



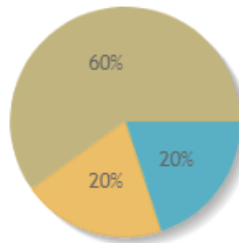
4^e kwartaalomzet en verwachtingen 2018

Definitieve resultaten onderzoek 4^e kwartaalomzet 2016



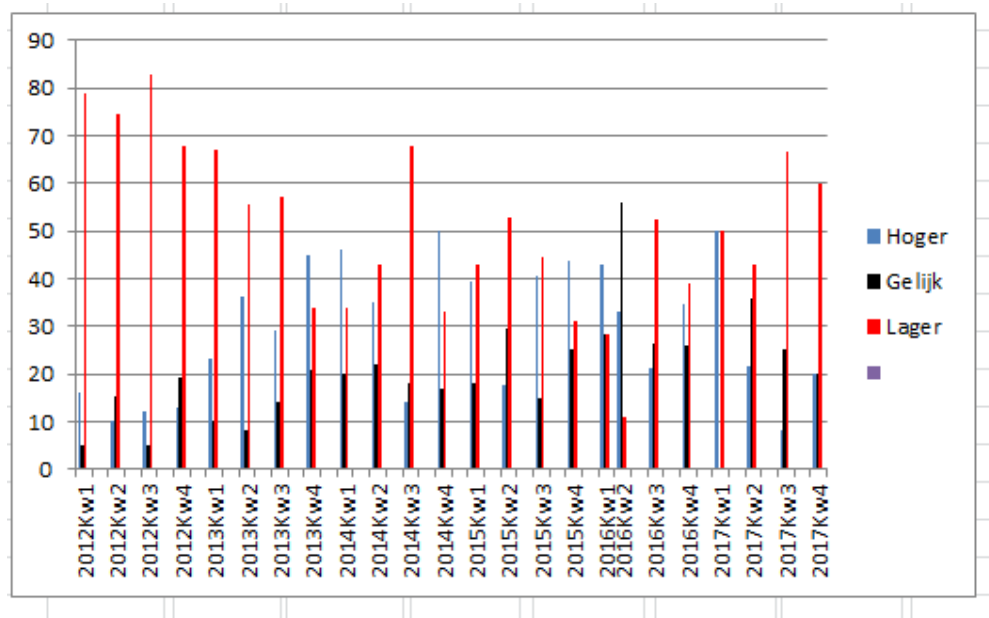
De definitieve cijfers van het continue onderzoek naar de ontwikkeling van de kwartaalomzet laten weliswaar een stijging zien in het aantal respondenten dat een hogere omzet rapporteert, echter bij de meerderheid is dit nog steeds niet het geval.

Statistieken voor vraag 1 : De omzet in het vierde kwartaal in 2017 was ten opzichte van het vierde kwartaal in 2016:



■ a) hogere omzet in vierde kwartaal 2017 dan in vierde kwartaal 2016
 ■ b) omzet was in vierde kwartaal 2017 gelijk aan omzet vierde kwartaal 2016
 ■ c) lagere omzet in vierde kwartaal 2017 dan omzet in vierde kwartaal 2016

Kwartaalomzet was ten opzichte van kwartaalomzet jaar ervoor:								
	2012Kw1	2012Kw2	2012Kw3	2012Kw4	2013Kw1	2013Kw2	2013Kw3	2013Kw4
Hoger	16,13	10,26	12,2	12,9	23	36,11	29	45
Gelijk	4,84	15,38	4,88	19,35	10	8,33	14	21
Lager	79,03	74,36	82,93	67,74	67	55,56	57	34
	2014Kw1	2014Kw2	2014Kw3	2014Kw4	2015Kw1	2015Kw2	2015Kw3	2015Kw4
Hoger	46	35	14	50	39,3	17,6	40,7	43,75
Gelijk	20	22	18	17	17,9	29,4	14,81	25
Lager	34	43	68	33	42,8	53	44,44	31,25
	2016Kw1	2016Kw2	2016Kw3	2016Kw4	2017Kw1	2017Kw2	2017Kw3	2017Kw4
Hoger	43	33	21,1	34,8	50	21,43	8,33	20
Gelijk	28,5	56	26,3	26,1	0	35,71	25	20
Lager	28,5	11	52,6	39,1	50	42,86	66,67	60



Uit de definitieve cijfers blijkt dat 80 procent een lagere of gelijke omzet rapporteert in het vierde kwartaal 2017 ten opzichte van het vierde kwartaal in 2016.

