



Klanttevredenheidsonderzoek **2018**

Sport- en Beweegkliniek
IJsbaanlaan 4b
2024 AV Haarlem
Tel.nr. 023-5258080
Email: info@sport-en-beweegkliniek.nl
Website: www.sport-en-beweegkliniek.nl
KvK nr.: 412222732
AGB code: 22220856

Aangesloten bij:





Sport- en Bewegiekliniek

Inhoud

Inleiding	3
Deelnemers	3
Respons.....	4
Algemene score /rapportcijfer.....	4
Verbeterpunten	4
Score op onderdelen	5
Onderdeel A	5
Onderdeel B	6
Onderdeel C	7
Onderdeel D	8
Onderdeel E	9
Onderdeel F	10
Bijlage 1 vragenlijst	11

Inleiding

De Sport- en Bewegiekliniek voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Sinds 2011 werd al bij het voormalige SMA de klanttevredenheid geregistreerd en vermeld in de jaarverslagen. Gedurende het gehele jaar wordt willekeurig aan cliënten van de Sport- en Bewegiekliniek gevraagd om een enquêteformulier in te vullen.

De ingevulde formulieren zijn anoniem. Op het formulier wordt wel gevraagd of er naar aanleiding van de gegeven feedback contact mag worden opgenomen.

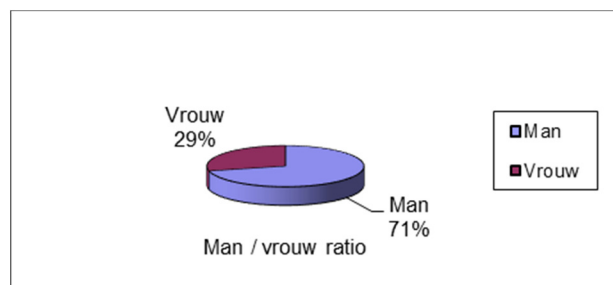
De cliënten zijn vrij om hierin toe te stemmen en hun telefoonnummer op te geven.

Deelnemers

De deelnemers worden willekeurig gekozen. Wel wordt getracht cliënten van verschillende artsen een formulier te laten invullen. Zo kan elke arts ook individueel de feedback ter harte nemen en verbeterpunten opnemen in zijn of haar IVP.

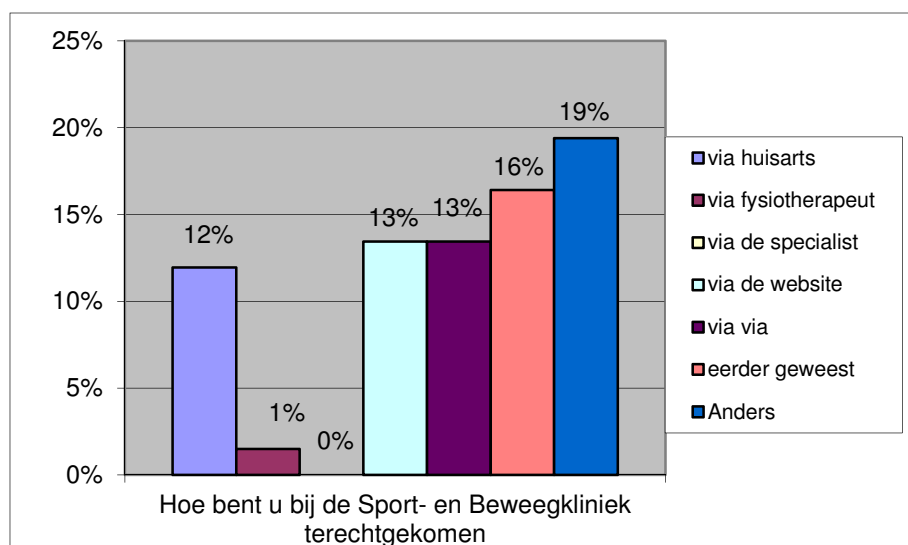
De ervaring leert dat alleen de afspraak om de formulieren te verdelen, onvoldoende concreet is. De verdeling van ingevulde formulieren per arts bleek in 2018 namelijk niet evenredig te zijn. De uitslag van het onderzoek behelst dan ook de Sport- en Bewegiekliniek in zijn algemeenheid.

Van de 67 personen was de man/vrouw ratio



De Sport- en Bewegiekliniek wil graag goed zichtbaar en, via allerlei kanalen, makkelijk vindbaar zijn. Sinds 2017 heeft de vermelding op zorgdomein ervoor gezorgd dat de Sport- en Bewegiekliniek goed zichtbaar is voor huisartsen. Het aantal verwijzingen is hierdoor toegenomen.

In de enquête is opgenomen op welke manier de cliënten bij de Sport- en Bewegiekliniek terecht zijn gekomen.



