

Wat klanten vinden over onze dienstverlening

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek november 2017



**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.

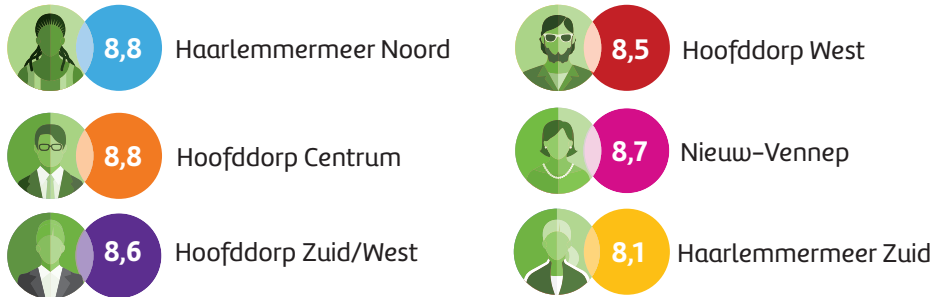
In dit overzicht vindt u de resultaten van de meting die in november 2017 is verricht en waarbij onze sociaal werkers en sociale makelaars gedurende 3 weken aan klanten (jong en oud) hebben gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en burens. En hoe onze dienstverlening hen heeft geholpen.

Aantal deelnemers
Schriftelijk: **358**

Klantwaardering



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



Klantloyaliteit

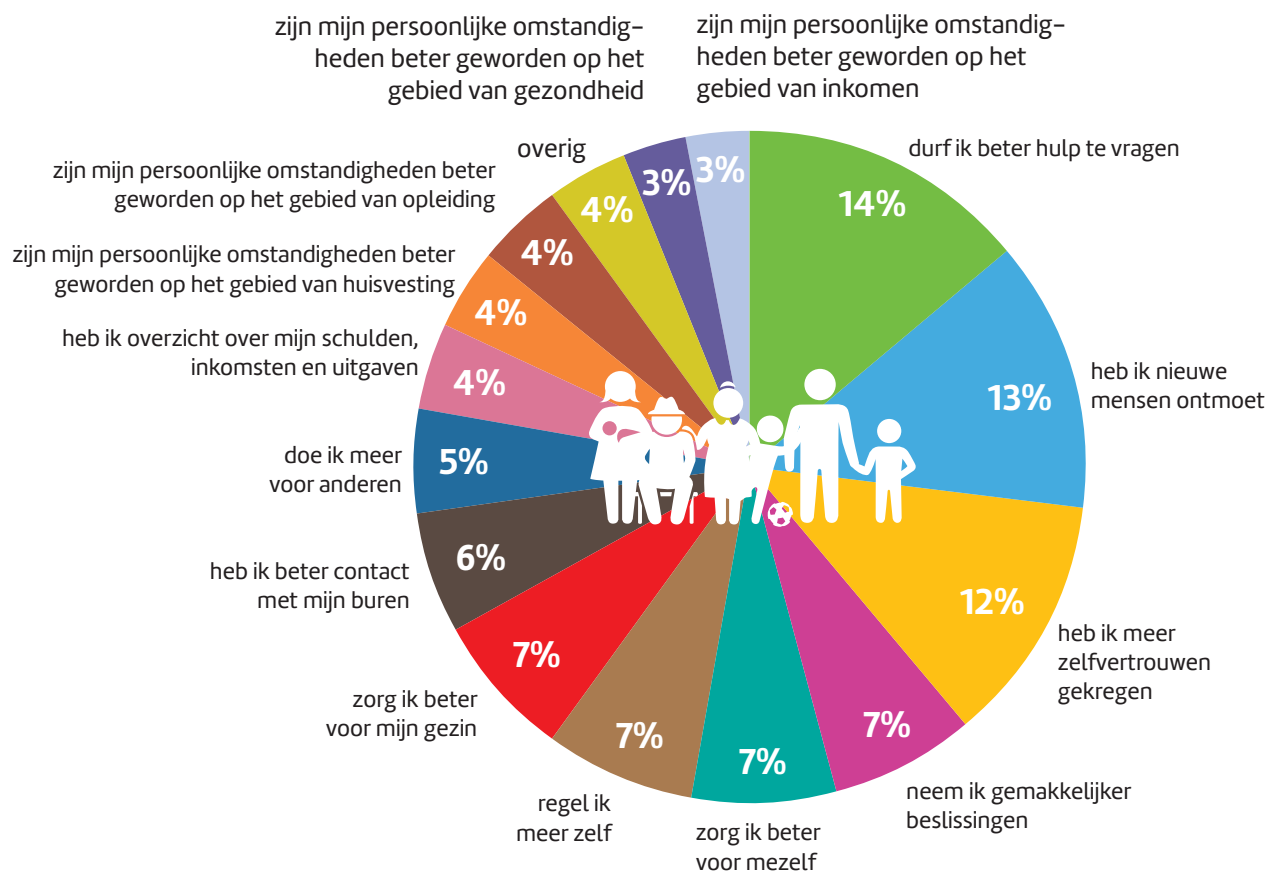


51,5% - 6,5% = 45



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



"Ze gaven me een goede uitleg"



"Ik ben superblij met de hulp die ik krijg"



"Ik werd vriendelijk te woord gestaan"



"Keep up the good work!"



Aandachtspunten

1. De locatie en faciliteiten van de PlusPunten.
2. De zichtbaarheid.