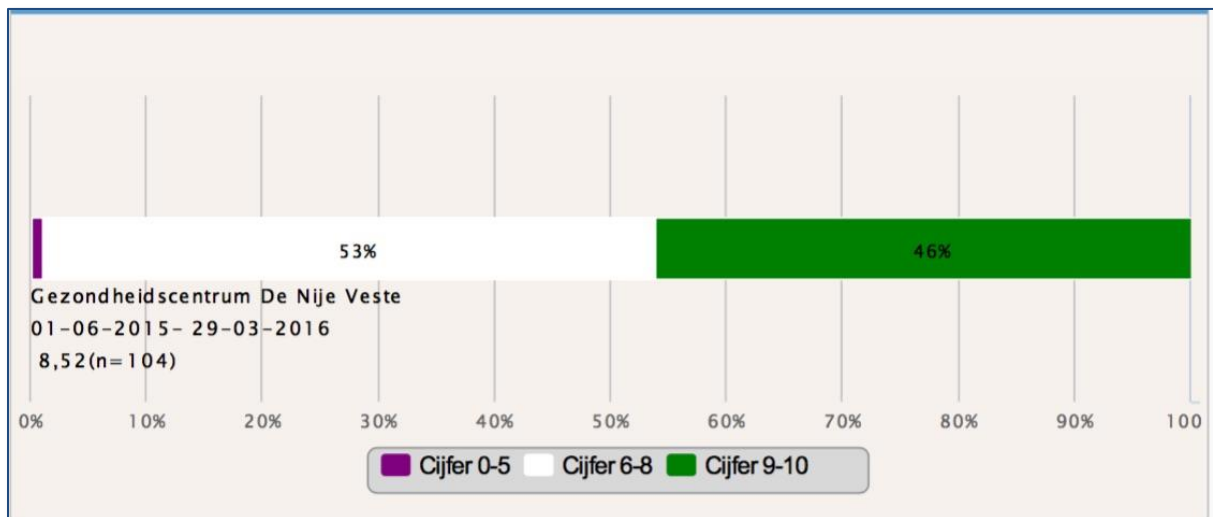


April 2016

Terugkoppeling Klanttevredenheidsonderzoek Gezondheidscentrum De Nije Veste

Medio 2015 zijn we gestart met een nieuw doorlopend klanttevredenheidsonderzoek door Qualizorg. Cliënten van fysiotherapie, de apotheek en de huidtherapeut krijgen via de mail een link toegestuurd voor het online invullen van de vragenlijst om de tevredenheid over het gezondheidscentrum kenbaar te maken.

Sinds de start van het onderzoek in de zomer zijn er 104 vragenlijsten ingevuld. Dit is nog maar een kleine groep om conclusies uit te trekken.
De algemene score is een 8,5



Er worden vragen gesteld over een aantal vaste thema's, te weten: toegankelijkheid, balie/receptiemedewerker, accommodatie, samenwerking, informatievoorziening.

We noemen hieronder een paar opvallende punten die we er deze keer uit halen. Het is daarbij belangrijk om te realiseren dat het aantal mensen dat de vragen beantwoord heeft maar erg klein is ten opzichte van alle bezoekers van het gezondheidscentrum.

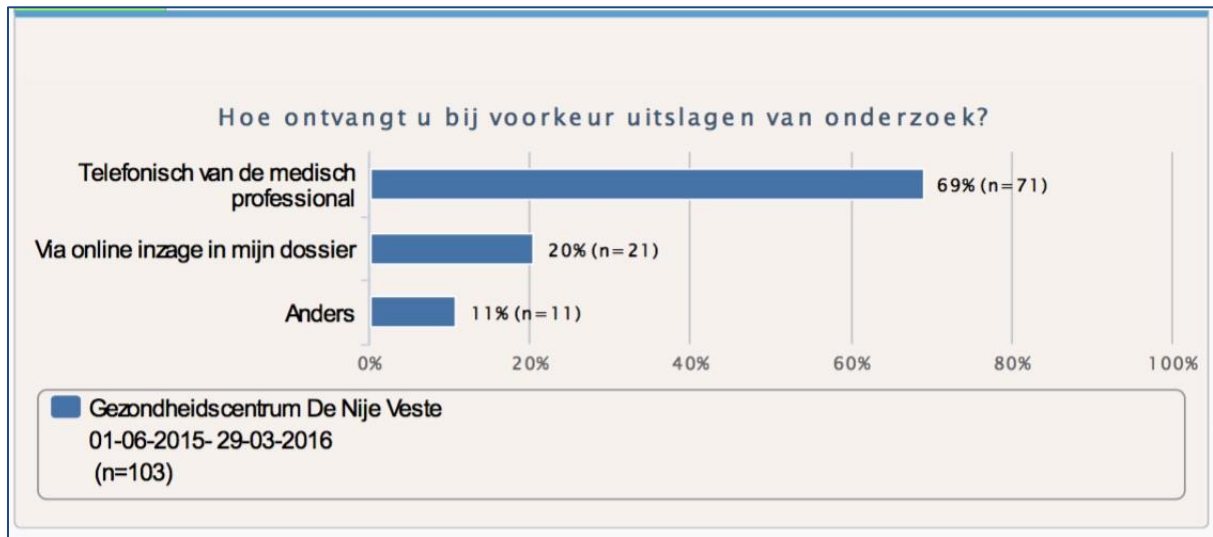
Toegankelijkheid

Positief daarbij is dat 86% geen problemen ervaart met de telefonische bereikbaarheid. Opvallend is dat iets meer dan de helft niet bekend is met mogelijkheden voor een afspraak buiten kantooruren.

Informatievoorziening

77% weet niet of het gezondheidscentrum gebruik maakt van een gezondheidsportaal. Iets meer dan de helft daarvan is daar wel in geïnteresseerd.

Er is ook een vraag gesteld over hoe mensen uitslagen van onderzoek het liefst ontvangen. Dit is interessant om te weten aangezien er veel ontwikkelingen zijn op dit gebied.



We realiseren ons dat sommige vragen mogelijk niet duidelijk zijn, waardoor de uitslag geen goed beeld geeft. We koppelen dit terug naar Qualizorg.

Open feedback

Er is wat open feedback gegeven waar we naar kijken. De wachttijden van de apotheek zijn een aandachtspunt, er zijn inmiddels meerdere zaken ingezet om dit te verbeteren. Er is een aantal keren aangegeven dat de veiligheid in de Oranjelaan een aandachtspunt is. Met de gemeente zijn we in overleg om de verkeerssituatie te verbeteren. Een 30 km zone blijkt niet mogelijk, wel wordt de suggestie van een veiliger in- en uitstapleuk (kiss&rideplek) meegenomen in het verkeersplan voor de Oranjelaan dat dit voorjaar klaar moet zijn.

We willen u hartelijk danken voor uw medewerking en hopen op nog meer respons. Wij zullen met regelmaat de uitslagen bekijken en u een terugkoppeling geven via de website.