



rapportage
klanttevredenheidsonderzoek

depot CZ Zorgkantoor in de regio Haaglanden 2024



realiseert
• mogelijkheden



Achtergrondinformatie

Naast het leveren en onderhouden van zorg hulpmiddelen, voeren wij ook al jaren het deponeringschap voor het CZ Zorgkantoor in de regio Haaglanden. Dit jaar hebben we een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de zorgorganisaties in de regio Haaglanden.

Als deponer zorgen wij voor de herinzet van rolstoelen voor het CZ Zorgkantoor in de regio Haaglanden. Deze rolstoelen worden opgehaald bij Wlz-instellingen waarna een technische beoordeling plaatsvindt van de voorziening op zorgvuldig gebruik en compleetheid. Het depot reinigt, desinfecteert en voert indien nodig reparaties uit. Daarnaast adviseert de deponer de indiceerder met betrekking tot herinzet van beschikbare rolstoelen, zitkuipen en hulpaandrijvingen vanuit het depot, op basis van door indiceerders aan te geven functie-eisen aan rolstoelen die voor hun cliënten noodzakelijk zijn.

Wij hebben waardevolle inzichten gekregen over hoe onze dienstverlening ervaren wordt. De resultaten geven ons handvatten om te optimaliseren, de tevredenheid te verhogen en de samenwerking te versterken.

Wij analyseren de resultaten uitvoerig. We kijken naar mogelijke verbeteracties en bekijken ieder jaar of onze acties het juiste effect hebben. Zo houden we met elkaar de juiste focus op wat belangrijk is voor onze klanten en hun cliënten. We willen u graag informeren over wat we doen en waar we u in kunnen ondersteunen.



“

Ik werk altijd fijn samen met HartingBank. Jullie denken met me mee en zijn goed bereikbaar.

• ergotherapeut, verpleeghuis

”

Algemene beoordeling

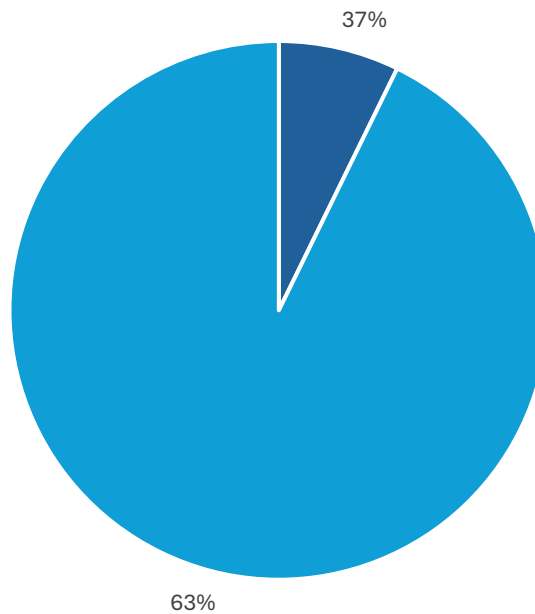
In het onderzoek vragen we klanten wat hun algemene indruk van HartingBank is. Dit meten we op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed). Hieruit volgt een gemiddelde beoordeling van een



In totaal bedient het CZ Zorgdepot 12 grote zorgkoepels waarvan 67% de vragenlijst heeft ingevuld. De indiceerders van deze organisaties werden bevraagd over de volgende onderwerpen:

- Communicatie
- Kwaliteit van het advies
- Productkennis
- Oplossingsgerichtheid/meedenken
- Snelheid van handelen
- Vriendelijkheid

De beoordeling kwam tot stand uit de volgende waardering;



- 63% van de respondenten beoordelen ons met een 8
- 37% van de respondenten beoordelen ons met een 9

Een greep uit de reacties

- **Contact is heel fijn, als ik bel of mail, dan zijn ze er voor mij**
- **Het meedenken en de oplossingen zijn goed**
- **Als ik bel hoef ik nooit lang te wachten**
- **Productkennis is goed, en als er iets niet duidelijk is wordt het opgezocht. Fijn!**
- **Altijd vriendelijk!**

Communicatie

Het onderdeel “Communicatie” wordt door indiceerders als zeer prettig en behulpzaam gewaardeerd. “Fijn, ook via mail bereikbaar”. “Ze antwoorden altijd snel” zijn voorbeelden die we terug hebben mogen lezen in het onderzoek. Daarbij wordt er aangegeven dat ze in alle opzichten de communicatie hebben zien verbeteren door de jaren heen.

Kwaliteit van het advies

Het onderdeel kwaliteit van het advies wordt “goed” beoordeeld door de indiceerders. Goed, meedenken en alternatieven die worden geboden, zijn enkele voorbeelden van de feedback die is ontvangen. Bij twijfel wordt er intern overlegd om zo goed mogelijk van advies te voorzien. Ook dit wordt als zeer prettig ervaren.

Productkennis

“Prima , wordt goed geluisterd, zeker ook omdat we toch bijzondere stoelen nodig hebben” is een voorbeeld van de beoordeling op het gebied van productkennis. Wel geven indiceerders aan dat er een klein verschil merkbaar is aan de telefoon. Dit verschil is een groot compliment voor een van onze medewerkers welke in het onderzoek in zeer positieve zin, het verschil maakt.

Oplossingsgerichtheid/meedenken

“Wordt super meegedacht”, “Meedenken en oplossingen zijn goed” zijn enkele voorbeelden van de positieve beoordeling op dit onderdeel. Veel van de respondenten geven “prima” en daarmee wordt dit onderdeel als zeer positief gezien.

Snelheid van handelen

“Direct contact goed, mailen doen we niet veel en ook dan is het goed”, “Bellen of mailen snelheid is goed en snel”, zijn enkele voorbeelden van feedback die we hebben mogen ontvangen. Ook hier hebben wij mogen terug ontvangen dat er door de jaren heen een verbetering heeft plaatsgevonden.

Vriendelijkheid

“Zeer vriendelijk”, “Super vriendelijk”, “Altijd vriendelijk, wie ze ook aan de lijn krijgen” is een greep uit de gegeven reacties.

The background consists of several overlapping, semi-transparent blue shapes of varying shades, creating a layered, geometric effect. The top half of the image is white, while the bottom half is dominated by these blue shapes.

realiseert
● mogelijkheden