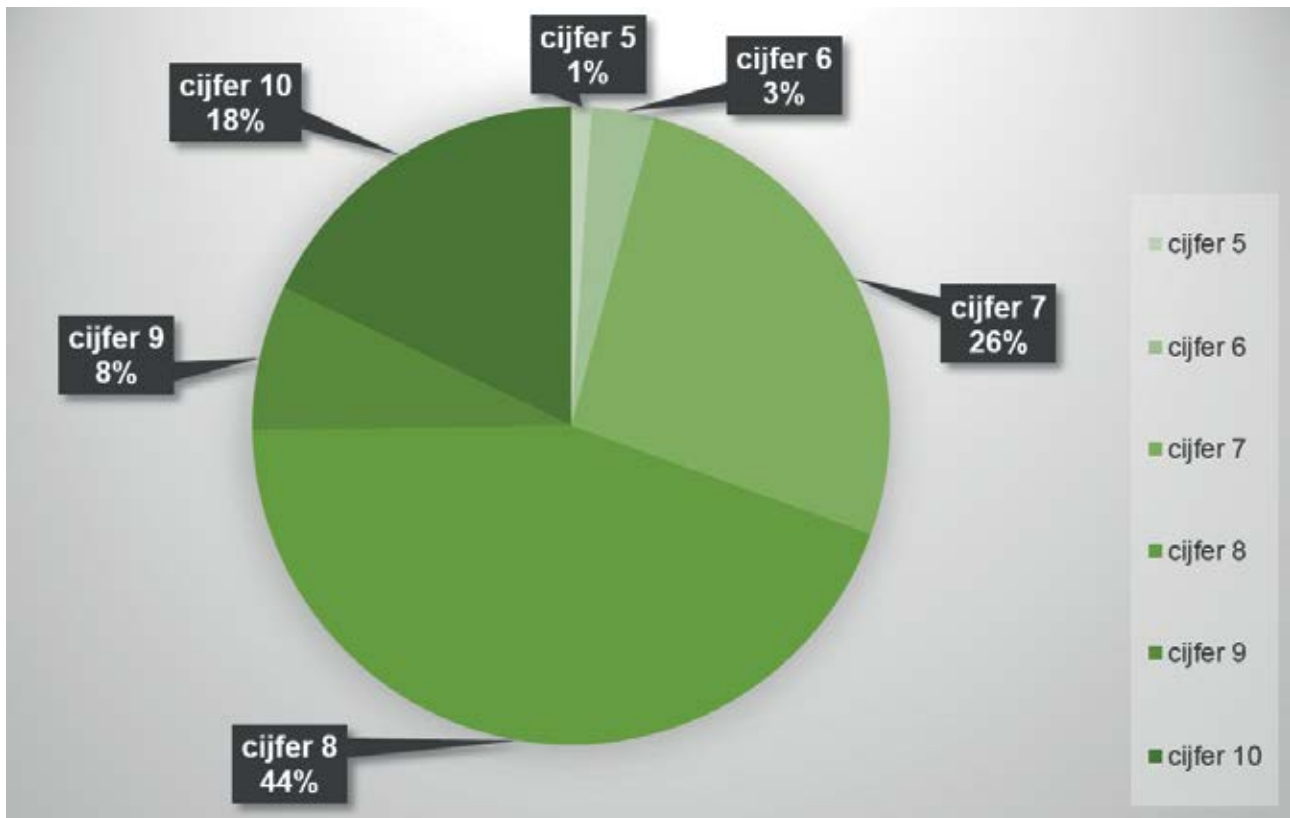
- DEEL 1**
 - Openingstijden praktijk
 - Bereikbaarheid praktijk
 - Afspraak eerste consult
 - Afspraak vervolgafspraken
 - Wachttijden
 - Faciliteiten wachtkamer
 - Lectuur wachtkamer

- DEEL 2**
 - Hygiëne en netheid behandelkamer

- DEEL 3**
 - Informatieverstrekking
 - Verloop van de behandeling
 - Voorlichting
 - Communicatie
 - Behandeling
 - Behandeling - kinderen
 - Behandeling - angst

- DEEL 4**
 - Rekening en betalen
 - Eindcijfer cliënt-tevredenheid en aanvullende opmerkingen

Hoe tevreden bent u over de openingstijden van de praktijk?



GEMIDDELD CIJFER 8.0

Opmerkingen door cliënten

“In de vakantietijd is de praktijk vaak gesloten maar ze heeft natuurlijk kinderen.”

-

“Werkt stipt, goede planning en weinig wachttijd.”

-

“In de weekenden ook geopend, top!”

-

“Ze is heel flexibel met haar afspraken.”

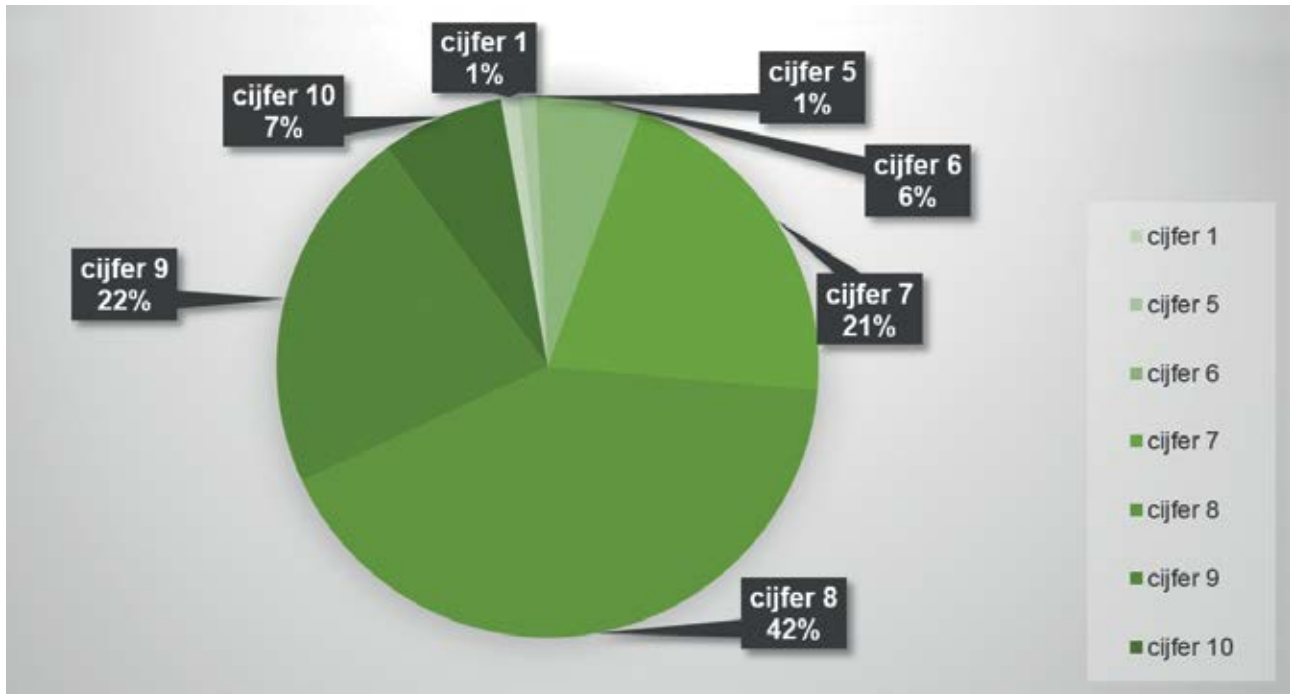
-

“Volgens mij werkt het als een groot voordeel dat ze aan huis werkt, ook bij een pijnklacht of last kan ik ook buiten openingstijden terecht.”

-

“Fijn dat ik op zaterdag behandeld kan worden, ik werk als internationaal vrachtwagenchauffeur dus ben weinig thuis.”

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de praktijk?



