

## Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek SNPG – Griepcampagne 2017-2018

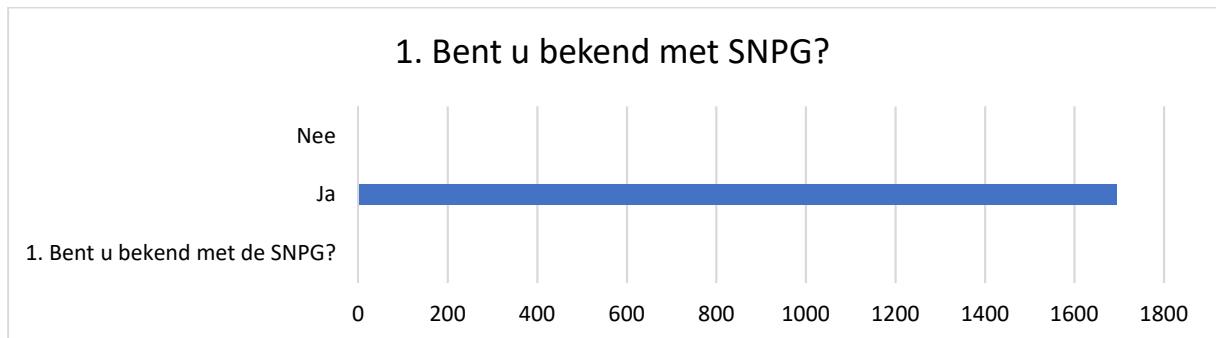
(10-10-2018 – voor extern gebruik)

### Inleiding

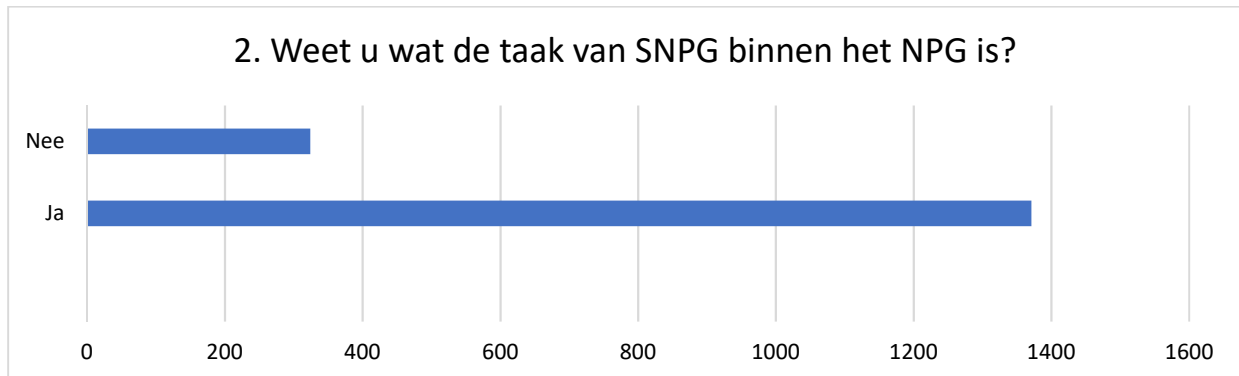
Het klanttevredenheidsonderzoek SNPG is een jaarlijks terugkomende gebeurtenis, welke aan het einde van iedere griepcampagne gehouden wordt. Het doel van dit onderzoek is om met de uitkomsten de dienst- en serviceverlening richting het veld te verbeteren. Voor de griepcampagne 2017-2018 hebben de zorgverleners aan het einde van de declaratie of opgave in de webapplicatie het verzoek gekregen om het klanttevredenheidsonderzoek in te willen vullen. Hieraan is in groten getalen gehoor gegeven. Het responsecijfer was: 1.695. Hieronder een samenvatting van de uitkomst van de kwaliteitsmeting in grafieken weergegeven.

### Uitkomst kwaliteitsmeting

#### Algemeen



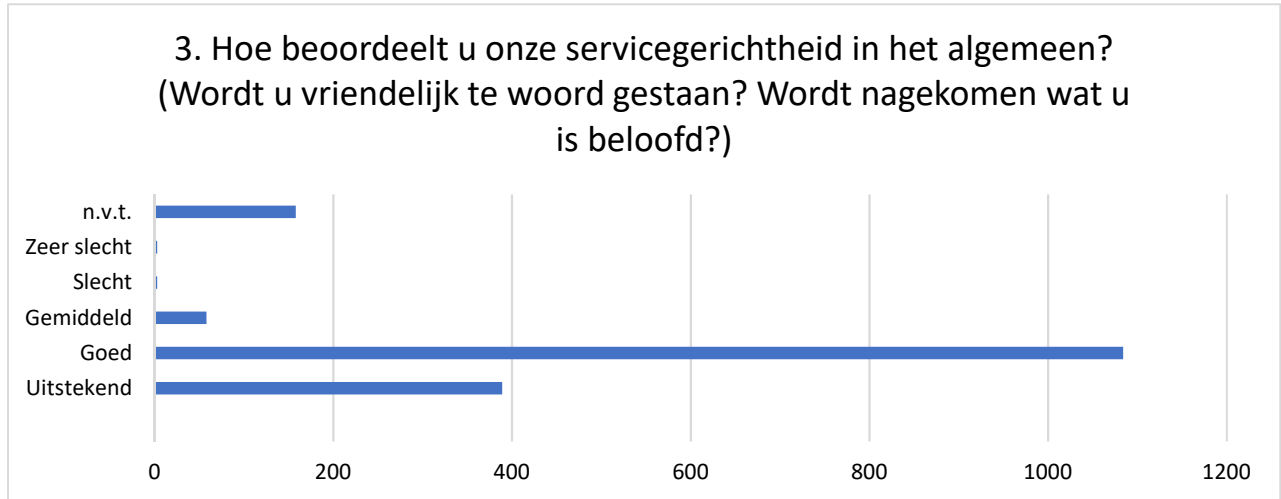
1695 respondenten zijn bekend met de SNPG en 0 respondent niet.



