

AANBEVELINGEN IMAGO-ONDERZOEK 2022

november 2022

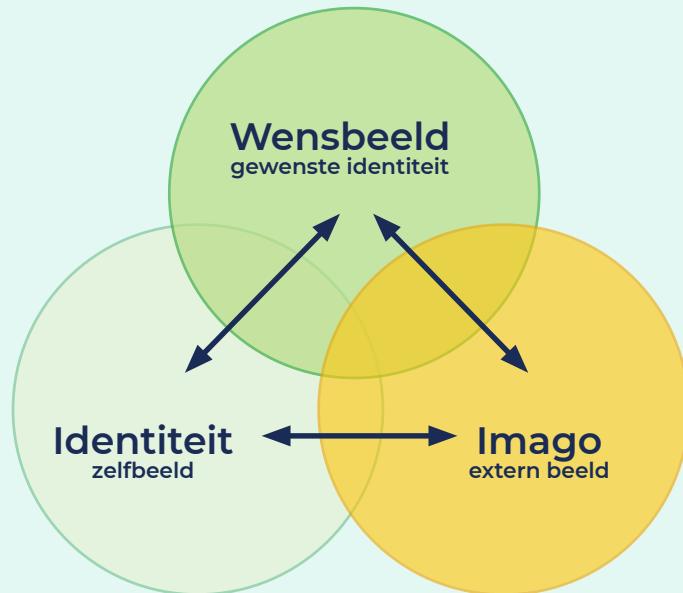


Index

1. Onderzoeksvraag

Het doel van dit onderzoek is om antwoord te krijgen op de vragen:

- > Hoe groot is de bekendheid van GGD Hart voor Brabant?
- > Hoe goed kent u onze diensten?
- > Wat is het **imago** van GGD Hart voor Brabant bij verschillende doelgroepen in het verzorgingsgebied?



Mensen gezonde kansen bieden om alles uit hún leven te halen. Dat is de missie van GGD Hart voor Brabant. Onze beloften: de klant centraal, verbinden met het veld en vernieuwen.

2. Onderzoeksdoelgroep, -methode en respons

Tijdens dit onderzoek zijn er 2 onderzoeksdoelgroepen uitgenodigd om in oktober 2022 een online vragenlijst in te vullen. Er zijn voldoende respondenten per doelgroep, dat maakt het onderzoek betrouwbaar vanuit de wetenschappelijke standaarden van marktonderzoek.



Inwoners uit onze 19 gemeentes

Met dank aan 370 inwoners vanaf 16 jaar.



Stakeholders

Met dank aan 213 vertegenwoordigers van de gemeenten en samenwerkingspartners zoals scholen en kinderdagverblijven, politie, organisaties in het sociaal domein, sportieve of recreatieve organisaties, zorg- en welzijnsinstellingen, huisartsen, praktijk ondersteuners huisartsen, jeugdhulp, bedrijven, etc.

3. Bekendheid met GGD Hart voor Brabant



Inwoners

99,7% van de inwoners is bekend met de GGD



Stakeholders

100% van de respondenten werkt samen met de GGD

Vergelijkbare organisaties



HUISARTSEN



Ziekenhuizen



GGZ



RIVM



Rode Kruis

Vergelijkbare organisaties



West-Brabant



centrum voor
jeugd en gezin



Noord- en Oost-Gelderland



andere GGD'en



Twente



Gelderland-Zuid



GGD

Rotterdam-Rijnmond



4. Algemene indruk van GGD Hart voor Brabant



Inwoners

Het gemiddelde cijfer
algemene indruk GGD **7,3**



Stakeholders

Het gemiddelde cijfer
algemene indruk GGD **7,5**

4. Algemene indruk van GGD Hart voor Brabant



Inwoners

- 73%** voelt zich welkom
- 77%** voelt zich serieus genomen
- 70%** vindt dat we goed doorverwijzen
- 76%** voelt zich veilig
- 56%** vindt de GGD goed bereikbaar
- 49%** geeft aan: ik kan een afspraak maken waar en wanneer ik wil



Stakeholders

- 84%** voelt zich welkom
- 89%** voelt zich serieus genomen
- 71%** vindt dat we goed samenwerken
- 77%** ervaart korte lijnen in de samenwerking
- 72%** vindt dat we pro-actief zijn
- 71%** vindt dat we goed samenwerken met andere organisaties
- 69%** vindt dat we goed zichtbaar zijn in de maatschappij
- 66%** vindt dat we oplossingsgericht werken
- 65%** vindt dat we de klant centraal stellen

5. Toetsing kernactiviteiten, klantwaarden en klantbeloften



Inwoners

40% is ermee bekend dat de GGD extra aandacht heeft voor mensen die meer hulp nodig hebben, bv omdat ze kwetsbaar zijn of zelf geen zorg of hulp vragen

69% is ermee bekend dat de GGD mensen zo gezond mogelijk wil laten opgroeien en leven

62% is ermee bekend dat het belangrijkste doel van de GGD is om een gezonde leefstijl te stimuleren



Stakeholders

73% is bekend dat de GGD extra aandacht heeft voor mensen die meer hulp nodig hebben, bv omdat ze kwetsbaar zijn of zelf geen zorg of hulp vragen

96% is ermee bekend dat de GGD mensen zo gezond mogelijk wil laten opgroeien en leven

88% is ermee bekend dat het belangrijkste doel van de GGD is om een gezonde leefstijl te stimuleren

92% is ermee bekend dat preventie de kernactiviteit is van GGD Hart voor Brabant, gericht op een gezonde leefstijl

6. Waar denkt u aan als u aan GGD Hart voor Brabant denkt?

Interpolis is 'glashelder', Volvo staat voor 'veiligheid'. Waar staat GGD Hart voor Brabant voor?

