





# Klanttevredenheid?

## Klantervaringen



# Hoorwijzer.nl



# CQI Auditieve Hulpmiddelen



# CQI Auditieve Hulpmiddelen



# nu: CQI-integratie in Hoorwijzer.nl



PACT n=123

NIPO n=1.663

Hoorwijzer.nl = 1.100 ervaringen

CQI-proefmeting n=360

## Keuzevrijheid en inspraak:

**17 – 39%:**

niet/onvoldoende meebelissen

**34 – 47%:**

onvoldoende voorlichting toestellen



# Proef meerdere toestellen:

**10%:**

proef meerdere toestellen

**36 – 40%:**

behoefte aan proef meerdere toestellen

# Aanvullende hulpmiddelen

**66%:**

geen informatie gekregen

# Verbetering functioneren:

## Eenderde

- ervaart geen / nauwelijks verbetering
- kan zich niet / nauwelijks beter redden
- liever ander toestel gehad

## Volgende stappen:

- na validatie: brede inzet CQI
- mogelijk CQI – AC
- protocol functiegerichte verstrekking
- outputindicatoren