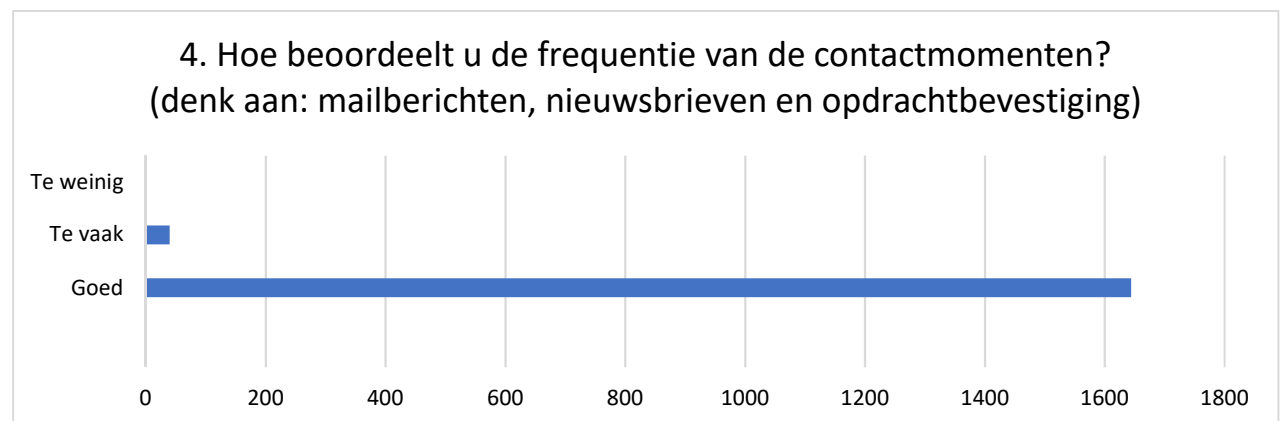
1371 personen weten wat de taak van SNPG binnen het NPG is, 324 respondenten kennen de rol van SNPG binnen de NPG niet.

## Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek SNPG – Griepcampagne 2017-2018

(10-10-2018 – voor extern gebruik)

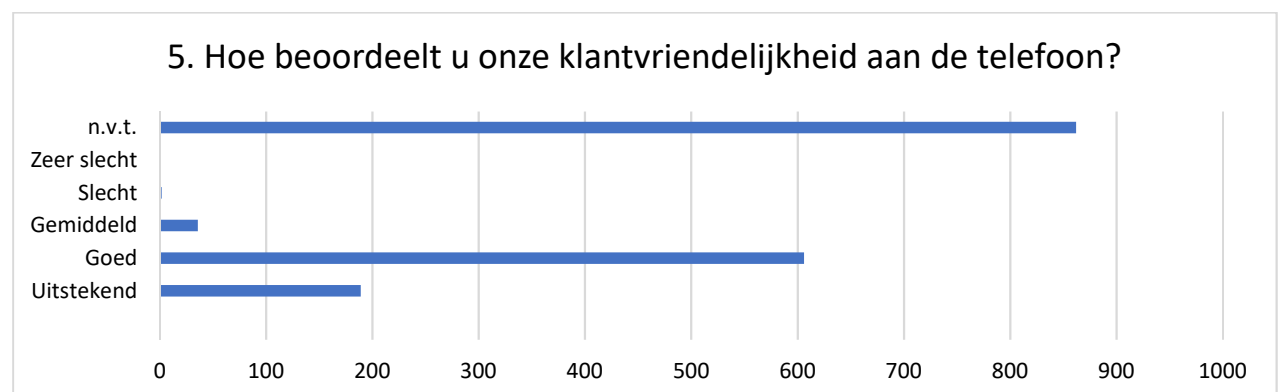


Onze servicegerichtheid in het algemeen wordt door 389 personen als uitstekend beoordeeld en door 1084 personen met goed. 58 respondent vinden het gemiddeld, 3 respondent vindt het slecht, 3 zeer slecht en 158 respondenten geven: n.v.t. aan.



