

Uitslag klanttevredenheidsonderzoek

Lactatiekundigen



- 98,3%** van de moeders werd binnen onze reactietermijn teruggebeld (als de hulpvraag voor 12.00 uur binnen is, word je nog dezelfde dag gebeld).
- 35%** kwam in contact met de lactatiekundige via de website van Icare JGZ.
- 59,3%** kwam in contact met de lactatiekundige doordat het consultatiebureau hen op de hoogte bracht van deze mogelijkheid.
- 79,7%** is zeer tevreden over het *contact* met de lactatiekundige.
- 77,2%** is zeer tevreden over *de verkregen informatie* van de lactatiekundige.

Rapportcijfer

voor het gehele lactatiekundig consult

8,9



Er wordt goed geluisterd en doorgevraagd. Fijne communicatie om tot een oplossing te komen.

Duidelijke antwoorden op de gestelde vragen, met informatie waarover je zelf een goede keuze kan maken.

De situatie wordt goed uitgevraagd en er wordt op een fijne manier meegedacht en tips gegeven, zonder op te leggen hoe het moet of een moeder onzeker te maken.
Heel fijn!

Waar gaan we mee aan de slag?

- ✓ **Als ouders buiten kantoortijd bellen naar 0900-8833 (Altide), dan worden zij niet altijd doorverwezen naar de website met informatie**
Wij informeren Altide over de informatie op de website, zodat ouders het antwoord op hun vraag op de website kunnen terugvinden.
- ✓ **Op de pagina van de lactatiekundigen op de website van Icare JGZ staat teveel informatie, waardoor ouders lastiger vinden hoe ze hulp kunnen inschakelen.**
De tekst op deze pagina wordt aangepast.
- ✓ **Ook in 2025 gaan we een vragenlijst opstellen**
De mening van jou vinden we belangrijk om onze dienstverlening te verbeteren. Daarom bevragen we jou ook in 2025.