

In dit service rapport geven we je inzage in het niveau van onze service-verlening en de klanttevredenheid.

## Statistieken Service Centrum

**3323** Totaal aantal meldingen **19,1%** Via e-mail

**76,4%** Via de telefoon **4%** Via Mijn Intramed

### Tevredenheid over de bereikbaarheid

- 8,20% Zeer tevreden
- 55,74% Tevreden
- 18,03% Neutraal
- 18,03% (Zeer) ontevreden

**64%**  
Is (zeer) tevreden

### Gemak om je vraag opgelost te krijgen

- 29,51% Zeer weinig moeite
- 37,70% Weinig moeite
- 6,56% Verwachte moeite
- 26,23% (Zeer) veel moeite

**67%**  
(Zeer) weinig moeite

### Algehele tevredenheid over Service Centrum

- 37,70% Zeer tevreden
- 32,79% Tevreden
- 13,11% Neutraal
- 16,39% (Zeer) ontevreden

**70%**  
Is (zeer) tevreden

## Kennis & Cursussen

### Tevredenheid over Intramed cursussen

**100%**  
Is (zeer) tevreden

### Tevredenheid over Intramed Expert

**63%**  
Is (zeer) tevreden

### Gemak om antwoord te vinden op Intramed Expert

**55%**  
Is tevreden over het gemak

## Algehele tevredenheid over Intramed

Mate waarin klanten ons aanbevelen (NPS): **+ 28**

Dit getal (de Net Promotor Score over de afgelopen 3 maanden) kan variëren tussen de -100 en +100. Onze ambitie is om minimaal +40 te halen.

## Mate waarin klanten het eens zijn met onze klantbeloften deze maand:



Intramed belooft dat je tijd bespaart in je dagelijkse werkzaamheden

**(Zeer) mee eens: 57%**



Intramed belooft inzicht in de ontwikkeling en (stuur)informatie van je praktijk.

**(Zeer) mee eens: 41%**



Intramed belooft dat je cliënten beter betrokken zijn bij hun zorgproces.

**(Zeer) mee eens: 22%**

## Feedback geven

Heb je tips, vragen of opmerkingen over deze rapportage?  
Stuur een mail naar dit e-mailadres: [feedback@intramed.nl](mailto:feedback@intramed.nl)