



## Samenvatting panelonderzoek telefonie

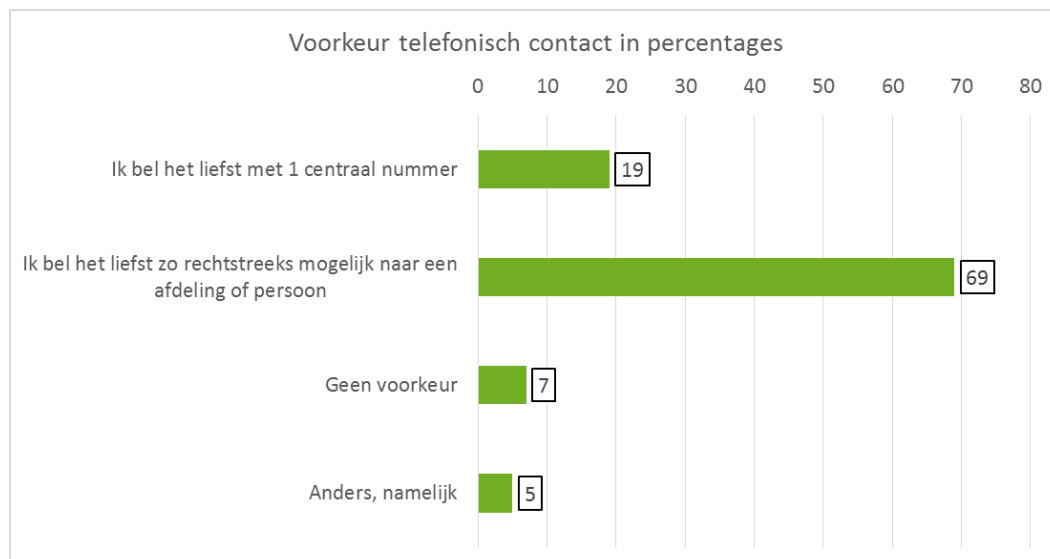
Het panel van Roessingh bestaat uit (oud-)patiënten, die regelmatig hun mening geven over een onderwerp door middel van een online enquête. In dit onderzoek hebben wij het panel vragen voorgelegd over wat zij handig, wenselijk en prettig vinden bij telefonisch contact met een zorginstelling in het algemeen. Ook hebben wij hen een aantal vragen gesteld over telefonisch contact met Roessingh.

### Resultaten

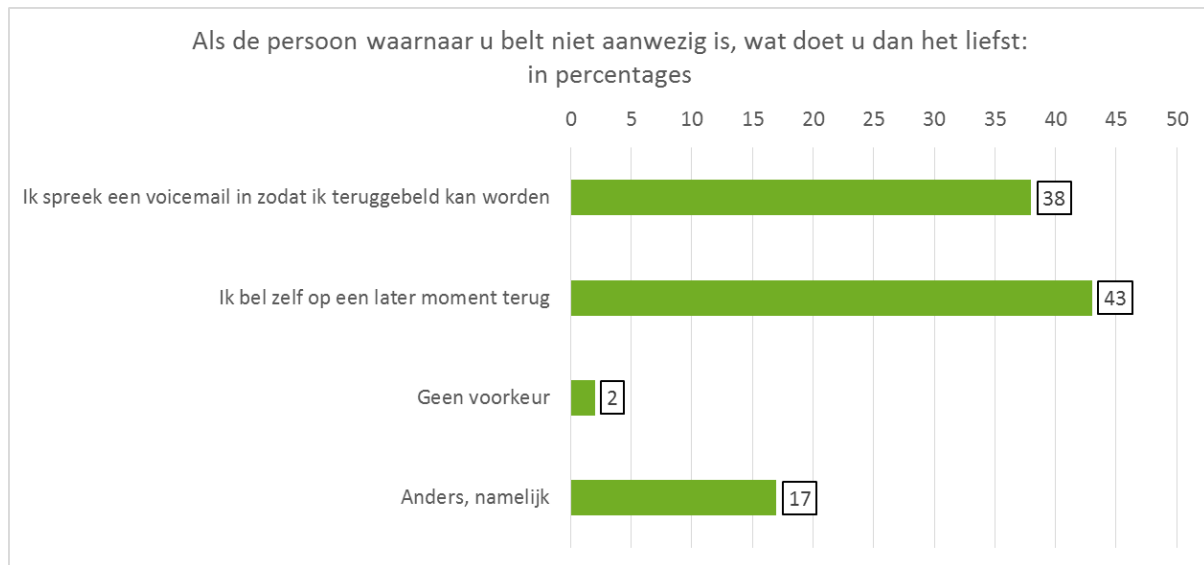
Er zijn 42 enquêtes ingevuld. Dit geeft het hoge responspercentage van 69%.