GEMIDDELD CIJFER 7.9

Opmerkingen door cliënten

“Je krijgt vaak het antwoordapparaat als ik haar telefonisch probeer te bereiken, maar per e-mail heb je direct een antwoord!”

-

“Ik stuur haar vaak een bericht via facebook en dat werkt prima!”

-

“Ik communiceer via whatsapp met haar.”

-

“Ze reageert direct als ik een vraag stel per e-mail.”

-

“Ik e-mail alleen maar met haar, who needs a phone?”

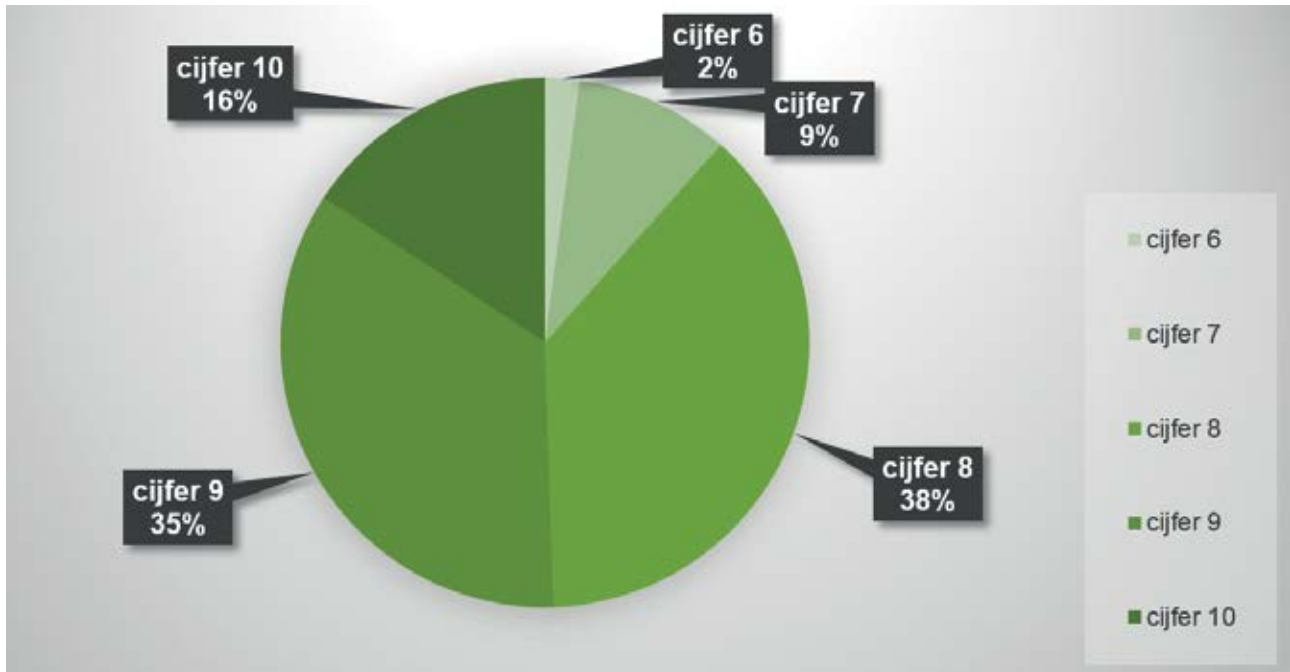
-

“Op het antwoordapparaat hoor je haar mobiele nummer voor spoed en ik stuur dan een berichtje en dat werkt prima.”

-

“Facebook, twitter, instagram, whatsapp of e-mail, volgens mij prima bereikbaar behalve de telefoon dan, haha.”

Hoe tevreden was u met de wachttijd voor de eerste afspraak?



GEMIDDELD CIJFER 8.5

Opmerkingen door cliënten

“Geen probleem, ik kon voor mijn gevoel snel terecht.”

“Ik wilde eigenlijk op het einde van de dag maar dat zat erg vol maar overdag kon ik snel terecht.”

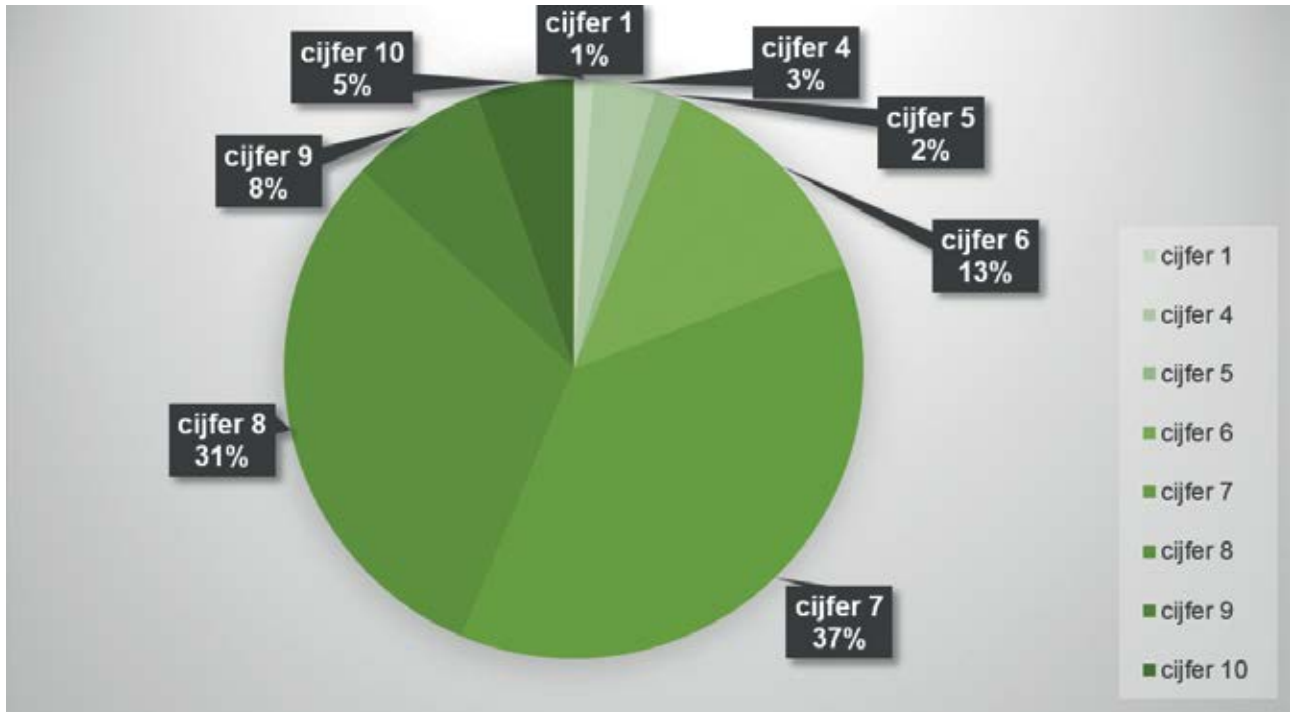
“Prima, ik was vooral erg blij dat ik op zaterdag terecht kon, daar wacht ik graag een paar weken langer voor!”

“Ik moest 1.5 maand wachten maar ergens anders was dat 4 maanden dus dat viel hier erg mee.”

“Fijn dat ik snel geholpen ben!”

“Ik had veel pijn toen ik voor de eerste keer een afspraak had, ze heeft speciaal daarom wat langer doorgewerkt, heel erg fijn!”

Hoe tevreden bent u met de mogelijkheden voor vervolgafspraken?



GEMIDDELD CIJFER 7.3

Opmerkingen door cliënten

“Als ik op tijd plan kan ik altijd vroeg of laat op de dag terecht.”

-

“Als ik mijn afspraak op het eind van de dag verzet duurt het wel weer lang voordat ik terecht kan.”

-

“Geen negatieve ervaring, ik plan mijn afspraak een half jaar van te voren.”

-

“Ik vind het fijn dat ik gelijk een afspraak kan plannen voor over een half jaar.”

