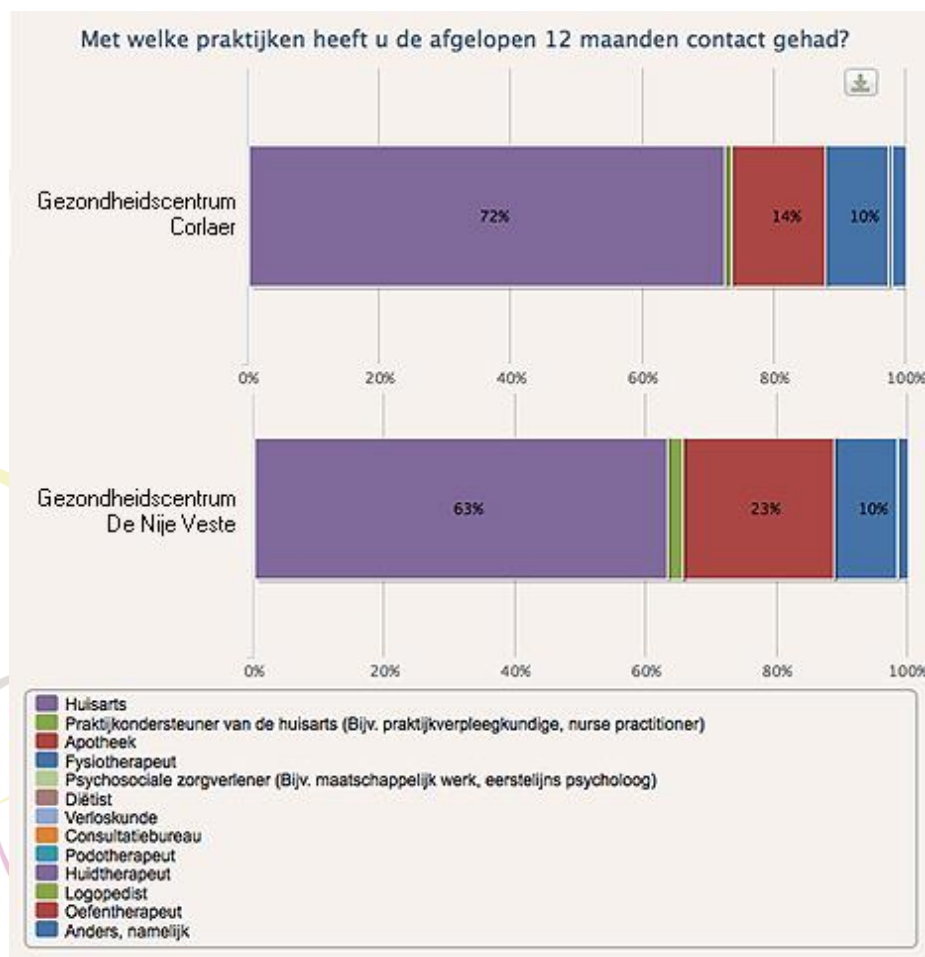


Samenvatting uitkomst klanttevredenheidsonderszoek Q1/Q2 2018 Qualizorg

Om te onderzoeken wat de ervaringen zijn van de bezoekers aan onze gezondheidscentra doen we klanttevredenheidsonderzoeken via Qualizorg. Dit om scherp te blijven op onze dienstverlening en deze waar nodig nog verder te kunnen verbeteren. De onderstaande gegevens zijn uitgevraagd in de periode van 1 januari 2018 – 18 juni 2018.

