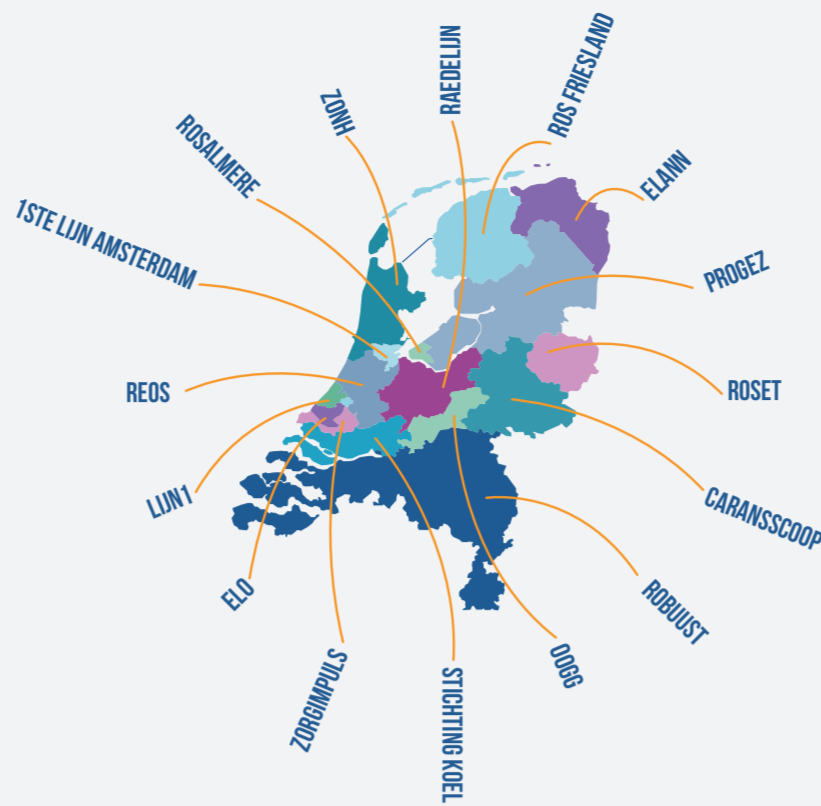




De Regionale Ondersteunings Structuren (ROS'en) bieden advies en ondersteuning aan (zorgverleners in) de eerste lijn vanuit een maatschappelijke opdracht. ROS'en verbinden, verbeteren en versterken de eerstelijnszorg.

In de periode 2012/2013 heeft MarketResponse voor 16 ROS'en een klantenraadpleging uitgevoerd onder zorgverleners in de eerste lijn. Deze infographic presenteert de resultaten van het onderzoek.



## TOTAAL OORDEEL ROS



Zorgverleners binnen de eerste lijn geven de ROS een gemiddelde tevredenheidsscore van een 7,0. Gebruikers van de diensten van de ROS zijn over het algemeen meer tevreden dan niet-gebruikers van de ROS.

