

Klanttevredenheidsonderzoek

Één keer per twee jaar voert de GHOR Limburg-Noord een klanttevredenheidsonderzoek uit, afgekort ook wel KTO genoemd. Vanuit INK en HKZ is het uitvoeren van een KTO een voor de GHOR een verplichting. Daarnaast heeft de GHOR de interne behoefte om continu te verbeteren.

Voorheen heeft de GHOR het onderzoek samen met de regionale brandweer uitgevoerd. Dit jaar heeft de GHOR gekozen om het onderzoek zelfstandig uit te voeren. Op deze manier tracht de GHOR om het onderzoek beter te laten aansluiten bij haar partners.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door middel van een digitale enquête.

Zowel monodisciplinaire als multidisciplinaire partners op verschillende niveaus worden voor de zomer benaderd. Naast de enquête worden een aantal partners telefonisch geïnterviewd. Terugkoppeling van het onderzoek vindt plaats op 23 september in het GHOR platform. Tijdens dit overleg wordt tevens gezamenlijk met de partners bekeken, hoe verbeterpunten opgepakt kunnen worden.