Hieronder ziet u de meest voorkomende antwoorden.



7. Beoordeling van de voorgelegde waarden

Rapportcijfer op een schaal van 1 tot 10		
Woord	inwoners	stakeholders
Betrouwbaar	7,6	7,8
Toegankelijk	7,4	7,3
Betrokken	7,3	7,7
Servicegericht	7,1	7,1
Vernieuwend	6,4	6,3
Klantvriendelijk	6,4	7,4
Deskundig	7,2	8,0
Professioneel	7,6	7,9
Duidelijke communicatie	6,9	7,3

met name corona gerelateerd



8. Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening?

Met allemaal gemiddelde rapportcijfers tussen een 7,1 en een 8,7 zien we bij zowel inwoners als zakelijke relaties een **hoge tevredenheid over de dienstverlening.**



8. Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening?

**Inwoners**

Dienst	Rapportcijfer
Opsporen en behandelen van infectieziekten	7,8
Adviseren over seksuele gezondheid, liefde en seks	8,0
Jeugdgezondheidszorg	7,1
Informeren en adviseren bij (ongewenste) zwangerschap	7,6
Uitvoeren van het Rijksvaccinatieprogramma	7,8
Adviseren over milieu en veiligheid	7,9
Adviseren over gezonde leefstijl	7,8
Dienstverlening en advies op gebied van corona	7,6
Voorlichting en advies geven aan scholen, leerlingen en ouders	7,5
Adviseren over hygiëne en inspecteren van instellingen	7,6
Adviseren bij rampen en crises	8,4
Reisvaccinaties, vragen beantwoorden en advies geven bij reizen	8,0
Analyseren van en inzicht geven gezondheid inwoners	7,5
Forensische geneeskunde	8,7

8. Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening?



Stakeholders

Dienst	Rapportcijfer
Opsporen en behandelen van infectieziekten	7,9
Adviseren over seksuele gezondheid, liefde en seks	7,4
Jeugdgezondheidszorg	7,5
Informeren en adviseren bij (ongewenste) zwangerschap	7,7
Uitvoeren van het Rijksvaccinatieprogramma	7,7
Adviseren over gezondheid, milieu en veiligheid	7,6
Adviseren over gezonde leefstijl	7,5
Dienstverlening en advies op gebied van corona	7,6
Voorlichting en advies geven aan scholen, leerlingen en ouders	7,5
Adviseren over hygiëne en inspecteren van instellingen	7,6
Toezicht Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	7,6
Toezicht kinderopvang	7,2
Adviseren bij rampen en crises	7,9
Reisvaccinaties, vragen beantwoorden en advies geven bij reizen	7,7
Analyseren en inzicht geven in gezondheid inwoners obv onderzoek	7,5
Forensische geneeskunde	7,8

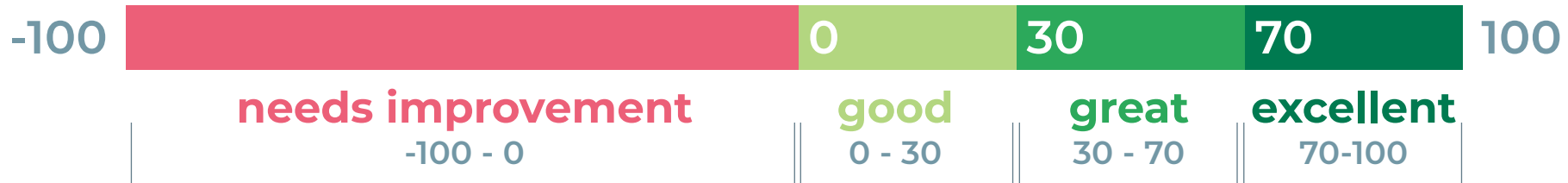
9. Hoe waarschijnlijk is het dat u GGD Hart voor Brabant aanbeveelt?

De Net Promoter Score (NPS) is een belangrijke KPI voor klanttevredenheid en klantloyaliteit.

Hoe hoger deze score, hoe meer tevreden en loyaal klanten en gebruikers zijn.

Centraal staat de vraag: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u onze GGD aanbeveelt?'

NPS score



9. Hoe waarschijnlijk is het dat u GGD Hart voor Brabant aanbeveelt?

NPS score



Inwoners

+21,3

De NPS voor inwoners komt uit op +21,3.
Een prima score, met ruimte voor verbetering.

9. Hoe waarschijnlijk is het dat u GGD Hart voor Brabant aanbeveelt?

NPS score



De NPS voor Stakeholders komt uit op +55,5. Dat is iets om trots op te zijn en voort te zetten.

10. Via welk communicatiekanaal wilt u geïnformeerd worden?



Inwoners

- + Website en digitale nieuwsbrief
- + Bij socials met name via Facebook, daarnaast is Instagram populair



Stakeholders

- + Digitale nieuwsbrief en website
- + Bij socials met name via LinkedIn



BEDANKT VOOR UW BIJDRAGE AAN HET IMAGO-ONDERZOEK 2022

Meer weten?

Team Marketing en Communicatie

communicatie@ggdhvb.nl