Respons

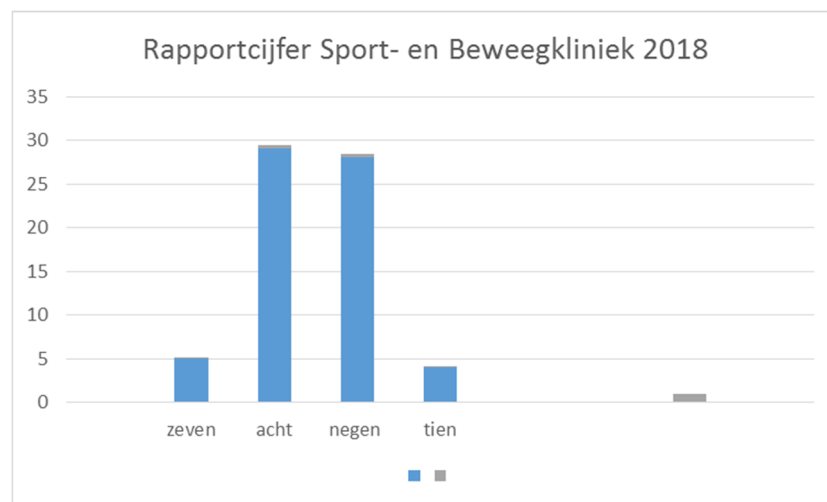
In 2018 zijn door 67 bezoekers van de Sport- en Beweegkliniek enquête formulieren ingevuld. De Sport- en Beweegkliniek heeft er bewust voor gekozen om de formulieren ter plekke te laten invullen. De reden hiervoor is dat mensen overladen worden met digitaal verstuurde enquête formulieren. Veel van deze formulieren worden verwijderd. Om verzekerd te zijn van een respons wordt het formulier direct, maar wel (indien gewenst) anoniem ingevuld.

Om nog beter de klanttevredenheid te monitoren en wellicht een groter aantal klanten te bereiken zal de Sport- en Beweegkliniek vanaf 2019 gebruik gaan maken van PREMs en PROMs.

Algemene score /rapportcijfer

De deelnemers kunnen een rapportcijfer geven aan de Sport- en Beweegkliniek op een schaal van 0 tot 10.

De laagste score in 2018 was een 7, de hoogste score een 10. De uitslag zag er als volgt uit:



Het gemiddelde rapportcijfer kwam hiermee op **8,47**.

100% van de deelnemers geeft aan de Sport- en Beweegkliniek aan anderen aan te bevelen.

Verbeterpunten

De respondenten kunnen in het formulier opmerkingen en/of verbeterpunten vermelden.

