

Wat klanten vinden over onze dienstverlening

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek november 2018



**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 vindt u de resultaten van de meting die in november 2018 is verricht en waarbij onze sociaal werkers en sociaal makelaars gedurende 3 weken aan klanten (jong en oud) hebben gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en burens. En hoe onze dienstverlening hen heeft geholpen.

Aantal deelnemers
Schriftelijk: **399**

Klantwaardering



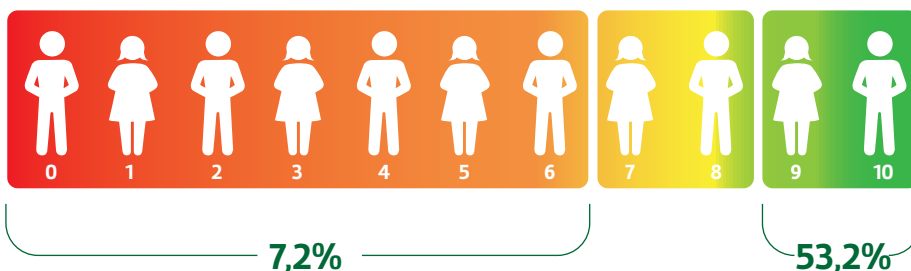
98,7% gaf een 6 of hoger 83,7% gaf een 8 of hoger



Klantloyaliteit

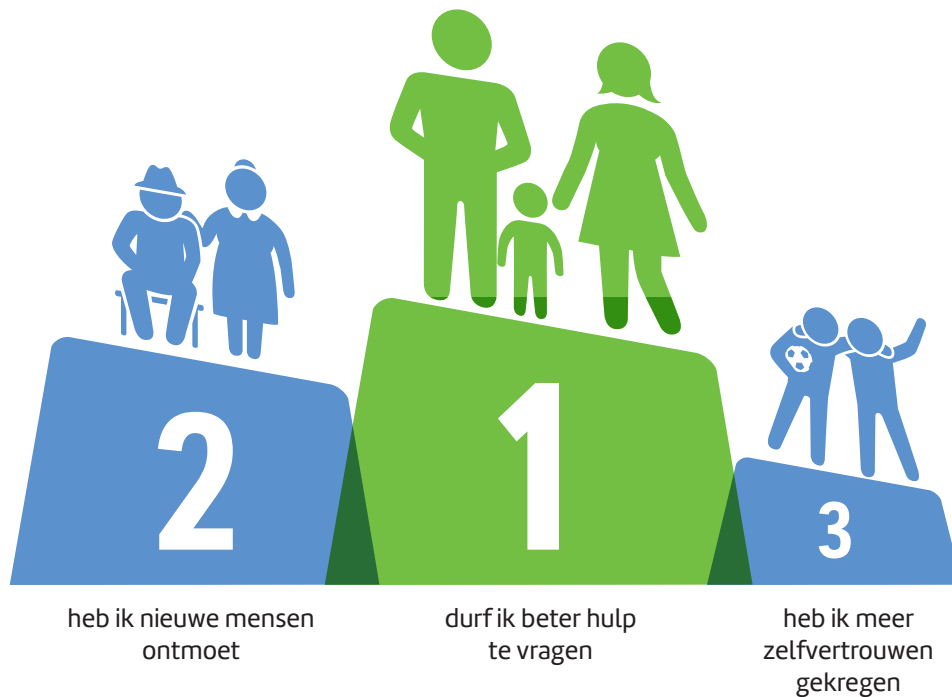


53,2% - 7,2% = 46



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.

Effectmeting: door de hulp van MeerWaarde



"MeerWaarde is zeer belangrijk voor mensen zoals ik die een luisterend oor nodig hebben"



"MeerWaarde helpt me om de warboel in mijn gedachten te ontrafelen"



"Door de hulp van MeerWaarde zijn we uit de schuldsanering gekomen"



"Hartelijk bedankt voor alles. Nu kan ik beter schrijven en lezen"



Aandachtspunten

1. De kwaliteitseisen en het privacybeleid in PlusPunten
2. Bereikbaarheid PlusPunten