

## **Klanttevredenheidsonderzoek**

In verband met de HKZ ISO 9001 certificering heeft Medicura B.V. eind 2011 een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek inzake de AWBZ uitleen van verpleegartikelen laten uitvoeren door het onderzoeksbureau "Hanniebal Marketing & Research".

Hiervoor zijn 400 cliënten schriftelijk ondervraagd. Deze mensen hebben de voorgaande weken gebruik gemaakt van de uitleen van verpleegartikelen door Medicura in de regio's West-Brabant, Noord- en Midden - Limburg en Zuidoost Brabant. Er werd gevraagd in hoeverre men tevreden is over de uitleenservice van Medicura. Daarbij werd specifiek gevraagd naar de telefonische dienstverlening, de Medicura Zorgwinkel, de uitleenmagazijnen, de bezorging en de hulpmiddelen.

### **Resultaten:**

- Het responspercentage was 39%.
- Bijna de helft van de cliënten (45,8%) maakt gebruik van thuiszorg.
- Medicura scoort op alle servicecriteria zeer hoog.
- Medicura krijgt van de cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 8,3 voor haar dienstverlening.

### **Conclusie**

Medicura wordt bestempeld als behulpzaam en klantvriendelijk en scoort op alle servicecriteria zeer hoog. Het is voor Medicura essentieel om haar kwaliteiten en de dienstverlening te waarborgen en te blijven verbeteren.