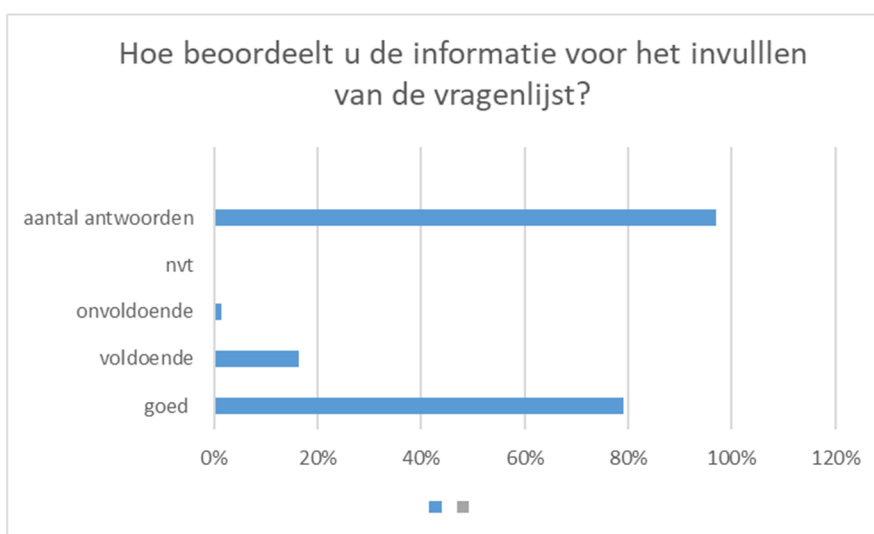
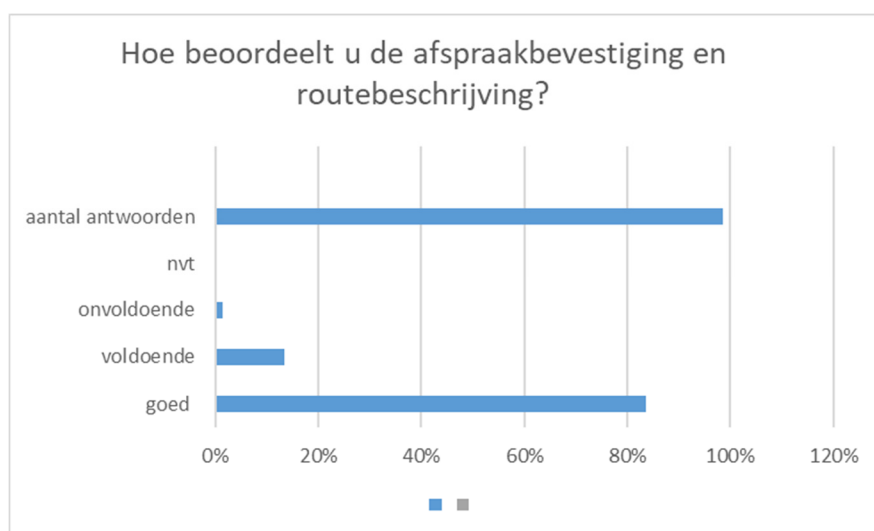
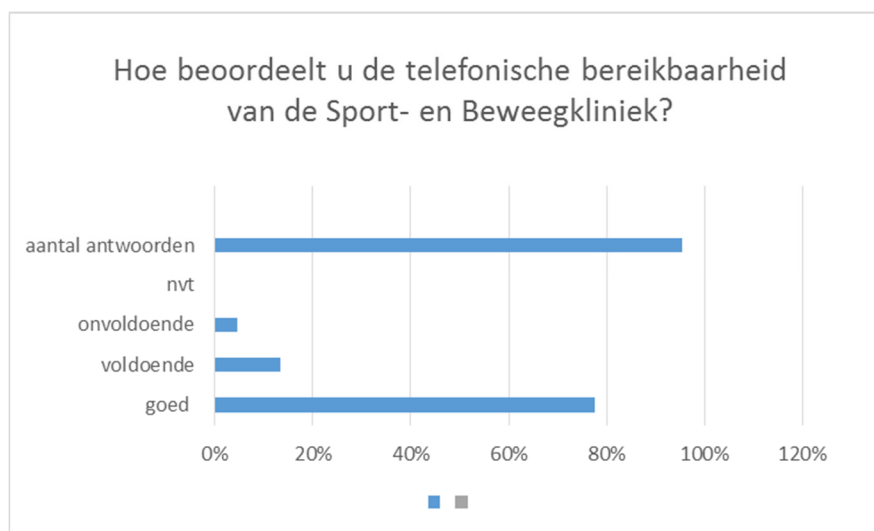
De verbeterpunten worden besproken en indien gewenst in het verbeterregister opgenomen.

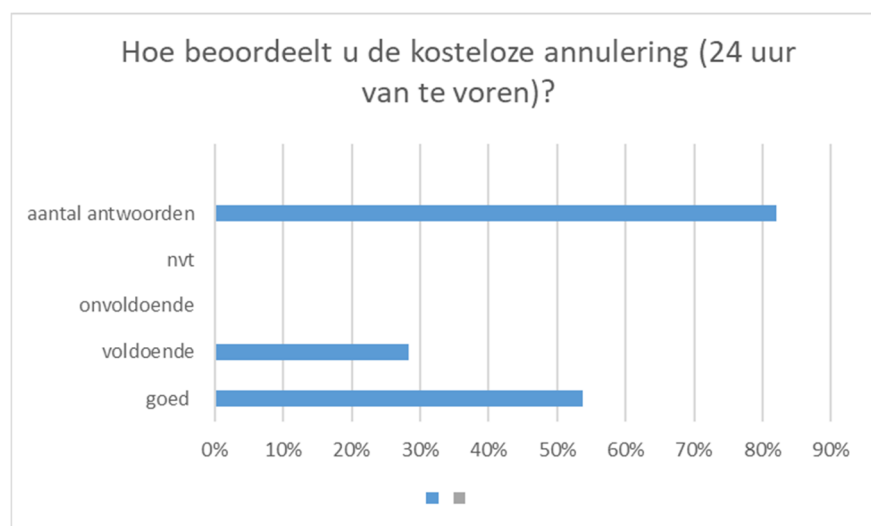
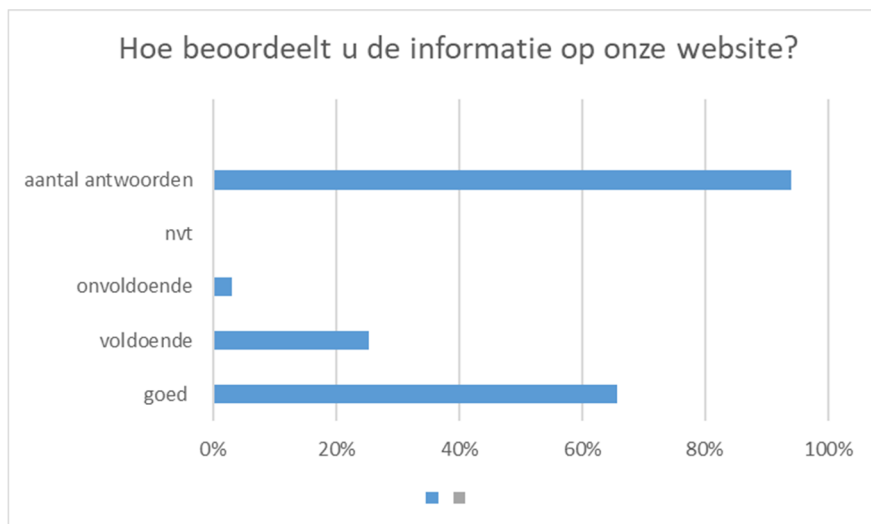
In 2018 zijn de volgende opmerkingen/ punten ter verbetering genoemd:

- Nee, ik ben heel tevreden
- Geen verbetering nodig, kwaliteit handhaven
- Fiets meer gelijkend een racefiets
- Het inspanningsgedeelte ook afnemen op de roei-ergometer
- Link naar Google Maps in plaats van huidige route via site
- De administratie en onderzoeksruimte mogen gezelliger worden ingericht
- Nee
- Ik had graag eerder gewild maar dat kon niet in verband met de vakantie van de arts
- Geen. Prima. Erg vriendelijk. Tot volgende keer.
- Beter schoonmaken. Fiets wiebelt.
- Geen. Vriendelijk en voldoende kennis

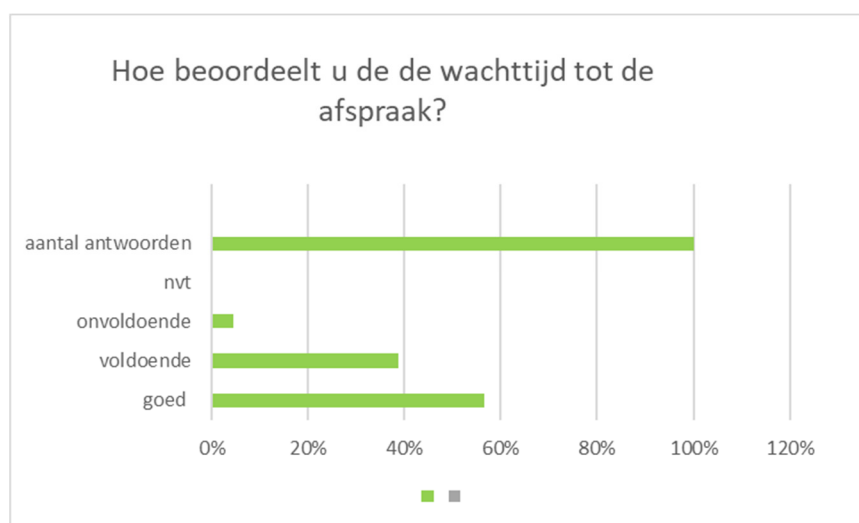
Score op onderdelen

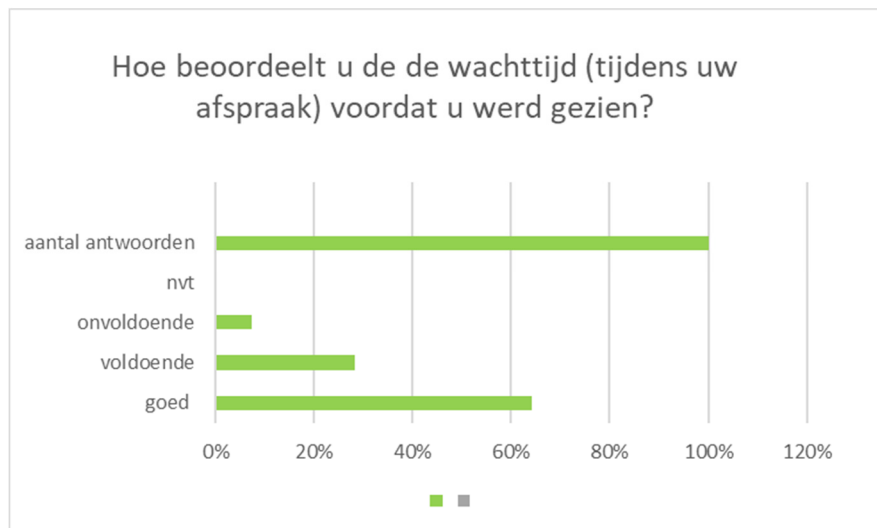
Onderdeel A



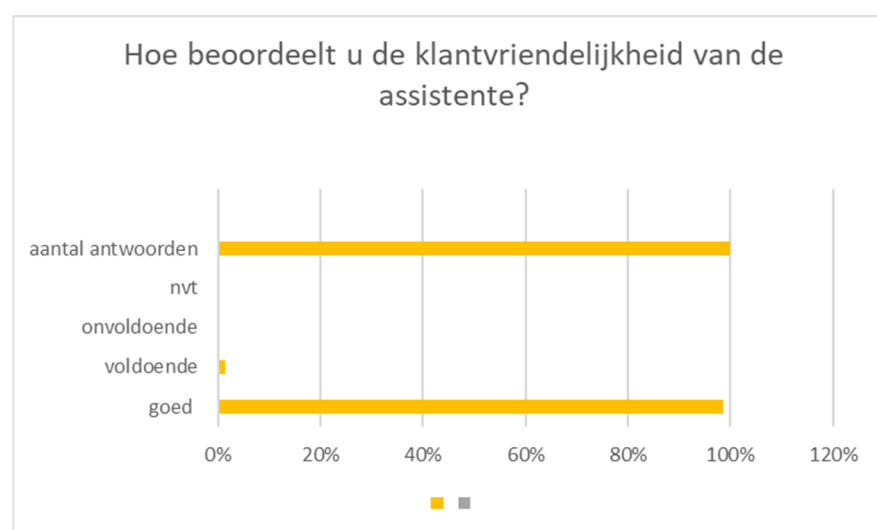
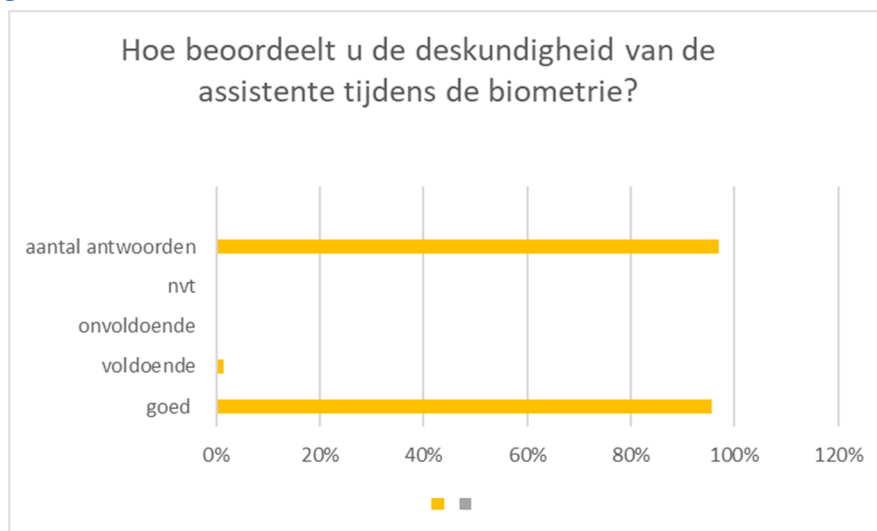


