

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

## Statistieken Service Centrum

**2402** Totaal aantal meldingen **14,9%** Via e-mail

**78,7%** Via de telefoon **3,2%** Via Mijn Intramed

### Tevredenheid over de bereikbaarheid

- 28,89% Zeer tevreden
- 33,33% Tevreden
- 22,22% Neutraal
- 15,56% (Zeer) ontevreden

**62%**  
Is (zeer) tevreden

### Gemak om je vraag opgelost te krijgen

- 35,56% Zeer weinig moeite
- 31,11% Weinig moeite
- 11,11% Verwachte moeite
- 22,22% (Zeer) veel moeite

**67%**  
(Zeer) weinig moeite

### Algehele tevredenheid over Service Centrum

- 42,22% Zeer tevreden
- 20,00% Tevreden
- 20,00% Neutraal
- 17,77% (Zeer) ontevreden

**62%**  
Is (zeer) tevreden

## Kennis & Cursussen

### Tevredenheid over Intramed cursussen

**100%**  
Is (zeer) tevreden

### Tevredenheid over Intramed Expert

**55%**  
Is (zeer) tevreden

### Gemak om antwoord te vinden op Intramed Expert

**47%**  
Is tevreden over het gemak

## Algehele tevredenheid over Intramed

Mate waarin klanten ons aanbevelen (NPS): **+ 18**

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: 50%**



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

**(Zeer) mee eens: 44%**



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

**(Zeer) mee eens: 35%**

## 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)