Verdeling lagere omzet

Wanneer gekeken wordt naar de selectie respondenten die een lagere omzet aangaf is de verdeling als volgt.

	2012Kw2	2012Kw3	2012Kw4	2013Kw1	2013Kw2	2013Kw3	2013Kw4	2014Kw1	2014Kw2	2014Kw3	2014Kw4
Minder dan 5%	3,45	2,9	9,67	8,00	30,00	20,00	10,00	16,66	20,00	26,67	25,00
Tussen 5 en 10%	12,07	14,7	12,90	16,00	30,00	30,00	30,00	0,00	20,00	20,00	25,00
Tussen 10 en 15%	18,97	8,82	16,12	32,00	15,00	25,00	40,00	16,66	10,00	13,33	37,50
Tussen 15 en 20%	12,07	20,5	3,22	16,00	15,00	5,00	20,00	16,66	20,00	26,67	0,00
Tussen 20 en 25%	15,52	23,5	3,22	8,00	5,00	10,00	0,00	41,66	20,00	13,33	0,00
Tussen 25 en 30%	13,79	11,76	16,12	12,00	-	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tussen 30 en 40%	12,07	11,76	-	-	-	0,00	0,00	0,00	10,00	0,00	12,50
Tussen 40 en 50%	1,72	2,9	6,45	4,00	5,00	0,00	0,00	8,33	0,00	0,00	0,00
Meer dan 50%	-	2,9	-	4,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2015Kw1	2015Kw2	2015Kw3	2015Kw4	2016Kw1	2016Kw2	2016Kw3	2016Kw4	2017Kw1	2017Kw2	2017Kw3
Minder dan 5%	33,33	11,11	16,67	40,00	50,00	0,00	25,00	22,23	25,00	16,67	0,00
Tussen 5 en 10%	33,33	44,44	33,33	20,00	25,00	0,00	25,00	22,22	0,00	0,00	100,00
Tussen 10 en 15%	16,67	22,22	33,33	20,00	0,00	0,00	0,00	33,33	25,00	33,33	0,00
Tussen 15 en 20%	8,33	0	8,33	20,00	25,00	100,00	0,00	11,11	0,00	16,67	0,00
Tussen 20 en 25%	0,00	11,11	0	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	50,00	16,67	0,00
Tussen 25 en 30%	8,33	11,11	0	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tussen 30 en 40%	0,00	0	8,33	0,00	0,00	0,00	0,00	11,11	0,00	0,00	0,00
Tussen 40 en 50%	0,00	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Meer dan 50%	0,00	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,67	0,00

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

	2017Kw4
Minder dan 5%	33,33
Tussen 5 en 10%	33,33
Tussen 10 en 15%	0,00
Tussen 15 en 20%	33,33
Tussen 20 en 25%	0,00
Tussen 25 en 30%	0,00
Tussen 30 en 40%	0,00
Tussen 40 en 50%	0,00
Meer dan 50%	0,00

Te constateren valt dat de hoogst aangegeven daling van de omzet in kwartaal 4 is in de categorie 15 tot 20%.

Werknemers ontslaan?

In het kwartaalonderzoek zijn ook enkele vragen opgenomen over het ontslaan van werknemers in het afgelopen half jaar en de verwachting met betrekking tot het moeten ontslaan voor het komende half jaar.