Onderdeel B

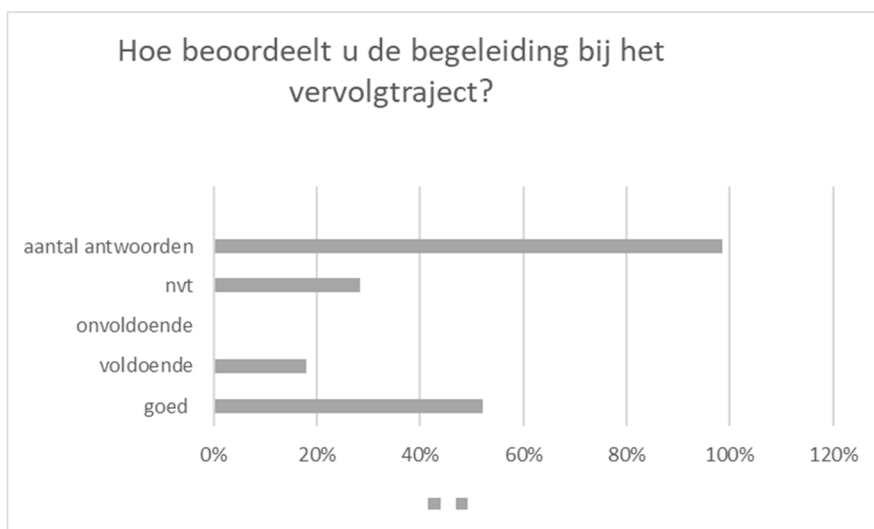
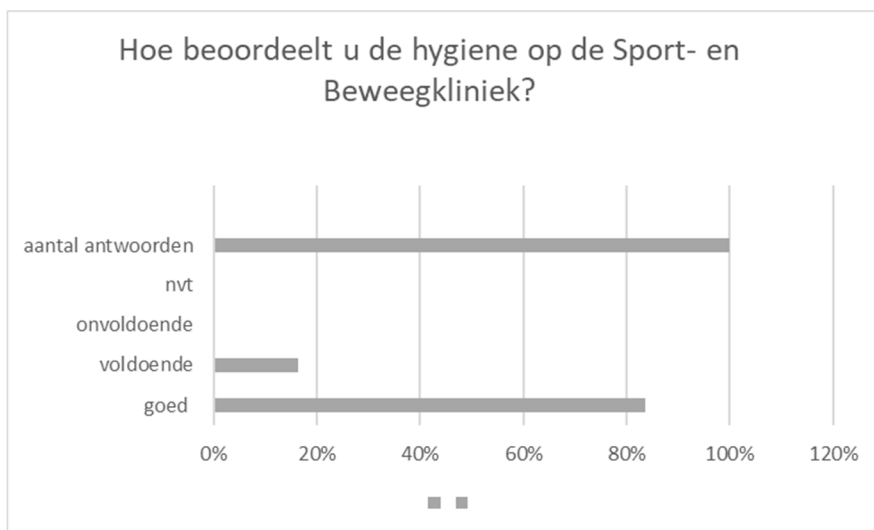
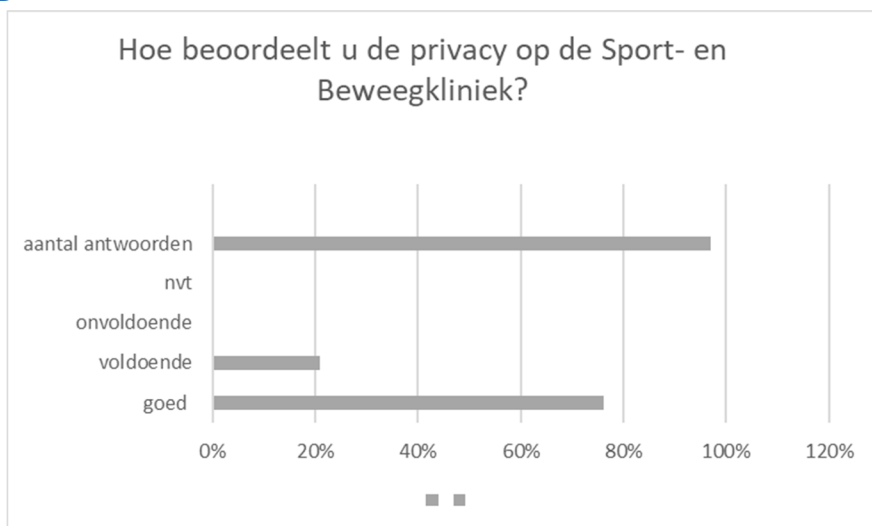