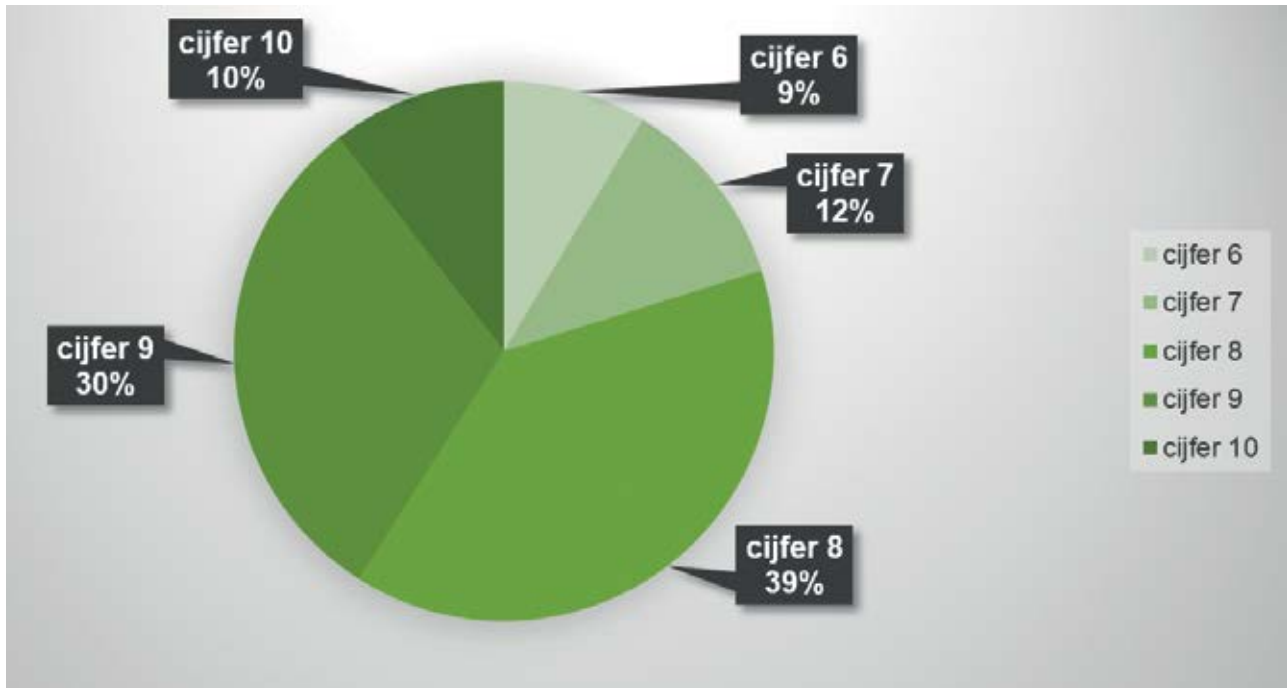
-

“Voor een controle afspraak op het eind van de dag moet ik vrij lang wachten.”

-

“Ik vind het fijn dat mijn controle afspraak in het weekend kan!”

Bent u tevreden over de wachttijd voor een behandeling?



GEMIDDELD CIJFER 8.4

Opmerkingen door cliënten

“Ze loopt eigenlijk nooit uit met behandelingen,
Ik hoef nooit lang te wachten daardoor.”

-

“De planning klopt eigenlijk altijd.”

-

“Ik heb nog nooit langer dan een paar
minuten hoeven te wachten.”

-

“Wij zijn altijd snel aan de beurt.”

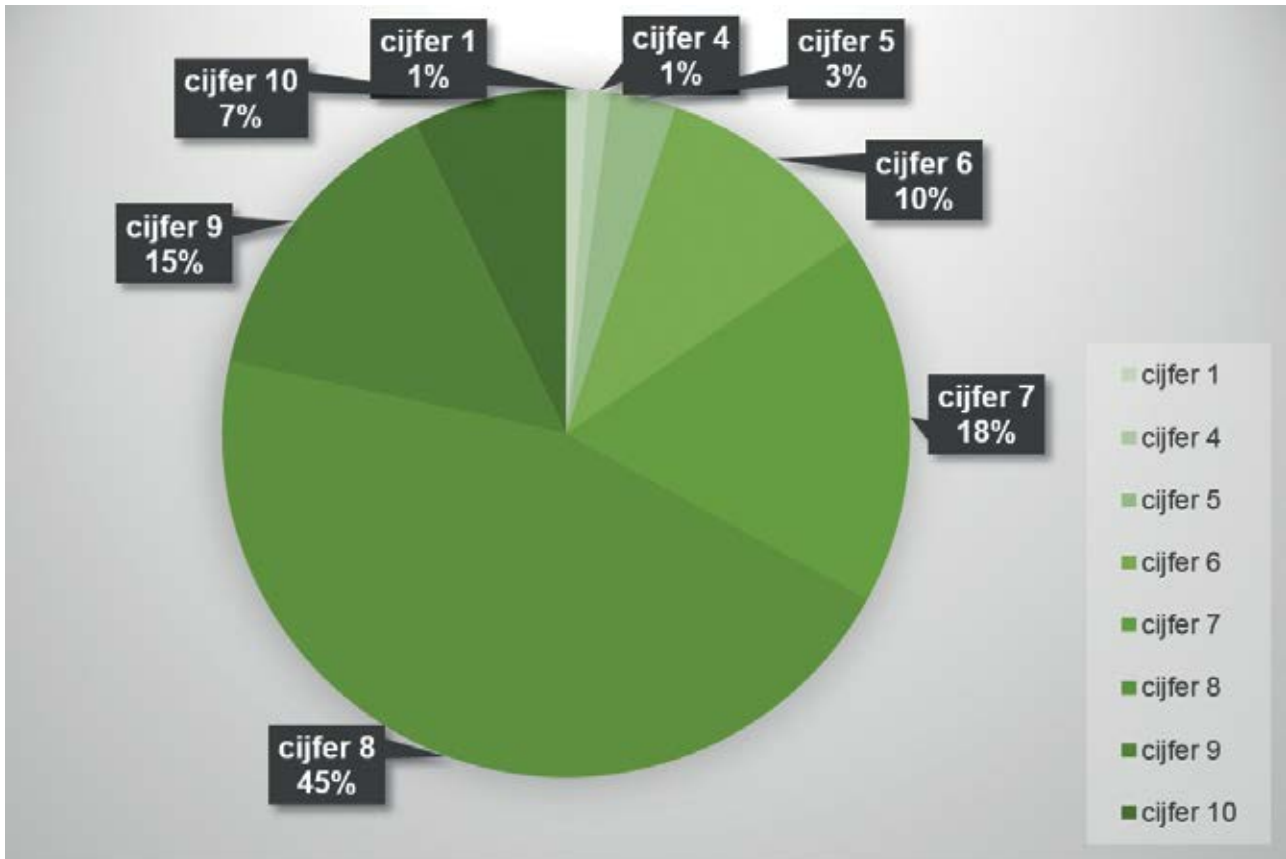
-

“fijn dat je bijna altijd gelijk door kunt lopen.”

-

“In de wachtkamer ligt leuke lectuur,
ik vermaak me wel even hoor!”

Hoe tevreden bent u over de faciliteiten in de wachtkamer?



GEMIDDELD CIJFER 7.7

Opmerkingen door cliënten

“Het is een kleine wachtkamer maar ik hoef toch bijna nooit te wachten.”

-

“De mogelijkheid tot invullen klant-tevredenheidsonderzoek is altijd leuk in een wachtkamer.”

-

“Het is niet groot maar het is groot genoeg.”