Heeft u het afgelopen half jaar werknemers moeten ontslaan?							
	2012Kw2	2012Kw3	2012Kw4	2013Kw1	2013Kw2	2013Kw3	2013Kw4
Ja	26,47	35,13	30,7	28,3	21,8	13,7	12,23
Nee	73,53	64,87	69,3	71,7	78,14	86,3	87,77
	2014Kw1	2014Kw2	2014Kw3	2014Kw4	2015Kw1	2015Kw2	2015Kw3
Ja	6,52	14,28	17	33,33	13,03	20,1	15,9
Nee	93,47	85,72	83	66,66	86,97	79,9	84,1
	2015Kw4	2016Kw1	2016Kw2	2016Kw3	2016Kw4	2017Kw1	2017Kw2
Ja	0	9	0	0	11,11	0	8,33
Nee	100	91	100	100	88,89	100	91,66
	2017Kw3	2017Kw4					
Ja	16,66	0					
Nee	83,34	100					

De resultaten over het afgelopen half jaar lijken in ieder geval positief: geen van de respondenten met werknemers in dienst geeft aan werknemers te hebben moeten ontslaan.

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

Verwacht u het komende half jaar werknemers te moeten ontslaan?							
	2012Kw2	2012Kw3	2012Kw4	2013Kw1	2013Kw2	2013Kw3	2013Kw4
Ja	28,57	43,24	24,00	34,28	18,75	21,4	15,56
Nee	71,43	56,76	76,00	65,72	81,25	78,6	84,44
	2014Kw1	2014Kw2	2014Kw3	2014Kw4	2015Kw1	2015Kw2	2015Kw3
Ja	19,31	24,17	28	9,52	8,69	20,1	20
Nee	80,69	75,83	72	90,48	91,31	79,9	80
	2015Kw4	2016Kw1	2016Kw2	2016Kw3	2016Kw4	2017Kw1	2017Kw2
Ja	8,4	9,9	0	6,7	16,66	16,66	25
Nee	91,6	90,1	100	93,3	83,34	83,34	75
	2017Kw3	2017Kw4					
Ja	18,18	0					
Nee	81,82	100					

Ook de verwachting voor het komend half jaar is dat er geen werknemers ontslagen hoeven te worden.

Verwachting personeel aannemen

Een relatief nieuw onderdeel in het kwartaalonderzoek is een vraag met betrekking tot het aannemen van nieuw personeel.

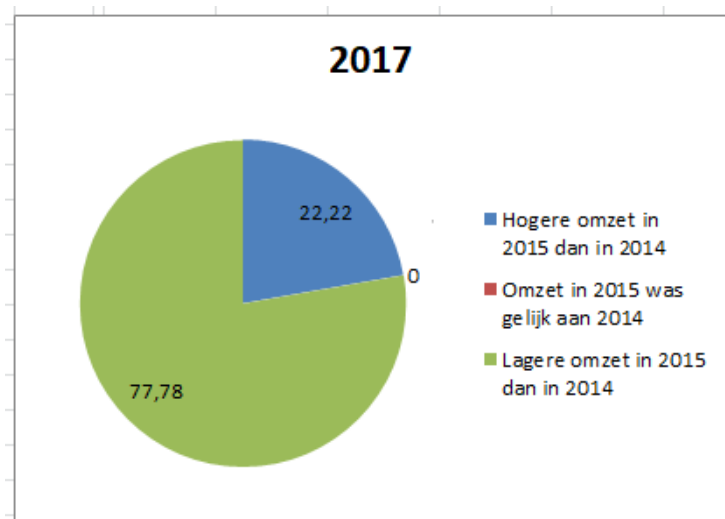
Verwacht u het komende half jaar nieuwe werknemers aan te nemen?									
	2014Kw4	2015Kw1	2015Kw2	2015Kw3	2015Kw4	2016Kw1	2016Kw2	2016Kw3	2016Kw4
Ja	13,63	13,03	6,66	4	14,3	9,9	14,3	12,5	27,7
Nee	86,37	86,97	93,34	96	85,7	90,1	85,7	87,5	72,3
	2017Kw1	2017Kw2	2017Kw3	2017Kw4					
Ja	0	25	16,66	25					
Nee	100	75	83,34	75					

Hier is een stijging te zien in het percentage respondenten dat aangeeft het komende half jaar te verwachten weer nieuw personeel aan te nemen.