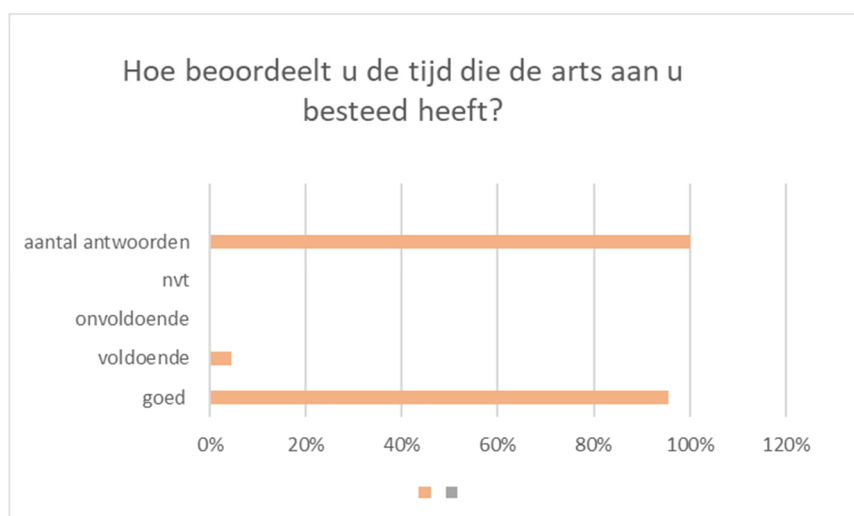
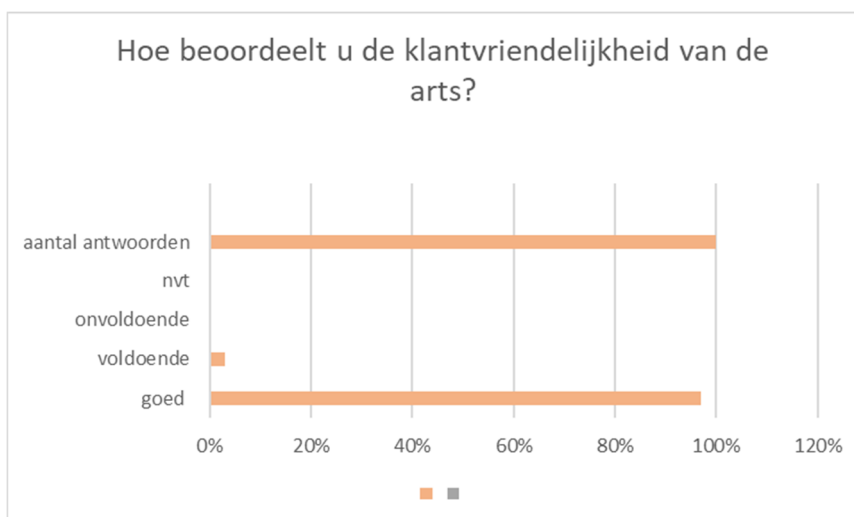
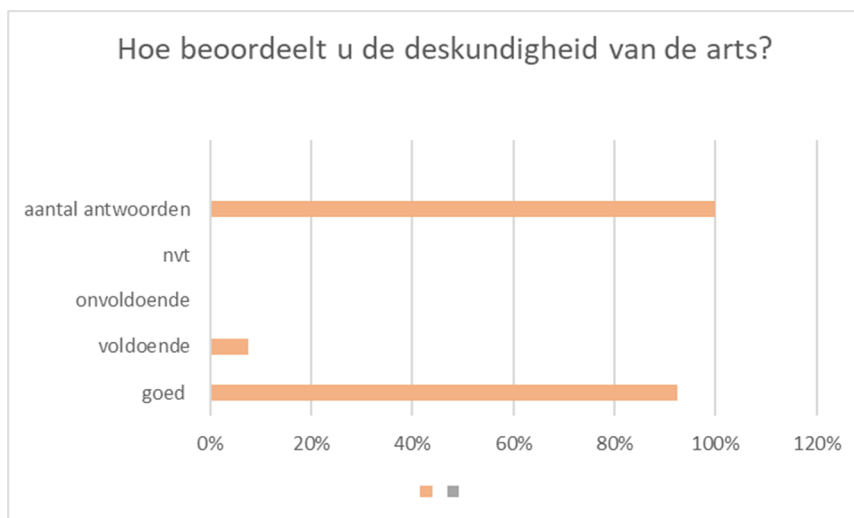
Onderdeel C

