

Klanttevredenheidsonderzoek Saendelft Apotheek

Geachte heer, mevrouw.

Voor u ligt een tevredenheidsonderzoek. Wij willen namelijk graag van u weten waar u tevreden of ontevreden over bent. Dan kunnen wij de dienstverlening daaraan aanpassen en verbeteren. Uiteraard zullen de enquêtes geheel anoniem en vertrouwelijk behandeld worden. Vul het formulier in door aan te kruisen wat van toepassing is en stuur het formulier op door middel van de bijgevoegde antwoordenvelop, of geef het af aan de balie.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

1. Wat is uw algemene indruk van de dienstverlening van de Saendelft Apotheek?

Uitstekend Goed Voldoende Matig Slecht

2. Hoe vindt u de medewerkers aan de balie?

Zeer vriendelijk Vriendelijk Niet zo vriendelijk Onvriendelijk

3. Hoe vindt u de bejegening aan de telefoon ?

Uitstekend Goed Voldoende Matig Slecht

4. Als u wel eens medicijnen laat bezorgen, wat is uw mening hierover ?

Uitstekend
 Goed
 Voldoende
 Matig
 Slecht
 Niet van toepassing, ik laat nooit medicijnen bezorgen.

5. Als u niet tevreden bent over de bezorging, kunt u dan aangeven waarover u niet tevreden bent?

Tijdstip van bezorging
 Dag van bezorgen
 De bejegening van de bezorger(s)
 Niet van toepassing

6. Wat vindt u van de wachttijden in de apotheek?

Kort Niet langer dan nodig is Kan korter Te lang

7. Wordt u voldoende geïnformeerd waarom u even moet wachten?

Bijvoorbeeld; de assistente loopt weg van de balie om een arts te bellen en meldt dit netjes.

Ja Meestal wel Meestal niet Nee

==> Zie ommezijde

- 8. Hoe vaak komt u bij ons in de apotheek of laat u iets bezorgen ?**
 0-1 keer per jaar 2-4 keer per jaar 5-7 keer per jaar meer dan 8 keer
- 9. Bent u wel eens ontevreden over onze dienstverlening ?**
 Zeer vaak Vaak Soms Bijna nooit Nooit
- 10. Kunt u aangeven op welke punten u POSITIEVE ervaringen heeft ?**
 Service Kwaliteit Deskundigheid Communicatie Nazorg
 Snelheid (Telefonische)bereikbaarheid Houding van personeel
 Privacy Bezorging Anders, namelijk.....
- 11. Kunt u aangeven op welke punten u NEGATIEVE ervaringen heeft ?**
 Service Kwaliteit Deskundigheid Communicatie Nazorg
 Snelheid (Telefonische) bereikbaarheid Privacy
 Houding van het personeel Bezorging Anders, namelijk
- 12. Als u een klacht zou hebben, denkt u dat er dan iets mee gedaan wordt ?**
 Ja Meestal wel Meestal niet Nee N.v.t.
- 13. Wat vindt u van de informatievoorziening in het algemeen, zoals folders in de wachtruimte, posters enz. ?**
 Uitstekend Goed Voldoende Matig Slecht
- 14. Wat vindt u van de informatievoorziening aan de balie bij het ophalen van een nieuw recept of een herhalingsrecept ?**
 Uitstekend Goed Voldoende Matig Slecht
- 15. Wat vindt u van de informatievoorziening via de telefoon ?**
 Uitstekend Goed Voldoende Matig Slecht
- 16. Wat vindt u van de privacy in de Saendelft Apotheek ?**
 Uitstekend Goed Voldoende Matig Slecht
- 17. Bent u op de hoogte van het feit dat u altijd met een assistente of de apotheker een privé-gesprek kunt voeren in de spreekkamer ?**
 Ja Nee
- 18. Heeft u nog ideeën of wensen om onze dienstverlening te verbeteren of heeft u algemene opmerkingen ?**

.....

Hartelijk dank voor het invullen van de enquête.

U kunt de enquête bij de apotheek afgeven of versturen d.m.v. de bijgesloten antwoordenvolp.