JAARVERGELIJKINGEN

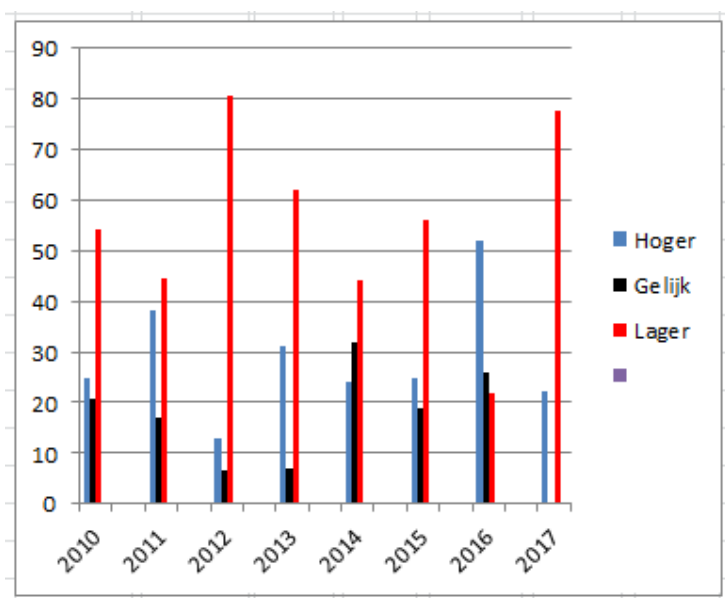
Jaarvergelijking: omzet 2017 ten opzichte van 2016



Jaarvergelijking afgelopen jaren:

Jaaromzet was ten opzichte van jaaromzet jaar ervoor:

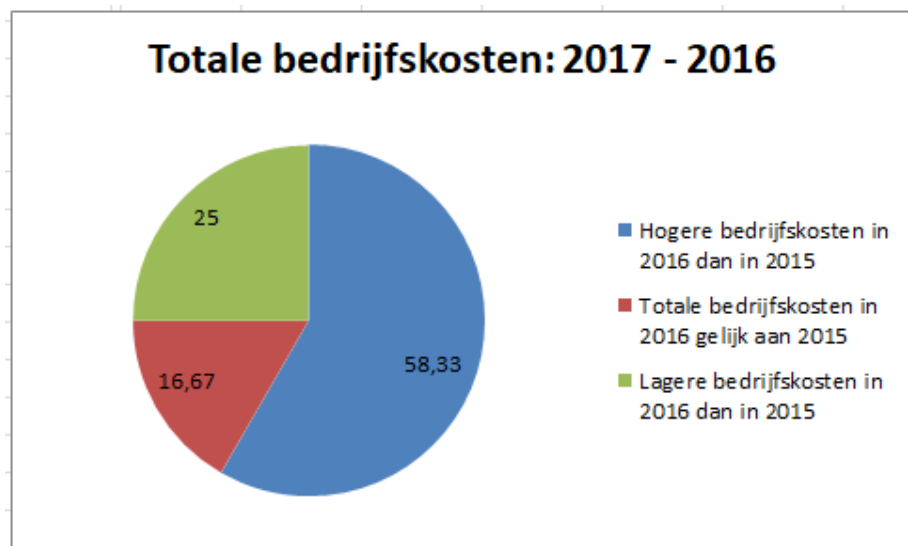
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hoger	25	38,3	12,9	31	24	25	52,1	22,22
Gelijk	20,83	17,02	6,45	7	32	18,75	26,1	0
Lager	54,17	44,68	80,65	62	44	56,25	21,8	77,78