De frequentie van de contactmomenten (denk aan: mailberichten, nieuwsbrieven en opdrachtbevestiging) wordt door 1644 als goed beoordeeld en door 40 als te vaak, 2 te weinig en 9 geven n.v.t. aan.

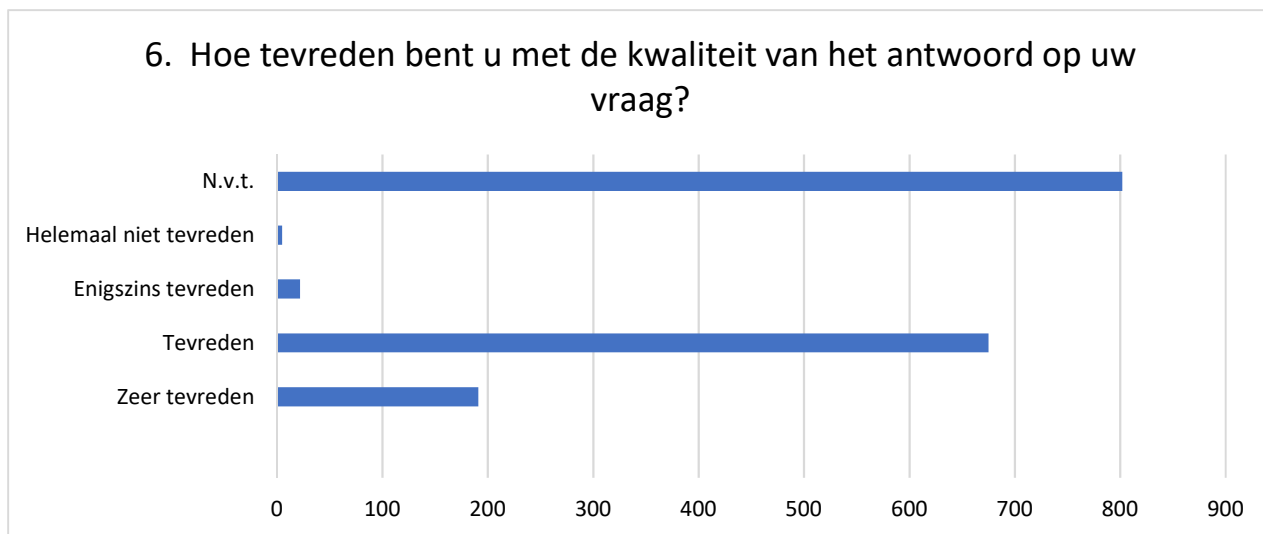
0900-nummer



De klantvriendelijkheid aan de telefoon wordt door 189 als uitstekend beoordeeld, door 606 als goed, 36 gemiddeld, 2 slecht, zeer slecht 0 en 862 hebben als n.v.t. aangegeven.

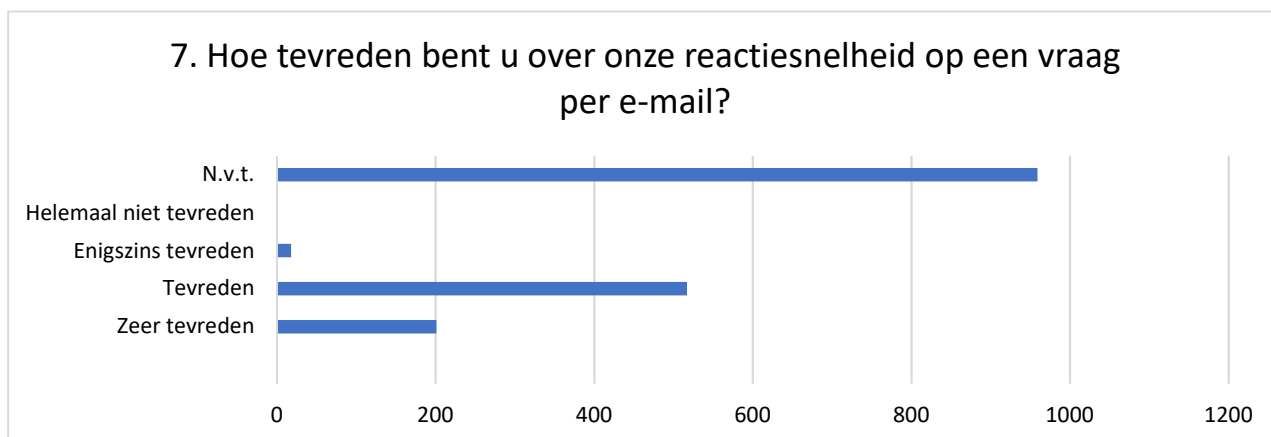
## Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek SNPG – Griepcampagne 2017-2018

(10-10-2018 – voor extern gebruik)