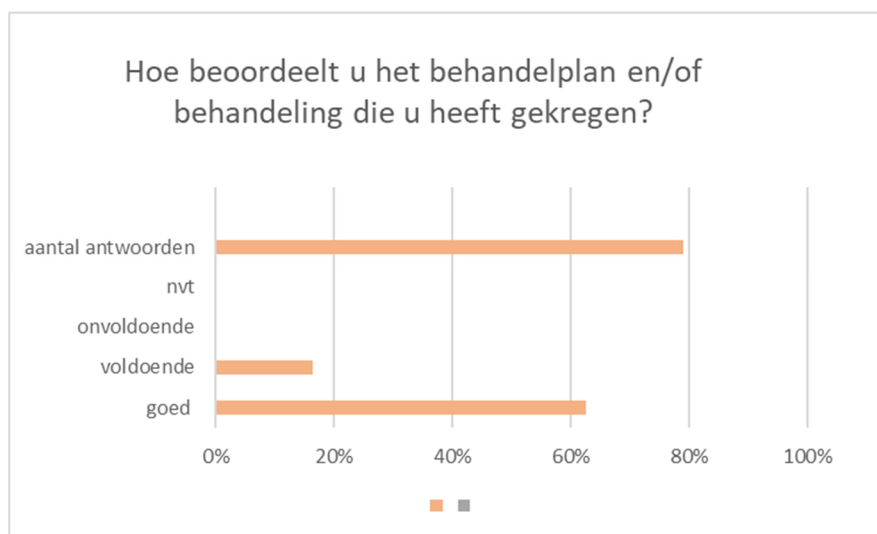
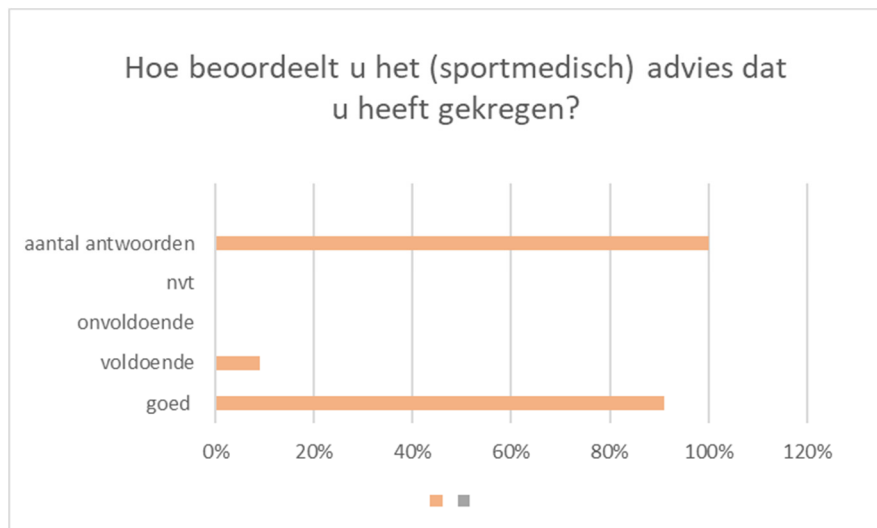