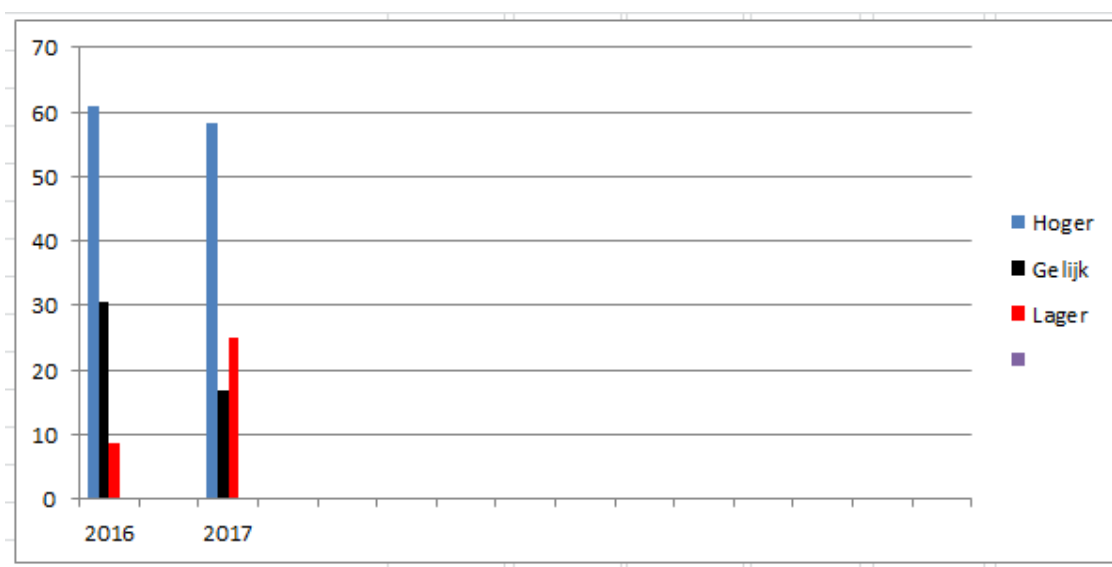
Ontwikkeling totale bedrijfskosten

Bij het volgen van de ontwikkeling van de omzet is uiteraard ook de ontwikkeling van de totale bedrijfskosten relevant.



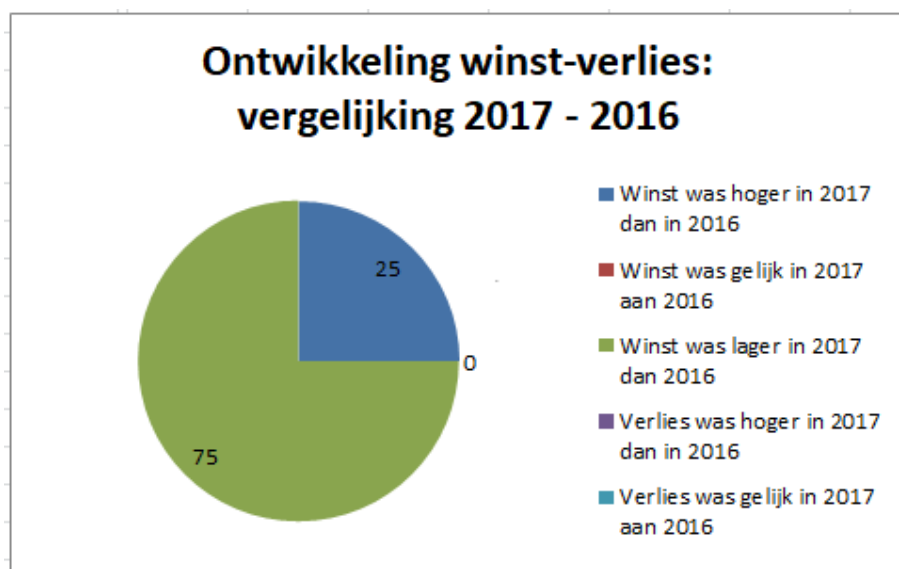
Een groot deel van de ondernemers, 68,33%, geeft aan dat de bedrijfskosten in 2017 hoger waren dan in het jaar daarvoor.