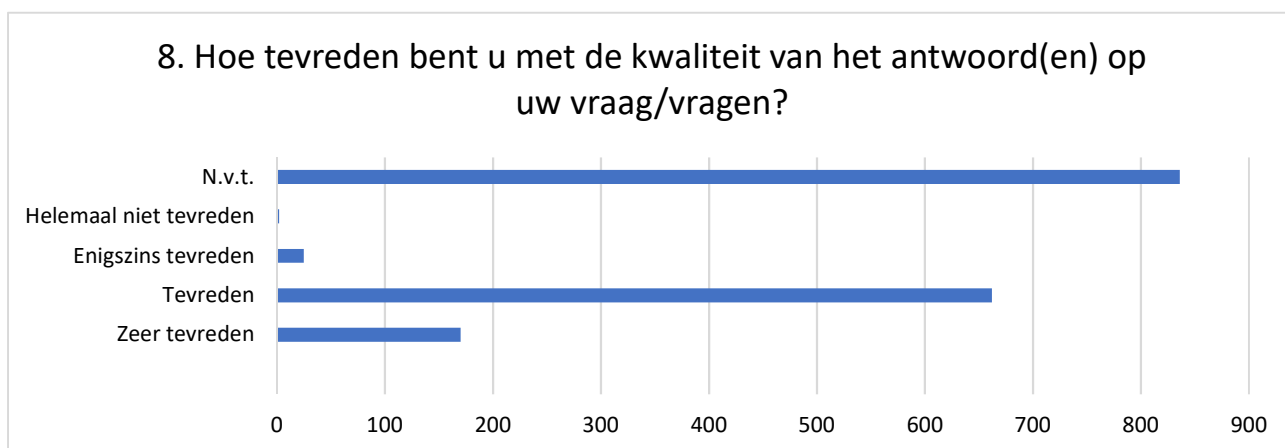


Op de tevredenheid van de kwaliteit van het antwoord op de vraag is als volgt gereageerd: 191 zeer tevreden, 675 tevreden, 22 enigszins tevreden, 5 helemaal niet tevreden en 802 n.v.t.

### Griepinbox



De tevredenheid over de reactiesnelheid op een vraag per email: 201 zeer tevreden, 517 tevreden, 18 enigszins tevreden, 0 helemaal niet tevreden, 959 n.v.t.

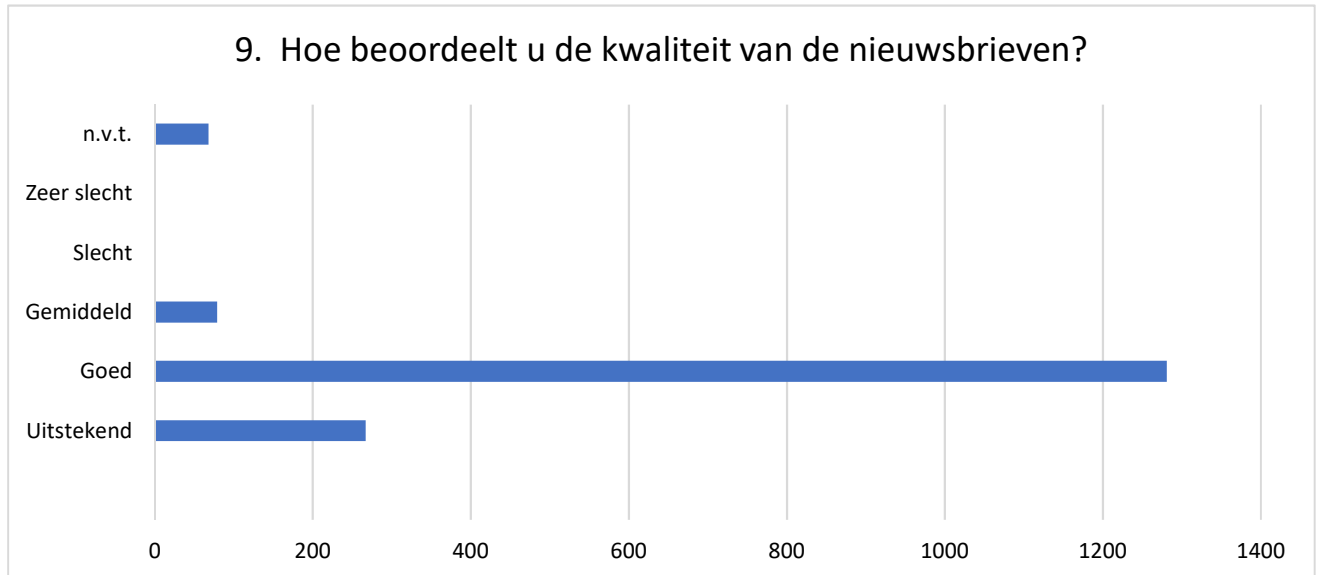


## Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek SNPG – Griepcampagne 2017-2018

