

# Klanttevredenheids- onderzoek 2008

## Reumkens Voet & Zorg

Kaldenkerkerweg 34  
5913 AE Venlo

Schoolstraat 19  
5981 AH Panningen

SBMC Houten

Papiermolen 10  
3994 DK Houten  
tel: 030-6340480  
fax: 030-6341480

## **Inhoudsopgave**

Hoofdstuk 1	Inleiding	pag. 03
Hoofdstuk 2	Resultaten	pag. 04
Hoofdstuk 3	Conclusie	pag. 08
Hoofdstuk 4	Aanbevelingen	pag. 09

## **Hoofdstuk 1            Inleiding**

Voor Reumkens Voet & Zorg heeft SBMC een onderzoek uitgevoerd. De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd in de bijlage van dit rapport. In het adviesgedeelte van dit rapport worden de resultaten weergegeven die belangrijk zijn voor de beleidsvorming binnen Reumkens Voet & Zorg, dan wel die in het oog springen door de uitkomst van het onderzoek. Deze resultaten vormen dan ook de basis voor de conclusies en aanbevelingen zoals geformuleerd door SBMC en dienen daarmee als aanbeveling voor Reumkens Voet & Zorg.

### *Probleemstelling*

Doel van het onderzoek onder de klanten van Reumkens Voet & Zorg is een meting naar de klanttevredenheid. Naast het meten van de klanttevredenheid is dit onderzoek ook gebruikt om de mening en behoeftes van de klanten te inventariseren.

### *Methode van onderzoek*

Reumkens Voet & Zorg heeft de respondenten benaderd met een door SBMC opgestelde vragenlijst. De ingevulde vragenlijsten zijn vervolgens teruggestuurd naar het kantoor van SBMC te Houten, alwaar ze zijn geanalyseerd. Het adviesgedeelte van dit rapport vormt hiermee de uitkomst van deze analyse.

## **Hoofdstuk 2            Resultaten**

Voordat we overgaan tot het bespreken van de resultaten, maken we een verwijzing naar de bijlage voor de rapportage van alle resultaten. Daarnaast treft u in de bijlage de originele vragenlijst plus alle antwoorden van de respondenten naar aanleiding van de 'open' vragen.

In dit stuk gaan we in op de meest opvallende resultaten en de resultaten die te maken hebben met de punten uit de probleemstelling. In de volgende hoofdstukken Conclusie en Aanbevelingen zal dieper ingegaan worden op wat de resultaten ons nu vertellen en waar Reumkens Voet & Zorg in de toekomst rekening mee kan houden.

### **Algemeen**

De vragenlijst is per post naar 250 OSA klanten verstuurd. 111 vragenlijsten zijn geheel of gedeeltelijk ingevuld teruggestuurd naar SBMC.

De totale respons is een respons van 44%, hetgeen meer dan 'goed' te noemen is. Normaal gesproken mag men blij zijn met een respons van 25%. De respons geeft daarmee al aan dat de klanten betrokken willen zijn bij het onderzoek.

28% van de respondenten is in contact gekomen met Reumkens Voet & Zorg via de huisarts/specialist. Daarnaast zijn 39% al jaren klant bij Reumkens Voet & Zorg. Gezien de huidige trend van de mogelijkheid van doorverwijzingen via fysiotherapeut etc. is dat percentage laag (8%). Maar als we dan kijken naar het aantal respondenten, die al jaren klant zijn, is dit geen vreemd percentage.

### **Vragen m.b.t. eisen van contractanten**

#### ***Levertijd***

Gezien de gestelde levertijd van drie maanden voor het leveren van orthopedische schoenen, is de uitslag van de vraag over de (exacte) levertijd positief te noemen. 60% van de respondenten geeft aan 'slechts' 1 tot 2 maanden op zijn/haar (maatwerk) schoenen te moeten wachten. 16% heeft het over 2 tot 3 maanden en 19% zelfs minder dan 1 maand. De overige 5% (5 respondenten) heeft langer dan 3 maanden moeten wachten. Dit is de groep die zo laag mogelijk gehouden moet worden, al zal dat niet altijd lukken. Indien de oorzaken van de vertraging goed genoteerd worden in klantencontacten en niet direct bij Reumkens Voet & Zorg (onvolledige formulieren, fout in productie etc.) liggen, zijn hier weinig aanbevelingen te maken.

