

# Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek Pento audiologische centra, periode juni – december 2011

december 2011

## Het onderzoek

In september 2010 is Pento gestart met een doorlopend clienttevredenheidsonderzoek voor cliënten van de Pento audiologische centra. Het doel van het onderzoek is te komen tot een verbetering van onze dienstverlening. Alle cliënten die een bezoek brengen aan het audiologisch centrum worden door middel van een uitnodigingskaartje gevraagd om een online vragenlijst in te vullen via de website [www.pento.nl/uw-mening](http://www.pento.nl/uw-mening).

In januari 2011 zijn de resultaten van het clienttevredenheidsonderzoek over de periode september 2010 – januari 2011 (periode I) geanalyseerd. Deze analyse van de eerste uitkomsten kan gezien worden als een nulmeting. In juni 2011 zijn vervolgens de uitkomsten over de periode januari – juni geanalyseerd (periode II). In dit verslag staat een samenvatting van de uitkomsten van het clienttevredenheidsonderzoek over de periode juni – december 2011 (periode III). De uitkomsten van periode II zijn vergeleken met die van periode III.

## Respons

In periode I hebben in totaal 179 cliënten van de Pento audiologische centra de vragenlijst online ingevuld, in periode II steeg de respons naar 283 cliënten, in periode III is de respons weer wat hoger geworden: 374 cliënten hebben de vragenlijst online ingevuld. Er zit dus nog steeds een mooie stijgende lijn in de respons. Wanneer de respons in periode III wordt uitgesplitst per locatie, is te zien dat de respons voor de locaties Amersfoort, Zwolle, Drenthe en Twente is toegenomen, waarbij opvalt dat de respons voor Twente enorm is toegenomen! De respons is afgenomen bij de locaties Apeldoorn en Friesland, waarbij de respons van Apeldoorn eigenlijk te laag is om een betrouwbare uitspraak te doen over uitkomsten op locatienivo. In onderstaand overzicht is de respons per locatie weergegeven:

*Het eerste getal is de respons in periode III (december-juni 2011), het tweede cursieve getal is de respons in periode II (januari – juni 2011).*

Locatie	Aantal	Percentage
Pento	374 283	100%
Amersfoort	59 34	16%
Apeldoorn	15 35	4%
Drenthe	28 24	7%
Twente	115 28	31%
Friesland	78 98	21%
Zwolle	79 64	21%

Ook in de komende periode zullen we ons actief blijven richten op het uitnodigen van cliënten voor het clienttevredenheidsonderzoek, met name voor de locaties Amersfoort, Apeldoorn en Drenthe kan de respons nog verbeterd worden. Hoe hoger de respons, hoe betrouwbaarder onze resultaten zijn en hoe meer we gerichte verbeterpunten kunnen formuleren om onze dienstverlening verder te verbeteren.

## Uitkomsten periode III

Cliënten geven de Pento audiologische centra in periode III een gemiddeld rapportcijfer van **8.2**, in periode II gaven cliënten een gemiddeld rapportcijfer van **8.1**. Er is dus weinig veranderd ten opzichte van de vorige periode. We kunnen stellen dat cliënten de dienstverlening van de Pento audiologische centra als "goed" beoordelen, een mooi resultaat!

Onderstaande punten kregen een *zeer goede* beoordeling van onze cliënten:

- + Vriendelijke ontvangst aan de balie.
- + Deskundigheid van medewerkers.
- + De persoonlijke aandacht die medewerkers geven.
- + De hulpvraag van de cliënt wordt als uitgangspunt genomen.
- + De uitleg van medewerkers over waarom de uitgevoerde onderzoeken nodig waren.
- + De duidelijkheid van het advies dat cliënten krijgen na afloop van het onderzoek.
- + De mate waarin privacy van de cliënt wordt gerespecteerd
- + De manier waarop medewerkers reageren op vragen en opmerkingen van de cliënt.

Onderstaande *verbeterpunten* kunnen naar aanleiding van het onderzoek geformuleerd worden:

- De wachttijd die zit tussen de verwijzing naar het audiologisch centrum en de eerste afspraak.
- Informatie over de wachttijd voor het onderzoek.
- Informatie over de werkwijze van het audiologisch centrum
- De informatieoverdracht naar andere hulpverleners.
- De mate waarin een cliënt kan meebeslissen over het uitgevoerde onderzoek(straject) of de begeleiding.

Deze verbeterpunten zijn geformuleerd naar aanleiding van de gemiddelde scores van alle Pento audiologische centra samen. De Pento audiologische centra zullen op deze punten de komende periode gericht verbeteracties op inzetten.

Wanneer de uitkomsten van periode II worden vergeleken met die van periode I is te zien dat de meeste scores gelijk zijn gebleven. De score met betrekking tot de mate waarin een cliënt kon meebeslissen over het uitgevoerde onderzoek(straject) is duidelijk verbeterd, maar blijft een aandachtspunt, omdat deze score nog achterblijft in vergelijking tot de scores op andere onderwerpen. Een aantal scores zijn lager dan die van periode III, er zal kritisch gekeken worden of dit aanleiding geeft om gerichte verbeterpunten te formuleren. Dit zal dan meer gericht zijn op een specifieke locatie.

Een aantal cliënten heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen Dit betreft zowel complimenten als kritische punten. Alle opmerkingen van cliënten worden kritisch bekeken en waar mogelijk worden er acties ondernomen om de dienstverlening op dat specifieke gebied te verbeteren.