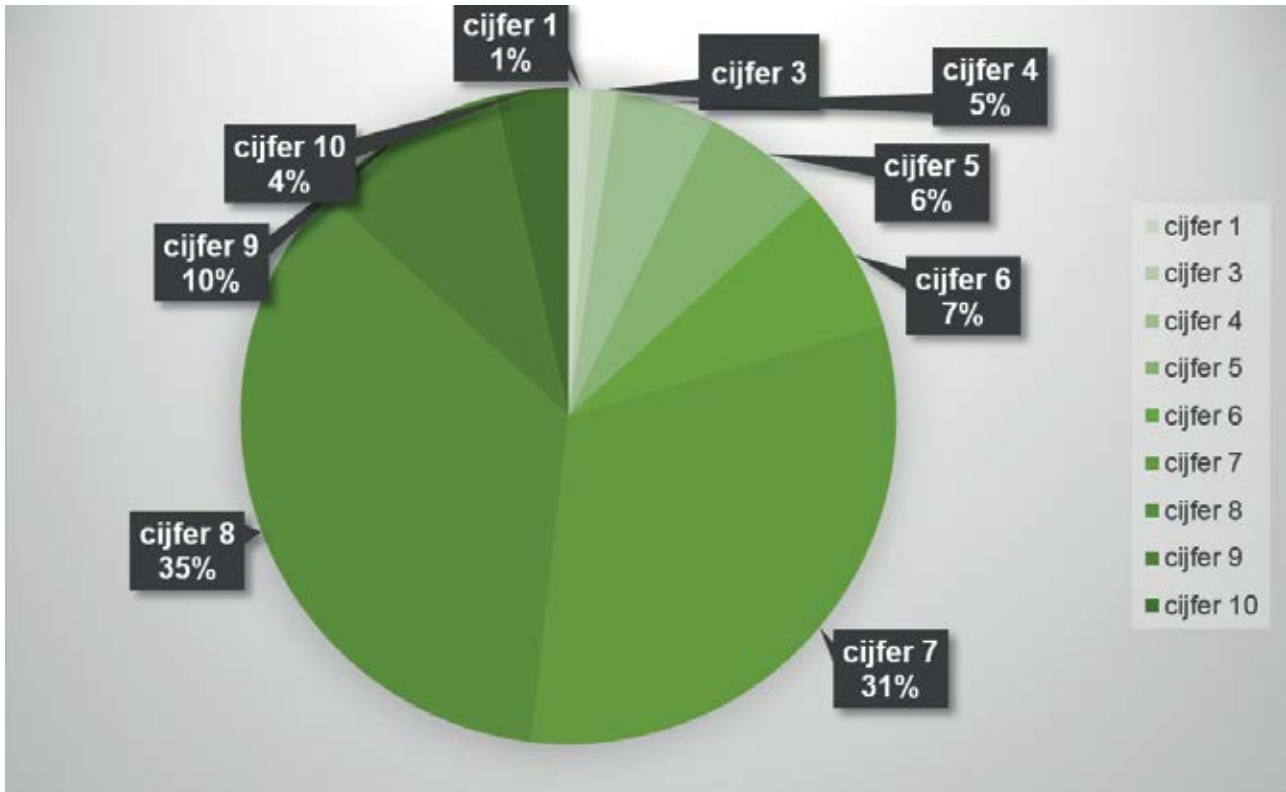
-

“De speel-paddestoel voor kinderen blijft een voltreffer. Ze spelen er altijd mee.”

-

“Er liggen altijd leuke tijdschriften dus ik vermaak me wel.”

Hoe tevreden bent u met de wachtkamer lectuur?



GEMIDDELD CIJFER 7.2

Opmerkingen door cliënten

“Er ligt een roddel-telegraaf, ik lees liever het Brabants Dagblad.”

-

“Er liggen leuke tijdschriften zoals Vogue, Elle, Happiness.
Dus helemaal prima.”

-

“Ik zou graag een lekker roddelblaadje lezen,
maar er liggen echt alleen glossy's.”

-

“Ik hoef meestal niet te wachten dus
maakt het me niet uit wat voor lectuur er ligt.”

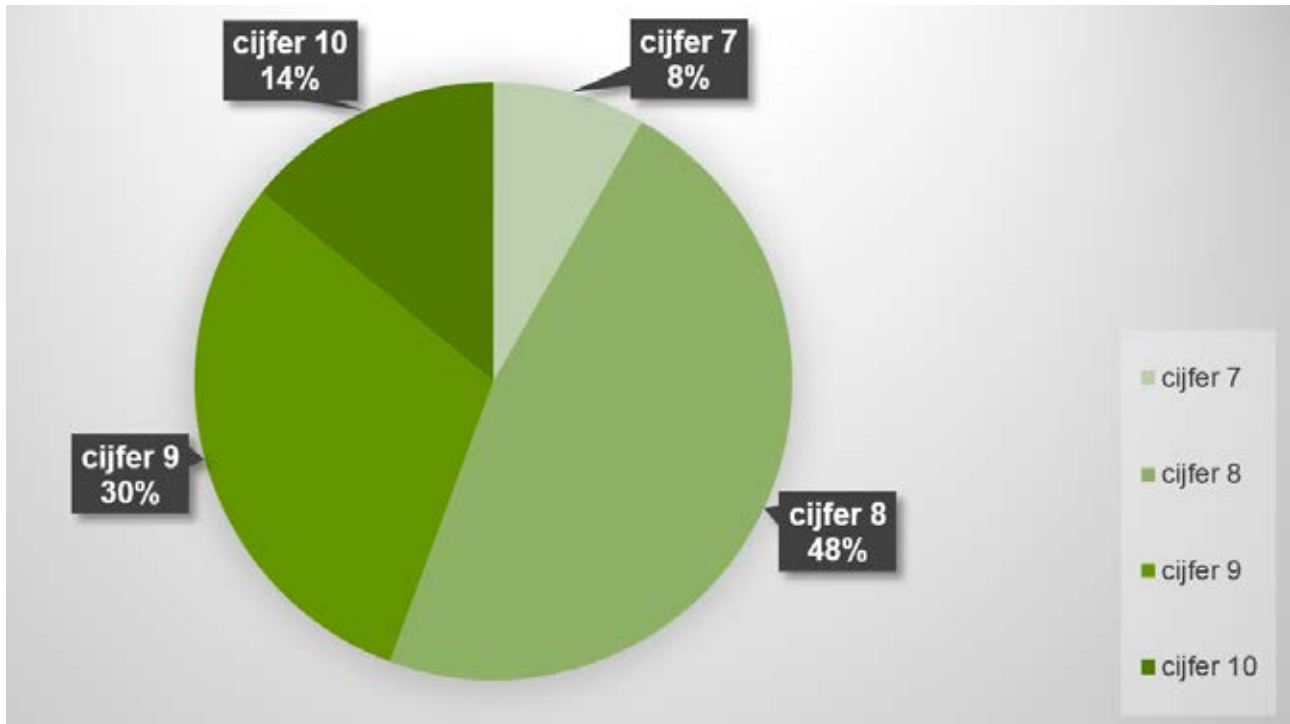
-

“Ik denk dat ik voortaan een uurtje eerder kom,
dan kan ik de leuke tijdschriften lezen.”

-

“Leuke tijdschriften alleen niet echt gericht op mannen.”

Hoe tevreden bent u met de hygiëne in de behandelkamer?



GEMIDDELD CIJFER 8.5

Opmerkingen door cliënten

“De behandelkamer ziet er netjes uit.”

-

“Er staat alleen het hoogstnodige in de behandelkamer.”

-

“Het is een compacte, behandelkamer
het ruikt fris en het ziet er schoon uit.”

-

“Tiffany werkt netjes en het ziet er keurig uit!”