Ontwikkeling totale bedrijfskosten tov jaar ervoor		2016	2017
Hoger		60,87	58,33
Gelijk		30,43	16,67
Lager		8,7	25





Ontwikkeling winst-verlies



Ontwikkeling winst-verlies tov van het jaar ervoor		
	2016	2017
Winst was hoger dan in jaar ervoor	26,09	25
Winst was gelijk aan jaar ervoor	34,78	0
Winst was lager dan het jaar ervoor	34,78	75
Verlies was hoger dan het jaar ervoor	4,35	0
Verlies was gelijk aan het jaar ervoor	0	0
Verlies was lager dan het jaar ervoor	0	0

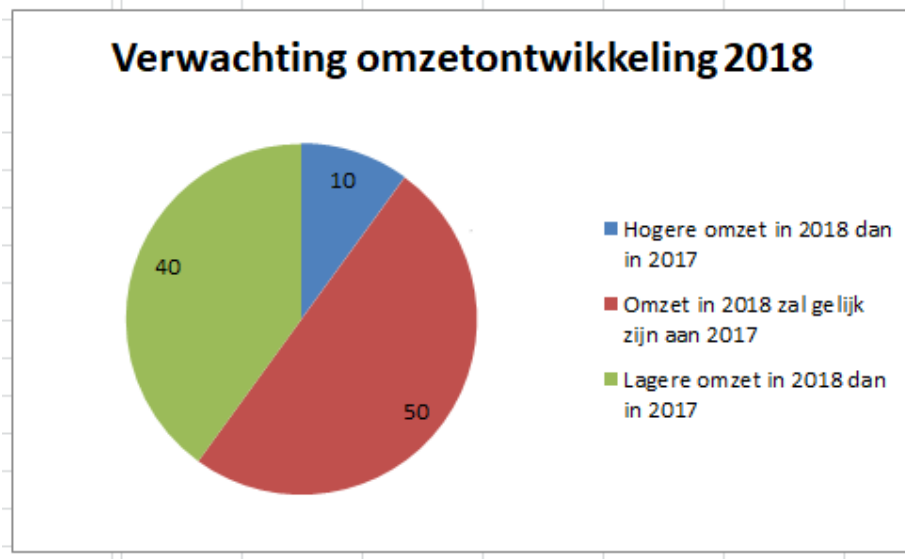
Deze vraag is vorig jaar voor het eerst opgenomen, vandaar dat er nog maar beperkt vergelijkingsmateriaal is.

Aantal werknemers in dienst

Ontwikkeling aantal werknemers in dienst op 31 december tov vorig jaar:								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hoger	2,32	12,2	3,85	8,1	9,5	16,8	33,33	0
Gelijk	58,14	63,41	61,54	55,8	52,4	66,6	50	54,5
Lager	39,54	24,39	34,61	36,1	38,1	16,6	16,67	45,5



Verwachting ten aanzien van 2018



Uit de door de respondenten uitgesproken verwachting over 2018 blijkt dat slechts 10% verwacht dat de omzet in 2018 hoger zal zijn dan in 2017, 50% verwacht dat die omzet gelijk zal zijn en 40% verwacht een lagere omzet.

Uitgesproken verwachtingen versus gerapporteerde gerealiseerde jaaromzet

Sinds 2011 is in dit onderzoek een vraag opgenomen over de verwachtingen ten aanzien van de ontwikkeling van de jaaromzet voor het komende jaar. In de hiernavolgende tabel zijn de uitgesproken verwachtingen gezet naast de gerapporteerde gerealiseerde jaaromzet.

Verwachting jaaromzet tov jaar ervoor versus gerealiseerd				
	Verwacht	Gerealiseerd	Verwacht	Gerealiseerd
	2011	2011	2012	2012
Hoger	18,75	38,3	29,4	12,9
Gelijk	39,58	17,02	40,43	6,45
Lager	41,67	44,68	36,17	80,65
Verwachting jaaromzet tov jaar ervoor versus gerealiseerd				
	Verwacht	Gerealiseerd	Verwacht	Gerealiseerd
	2013	2013	2014	2014
Hoger	29,03	31	24	24
Gelijk	41,94	7	62	32
Lager	29,03	62	14	44

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

Verwachting jaaromzet tov jaar ervoor versus gerealiseerd

	Verwacht	Gerealiseerd	Verwacht	Gerealiseerd
	2015	2015	2016	2016
Hoger	24	25	6,25	52,1
Gelijk	48	18,75	68,75	26,1
Lager	28	56,25	25	21,8

