



Klanttevredenheidsonderzoek

Zuurstoftherapie / 2009

Onderzoek toont aan:

Gebruikers van zuurstoftherapie 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 Zuurstoftherapie bij Farmadomo, verzekerd bij zorgverzekeraar UVIT

Doelgroepgrootte 190
(op basis van steekproef)

Respons 59%

Periode November 2009
Jaarlijks terugkerend onderzoek

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

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste UVIT-verzekerden met een zuurstofvoorziening minstens drie keer per jaar contact hebben met Farmadomo. Over het algemeen zijn zij tevreden over de dienstverlening en service van Farmadomo.

Terugkerende opvallende zaken:

- Onze klantenservice en zuurstofbezorgers zijn op diverse onderdelen met goede cijfers beoordeeld. Ook de (kwaliteit van de) geplaatste apparatuur is goed beoordeeld. De beoordelingen treft u aan op de achterzijde van dit rapport.
- De meeste zuurstofgebruikers beschouwen het internet als een minder geschikt medium voor het plaatsen van hun bestelling. Dit heeft deels te maken met de gemiddeld hoge leeftijd van de zuurstofgebruiker en het ontbreken van een internetaansluiting.

Aandachtspunten

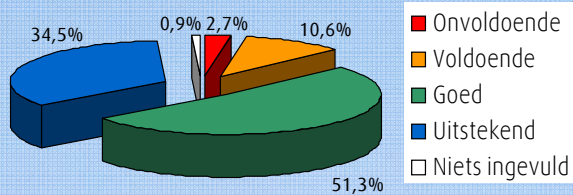
Een aantal zuurstofgebruikers heeft aangegeven dat zij het comfort van de neusbril niet voldoende vinden. Daarnaast is gebleken dat de informatie op de website verbeterd kan worden. Zo wilde men meer weten over de bestelmogelijkheden en algemene informatie, zoals de indicaties waarvoor zuurstof wordt voorgeschreven (clusterhoofdpijn, COPD, CF etc.).

→ Acties

- De gehele website ondergaat een grootschalige upgrade, op gebied van inhoud, functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid. De informatie over zuurstoftherapie wordt volledig herzien in het eerste kwartaal van 2010.
- Tevens zijn wij in de voorfase van de ontwikkeling van een veelomvattende online applicatie, genaamd het Customer Portal, die voorziet in specifieke informatie en een online bestelsysteem d.m.v. een persoonlijke inlogpagina. Dit meerjarentraject wordt gefaseerd ingevoerd en voldoet aan de veiligheidseisen op gebied van privacy.
- Alle zuurstofgebruikers worden door de klantenservice en de zuurstofbezorgers erop gewezen dat zij altijd de mogelijkheid hebben om een ander type neusbril uit te proberen.
- 7 Zuurstofgebruikers zijn gebeld door onze productspecialist om telefonisch hun verzoek of opmerking te bespreken.

Hoe beoordelen onze gebruikers ...

1. de service van Farmadomo?



Van de zuurstofgebruikers beoordeelt 96,4% de service van Farmadomo als voldoende, goed of uitstekend.

2. de bereikbaarheid van onze klantenservice?

Gemiddeld cijfer: 7,8

3. de klantvriendelijkheid van Farmadomo?

Klantenservice	Gemiddeld cijfer: 8,1
Zuurstofbezorger	Gemiddeld cijfer: 8,5

4. de deskundigheid van Farmadomo?

Klantenservice	Gemiddeld cijfer: 7,8
Zuurstofbezorger	Gemiddeld cijfer: 8,4

5. de klachtafhandeling van onze klantenservice?

Gemiddeld cijfer: 7,8

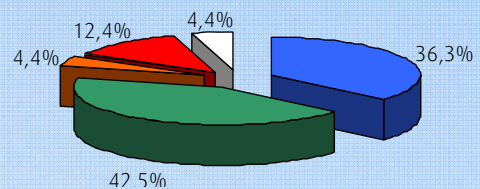
Een hoog percentage (25,7%) had niets ingevuld. Mogelijke verklaring hiervoor is dat zij geen klachten hebben gehad over Farmadomo. Verbeterpunt voor een volgend onderzoek is het toevoegen van een extra antwoordmogelijkheid waarbij men kan aangeven nog geen ervaring te hebben gehad met klachtafhandeling.

6. de kwaliteit van de zuurstofapparatuur?

Gemiddeld cijfer: 8,2

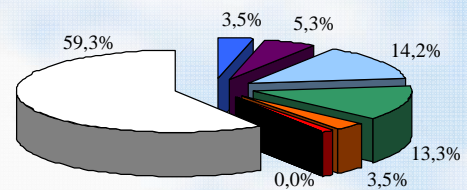
Cijfer 10	12,4%	Cijfer 5	0,0%
Cijfer 9	26,5%	Cijfer 4	0,9%
Cijfer 8	32,7%	Lager	0,0%
Cijfer 7	18,6%	Niets ingevuld	2,7%
Cijfer 6	6,2%		

7. het comfort van de neusbril?



Goed
Voldoende
Onvoldoende, maar ik heb wel diverse modellen kunnen uittesten.
Onvoldoende, ik zou graag een ander model willen uittesten
Niets ingevuld

8. de informatievoorziening op onze website?



10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Niets ingevuld

Gemiddeld cijfer : 7,7

Een hoog percentage zuurstofgebruikers (59,3%) heeft niets ingevuld. Een bewezen verklaring is dat velen geen beschikking hebben over internet. Verbeterpunt voor een volgend klanttevredenheidsonderzoek is het toevoegen van een open antwoordmogelijkheid waarbij men dit zelf kan aangeven.

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: zuurstof.farmadomo@linde.com