

Klanttevredenheidsonderzoek

Linnaeus Apotheek, Apotheek Medisch Centrum Oost

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ziet u een tevredenheidsonderzoek. Wij willen 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 of geef het af aan de balie*.

Wat is uw algemene indruk van de dienstverlening van :				
0 de Linnaeus Apotheek				
0 Apotheek Medisch Centrum Oost				
0 uitstekend	0 goed	0 voldoende	0 matig	0 slecht

Hoe vindt u de medewerkers aan de balie?			
0 uitstekend	0 vriendelijk	0 niet zo vriendelijk	0 onvriendelijk

Hoe vindt u de bejegening aan de telefoon?				
0 uitstekend	0 goed	0 onvoldoende	0 matig	0 slecht

Als u wel eens medicijnen laat bezorgen, wat is uw mening hierover?	
0 uitstekend	
0 goed	
0 voldoende	
0 matig	
0 slecht	
0 niet van toepassing, ik laat nooit medicijnen bezorgen	

Als u niet tevreden bent over de bezorging, kunt u dan aangeven waarover u niet tevreden bent?	
0 tijdstip van bezorging	
0 dag van bezorgen	
0 de bejegening van de bezorger(s)	
0 niet van toepassing	

Wat vindt u van de wachttijden in de apotheek?			
0 kort	0 niet langer dan nodig	0 kan korter	0 te lang

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.			
0 ja	0 meestal wel	0 meestal niet	0 nee
Hoe vaak komt u bij ons in de apotheek of laat u iets bezorgen?			
0 0-1 x per jaar	0 2-4 x per jaar	0 5-7 x per jaar	0 meer dan 8 x

Bent u wel eens <u>ontevreden</u> over onze dienstverlening?				
0 zeer vaak	0 vaak	0 soms	0 bijna nooit	0 nooit

Kunt u aangeven op welke punten u positieve ervaringen heeft?	
0 service	0 snelheid
0 kwaliteit	0 (telefonische)bereikbaarheid
0 deskundigheid	0 privacy
0 communicatie	0 houding van het personeel
0 nazorg	0 bezorging
0 anders, namelijk	

Kunt u aangeven op welke punten u negatieve ervaringen heeft?	
0 service	0 snelheid
0 kwaliteit	0 (telefonische)bereikbaarheid
0 deskundigheid	0 privacy
0 communicatie	0 houding van het personeel
0 nazorg	0 bezorging
0 anders, namelijk	

Als u een klacht zou hebben, denkt u dat er dan iets mee gedaan wordt?				
0 ja	0 meestal wel	0 meestal niet	0 nee	0 n.v.t.

Wat vindt u van de informatievoorziening in het algemeen, zoals folders in de wachtruimte, posters enz.?				
0 uitstekend	0 goed	0 voldoende	0 matig	0 slecht

Wat vindt u van de informatievoorziening aan de balie bij het ophalen van een nieuw recept of een herhalingsrecept?				
0 uitstekend	0 goed	0 voldoende	0 matig	0 slecht

Wat vindt u van de informatievoorziening via de telefoon?				
0 uitstekend	0 goed	0 voldoende	0 matig	0 slecht

Nog vragen over homeopathie invoegen...

Wat vindt u van de privacy in de apotheek?				
0 uitstekend	0 goed	0 voldoende	0 matig	0 slecht

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?	
0 ja	0 nee
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 per TNT.

Adres:

Linnaeus Apotheek
Linnaeusstraat 81
1093 EK Amsterdam