#### ***Mobiliteit / loopcomfort***

De vraag over de toename van de mobiliteit is voor 89% positief beantwoord, waarbij opgemerkt moet worden dat de overige 11% niet structureel vindt dat de mobiliteit niet vooruit is gegaan. Enkele mensen geven aan dat ze vanwege andere klachten (medische oorzaak) niet mobieler zijn door de schoenen. Dit is een positief gegeven voor Reumkens Voet & Zorg, maar eveneens moeilijk te wijzigen. Reumkens Voet & Zorg kan zorgen dat in de beleving van de klanten alles is gedaan om het loopcomfort te vergroten, maar het blijft een subjectieve mening van de klant.

#### ***Gebruiksduur en dagelijks gebruik***

Van alle respondenten draagt 45% de schoenen gemiddeld 12 tot 18 maanden en daarvan heeft 59% 2 bruikbare paren en 47% 3 bruikbare paren. Daarnaast dragen eveneens 45% van de respondenten de schoenen langer dan 18 maanden.

Van alle respondenten die 3 paar schoenen hebben (34%), draagt slechts 3 % de schoenen korter dan 12 maanden. Opvallend is dat alle respondenten met 4 of meer paar schoenen (11%), langer dan 18 maanden gebruik maken van de schoenen.





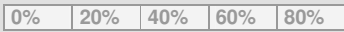
Deze uitslagen geven een mooi verband weer tussen de gebruiksduur en het aantal paar bruikbare schoenen, die men bezit. Hoe meer bruikbare paren men heeft, hoe langer men met de schoenen doet. Door regelmatig te wisselen van schoenen, slijten de schoenen minder, waardoor ze langer meegaan.

94% van de respondenten geeft daarbij aan dat ze de schoenen dagelijks gebruiken. De overige 6% heeft diverse redenen om de schoenen niet dagelijks te dragen, dit loopt uiteen van 'rolstoelgebonden' tot 'druk op eksteroot is te groot'.

### **Bruikbare paren**

De vraag over de bruikbare paren geeft de volgende uitslag.

(Elke respondent kon slechts ÉÉN van de volgende antwoorden kiezen.)

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 paar	27		25 %
2 paren	32		30 %
3 paren	37		34 %
4 of meer paren	12		11 %
<b>Totaal aantal antwoorden: 108</b>			

De meeste respondenten (34%) hebben 3 bruikbare paren in hun bezit, gevolgd door 30%, die 2 bruikbare paren bezitten. Voor de klanten is het prettig dat ze regelmatig kunnen wisselen van schoenen, de zorgverzekeraar wordt echter steeds strikter in het vergoeden van schoenen in verband met het reeds bezitten van adequate schoenen (maximaal 2 paar).



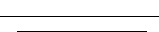


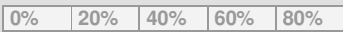
### **Wachttijd in wachtkamer**

De wachttijd in de wachtkamer toont een zeer positief resultaat, aangezien 45% van alle respondenten aangeeft slechts 1 tot 5 minuten te moeten wachten en 39% 5 tot 10 minuten. Belangrijk hierbij blijft dat de overige wachttijden niet dienen op te lopen, door een juiste planning van de spreekuren (zoals momenteel) zal dit niet het geval zijn.

### **Advisering**

De adviesfunctie van Reumkens Voet & Zorg is een belangrijk punt. Wordt er in de advisering genoeg aandacht besteed aan belangrijke aspecten voor de klant en hoe ervaart de klant dat? We hebben de respondenten de mogelijkheid gegeven om voor verschillende punten aan te geven of men speciale aandacht ervaart. In de onderstaande tabel zijn de antwoorden weergegeven.

(Elke respondent kon MEERDERE antwoorden kiezen.)

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 uw persoonlijke wensen	79		71 %
2 het bieden van alternatieve oplossingen (in plaats van orthopedie, indien mogelijk)	15		14 %
3 het bieden van orthopedische oplossingen	42		38 %
4 integrale zorg door samen te werken met andere disciplines (fysiotherapie, podotherapie, pedicure)	6		5 %
5 Anders, namelijk – respondenten die bij deze vraag geen antwoord hebben gegeven.	20		18 %
<b>Totaal aantal antwoorden: 111</b>			

Van alle respondenten die deze vraag ingevuld hebben, vindt 71% dat Reumkens Voet & Zorg speciale aandacht besteed aan de persoonlijke wensen van de klanten. Daarnaast waardeert 38% van de klant het dat Reumkens Voet & Zorg diverse orthopedische oplossingen biedt. De overige speciale aandachtsgebieden (het bieden van alternatieve oplossingen 14% en de samenwerking met

andere disciplines 5%) hebben geen indruk bij de klant achtergelaten. Het verdient aanbeveling om deze disciplines in de toekomst meer aandacht te geven, zodat de klanten er van op de hoogte zijn. Zeker gezien de toename van meer zorg vanuit één bepaalde locatie (multidisciplinaire samenwerkingsverbanden).