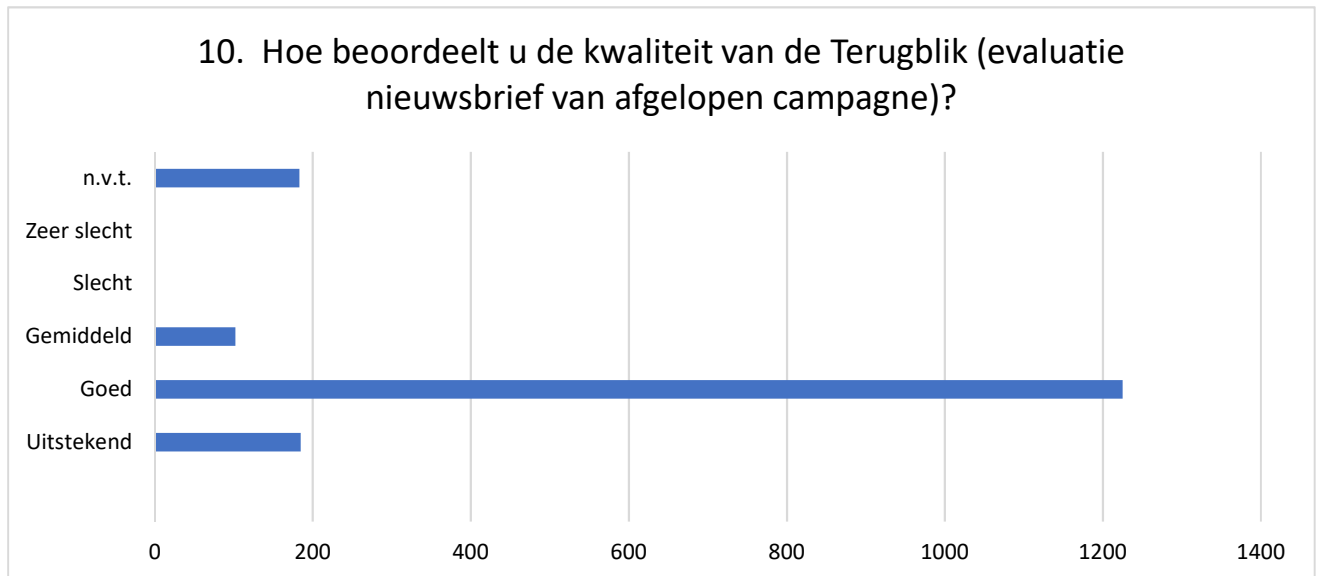
(10-10-2018 – voor extern gebruik)

De tevredenheid over de kwaliteit van het antwoord(en) op een vraag/vragen: zeer tevreden 170, 662 tevreden, enigszins tevreden: 25, 2 helemaal niet tevreden en 836 n.v.t.

### Nieuwsbrief



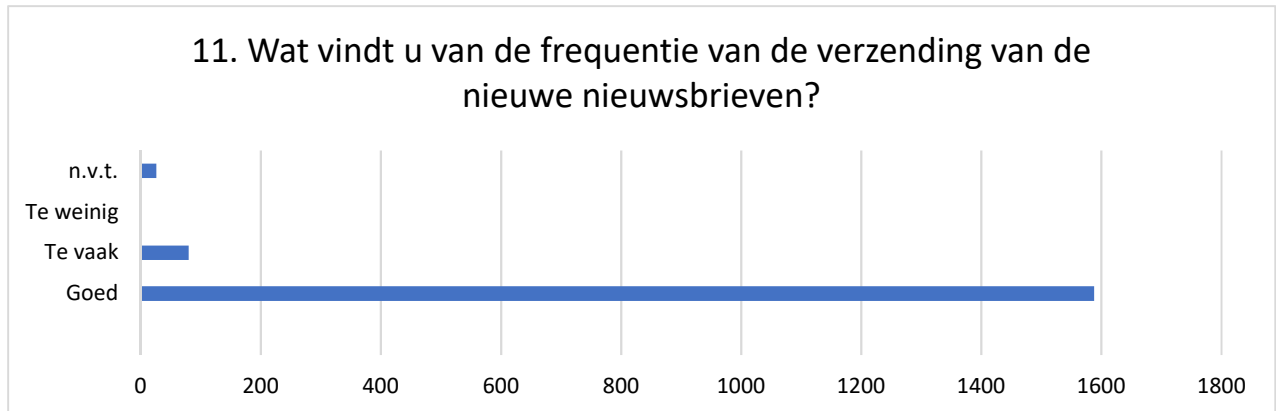
De kwaliteit van de nieuwsbrieven: 267 uitstekend, 1281 goed, 79 gemiddeld, 0 slecht, 0 zeer slecht en 68 n.v.t.



Beoordeling van de kwaliteit van de Terugblik (evaluatie nieuwsbrief van afgelopen campagne): 185 uitstekend, 1225 goed, 102 gemiddeld, 0 slecht, 0 zeer slecht en 183 n.v.t.