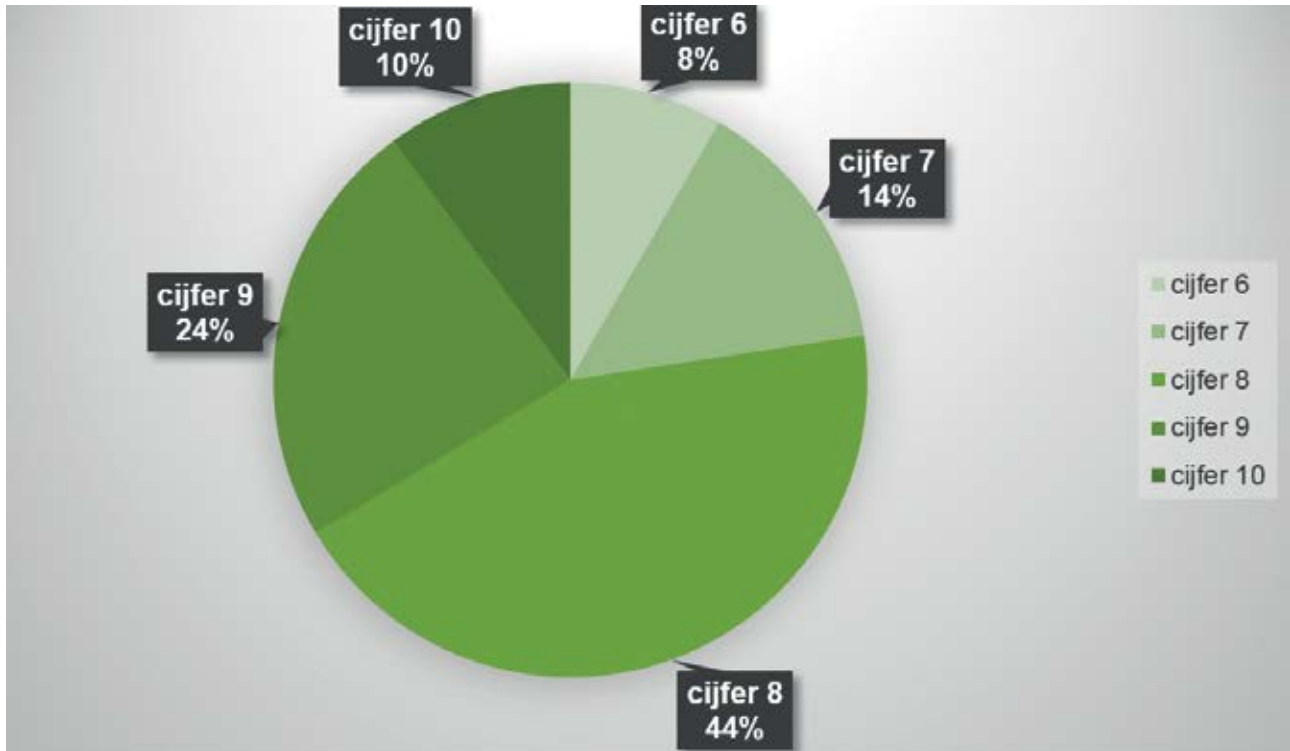
-

“Ik ben heel tevreden over de hygiëne in de praktijk ik heb wel eens in het keukentje
gekeken en dat ziet er super netjes uit allemaal.”

-

“Er ligt in de wachtkamer een hygiëne-protocol ter inzage voor de cliënten
ik heb dat wel eens doorgelezen en het is bizar wat voor regels er allemaal zijn voor
praktijken, knap hoor om dat op orde te hebben.”

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking?



GEMIDDELD CIJFER 8.2

Opmerkingen door cliënten

“Enorm klant gerichte informatie.”

-

“Nog nooit zo uitgebreide informatie gehad over mijn gebit, had ik dit maar 40 jaar eerder gehad!”

-

“Geen idee dat je een tandarts eigenlijk behandeltoestemming moet geven, voor het eerst in mijn leven heb ik daarvoor getekend voor behandeling.”

-

“Ik snap nu pas dat er een relatie is tussen stress en gebitsproblemen, bijzonder om te ervaren dat je manier van leven invloed heeft op je gebit.”

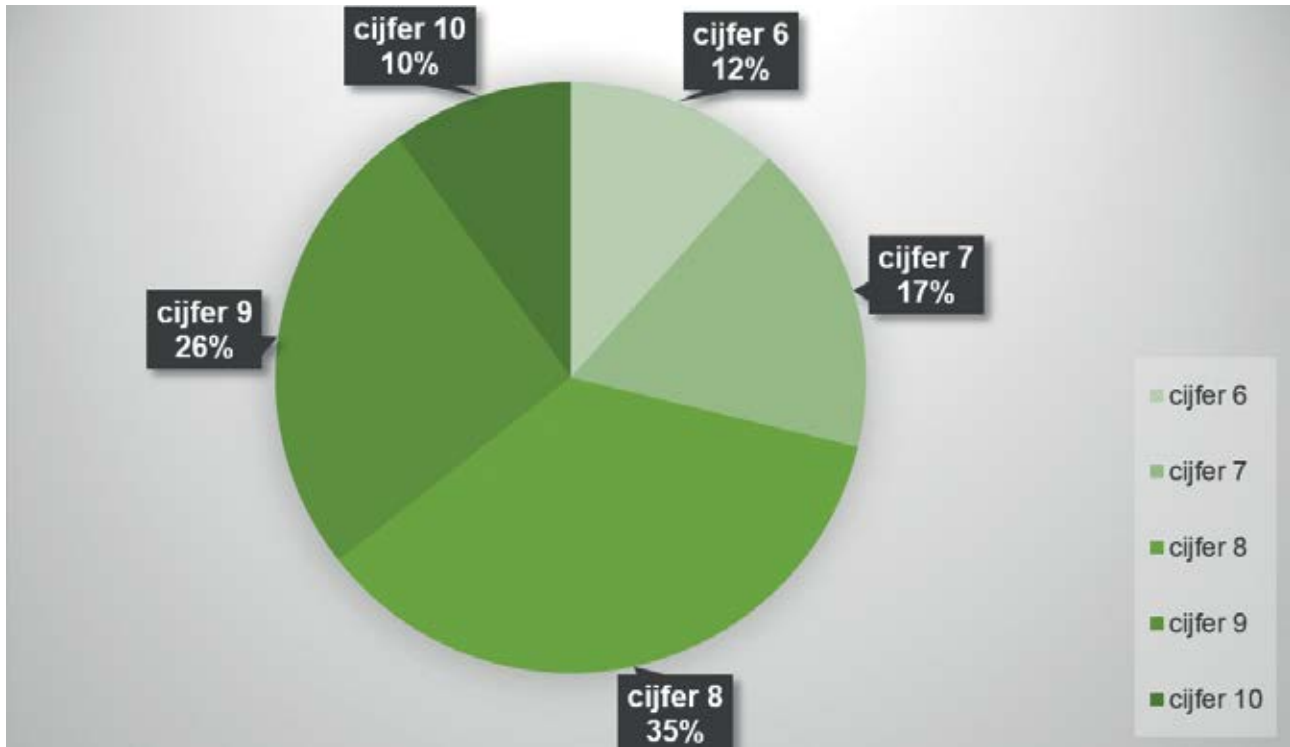
-

“Leuke eerste ervaring met de mondhygiënist. Enorm uitgebreide voedingsuitleg gekregen. Ik ga de online verslagen nog eens doorlezen.”

-

“Eigenlijk zou iedereen eens naar de mondhygiënist moeten. Dat zou veel tandarskosten besparen in de toekomst.”

Hoe tevreden bent u met het verloop van de behandeling?



GEMIDDELD CIJFER 8.5

Opmerkingen door cliënten

“Uitstekende behandeling, geen bloedend tandvlees meer!”

-

“Prettige sfeer, relaxed en ruimte voor mijn angsten.”

-

“Ze is een kei in verdoving geven!”

-

“Behandeling liep vlot en de uitleg was heel goed
ik voel me serieus genomen.”

-

“Fijne behandelsfeer.”