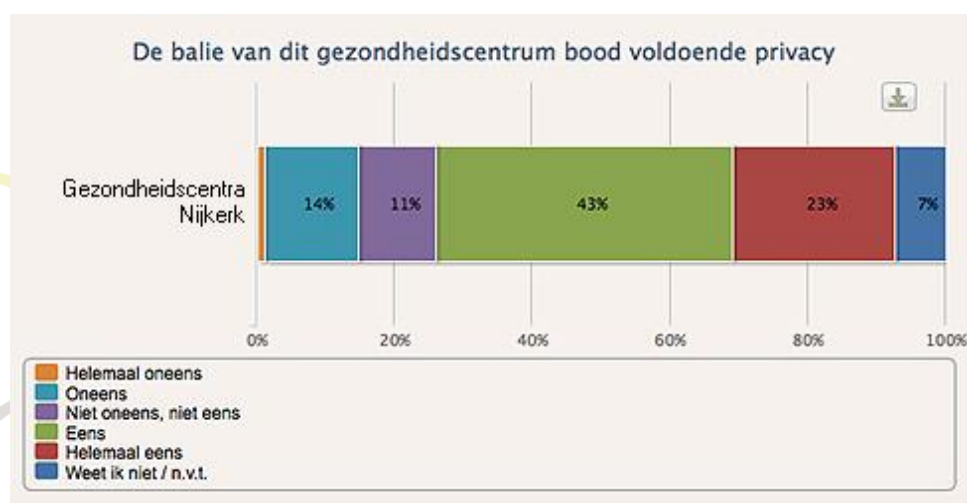
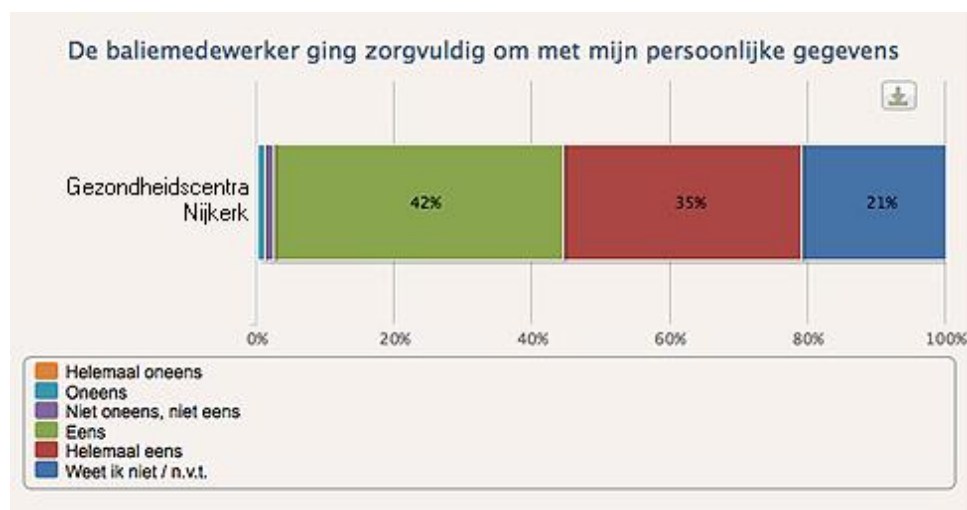
2160 patiënten hebben de vragenlijst ingevuld (1682 voor gezondheidscentrum De Nije Veste en 478 voor gezondheidscentrum Corlaer). We hebben vragen gesteld over de bereikbaarheid, contact en toegankelijkheid van de gezondheidscentra, de frequentie en het bezoek, de ervaring met de baliemedewerkers en de algemene indruk en beoordeling van beide centra. De uitkomsten op de vragen van bezoekers van gezondheidscentrum De Nije Veste weken niet significant af van die van gezondheidscentrum Corlaer.

De telefonische bereikbaarheid en openingstijden zijn als goed ervaren (gem. 88% en 91%). De meeste contacten zijn met de huisartsenpraktijken en apotheek geweest.