### **Tevredenheid Product**

De respondenten is gevraagd in hoeverre men tevreden is met het product.

Onderwerp	<i>Zeer tevreden</i>	<i>Tevreden</i>	<b>Totaal</b>
<i>Levertijd van uw orthopedische schoenen</i>	37%	54%	91%
<i>Assortiment orthopedische schoenen</i>	40%	44%	84%
<i>Pasvorm, loopcomfort van de schoen</i>	44%	47%	91%
<i>Kwaliteit van uw schoenen</i>	55%	42%	97%

Allereerst mag hier opgemerkt worden dat niemand de categorie 'zeer ontevreden' heeft ingevuld. Gezien de hoge score op alle onderwerpen zijn hier weinig aanbevelingen te geven. Ten opzichte van de andere onderwerpen scoort 'het assortiment' relatief laag en heeft daarmee ook het hoogste percentage (4%) 'ontevreden' en 'neutraal'(9%).

In sommige onderzoeken hebben deze vragen een duidelijke relatie met de vraag of men klachten had, maar dat is nu ook niet zo. Dit komt hoogstwaarschijnlijk door het feit dat alle klachten goed afgehandeld zijn (zie beoordeling over klachten).

### **Tevredenheid Dienstverlening**

De respondenten is gevraagd in hoeverre men tevreden is met de dienstverlening. Reumkens Voet & Zorg scoort heel hoog op dit onderwerp. In de onderstaande tabel vindt u de antwoorden onderscheiden in *zeer tevreden*, *tevreden* en de *totale tevredenheid*.

Onderwerp	<i>Zeer tevreden</i>	<i>Tevreden</i>	<b>Totaal</b>
<i>De informatie en uitleg (voorlichting)</i>	56%	43%	99%
<i>De begeleiding (behandelafspraken)</i>	57%	41%	98%
<i>De persoonlijke aandacht bij uw ziektebeeld/voetklachten</i>	49%	41%	90%
<i>De levertijd</i>	29%	60%	89%
<i>De service na aflevering</i>	40%	50%	90%
<i>De service bij reparaties*</i>	46%	47%	93%

**\*NB:** 22% van de respondenten gaf aan dat de vraag niet van toepassing was, deze zijn uit het antwoord gefilterd.

Opvallen bij de vraag over de service bij reparaties is het aantal antwoorden (22%) bij *niet van toepassing*. Dit geeft aan dat deze klanten nog nooit voor reparatie bij Reumkens Voet & Zorg zijn gekomen. Blijft de vraag of ze geen reparaties nodig hebben gehad of dat ze voor reparatie naar een 'gewone' schoenmaker gaan. Indien we van het eerste scenario uitgaan, dan is dat zeker een pluspunt. We kunnen daarmee (voorzichtig) concluderen dat de kwaliteit van de schoenen goed te noemen is.

De categorie 'zeer ontevreden' is geen enkele keer ingevuld en de categorie 'ontevreden' in totaal op alle onderwerpen slechts 4 keer. Verder behoeft deze vraag, kijkende naar de uitslagen, geen toelichting of aanbeveling. Ga zo door!

### **Tevredenheid Algemeen**

De respondenten is gevraagd in hoeverre men tevreden is met de algemene zaken. Reumkens Voet & Zorg scoort wederom heel hoog. In de onderstaande tabel vindt u de antwoorden onderscheiden in *zeer tevreden*, *tevreden* en de *totale tevredenheid*.




