

## Klantervaring met mammacare

Versie 2 Fase 1

### Kenmerken respondent

1 Wat voor soort prothese heeft u? gewone prothese plakprothese

### Gebruik

2 Wanneer draagt u de borstprothese? iedere dag aantal dagen per week aantal dagen per maand Indien nooit, ga naar vraag 15

### Resultaat

*Hieronder kunt u aangeven of er door het dragen van de borstprothese iets veranderd is.*

3 Vind u dat de symmetrie qua uiterlijk is verbeterd? Ja, helemaal grotendeels Een beetje Nee, helemaal niet

### Waardering prothese/BH

4 Hoe vind u de pasvorm van de prothese BH? zeer goed goed slecht zeer slecht  
5 Past de prothese hier goed in? zeer goed goed slecht zeer slecht

### Dienstverlening van de leverancier

6 Binnen welke termijn kon u terecht? Na 1-2 dagen Na 3-5 dagen na 1 week na 2 weken  
7 Hoe snel werd er geleverd? direct 1-2 dagen 3-5 dagen langer  
8 Kreeg u voldoende informatie over de prothese? Ja, helemaal Grotendeels Een beetje Nee, helemaal niet  
9 Kon de adviseuse zich voldoende inleven in uw situatie? Ja, helemaal Grotendeels Een beetje Nee, helemaal niet  
10 Nam de adviseuse voldoende tijd voor het passen? Ja, helemaal Grotendeels Een beetje Nee, helemaal niet  
11 Vond u de aangeboden voorraad BH's voldoende? ruim voldoende voldoende te weinig nee  
12 Bent u goed geïnformeerd over de klachtenprocedure? Ja, helemaal Grotendeels Een beetje Nee, helemaal niet  
13 Heeft u klachten over de dienstverlening van de leverancier? Nee, ga naar vraag 15 ja  
14 Hoe werd(en) deze klachten opgelost? Ja, helemaal Grotendeels Een beetje Nee, helemaal niet n.v.t.  
15 In hoeverre voldoet de prothese aan uw verwachtingen? (0=zeer slecht; 10 = zeer goed)