



Klanttevredenheidsonderzoek

Voedingstherapie / 2009

Onderzoek toont aan:

Gebruikers van voedingstherapie bij Farmadomo zijn zeer positief over **serviceverlening, deskundigheid 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 Voedingstherapie bij Farmadomo, verzekerd bij zorgverzekeraar CZ

Doelgroepgrootte 95
(op basis van steekproef)

Respons 42%

Periode Oktober 2009
Jaarlijks terugkerend onderzoek

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

Conclusie

De eindgebruikers zijn over het algemeen zeer tevreden over de contacten met Farmadomo en de service die wij hen bieden. Het merendeel van de respondenten gebruikt drinkvoeding en/of sondevoeding en bestelt dit bij Farmadomo.

Terugkerende opvallende zaken:

- Men waardeert dat vragen direct worden opgepakt;
- Men ervaart het personeel van Farmadomo als servicegericht, pro-actief en vriendelijk.

Aandachtspunten

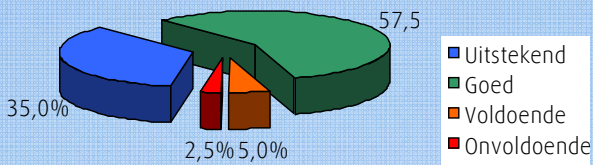
Uit het onderzoek blijkt dat de communicatie rondom nieuwe ontwikkelingen en/of productveranderingen nog niet optimaal is. Dit hangt grotendeels samen met het feit dat bovengenoemde informatie te vinden is op de website. Echter, 95% van de respondenten bezoekt onze website (bijna) nooit. De content en aantrekkelijkheid van de website is dan ook een belangrijk aandachtspunt.

→ Acties

- De gehele website ondergaat een grootschalige upgrade, op gebied van inhoud, functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid. De informatie over voedingstherapie komt aan bod in het vierde kwartaal van 2009.
- 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 u graag van dienst zijn.
- Tijdens het volgende klanttevredenheidsonderzoek wordt geïnventariseerd hoe men op de hoogte gehouden wil worden van nieuwe ontwikkelingen en/of relevante productinformatie, zodat wij beter op deze wens kunnen inspelen.

Hoe beoordelen onze gebruikers ...

1. de service van Farmadomo?



Deelnemers ervaren een goede serviceverlening van Farmadomo. Er wordt tijdig aangegeven dat nieuwe producten en/of machtigingen nodig zijn.

2. de bereikbaarheid van onze klantenservice?

Gemiddeld cijfer: 8,0

Van de bereikbaarheid van Farmadomo buiten kantoor tijden hebben 5 CZ verzekerden gebruik gemaakt. Zij geven hier gemiddeld een 7,0 voor.

3. de klantvriendelijkheid van onze klantenservice?

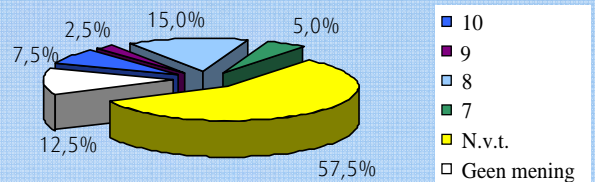
Gemiddeld cijfer : 8,4

Deelnemers zijn zeer tevreden over de vriendelijke manier waarop zij worden behandeld. Men geeft aan dat de klantenservice altijd voor hen klaar staat, snel reageert en haar afspraken nakomt

4. de deskundigheid van onze klantenservice?

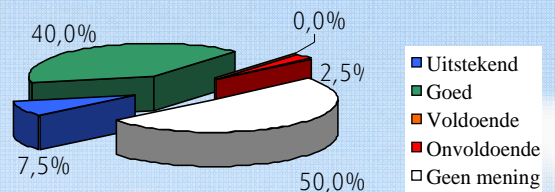
Gemiddeld cijfer: 8,3

5. de deskundigheid van onze verzorger tijdens de instructie van de voedingspomp?



Gemiddeld cijfer: 8,4

6. Farmadomo in vergelijking met andere leveranciers?



7. onze website: hoe vaak bezoekt men deze?

Dagelijks	0%	Zie ook
Wekelijks	0%	'Aandachtspunten' en
Maandelijks	5%	'Acties' op de voorzijde
(Bijna) nooit	95%	van deze leaflet.

8. het bestelgemak van onze webwinkel?

Uitstekend	5%	Zie ook
Goed	10%	'Aandachtspunten' en
Voldoende	0%	'Acties' op de
Onvoldoende	0%	voorzijde van deze
Weet niet	85%	leaflet.

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: voeding.farmadomo@linde.com