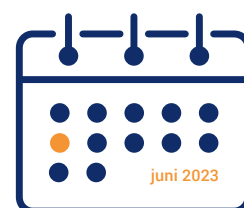
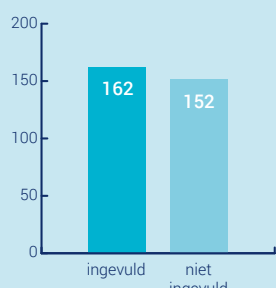


# Het delen van tips, complimenten en klachten



## Enquête gehouden onder het Máxima MC Panel

### Hoeveel leden hebben de enquête ingevuld?



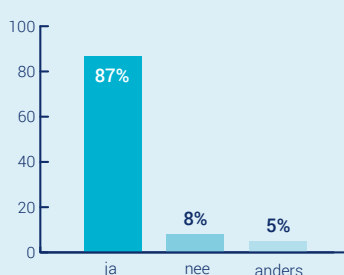
### Melden van suggestie of compliment

62% heeft wel eens een suggestie of compliment aan MMC gegeven. Dit werd op verschillende manieren gedaan:

- direct mondeling aan een zorgprofessional / afdeling;
- via mail;
- via de balie;
- via een kaartje;
- via de klachtenfunctionaris;
- via vragenlijsten;
- via social media;
- via website;
- via kaartjes in de wachtruimte.

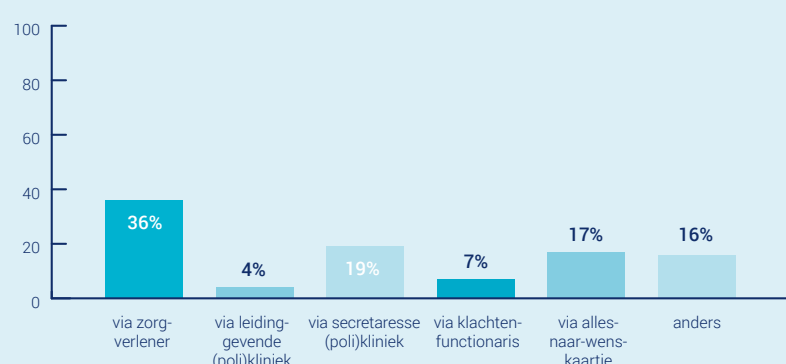
Van de mensen die een suggestie of complimenten hebben gegeven is 83% (heel) tevreden en 17% (zeer) ontevreden over hoe hier mee omgegaan is.

### Stel u heeft een afspraak of opname in MMC. Naar aanleiding van die afspraak of opname heeft u een suggestie of compliment voor ons. Zou u dit melden?



Mensen die dit niet melden geven vooral aan: niet te weten hoe ze het moeten melden (54%) of niet te weten wat er met hun melding gedaan wordt (15%).

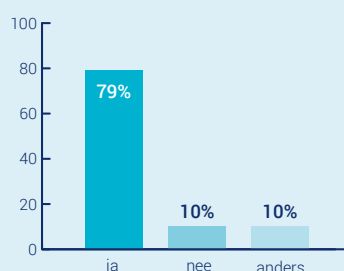
### Op welke manier zou u een suggestie of een compliment melden?



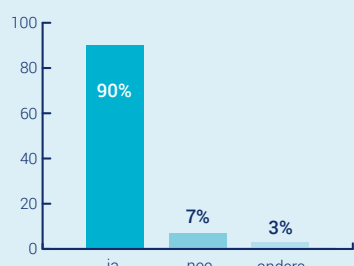
26% van de panelleden is bekend met de alles naar wenskaartjes. Daarvan heeft 34% ze ooit gebruikt. Mensen die ze niet gebruikt hebben geven vooral aan:

- ze niet nodig gehad hebben;
- ze niet weten wat ermee gedaan wordt;
- ze liever rechtstreeks feedback geven;
- ze er niet aan gedacht hebben;
- ze niet gezien hebben in het ziekenhuis.

