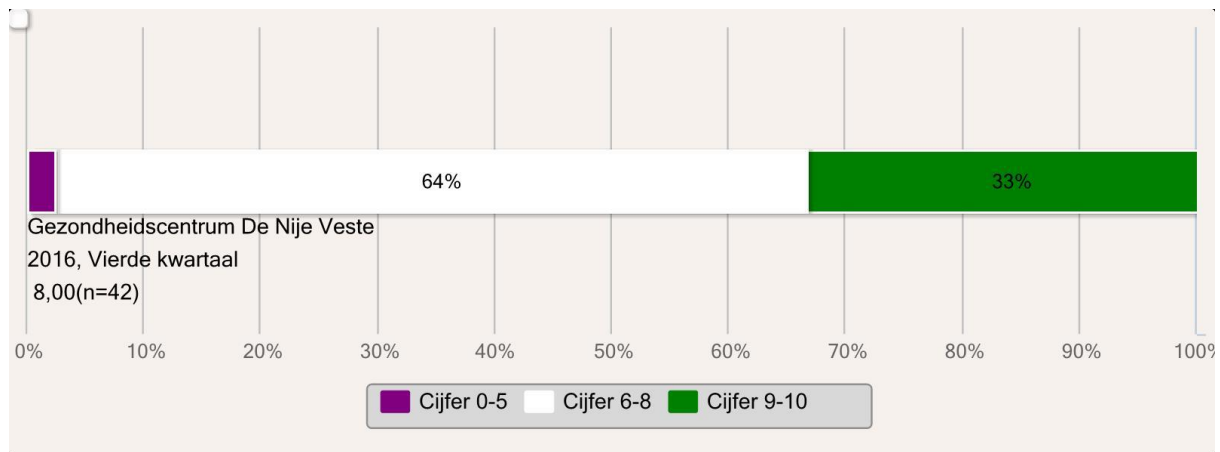


Januari 2017

## Terugkoppeling Klanttevredenheidsonderzoek Gezondheidscentrum De Nije Veste

In gezondheidscentrum De Nije Veste wordt doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd 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.

De algemene score is een 8,35 gemeten over geheel 2016. In het laatste kwartaal scoorden wij een 8,0.



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

We noemen hieronder een paar opvallende punten van het laatste kwartaal 2016.

### Accommodatie.

Het centrum wordt op het gebied van accommodatie gemiddeld gewaardeerd met een 7,8. 78% van de ondervraagden vindt het centrum altijd schoon.

88% vindt dat er voldoende comfortabele wachtkamerzitplaatsen zijn.

En 83% vindt dat er voldoende faciliteiten zijn om het wachten te veraangemen.

### Informatievoorziening

In de tweede helft van 2016 is de website van gezondheidscentrum De Nije Veste vernieuwd.

In het laatste kwartaal van 2016 heeft 48% van de ondervraagden onze nieuwe website bezocht.

94% daarvan vond de leesbaarheid goed en 100% vond het taalgebruik begrijpelijk.

Op de vraag hoe de vindbaarheid van de gezochte informatie op de website is oordeelt 6% zeer goed, 65% goed en 29% vindt het matig.

## **Open feedback**

Wij vragen altijd naar suggesties om het gezondheidscentrum te kunnen verbeteren.

Ook dit kwartaal wordt de wachttijd bij de apotheek genoemd. Wij zien een duidelijk dalende trend op dit gebied. Het aantal klachten over de wachttijd neemt duidelijk af. Er zijn het afgelopen jaar verschillende zaken ingezet om de wachttijden steeds verder te verbeteren.

Verder valt op dat er veel positieve reacties zijn over ons centrum. Onze dank daarvoor.

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