

Wat klanten vinden van onze dienstverlening

Resultaten klantteurendenheidsonderzoek maart 2016



**Goed luisteren
maakt ons beter!**

'Door goed te luisteren naar wat inwoners, partners en vrijwilligers vinden van de dingen die we doen, kunnen we (nog) beter worden'. Dit luisteren geven we op verschillende manieren vorm. Een methode is onze MeetWeken. Dit zijn kwantitatieve meetmomenten waarin we met behulp van een enquête meer inzicht willen krijgen in de kwaliteit van onze dienstverlening.

In dit overzicht staan de resultaten van de meting die in maart 2016 is verricht en waarbij onze sociaal werkers en sociale makelaars gedurende 2 weken aan klanten (jong en oud) hebben gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en burens. En zo ja of zo nee, waarom.

Aantal deelnemers
Schriftelijk: **1.058**

Klantwaardering



96% gaf een 6 of hoger 72,3% gaf een 8 of hoger



Klantloyaliteit

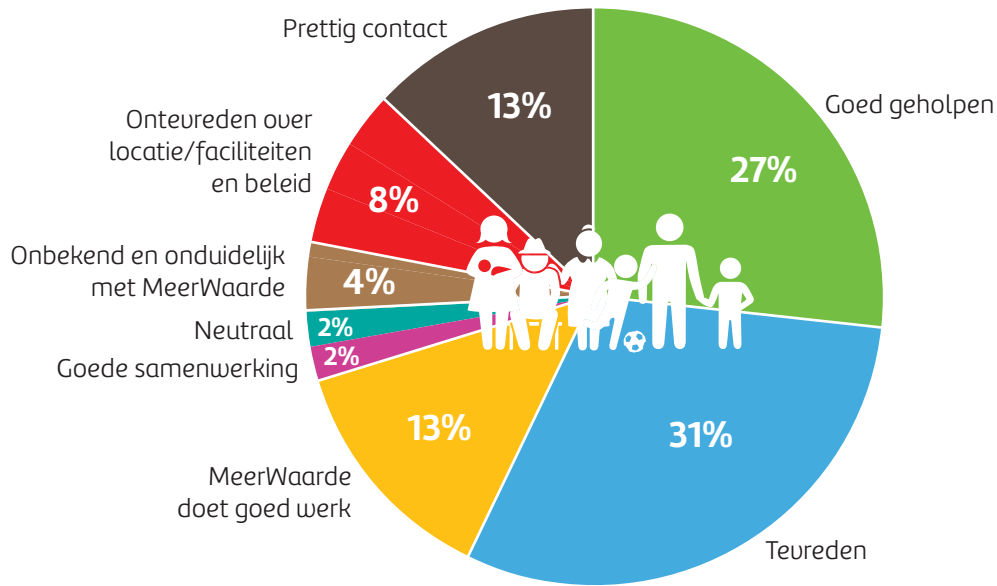


36,7% - 8,5% = 28,2



De NPS-score is de uitkomst waarbij de laagste scores (0-6) worden afgetrokken van de hoogste scores (9 en 10). Een NPS-score boven de 0 is goed. Dit betekent namelijk dat er meer 'fans' dan 'critici' zijn.

Toelichting op de scores



“Ons gesprek gaf me meer inzicht in mijn leven”



“Er werd goed naar me geluisterd”



“Ze helpen je om je eigenwaarde en zelfstandigheid terug te krijgen”



“Jullie kijken om naar anderen en brengen mensen bij elkaar”



Aandachtspunten

1. Ons complete dienstenpakket overzichtelijk aanbieden. 'Waarvoor kunt u bij ons terecht' en 'per thema'.
2. Beleidsveranderingen zoals het optrekken van de leeftijdsgrens voor activiteiten van 55+ naar 65+ nog meer motiveren richting deze doelgroepen.