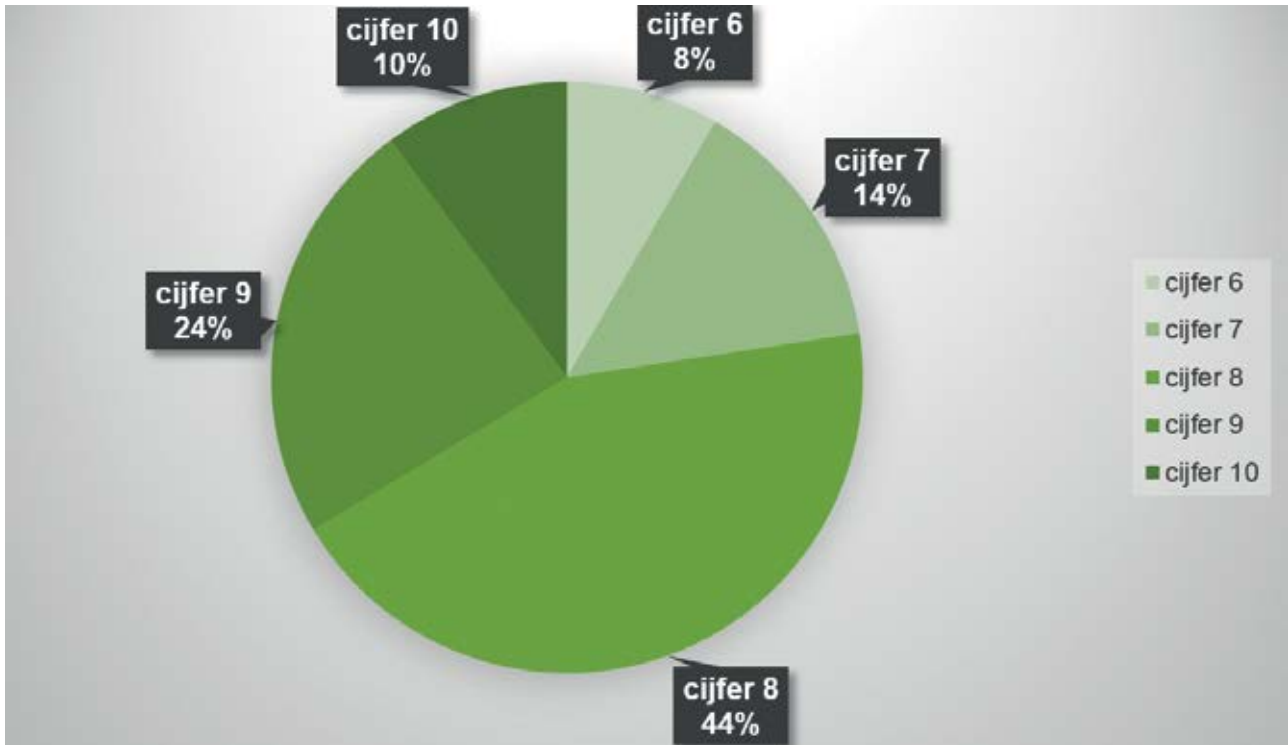
-

“Televisie aan het plafond maakte de behandeling
stukken minder vervelend.”

-

“Het is niet mijn favoriete bezigheid maar ik heb het prima doorstaan,
ik kom graag terugvoor controles en schoonmaken.”

Hoe tevreden bent u over de instructies mondhygiëne/zelfzorg?



GEMIDDELD CIJFER 8.2

Opmerkingen door cliënten

“Uitstekende voorlichting en ik kon alles thuis nog eens doorlezen door het verslag wat ze verstuurd na de behandelingen.”

-

“Ze heeft voor alles een leuk klein tand modelletje waarop ze alles laat zien.”

-

“Ze legt het in begrijpelijke taal uit.”

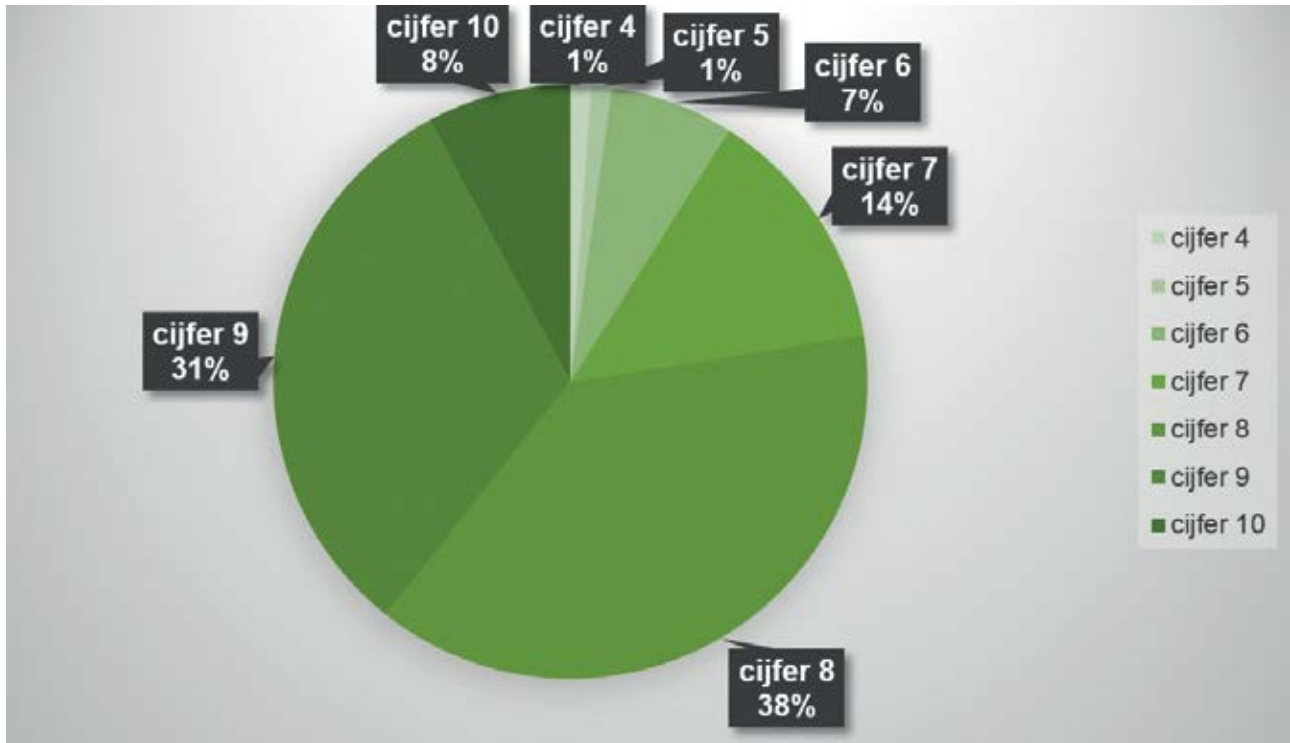
-

“Ik zag dat mijn kind precies snapte wat ze bedoelde. Goed uitgelegd.”

-

“Ze heeft alle tijd om je vragen te beantwoorden.”

Hoe tevreden bent u over de communicatie tussen Tiffany en uw tandarts?



GEMIDDELD CIJFER 7.3

Opmerkingen door cliënten

“Ik weet het niet, ik ben zonder verwijzing bij tiffany onder behandeling.”

-

“Volgens mij doet Tiffany meer moeite voor overleg dan de tandarts met Tiffany.”

-

“Ik heb geen informatie toestemming gegeven voor overleg. Ik vind dit niet nodig.”

-

“Volgens mij hebben ze regelmatig contact.”

-

“Ik denk wel goed, ik heb er niet echt over nagedacht.”

