

## **Uitkomsten clienttevredenheidsonderzoek Pento audiologische centra**

### **Respons**

In januari 2011 is een analyse gedaan van de eerste resultaten van het onderzoek. Het betreft de resultaten van de periode september 2010-januari 2011. In totaal hebben 179 cliënten van de Pento audiologische centra de vragenlijst online ingevuld.. Dit is een mooi beginresultaat, maar we willen graag resultaten die representatief zijn voor specifieke doelgroepen en daarvoor hebben we een hogere respons nodig. We splitsen de resultaten bijvoorbeeld uit naar verschillende locaties, leeftijdscategorie en het soort hulpvraag. Op deze wijze zijn we beter in staat om onze dienstverlening voor specifieke groepen cliënten te verbeteren. We gaan ons de komende periode actiever inzetten om de respons van het clienttevredenheidsonderzoek te verhogen.

### **Uitkomsten**

Cliënten geven de Pento audiologische centra een gemiddeld rapportcijfer van **8.3**.. Hiermee kan gesteld worden dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van de Pento audiologische centra! Cliënten geven vooral een hoge waardering voor het onderwerp 'contact met medewerkers' het gaat daarbij om:

- de deskundigheid van medewerkers
- de ontvangst aan de balie
- de uitleg en het advies
- persoonlijke aandacht voor cliënten
- het werken met een hulpvraag.

Dat is een enorme opsteker voor de medewerkers, het betekent dat cliënten een hoge waardering hebben voor de zorg die wij leveren! En dat is waar medewerkers hun grootste voldoening uithalen. Natuurlijk zijn er ook dingen die beter kunnen, het belangrijkste verbeterpunt is:

- De informatie over de wachttijd voor een onderzoek.

Een aantal cliënten heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen Dit betreft zowel complimenten als kritische punten. Een cliënt schreef bijvoorbeeld: *'De gehele gehoortest en het gesprek daarna waren werkelijk 100%!*' Een andere cliënt schreef: *'Ik vond dat ik lang moest wachten op een afspraak.'* Alle opmerkingen van cliënten worden kritisch bekeken en waar mogelijk worden er acties ondernomen om de dienstverlening op dat specifieke gebied te verbeteren.

In juni 2011 zal opnieuw verslag worden gedaan van de uitkomsten van het clienttevredenheidsonderzoek over de periode januari-juni 2011.