

Klanttevredenheidsonderzoek

Hieronder vindt u de voorwaarden waar het klanttevredenheidsonderzoek minimaal aan moet voldoen.

Voorwaarden Klanttevredenheidsonderzoek

- De enquête moet makkelijk in te vullen zijn voor uw klant met ja/nee en een cijfers. Gebruik dus geen smiley's voor uw enquête;
- Vraag naar een cijfer ten aanzien van de behandelaar en bejegening op een schaal van 1-10;
- De volgende thema's moeten minimaal in een enquête worden n opgenomen indien van toepassing:
 - De mening ten aanzien van de wacht/levertijd;
 - De mening ten aanzien van de efficiency (doorlooptijd) van de uitvoering/levering;
 - De mate van gebruik van het hulpmiddel;
 - De mening ten aanzien van het beoogd resultaat (effect) van de ingezette hulpmiddelen.
- Klanttevredenheidsresultaten zijn beschikbaar van een representatief aantal leveringen;
- Indien u een HKZ of ISO certificering heeft, gebruikt u de klantenquêtes die daar voor bestemd zijn.