

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

## Statistieken Service Centrum

**2541** Totaal aantal meldingen

**45,2%**

**72,4%** Via de telefoon

van de telefoontjes wordt binnen 2 minuten beantwoord.

**23,7%** Via e-mail

**3%** Via Mijn Intramed

### Tevredenheid over de bereikbaarheid

- 25,3% Zeer tevreden
- 47,3% Tevreden
- 17,6% Neutraal
- 9,9% (Zeer) ontevreden

**73%**

Is (zeer) tevreden

### Gemak om je vraag opgelost te krijgen

- 39,6% Zeer weinig moeite
- 41,8% Weinig moeite
- 7,7% Verwachte moeite
- 10,9% (Zeer) veel moeite

**81%**

(Zeer) weinig moeite

### Algehele tevredenheid over Service Centrum

- 60,4% Zeer tevreden
- 24,2% Tevreden
- 5,5% Neutraal
- 9,92% (Zeer) ontevreden

**85%**

Is (zeer) tevreden

## Kennis & Cursussen

### Tevredenheid over Intramed cursussen

**100%**

Is (zeer) tevreden

### Tevredenheid over Intramed Expert

**56%**

Is (zeer) tevreden

### Gemak om antwoord te vinden op Intramed Expert

**50%**

Is tevreden over het gemak

## Algehele tevredenheid over Intramed

Mate waarin klanten ons aanbevelen (NPS): **+ 34**

Dit getal (de Net Promotor Score over de afgelopen 3 maanden) kan variëren tussen de -100 en +100. Onze ambitie is om minimaal +50 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: 52%**



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

**(Zeer) mee eens: 31%**



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

**(Zeer) mee eens: 23%**

## 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)