Onderdeel D

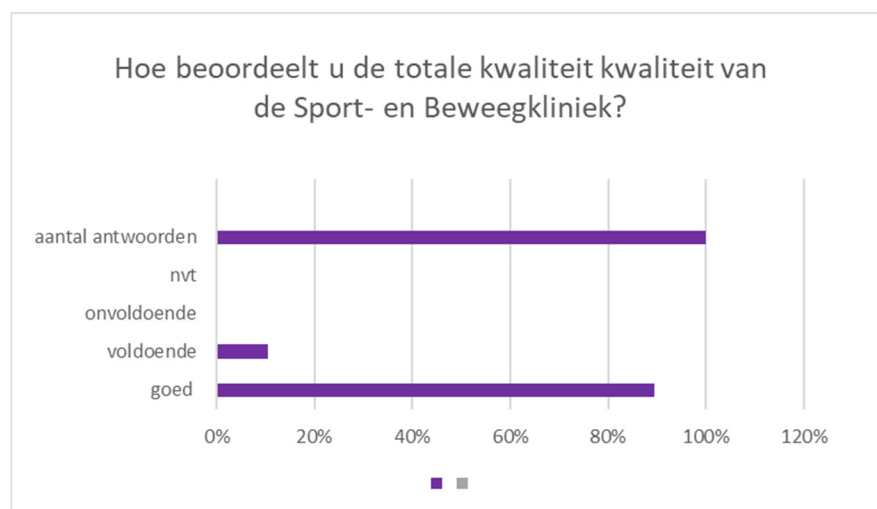


Onderdeel E





Onderdeel F



Bijlage 1 vragenlijst

TEVREDENHEIDS ENQUETE.

Wilt u zo vriendelijk zijn dit in te vullen, bij voorbaat hartelijk dank.

UW GEGEVENS: (omcirkelen wat van toepassing is)

Wat is uw geslacht? man / vrouw

Wat is uw leeftijd? < 20 jr / 20-40 jr / 40- 60 jr / > 60 jr

Hoe bent u bij de Sport- en Beweegkliniek terechtgekomen?

ONZE VRAGEN / de beoordeling: 1 = goed 2 = voldoende 3 = onvoldoende 4=nvt

Hoe beoordeelt u:

- | | | | | |
|----|--|---|---|---|
| A. | - de telefonische bereikbaarheid van de Sport- en Beweegkliniek? | 1 | 2 | 3 |
| | - de afspraakbevestiging en de routebeschrijving? | 1 | 2 | 3 |
| | - de informatie voor het invullen van de vragenlijst? | 1 | 2 | 3 |
| | - de informatie op onze website? | 1 | 2 | 3 |
| | - de kosteloze annulering (24 uur van te voren)? | 1 | 2 | 3 |
| B. | - de wachttijd tot de afspraak | 1 | 2 | 3 |
| | - de wachttijd (tijdens uw afspraak) voordat u werd gezien? | 1 | 2 | 3 |
| C. | - de deskundigheid van de assistente tijdens de biometrie? | 1 | 2 | 3 |
| | - de klantvriendelijkheid van de assistente? | 1 | 2 | 3 |
| D. | - de privacy op de Sport- en Beweegkliniek? | 1 | 2 | 3 |
| | - de hygiëne op de Sport- en Beweegkliniek? | 1 | 2 | 3 |
| | - de begeleiding van het vervolgtraject? | 1 | 2 | 3 |
| E. | - de deskundigheid van de arts? | 1 | 2 | 3 |
| | - de klantvriendelijkheid van de arts? | 1 | 2 | 3 |
| | - de informatie die u heeft ontvangen? | 1 | 2 | 3 |
| | - de tijd die de arts aan u besteed heeft? | 1 | 2 | 3 |
| | - het sportmedisch advies dat u heeft gekregen | 1 | 2 | 3 |
| | - het behandelplan en /of de behandeling die u heeft gekregen? | 1 | 2 | 3 |
| F. | - de totale kwaliteit van de Sport- en Beweegkliniek? | 1 | 2 | 3 |

Zou u de Sport- en Beweegkliniek aanbevelen aan anderen? Ja / nee

is uw afspraak 1 of meerdere keren door ons verzet? Ja / nee

Heeft u punten ter verbetering? Zo ja wilt u die hieronder vermelden?

Mogen wij in voorkomende gevallen contact met u opnemen? Ja / nee

Wilt u dan uw telefoonnummer vermelden s.v.p. _____

Datum: _____