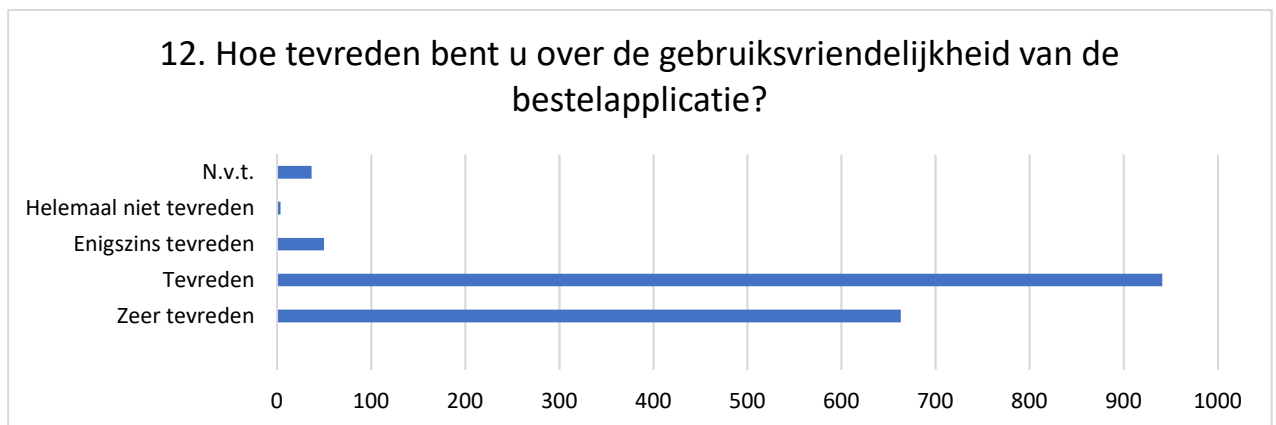
## Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek SNPG – Griepcampagne 2017-2018

(10-10-2018 – voor extern gebruik)

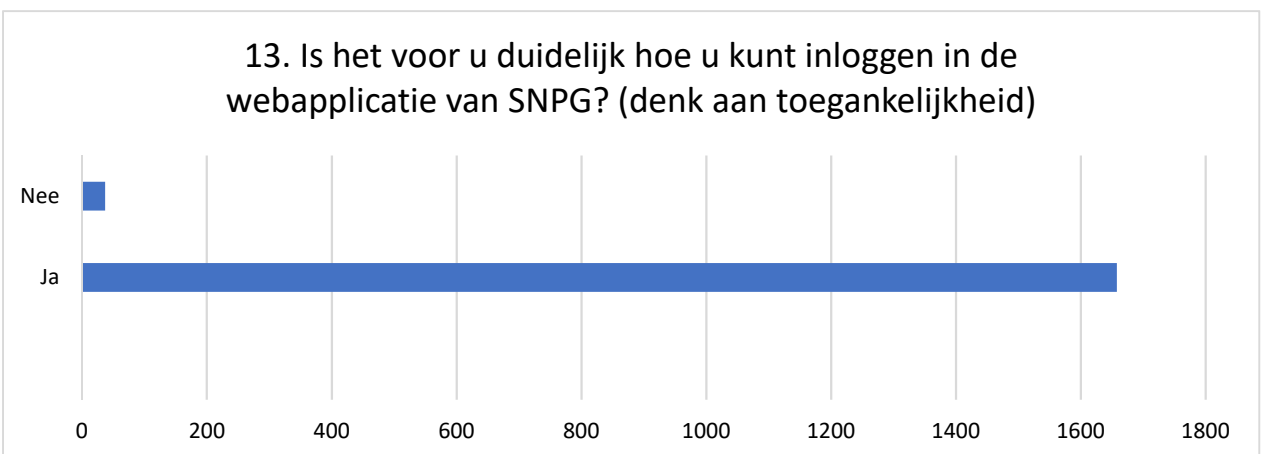


Beoordeling frequentie van de verzending van de nieuwsbrieven: 1588 goed en 80 te vaak, 1 te weinig en 26 n.v.t.

### Bestelapplicatie



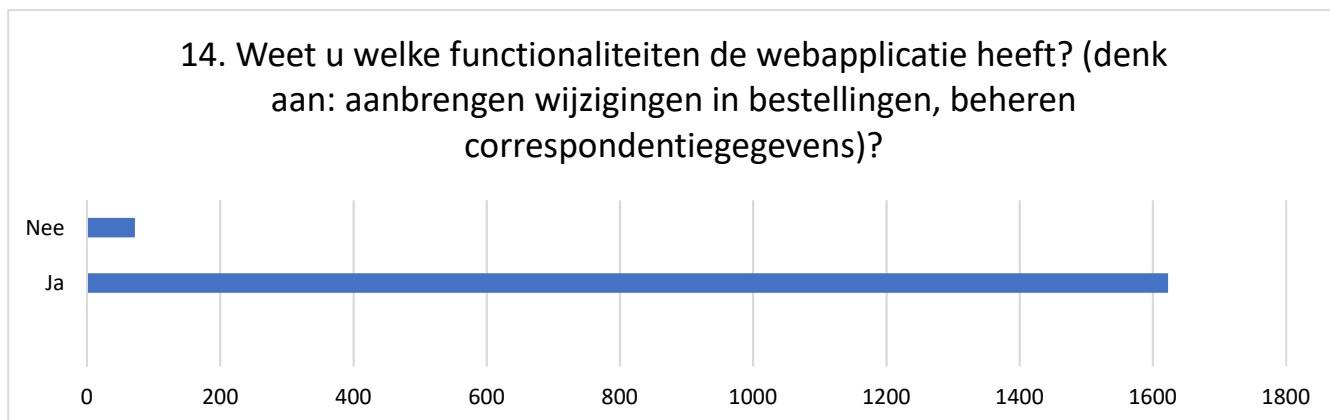
Tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid van de bestelapplicatie (denk hierbij o.a. aan duidelijk en gebruiksvriendelijk): 663 zeer tevreden, 941 tevreden, 50 enigszins tevreden, helemaal niet tevreden 4 en 38 n.v.t.



