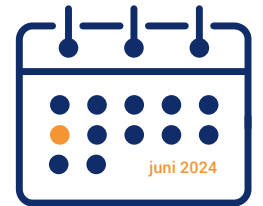
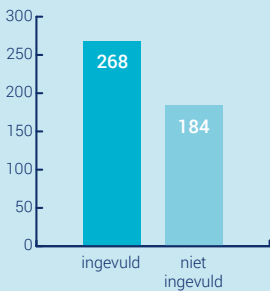


Behoeften klantenpanel

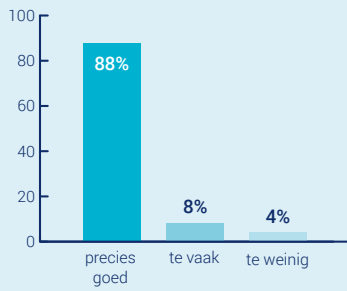


Enquête gehouden onder het Máxima MC Panel

Hoeveel leden hebben de enquête ingevuld?



We sturen het panel zo'n 4-6 keer per jaar een vragenlijst. Wat vindt u van deze frequentie?

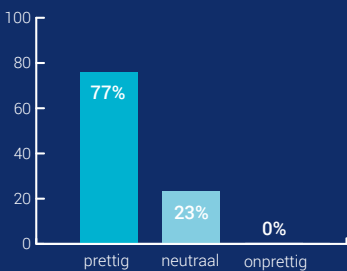


Top 3 meest interessante onderwerpen:

1. Tips, complimenten en klachten
2. Gebruik vernieuwd MijnMMC
3. Website mmc.nl



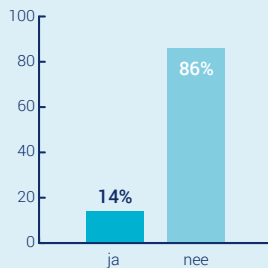
Per enquête ontvangt u een factsheet met een samenvatting van de belangrijkste resultaten. Wat vindt u van deze terugkoppeling?



Mensen gaven o.a. het volgende aan:

- Factsheets mogen wat uitgebreider.
- Duidelijker aangeven welke conclusies / vervolgacties de uitvraag opgeleverd heeft.
- Ook terugkoppeling geven van voltooide verbeteracties.
- Factsheet sneller na het invullen opsturen.

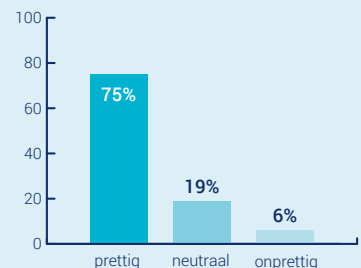
Bent u een keer bij een bijeenkomst geweest georganiseerd door het klantenpanel?



Mensen gaven o.a. aan hier niet te zijn geweest omdat:

- Ze hier geen tijd voor hebben.
- Het tijdstip en/of de datum niet uit kwamen.
- Ze toen nog geen lid waren.
- Ze hier geen interesse in hebben.
- Ze door gezondheidsredenen niet aanwezig konden zijn.
- Reizen voor hen moeilijk is.

Mensen die bij deze bijeenkomsten waren vonden dit:



Tips om deze avonden te verbeteren waren o.a.:

- Vooraf informeren over de agenda en te bespreken vraagstukken.
- Kleinere groep of grotere ruimte.



Tips:

Tips voor het klantenpanel waren o.a.:

- Foto's toevoegen aan de vragen ter verduidelijking van het onderwerp.
- Een vraag toevoegen aan iedere enquête 'Heeft u nog tips voor onderwerpen voor een volgende vragenlijst?'
- Een klantenpanel lunch organiseren.
- Meer fysieke bijeenkomsten organiseren en de data hiervan eerder bekend maken.



Conclusies / vervolgacties:

- Frequentie blijft behouden.
- Aan factsheets voegen we stukje conclusies / vervolgacties toe.
- We bekijken of het mogelijk is om meer terugkoppeling te geven van de opgepakte acties en wat hier eventueel de passende manier voor is.
- Jullie tips bespreken we met de klankbordgroep van het klantenpanel. Deze klankbordgroep bestaat uit: lid van de Cliëntenraad, klachtenfunctionaris, afdelingshoofd, adviseur communicatie, verpleegkundige en adviseur kwaliteit en veiligheid.

Contact

Heeft u nog vragen, of wilt u lid worden van ons klantenpanel? Neem dan contact op met de afdeling communicatie via telefoonnummer: (040) 888 91 40. Of kijk op www.mmc.nl/maximamcpanel

