



Klanttevredenheidsonderzoek Diabetestherapie / 2009

Onderzoek toont aan:

Gebruikers van diabetestherapie bij Farmadomo zijn zeer positief over **serviceverlening, kwaliteit en klantvriendelijkheid**.

Linde Homecare, Farmadomo voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit onder haar eindgebruikers. Dit is een continu leer- en groeiproces, waarbij de behoeften van onze gebruikers centraal staan. Hierdoor zijn wij in staat om trends te signaleren en onze dienstverlening en service te blijven optimaliseren. Het is tenslotte onze zorg om het leven van onze therapiegebruikers zo aangenaam mogelijk te maken. Iedere dag weer.

Factsheet

Doelgroep Eindgebruikers van Diabetestherapie bij Farmadomo, verzekerd bij zorgverzekeraar CZ

Doelgroepgrootte 225
(op basis van steekproef)

Respons 20%

Periode Juni - september 2009

Onderzoeksdool

Het meten van de klanttevredenheid en het optimaliseren van de dienstverlening door het signaleren van verbeterpunten.

Conclusie

Over het algemeen is men zeer tevreden. Het merendeel van de respondenten heeft een insulinepomp die afkomstig is van Farmadomo en bestelt maandelijks de pomptoebehoren bij ons.

Terugkerende opvallende resultaten:

- Tijdens het bestellen wordt men op zeer klantvriendelijke wijze te woord gestaan;
- Men spreekt van een servicegerichte houding, snelle levering, correcte klachtenafhandeling en een veelzijdig assortiment van goede kwaliteit;
- Men waardeert de persoonlijke aandacht die wij hen geven.

Aandachtspunten

De eindgebruikers verkiezen telefonisch bestellen boven online bestellen, vanwege de persoonlijke aandacht die zij hierbij krijgen. Bij gebruik van onze webwinkel en website geeft men aan dat de overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid verbeterd kan worden. Zo oppert men de mogelijkheid om via een persoonlijke inlogpagina toegang te krijgen tot de eigen bestelhistorie.

→ Acties

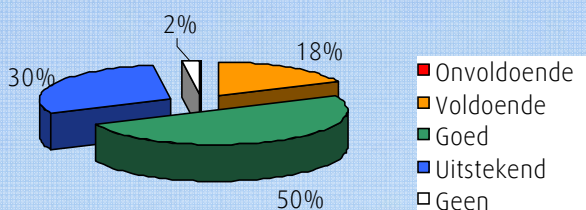
- De website ondergaat een grootschalige upgrade, op gebied van inhoud, functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid. De informatie over diabetestherapie komt aan bod in het tweede kwartaal van 2010.
- Tevens zijn wij in de voorfase van de ontwikkeling van een veelomvattende online applicatie, genaamd het Customer Portal, die iedere doelgroep van specifieke informatie gaat voorzien d.m.v. een persoonlijke inlogpagina. Dit meerjaren-traject wordt gefaseerd ingevoerd en voldoet aan de veiligheidseisen op gebied van privacy.
- Tot die tijd kan men bestellen via de webwinkel, telefonisch of per e-mail, waarbij wij graag van dienst zijn.
- Om het bestelgemak te vereenvoudigen, bieden wij extra service door het invoeren van automatische bestellingen in overleg met de eindgebruiker, zodat men altijd zeker is van voldoende voorraad in huis.

Hoe beoordelen onze gebruikers ...

1. de kwaliteit van de producten?

Uitstekend	23%	De deelnemers zijn met name erg te spreken over het gevarieerde productaanbod van Farmadomo en de goede kwaliteit hiervan.
Goed	56%	
Voldoende	16%	
Onvoldoende	0%	
Geen mening	5%	

2. de service van Farmadomo?

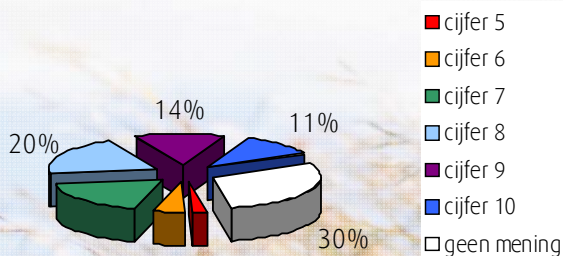


Deelnemers ervaren een goede serviceverlening van Farmadomo. Producten worden op tijd en zonder schade geleverd.

3. de bereikbaarheid van onze klantenservice?

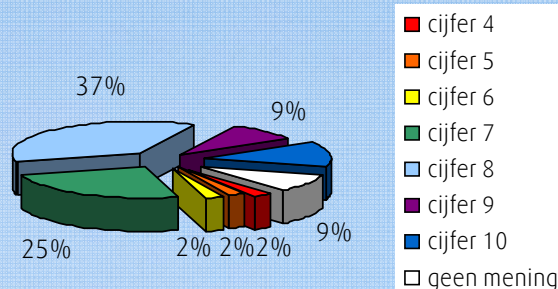
Cijfer 10	14%
Cijfer 9	21%
Cijfer 8	42%
Cijfer 7	16%
Cijfer 5	2%
Geen mening	5%

4. de klantvriendelijkheid van onze klantenservice?

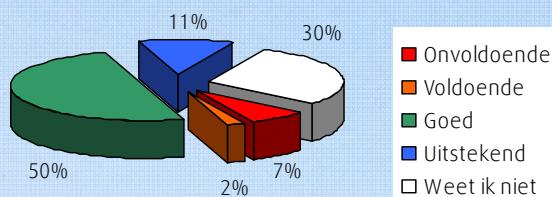


Deelnemers zijn zeer tevreden zijn over de manier waarop zij worden behandeld. Men ervaart openheid, vriendelijkheid en betrokkenheid bij de Farmadomo-medewerkers.

5. de deskundigheid van onze klantenservice?



6. Farmadomo in vergelijking met andere leveranciers?



7. onze website: hoe vaak bezoekt men deze?

Dagelijks	0%	Zie ook 'Aandachtspunten' en 'Acties' op de voorzijde van deze leaflet.
Wekelijks	2%	
Maandelijks	19%	
(Bijna) nooit	79%	

8. het bestelgemak van onze webwinkel?

Uitstekend	9%	Zie ook 'Aandachtspunten' en 'Acties' op de voorzijde van deze leaflet.
Goed	25%	
Voldoende	9%	
Onvoldoende	5%	
Weet niet	52%	

Wilt u het volledige onderzoeksrapport ontvangen, neem dan contact op met uw contactpersoon bij Linde Homecare, Farmadomo. Indien u (nog) geen eigen contactpersoon heeft, dan kunt u uw verzoek per e-mail sturen naar onze klantenservice: diabetes.farmadomo@linde.com