Verwachting jaaromzet tov jaar ervoor versus gerealiseerd

	Verwacht	Gerealiseerd	Verwacht	Gerealiseerd
	2017	2017		
Hoger	13	22,22		
Gelijk	78,2	0		
Lager	8,8	77,78		

Verdeling omzetklassen onder respondenten

Verdeling respondenten over omzetklasse

omzet van 0 tot 250.000 euro	16,67
omzet van 250.000 tot 500.000 euro	33,33
omzet van 500.000 tot 1.000.000 euro	25
omzet meer dan 1 miljoen euro	25



Bijlage: Extra Vragen over Garantie

Om meer zicht te krijgen op hoe in de praktijk met 'garantie'-situaties omgegaan wordt en of hier problemen leven zijn tijdens dit onderzoek enkele vragen over garantie in het onderzoek opgenomen.

Vraag: Wat voor garantie-termijn hanteert u bij de levering van: a) kroon- en brugwerk b) gebitsprothese c) immediaatprothese d) implantaten e) rebasing f) reparatie

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat hier zeer uiteenlopend mee wordt omgegaan.

Een deel hanteert een exacte termijn, waarbij sommigen onderscheid maakt afhankelijk van het gebruikte materiaal

- a=5jr. b=1jr. c=0 d=5jr e=1jr f=0jr;
- a) nvt b) rebasing 2 maanden, reparaties 1 jaar, drukplaatsen altijd c) zelfde als b) d) implantaten zelf 5 jaar e) 2 maanden f) 1 jaar op nieuwe, maar geen garantie op bestaande protheses die gerepareerd worden
- a) 5 jaar b) 1 jaar c) ½ jaar d) alleen originele onderdelen 5 jaar e) 3 maanden f) 3 maanden - a. 5 jr b. 1 jr c. 3 mnd d. verschilt per soort (ball/locator/steg of met kroon- en brugwerk) e. 6 mnd f. 6 mnd;
- a) 5 jaar b) 3 maanden c) 3 maanden m.u.v. rebase c) volgen de leveranciers (vaak heel lang dus op componenten) 5 jaar e) 1 maand f) afhankelijk van situatie en gegeven advies; - De gehanteerde garantietermijn is altijd afhankelijk van het geleverde product
- per situatie anders: steg wordt 5 jr. garantie op gegeven. Prothese op implantaten zelfde als gewone prothese.
- Op kronen vaak in overleg 5 jaar, prothese 1 jaar

Een deel hanteert helemaal geen termijn

- bij prothese werk is het een kwestie van boerenverstand en is er geen termijn aan te koppelen want als een patiënt zijn prothese na 1 week laat vallen is dat geen garantie. slechte pasvorm even min. maar normale dingen +/- 6 maanden;
- dit is natuurlijk alleen op nieuw werk, oude protheses repareren is natuurlijk zonder garantie.

Een deel hanteert een ruime interpretatie van wat onder garantie valt

- Ruim, en in overleg met tandarts/patient en wat redelijk is
- Wij maken alleen kroon en brugwerk. Garantie geven wij eigenlijk naar redelijkheid en binding met tandarts. Dus bijna altijd.
- Nee alleen niet bij perskronen. Deze zijn al goedkoop
- Kroon en brugwerk (vaste constructies) 5 jaar met een coulance, afhankelijk van het werkstuk !

Een deel legt belangrijke koppeling met opvolgen van (onderhoud)instructies

- kr.brug 5 jaar, prothesewerk beoordeel ik per geval of dat garantie is: bijna altijd het gevolg van niet opvolgen van instructies.

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

- Reparaties van technisch onvolwaardig werk vallen bij mij niet onder garantie. Bekend is "de hond": honden bijten protheses stuk, Kan geen garantie zijn. Als patient geen nazorg neemt, ondanks advies hierover kan implantaatconstructie onherstelbare schade oplopen.
- Kan geen garantie zijn als gegeven instructie en onderhoudsprotocol niet opgevolgd worden. kan geen garantie worden gegeven. Vergelijk de auto: behoeft onderhoud, geen onderhoud? Garantie vervalt. Iedereen snapt dit.