### Nu u weet wat de alles naar wenskaartjes zijn, zou u deze kaartjes gebruiken als u een (praktische) suggestie of compliment heeft?



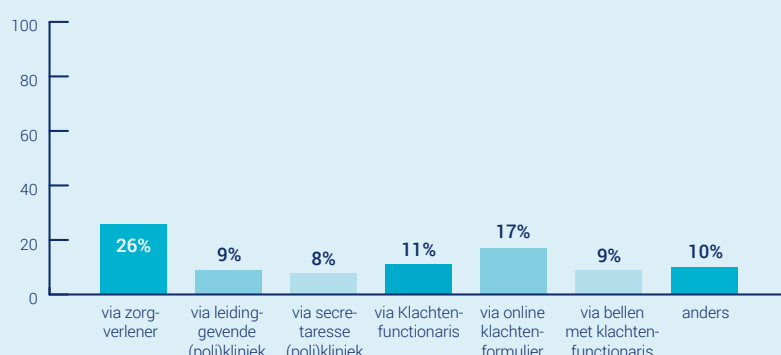
### Stel u heeft een afspraak of opname in MMC. Naar aanleiding van die afspraak of opname heeft u een klacht. Zou u dit melden?



Mensen die dit niet zouden doen of 'anders namelijk' antwoorden geven vooral aan:

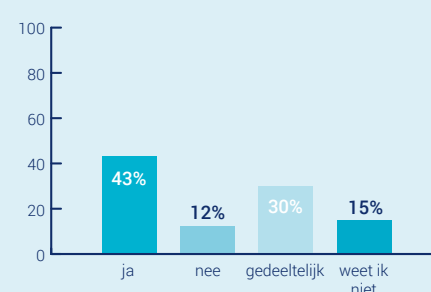
- dat het af hangt van hoe belangrijk de klacht is;
- ze het idee hebben dat er niets mee gedaan wordt;
- ze niet weten waar ze het moeten melden;
- ze niet weten wat ermee gedaan wordt;
- ze niet graag klagen.

### Mensen die de klacht zouden melden geven aan dit op de volgende manieren te doen:



63% van de respondenten kan de informatie over het melden van verbetersuggesties, complimenten en klachten op de website vinden. De meeste mensen vinden deze informatie prima, maar vinden dat het makkelijker vindbaar mag zijn.

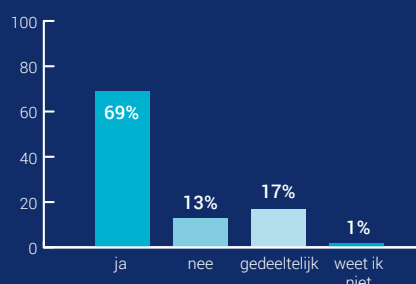
### Vindt u de term 'klachtenfunctionaris' passen bij de taken die hij of zij uitvoert?



Respondenten geven als toelichting o.a. aan:

- de term negatief te vinden;
- dat het niet alleen om klachten gaat en dat bij deze term wel lijkt;
- dat ze klachten wel kunnen behandelen en een luisterend oor kunnen bieden maar niet op kunnen lossen;
- de term afstandelijk te vinden;
- als suggestie de term bemiddelaar;
- ze een klachtenfunctionaris niet onafhankelijk vinden omdat ze voor MMC werken.

Patiënten zeggen wel eens dat ze de term 'klacht' een beetje zwaar vinden. Kunt u zich voorstellen dat mensen twijfelen om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris?



### Contact

Heeft u nog vragen, of wilt u lid worden van ons klantenpanel? Neem dan contact op met de afdeling communicatie via telefoonnummer: (040) 888 91 40. Of kijk op [www.mmc.nl/maximamcpanel](http://www.mmc.nl/maximamcpanel)