#### **Contact met een zorginstelling in het algemeen**

Respondenten bellen bij voorkeur zo rechtstreeks mogelijk naar een afdeling of persoon: 69 % doet dit het liefst. 19% belt het liefst met 1 centraal nummer en 7% heeft geen voorkeur.



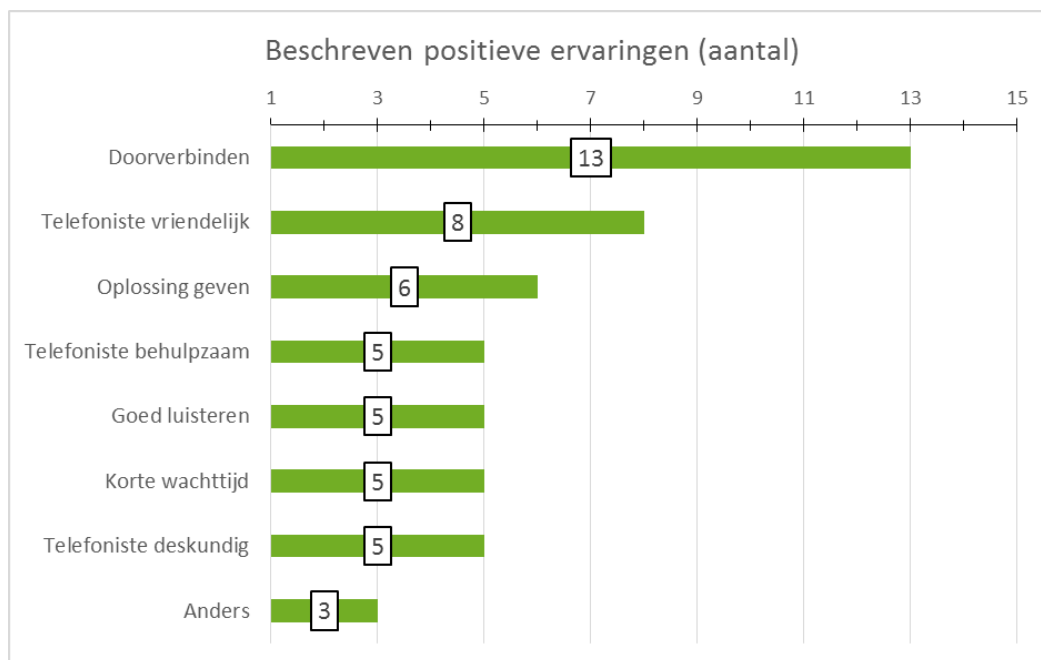
Als de persoon waar respondenten naar bellen niet aanwezig is, dan bellen de meeste respondenten liever zelf op een later moment terug (43%), maar ook veel respondenten spreken liever een voicemail in zodat ze later teruggebeld kunnen worden (38%).



