

# Wat klanten vinden over de dienstverlening van de sociaal makelaars



**Goed luisteren  
maakt ons beter!**

Resultaten klantteuredenheidsonderzoek en effectmeting 2018

'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.

In dit overzicht vindt u de resultaten van de meting die tussen juni en december 2018 is verricht en waarbij onze sociaal makelaars aan klanten hebben gevraagd welke effecten zij zien als gevolg van de dienstverlening van de sociaal makelaars, welke waardering ze geven aan de sociaal makelaars en hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en bureu.

**Aantal deelnemers**  
Schriftelijk: **94**

## Klantwaardering



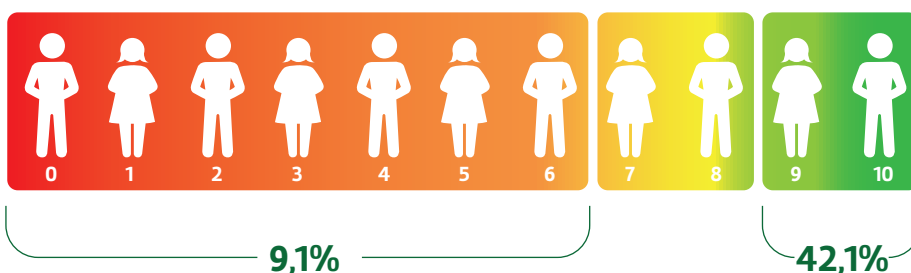
**100% gaf een 6 of hoger 80% gaf een 8 of hoger**

De meeste inwoners geven aan het contact met de sociaal makelaar prettig te ervaren omdat "de sociaal makelaar goed luisterde".

## Klantloyaliteit



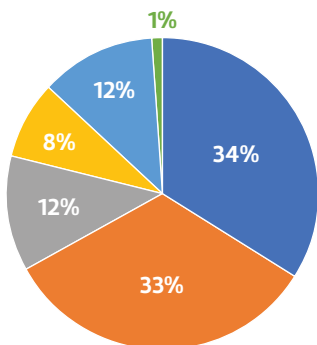
**42,1% - 9,1% = 33**



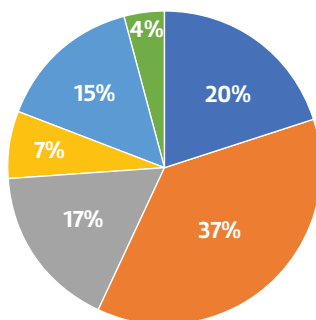
De NPS-score is de uitkomst waarbij de laagste scores (0-6) worden afgetrokken van de hoogste scores (9 en 10). Een NPS-score boven de 0 is goed. Dit betekent namelijk dat er meer 'fans' dan 'critici' zijn.

## Effectmeting: door gebruik te maken van de sociaal makelaar van MeerWaarde heb ik...

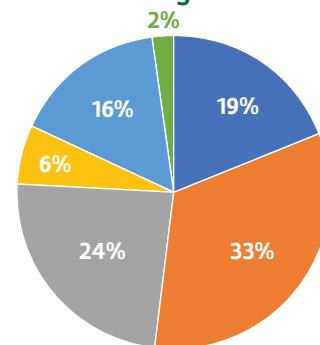
Nieuwe mensen ontmoet



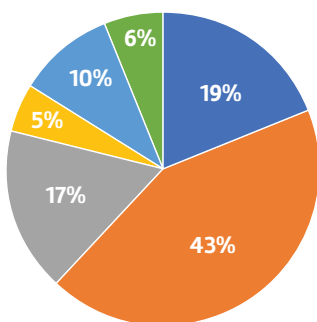
Leer ik meer mensen kennen die mij (verder) kunnen helpen



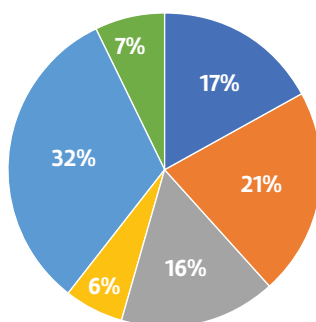
Durf ik beter hulp te vragen



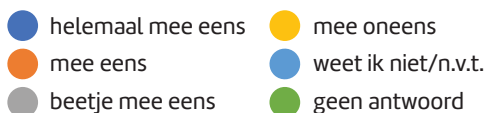
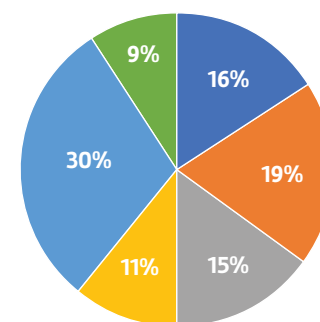
Voel ik mij meer gesteund door anderen



Weet ik beter hoe ik mensen kan helpen



Doe ik meer voor anderen



*"Ik ben uit mijn isolement"*



*"Ik doe nu vrijwilligerswerk"*



*"Ik heb een zielsverwant gevonden"*



*"Ik ga met mijn probleem aan de slag"*



## Aandachtspunten

1. De nazorg.
2. De zichtbaarheid.

## Bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan

Sociaal makelaars verbinden bewoners en organisaties binnen wijken aan elkaar omdat sociale contacten essentieel zijn voor het ervaren van gezondheid en geluk. Het startpunt is een goed gesprek over wensen, kwaliteiten en de mogelijkheden in de omgeving. Sociaal makelaars ondersteunen inwoners bij het versterken van sociale contacten, zoeken naar zingeving en passende activiteiten in de wijk. De sociaal makelaar kent de wijk, de buurt en de sociale kaart als geen ander.

[www.meerwaarde.nl/sociaalmakelaars](http://www.meerwaarde.nl/sociaalmakelaars)