

Wat klanten vinden over onze dienstverlening

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2019



**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.

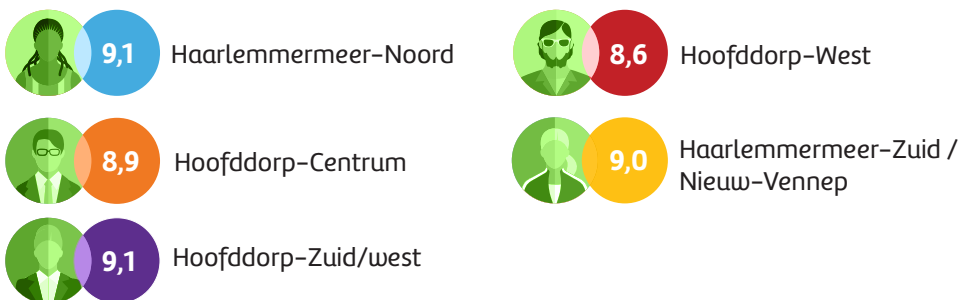
In dit overzicht vindt u de resultaten van de meting die in 2019 is verricht en waarbij onze sociaal werkers en sociaal makelaars gedurende 3 weken aan klanten (jong en oud) hebben gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en burens. En hoe onze dienstverlening hen heeft geholpen.

**Aantal deelnemers
Schriftelijk: 687**

Klantwaardering



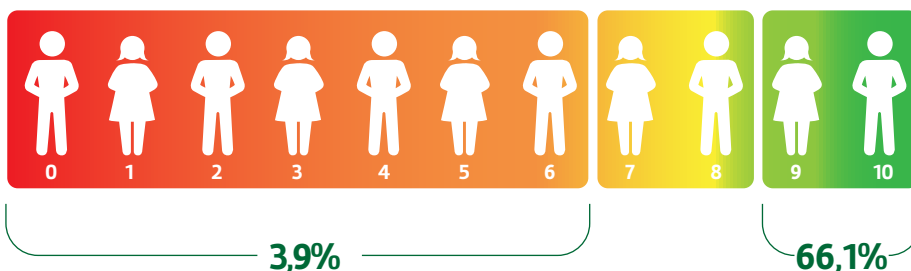
98,7% gaf een 6 of hoger 83,7% gaf een 8 of hoger



Klantloyaliteit

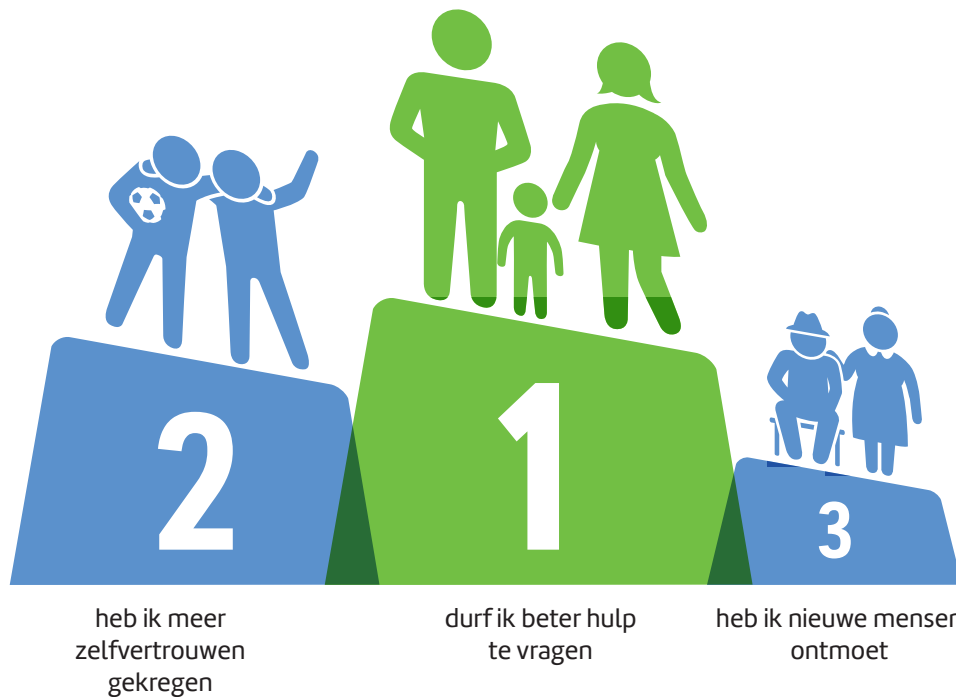


66,1% - 3,9% = 62,2%



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



"Ik ben heel blij met het vrijwilligerswerk dat ik gevonden heb"



"Als ik iets heb, dan weet ik dat er bij MeerWaarde mensen zijn die mij kunnen helpen"



"I recommend this office to anyone in need, because the work is done in a very professional and friendly environment"



"vriendelijk, open, behulpzaam, oplossingsgericht. Maar je moet het zelf doen!"



Aandachtspunten

1. Meer bekendheid geven aan wat MeerWaarde kan betekenen
2. Bereikbaarheid PlusPunten