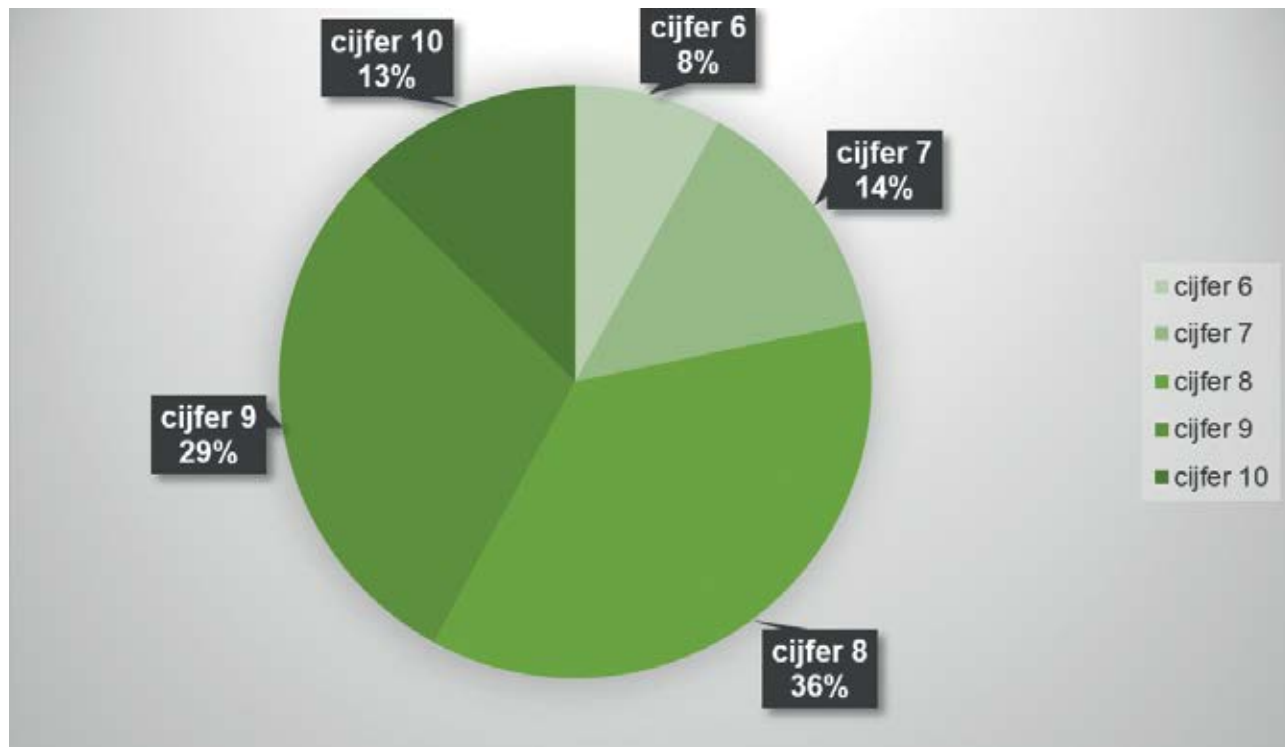
-

“Ik heb zelf de tandarts moeten bellen zodat hij de rontgenfoto's doorstuurde. Op een of andere manier wilde hij dit niet doen.”

-

“Tiffany doet het goed, mijn tandarts stuurt nooit foto's door, daarom een laag cijfer.”

Hoe tevreden bent u met het resultaat van de behandelingen?



GEMIDDELD CIJFER 8.4

Opmerkingen door cliënten

“Alles ziet er weer veel mooier en witter uit.”

-

“Ik heb nooit meer een dag bloedend tandvlees gehad, heel bijzonder!”

-

“Tiffany heeft mij van mijn bloedend tandvlees af geholpen, heel fijn hoor.”

-

“Ze heeft mij veel adviezen gegeven over mijn gebit en de mogelijkheden in de toekomst.”

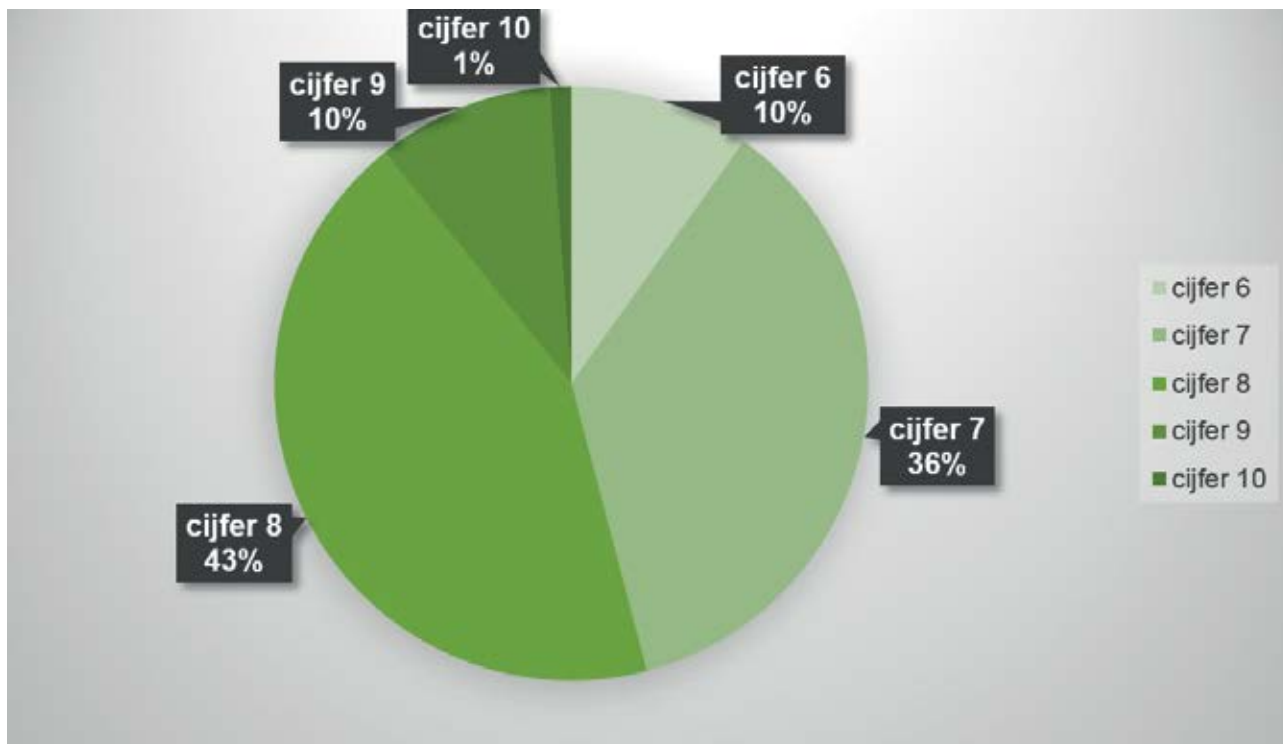
-

“Door haar ervaring en advies weet ik nu precies met welke vragen ik naar mijn tandarts kan gaan voor verdere behandelingen.”

-

“Ik vind een mondhygiënist heel fijn voor onafhankelijk advies. Ze verkoopt geen kronen of implantaten maar kan wel heel goed alle voor- en nadelen vertellen.”

Hoe tevreden bent u, als ouder van een kind, over de behandeling?



GEMIDDELD CIJFER 8.5

Opmerkingen door cliënten

“Heel ongedwongen behandeling/benadering.”

-

“Mijn zoontje is helemaal weg van haar
hij is blij dat hij bij haar behandeld wordt.”

-

“Ze is heel natuurlijk met kinderen.”

-

“Ze krijgen altijd iets leuks mee naar huis.”

-

“Mijn kinderen maken altijd een tekening voor haar als we weer gaan.”