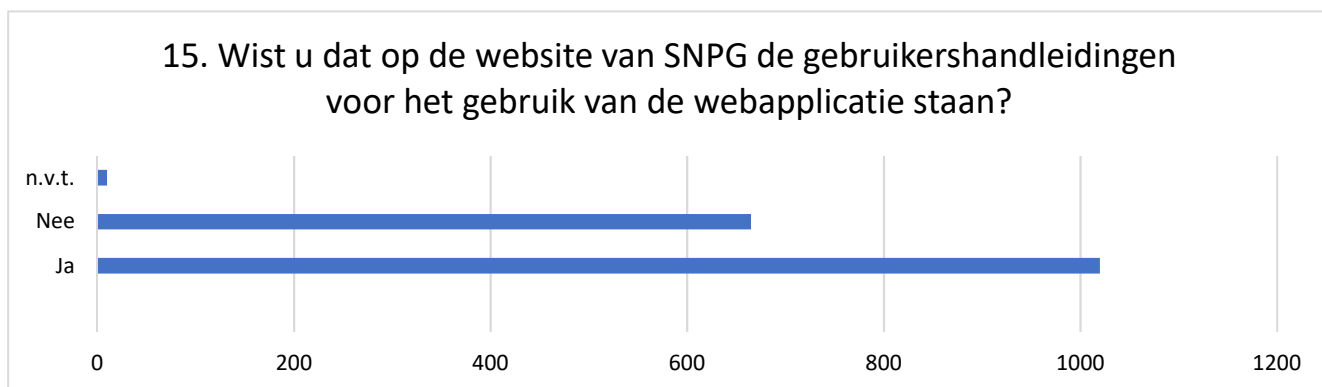
Is het duidelijk hoe men kunt inloggen in de webapplicatie van SNPG? (denk aan toegankelijkheid): 1658 ja en 37 nee.

## Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek SNPG – Griepcampagne 2017-2018

(10-10-2018 – voor extern gebruik)



Weet men welke functionaliteiten de webapplicatie heeft? (denk hierbij aan: aanbrengen wijzigingen in bestellingen, beheren correspondentiegegevens): 1623 ja en 72 nee.



Weet men dat op de website van SNPG de gebruikershandleidingen voor het gebruik van de webapplicatie staan: 1020 ja en 665 nee en 10 n.v.t.