Onderwerp	Zeer tevreden	Tevreden	Totaal
Het (telefonische) contact met onze vestiging	51%	46%	97%
Vakkundigheid en ervaring van onze medewerkers	58%	42%	100%
De wijze waarop u door ons bent geholpen	62%	37%	99%
De genoten privacy	50%	50%	100%
De inrichting van onze vestiging	45%	50%	95%
Het nakomen van afspraken	52%	45%	97%
Onze bereikbaarheid qua openingstijden	39%	56%	95%
Onze bereikbaarheid qua locatie	40%	51%	91%

Evenals in het onderzoek van 2007 (zeer tevreden / 38%) is de score op de laatste twee onderdelen (bereikbaarheid openingstijden en locatie) iets geringer dan de rest, maar gezien de totale tevredenheid en de kleine vooruitgang ten opzichte van 2007 is hier geen aanbeveling voor te geven.

### **Klachten**

In de onderstaande tabel staan de resultaten samengevat.

(Elke respondent kon slechts ÉÉN van de volgende antwoorden kiezen.)

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 ja	26		24 %
2 nee	84		76 %
<b>Totaal aantal antwoorden: 110</b>			

Van alle respondenten heeft 24% (26 respondenten) een klacht gehad. De respondent kon aangeven waar de klacht betrekking op had. In meer dan de helft (70%) van de gevallen gaat het om een klacht over *de pasvorm en het loopcomfort*. Op de tweede plaats komt de *kwaliteit van de schoen* met 15%. 25 respondenten geeft aan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Zoals reeds eerder naar voren is gekomen en zoals blijkt uit de totale tevredenheid van de klanten, is de afhandeling van de klacht buitengewoon goed. Hoogstwaarschijnlijk worden 'klachten' goed gesignaleerd door de medewerkers, waardoor de klant zich begrepen voelt en de klacht opgelost is.

### **Waardering en verbeterpunten**

Wat waarderen klanten aan Reumkens Voet & Zorg en de producten en waar ligt er ruimte voor verbetering? De respondenten kregen hierbij de vrijheid om zelf een antwoord te formuleren. In totaal hebben 70 van de respondenten hun waardering gegeven. Daarbij kwam vooral naar voren dat de klant "goede service", "persoonlijke aandacht voor" en "vriendelijkheid en vakmanschap" waardeert bij Reumkens Voet & Zorg. De volledige lijst met antwoorden is toegevoegd als bijlage.

In totaal zijn 19 verbeterpunten aangegeven, die uiteenlopen van "keuze assortiment", "meerdere locaties" tot "leveren van extra paar veters". De volledige lijst met antwoorden is toegevoegd als bijlage.

### **Profileren in de media**

Van alle respondenten geeft 64% aan dat men geen extra profilering in de media van Reumkens Voet & Zorg behoeft. Een deel van de respondenten ziet graag dat Reumkens Voet & Zorg een huis-aan-huis folder (16%) en/of een nieuwsbrief (15%) uitbrengt. 12% zou graag zien dat Reumkens Voet & Zorg een website gaat voeren.

Voor de nieuwsbrief is een interessante optie voor Reumkens Voet & Zorg om de klanten beter en breder te informeren. Blijkbaar zijn mensen niet op de hoogte van het bestaan van een website, wat aangeeft dat Reumkens Voet & Zorg hier meer aandacht aan kan besteden middels bijvoorbeeld een 'poster' in de winkel met bijvoorbeeld de vermelding 'kijk ook eens op [www.reumkensvoetenzorg.nl](http://www.reumkensvoetenzorg.nl)'.

## Hoofdstuk 3      Conclusie

In deze conclusie zullen we eerst wat algemene conclusies trekken op basis van het hiervoor besproken onderzoek. Daarna volgen een aantal concrete aanbevelingen, die Reumkens Voet & Zorg in de toekomst kunnen helpen de bedrijfsuitvoering en de onderlinge relatie met de klant te verbeteren.

Allereerst mag de conclusie worden getrokken dat de respons op de vragenlijst zeer goed was. Daarnaast was niet alleen de respons goed, ook het geheel invullen van de vragenlijst werd door veel respondenten gedaan.

Over het algemeen kunnen we concluderen dat Reumkens Voet & Zorg (zeer) tevreden klanten heeft. Met name de onderwerpen over het product, de dienstverlening en de algemene vragen scoren bijzonder hoog, soms zelfs tot 100% tevredenheid.

Het onderzoek maakt onderscheid tussen een *zeer tevreden klant* en een *tevreden klant*, door antwoorden te nuanceren. Dit zal in de toekomst – bij eventuele vervolg onderzoeken – een verschuiving kunnen aantonen in de mate van tevredenheid.

