

# Wat klanten vinden over onze dienstverlening

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2021



**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.

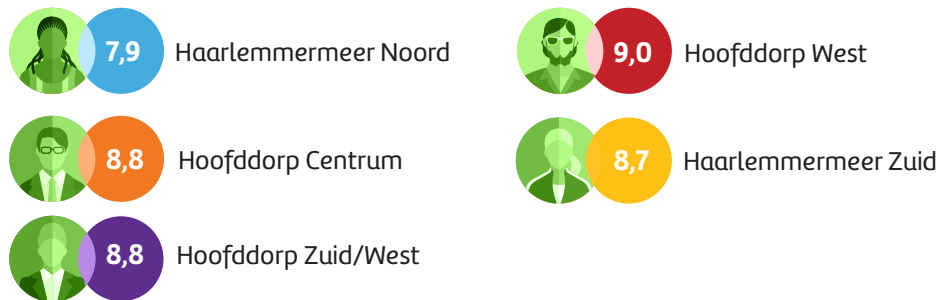
In dit overzicht vindt u de resultaten van de meting die in 2021 is verricht en waarbij onze sociaal werkers en sociaal makelaars gedurende 3 weken aan klanten (jong en oud) hebben gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en burens. En hoe onze dienstverlening hen heeft geholpen.

**Aantal deelnemers  
Schriftelijk: 129**

## Klantwaardering



**97,7% gaf een 6 of hoger 85,3% gaf een 8 of hoger**



## Klantloyaliteit

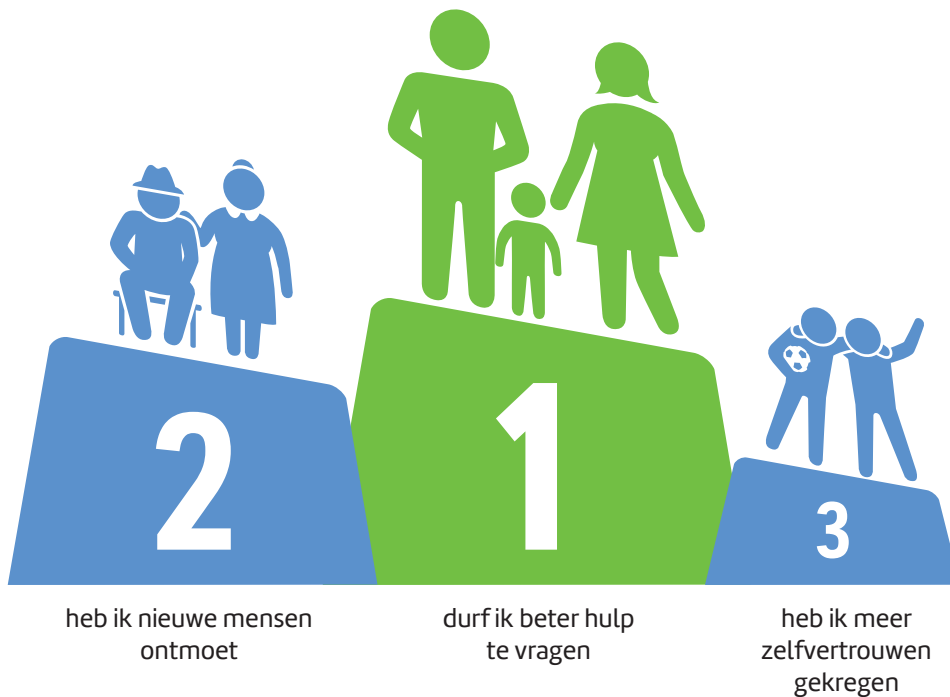


**62,1% - 5,6% = 56,5%**



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



### Klanten gaven naast bovenstaande Top-3 de volgende effecten aan:



4. Regel ik meer zelf.
5. Zorg ik beter voor mezelf.
6. Neem ik gemakkelijker beslissingen.
7. Zorg ik beter voor mijn gezin.
8. Heb ik overzicht over mijn schulden, inkomsten en uitgaven.
9. Zijn mijn omstandigheden beter geworden als het gaat om inkomen.
10. Zijn mijn omstandigheden beter geworden als het gaat om huisvesting.
11. Zijn mijn omstandigheden beter geworden als het gaat om gezondheid.
12. Doe ik meer voor anderen.
13. Zijn mijn omstandigheden beter geworden als het gaat om opleiding.
14. Heb ik beter contact met mijn burens.



(De effectmeting is gebaseerd op de vragenlijst van tevreden.nl)