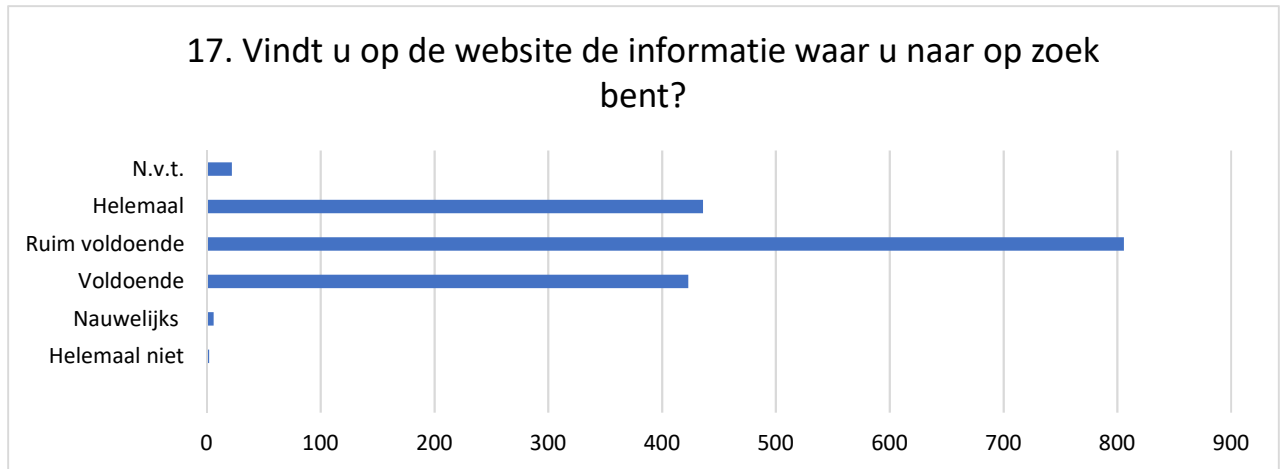
### Website



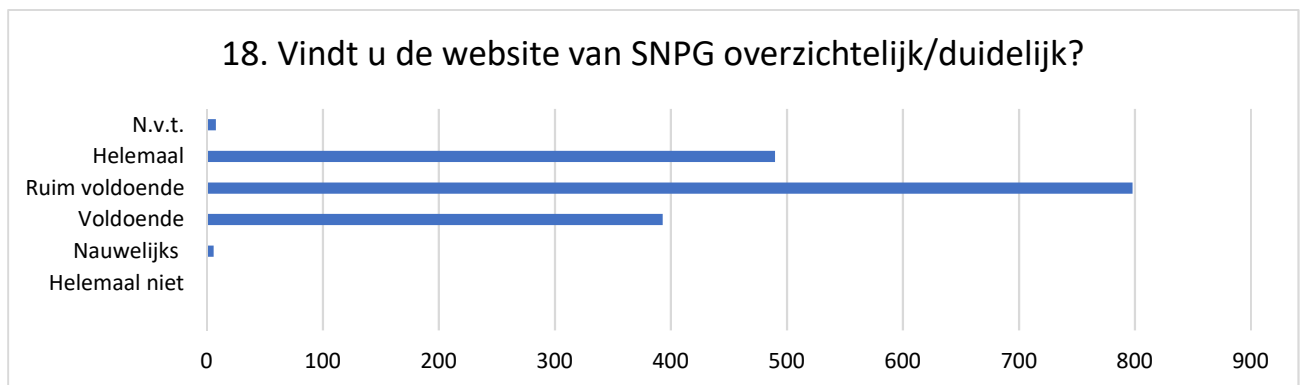
Hoe vaak bezoekt men onze website gemiddeld per jaar? 33 personen meer dan 10x per jaar, 412 personen 5 tot 10 keer per jaar, 746 personen 3 tot 5 keer per jaar, 492 personen 1 tot 3 keer per jaar, 12 personen nooit.

## Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek SNPG – Griepcampagne 2017-2018

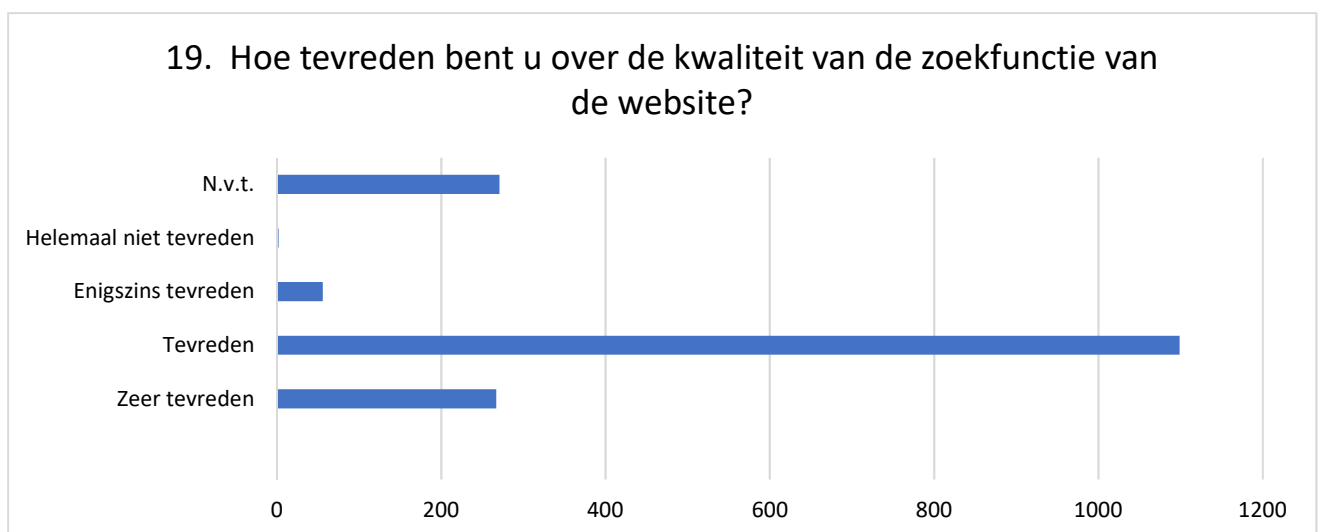
(10-10-2018 – voor extern gebruik)



Kan men de informatie op de website vinden: helemaal niet: 2, 6 nauwelijks, 423 voldoende, 806 ruim voldoende, 447 helemaal en 11 n.v.t.



Hoe ervaart men de website van SNPG overzichtelijk/duidelijk: helemaal niet: 0, nauwelijks: 6, voldoende: 393, ruim voldoende: 798, helemaal: 490 en n.v.t.: 8.



Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de zoekfunctie van de website?  
 Zeer tevreden: 267, tevreden: 1099, Enigszins tevreden: 56, helemaal niet tevreden: 2, n.v.t.: 271.