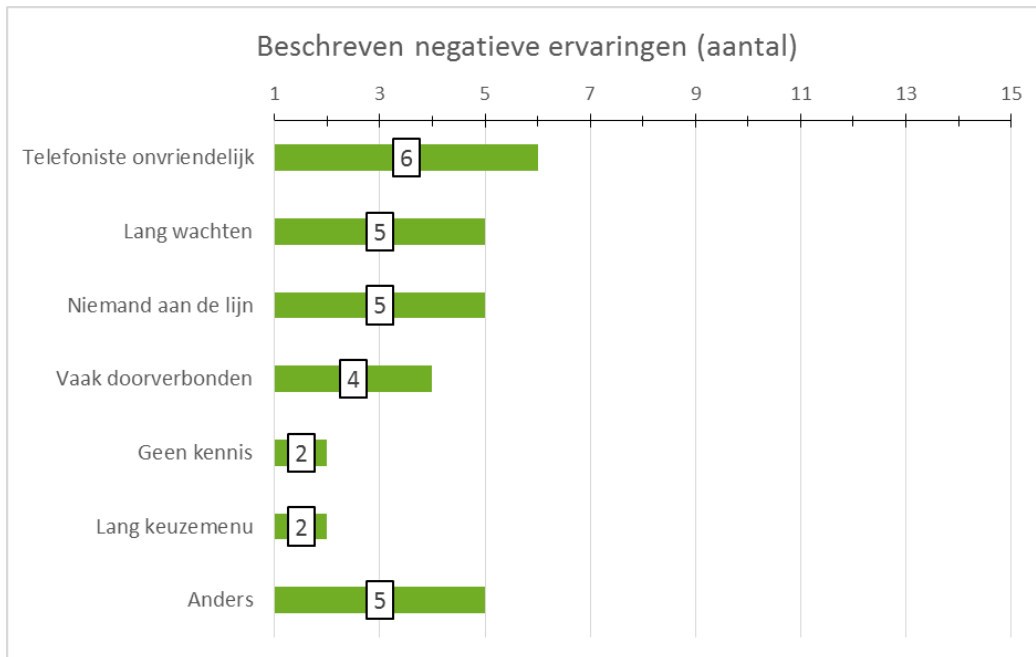
De meeste personen kunnen redelijk goed overweg met een keuzemenu. Respondenten zijn verdeeld over of ze het prettig vinden om naar wachtmuziek te luisteren. Gemiddeld zijn de respondenten bereid om 6 minuten te wachten aan de telefoon.

De respondenten vinden beleefdheid, snel naar de juiste persoon kunnen doorverbinden, kennis van zaken en vriendelijkheid erg belangrijk aan een telefoniste. Een prettige stem vinden ze iets minder belangrijk, maar nog steeds erg belangrijk.

Respondenten is gevraagd een positieve ervaring met het bellen naar een organisatie te beschrijven. Goed doorverbinden is hetgeen waar de respondenten het meest een positieve ervaring over beschrijven. Daarnaast speelt de telefoniste een belangrijke rol; de vriendelijkheid van de telefoniste is na het doorverbinden het meest beschreven. Dus goed doorverbinden en een vriendelijke telefoniste kunnen ervoor zorgen dat een telefonische ervaring erg positief wordt.



Respondenten is ook gevraagd een negatieve ervaring met het bellen naar een organisatie te beschrijven. De meeste negatieve ervaringen zijn veroorzaakt door een onvriendelijke telefoniste. Daarnaast zorgt ook het lang wachten, niemand aan de lijn krijgen en vaak doorverbonden worden voor een negatieve ervaring.



### Contact met Roessingh

Van de respondenten die wel eens telefonisch contact hebben gehad met Roessingh (88%) belden de meesten om een afspraak af te zeggen of te wijzigen. Ook belden veel respondenten voor een bespreking met de arts of behandelaar of om een vraag te stellen of informatie op te vragen.

Ongeveer de helft van de respondenten die wel eens met Roessingh heeft gebeld, kent een telefoonnummer van Roessingh. Hierbij moet wel vermeld worden dat in het panel ook veel oud-revalidanten zitten, die het telefoonnummer wellicht niet meer kennen. Het meest genoemde telefoonnummer is het algemene nummer. Ook wordt het nummer van een afdeling, het secretariaat, een behandelaar of RRT vaker genoemd.