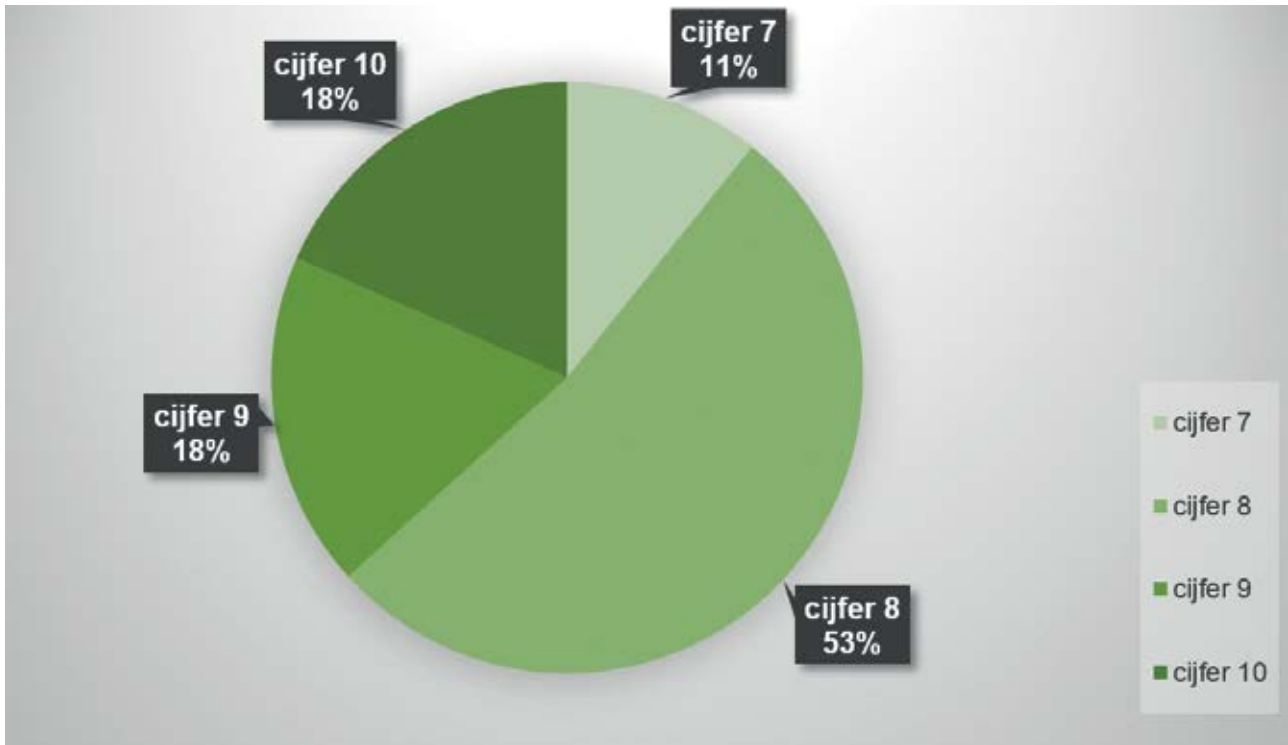
-

“Interessante informatie voor mijn kinderen!
Ze hebben nooit meer een gaatje gehad!”

-

“Wij komen met onze kinderen voor het gewoon gaaf programma en
dat werkt super goed bij onze kinderen”

Hoe tevreden bent u over het medeleven/angst door Tiffany?



GEMIDDELD CIJFER 8.8

Opmerkingen door cliënten

“Absoluut de beste mondhygiënist op dit gebied.”

-

“Ze vraagt of je verdoofd wil worden.”

-

“Ze stelde me zeer gerust.”

-

“Ik ben blij dat ik gegaan ben, ik durfde eigenlijk niet.”

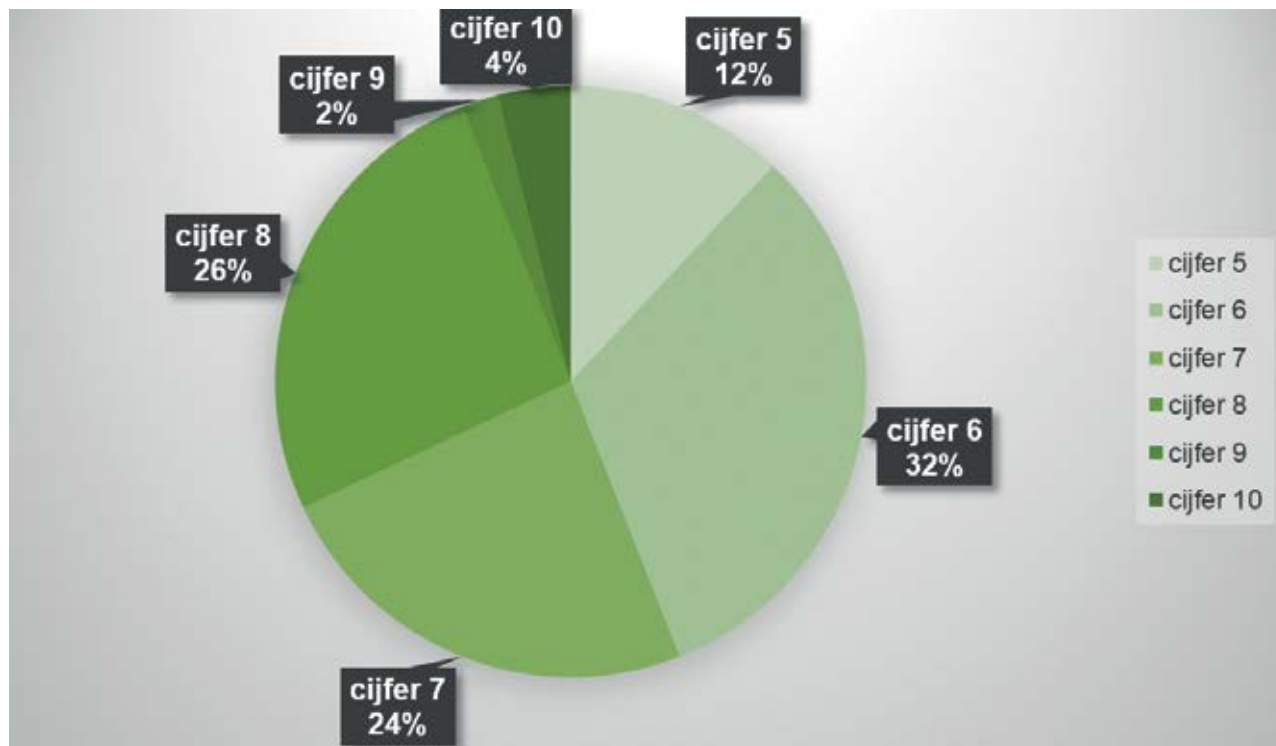
-

“Heel fijn dat er geen andere mensen in de praktijk rondlopen
ze heeft alle aandacht bij jou en dat helpt enorm!”

-

“Ik vind het belangrijk dat ik altijd dezelfde behandelaar
heb in een praktijk, en bij Tiffany heb ik dat
altijd omdat ze alleen werkt. Heel geruststellend is dat.”

Hoe tevreden bent u over de kosten en afhandeling factuur?



GEMIDDELD CIJFER 6.9

Opmerkingen door cliënten

“Ik zou liever gewoon direct betalen maar het loopt via een factuur bedrijf.”

-

“Ik vind het factuur bedrijf niet echt aardig aan de telefoon.”

-

“Heb ik vragen dan bel ik Tiffany gewoon en zij lost het dan zelf op.”

-

“Fijn dat het direct naar de verzekering gaat.”

-

“Duidelijk, van te voren al een begroting gekregen dus ik wist waar ik aan toe was.”

-

“Tandartskosten zijn altijd hoog maar tiffany heeft me precies uitgelegd waardoor dat komt en nu snap ik dat beter.”



WORDEN
TANDEN WIT-
TER VAN TAND-
PASTA?

Gemiddeld cijfer uit cliënttevredenheidsonderzoek 8.0

Overige opmerkingen over de praktijk door cliënten:

“Zeer vooruitstrevend in haar benadering.”

-

“Tiffany is Zeer professioneel maar
toch persoonlijk.”

-

“Ik ben blij dat ik bij Tiffany geholpen ben.”

-

“Fijne overzichtelijke en
Sfeervolle praktijk.”

-

“Wij zijn echt tevreden over
Tiffany en haar praktijk.”

-

“Ontspannen behandelingen in een
ontspannen omgeving.”

-

“Tiffany geeft veel aandacht aan informatie
voorziening, ze wil echt dat je zelf gaat nadenken
over wat je zelf wilt met je Mond.”

-

“Top mondhygiënist en het boek
wat ze geschreven heeft is ook zo leuk!”