Vraag: Als u verschil van inzicht heeft met patiënten en/of tandartsen over welke werkzaamheden onder de garantie van het tandtechnisch lab zou moeten vallen, om welke werkzaamheden/situaties gaat dit dan?

Een deel van de respondenten geeft aan dat er soms verschil van mening/inzicht is over de volgende zaken:

- vaak om kleur en beet verschil (behandelaar), verder niet zo veel
- Service gaat soms ongewild ver. Er zijn tandartsen en patienten die de feiten verdraaien om garantie en of service te verkrijgen.
- met name om prothese - rebasing en reparatie
- verwachte levensduur, onderhoud, reparaties. wij geven een bijzonder duidelijke instructie, mondeling en schriftelijk.
- reparaties van bestaande protheses rebasing van een kaak zonder retentie- Materialen die we zelf ook moeten inkopen zoals stegen, frames en Valplast protheses
- breuk of aanpassen beet na nieuwe prothese die aangemeten is door de tandarts (is de prothese niet juist gemaakt door lab. Of is bijvoorbeeld de beet niet juist bepaald door tandarts) oorzaak is vaak niet te achterhalen.

Een deel geeft aan dat de er eigenlijk geen problemen zijn:

- eigenlijk geen verschil van inzicht
- geen verschil van inzicht ! komen er altijd uit!
- Het is soms heel lastig te communiceren waarom iets "niet goed" is. Wellicht heeft het lab de mening dat bijvoorbeeld de tandarts niet goed afgedrukt heeft of de beet niet goed bepaald heeft, maar de tandarts denkt dat het lab haar werk niet goed gedaan heeft. Ook scheelt iedere mondsituatie. Wij lossen in principe alles op voor onze klanten en nemen daarin "ons verlies". Top service dus ;)! Verder proberen we goede uitleg te geven aan patiënten die bij ons geholpen worden.
- We doen veel stoelwerk voor tandartsen. Sommige tandartsen vinden dat dit allemaal onder service/garantie moet vallen. Wij doen hier meestal niet moeilijk over.
- Nvt

Vraag: Als patiënten 'extra garantie' bij het lab zouden kunnen kopen (vergelijk de extra garantie die u kan kopen bij diverse winkels) wat zou er volgens u onder deze garantie kunnen vallen?

- bijvoorbeeld breuk
- Alles van kapotbijtende honden tot verlies en diefstal en uitkoken of afwasmachineschade(jaja...)(ik werk voor een psych.centrum, dan maak je veel mee) het is echter een slecht risico: brokkenpiloten verzekeren graag, voorzichtige mensen niet. Uitspraak professor: "de bruxist(=knarser) wint altijd".



- Geen. ik denk dat de tandarts vaak verwacht dat je iets gratis overmaakt. dus een meerwaarde met extra garantie doet niets aan de garantie die we moeten verstrekken,
- ik vind dat dit niet mogelijk moet zijn, dat hierin geen verschillen moeten bestaan en dat garantie gratis en niet gekocht moet worden, dat iedereen recht heeft op goede, doch nuttige en reële garantie
- Doen we niet, weten niet hoe patienten omgaan met de door onze vervaardigde constructies, dus kunnen wij geen extra , vaste garanties geven. Ook geen zicht op klinische gezondheid!
- Geen enkel product
- geen idee
- Zou ik voorlopig niet aan beginnen, aangezien onze garantie al zo ruim is.
- Voorlopig zou ik dat niet doen, omdat wij al hele ruime garantie geven. De genoemde termijnen zijn onze leidraad, maar als een klant iets extra vraagt, doen we nooit moeilijk
- Zie ik geen extra waarde in
- Ik neem verantwoordelijkheid en doe wat nodig en gewenst is.

Voorlopige conclusie kan zijn dat als er al verder gegaan zou willen worden met dit onderwerp veel verder onderzoek naar de (on)mogelijkheden met betrekking tot dit onderwerp noodzakelijk is. De grote verschillen tussen de gehanteerde garantietermijnen zijn opvallend te noemen.