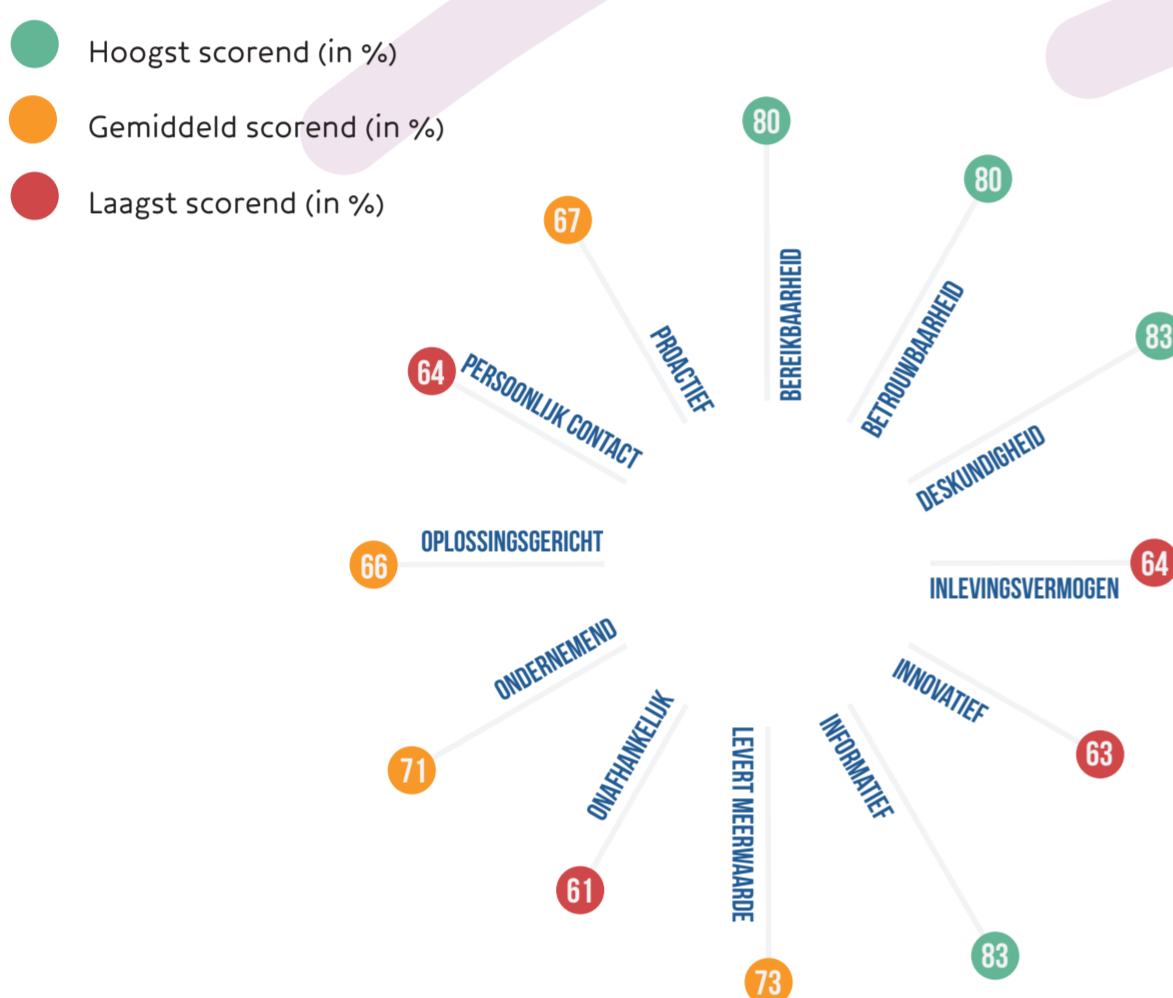
## BEKENDHEID ROS



De bekendheid van de ROS onder eerstelijnszorgverleners is hoog: 95%.

## IMAGO ROS

Eerstelijnszorgverleners typeren de ROS als deskundig, informatief, betrouwbaar en bereikbaar.



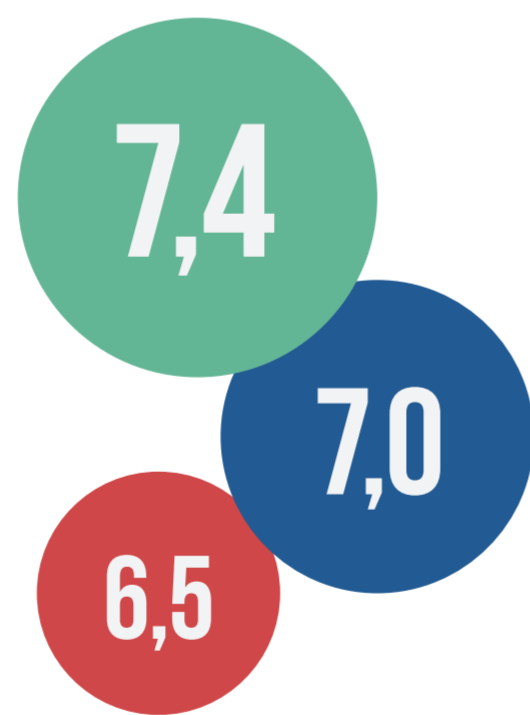
## BELANG THEMA IN BEROEP VERSUS OVERWEGING GEBRUIK DIENSTEN ROS

Samenwerking is het belangrijkste thema voor het inschakelen van de ROS. Andere thema's stijgen in belang. ROS'en spelen hier op in.



## OORDEEL GEBRUIKERS VERSUS NIET-GBRUIKERS

Zorgverleners die gebruik hebben gemaakt van de diensten van de ROS geven een hogere tevredenheidsscore (7,4) dan zorgverleners die (nog) geen gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van de ROS (6,5).



● Oordeel gebruikers  
● Totaal oordeel  
● Oordeel niet-gebruikers

## MATE VAN INSPANNING

Het merendeel van de eerstelijnszorgverleners moet naar eigen zeggen weinig inspanning doen om verzoeken of vragen bij de ROS in te willigen. Het overige deel ondervindt wel (enige) inspanning.



## MATE WAARIN KLANTEN ROS AANBEVELEN

42% van de eerstelijnszorgverleners geeft aan de ROS te zullen aanbevelen. Slechts 18% zal dit niet doen.

Dit resulteert in een hoge Net Promoter Score van 25. De overige 40% zijn potentiële promoters van de ROS.



● Promoters (in %)  
● Passives (in %)  
● Detractors (in %)  
● Net Promoter Score

## OVER HET ONDERZOEK

De klantenraadpleging is uitgevoerd in het najaar van 2012 en het voorjaar van 2013. MarketResponse heeft alle zorgverleners uit het klantenbestand van de ROS benaderd die werkzaam zijn

binnen de eerstelijnszorg. Er is gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst. De gemiddelde invultijd is 14 minuten. De gemiddelde respons is 13,2%. (4.301 eerstelijnszorgverleners).