De vraag over de adviserende functies van Reumkens Voet & Zorg is op meerdere manieren te interpreteren. Een zeer positief gegeven is dat de klanten vinden dat Reumkens Voet & Zorg speciale aandacht besteedt aan de persoonlijke wensen. Dit is wat klanten graag willen. Daarnaast is het echter ook belangrijk om bepaalde bedrijfsspecifieke wensen aan de klant over te dragen om continuïteit te waarborgen. Daarom verdient het aanbeveling om de andere adviserende functies in de toekomst meer aandacht te geven, zodat de klanten er van op de hoogte zijn. Een voorbeeld hiervan is de toename van de samenwerking met andere disciplines (gezondheidscentra). Het is voor een klant prettig om te weten dat er een heel zorgteam (diverse disciplines) bereid is te helpen zijn problemen op te lossen.

Over het algemeen is men erg tevreden over de levertijd van de schoenen. Toch is er een kleine groep (5% - 5 respondenten), die langer dan 3 maanden heeft moeten wachten. Dit is de groep die zo laag mogelijk gehouden moet worden, al zal dat niet altijd lukken. Indien de oorzaken van de vertraging goed genoteerd worden in klantencontacten en niet direct bij Reumkens Voet & Zorg (onvolledige formulieren, fout in productie etc.) liggen, zijn hier weinig aanbevelingen te maken.

In totaal hebben 24% van de respondenten in het verleden een klacht gehad. In meer dan de helft (70%) van de gevallen gaat het om een klacht over *de pasvorm en het loopcomfort*. Van de 26 respondenten geven 25 aan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Het verdient een kleine aanbeveling (gezien de geringe hoeveelheid, die het een klacht noemen) om na te gaan waarom bijna 70% klachten heeft over de pasvorm en het loopcomfort. Het is zaak de klanten bij de eerste afspraak goed te informeren over de orthopedische schoen en tevens goed te inventariseren wat de wensen en verwachtingen van de klant zijn. In sommige gevallen zal de medewerker van Reumkens Voet & Zorg de verwachting van de klant 'moeten' bijstellen om teleurstellingen achteraf te voorkomen.

Uit de vraag over het profileren in de media blijkt dat klanten graag een nieuwsbrief ontvangen en nog niet alle klanten op de hoogte zijn van het bestaan van een website, wat aangeeft dat Reumkens Voet & Zorg hier meer aandacht aan kan besteden middels bijvoorbeeld een 'poster' in de winkel met bijvoorbeeld de vermelding 'kijk ook eens op [www.reumkensvoetenzorg.nl](http://www.reumkensvoetenzorg.nl)'.

Tot slot kunnen we concluderen dat de open vragen ook een aantal belangrijke constatering hebben weergegeven. De belangrijkste punten uit de openstaande vragen, die mogelijk opvolging vereisen zijn: keuze assortiment, op meerdere locaties aanmeten (of aan klanten duidelijker maken, waar men kan laten aanmeten), thuis aanmeten en briefkaart ter herinnering van controle.

## Hoofdstuk 4      Aanbevelingen

De concrete aanbevelingen die wij doen zijn de volgende:

- Duidelijk maken aan de klant dat integrale zorg (diverse disciplines) een mogelijkheid is binnen en rondom Reumkens Voet & Zorg, bijvoorbeeld middels een Nieuwsbrief.
- Een periodieke (maandelijks of per kwartaal) nieuwsbrief beginnen waarin de problemen besproken worden die aan bod komen in de open antwoorden van deze enquête. In sommige gevallen is het niet mogelijk direct iets te doen aan een wens van de klant, door het probleem uit te leggen / toe te lichten aan de klant, zal deze meer begrip hebben voor de situatie.
- Noteer tijdens de eerste afspraak de wensen en verwachtingen van de klant en geef daarbij direct aan wanneer de verwachting niet waar gemaakt kan worden (vanwege de klacht / afwijking van de klant). Dit voorkomt teleurstellingen achteraf.
- Breng de klanten op de hoogte van het bestaan van de website middels de Nieuwsbrief, maar ook door bijvoorbeeld een 'poster' in de winkel met de vermelding 'kijk ook eens op [www.reumkensvoetenzorg.nl](http://www.reumkensvoetenzorg.nl)'.
- De laatste aanbeveling voor Reumkens Voet & Zorg is: Ga zo door!