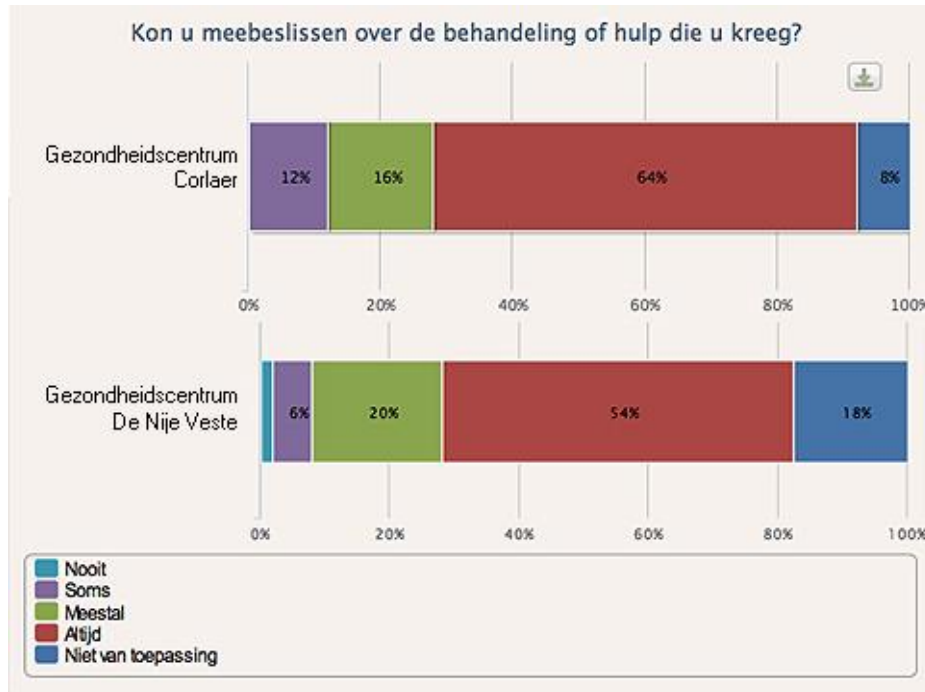


Men pakte daarbij eerder de telefoon dan dat men de website bezoekt (78% t.o. 4%). Op de website kon men goed de informatie vinden die men zocht (gem. 85%). De baliemedewerker is het eerste aanspreekpunt in het centrum en men werd over het algemeen binnen 5 minuten geholpen (gem. 87%) en de baliemedewerker besteedde voldoende tijd en aandacht aan de bezoeker (gem. 89%).

In het kader van de AVG was men over het algemeen van mening dat de baliemedewerkers zorgvuldig omgingen met persoonlijke gegevens (gem. 75%). Ook bood de balie van het gezondheidscentrum voldoende privacy. Onderstaande grafiek laat de resultaten van de beide gezondheidscentra zien. De uitkomsten waren identiek.



Voor wat betreft het meebeslissen over de behandeling of hulp die men kreeg, antwoordde 8% nooit of soms, 20% meestal, 54% altijd en 18% n.v.t. (gezondheidscentrum De Nije Veste). Voor gezondheidscentrum Corlaer was dat 12% soms, 16% meestal, 64% altijd en 8% n.v.t.



Hoewel de gebruikers van de beide websites aan hebben gegeven dat ze de informatie die ze zochten goed konden vinden, kwamen bij de open vragen over de website van de gezondheidscentra o.a. de volgende verbeterpunten naar voren:

1. Mobiele versie! Nu alleen goede desktopversie. Mobiel moet beter, aangezien meer mensen in de toekomst veel meer hun mobiel zullen gebruiken voor het zoeken van informatie.
2. De informatie die ik zoek op de startpagina plaatsen.
3. Structuur is onduidelijk en niet conform website-standaarden. Inloggen is bijna niet te vinden. Erg onduidelijk wat de relatie is met andere gezondheidsinstellingen waarvoor je gevraagd wordt je aan te melden (Meander bijvoorbeeld). Waarom? En wat kan ik daarmee?
4. Laatste tijd heb ik veel last van foutmeldingen. Eerst met aanvragen recepten en vorige week met de afspraken.
5. Moeilijk vinden waar je naar zoekt.
6. De afsprakenapp voor huisartsen is mij niet duidelijk.

Vanaf 1 juli a.s. zullen ook open vragen gesteld worden over de verbeterpunten van de beide gezondheidscentra zelf, alsmede aanbevelingen, complimenten en tips.



Onderstaande grafieken laten zien wat men vond van de indeling van de website en het kunnen vinden van informatie:

