

PERSBERICHT

BELLERS NAAR GEZONDHEIDSZORG ONTEVREDEN OVER BEREIKBAARHEID

Rijswijk, 8 april 2009

Het merendeel van de bellers naar instellingen in de gezondheidszorg is ontevreden over de telefonische bereikbaarheid, zo blijkt uit een onderzoek van Synovate waarbij in totaal 14.392 testoproepen zijn uitgevoerd.

Verwachtingen patiënten en ketenpartners wijzigen, zorginstellingen nog niet gereed

Zorginstellingen worden geconfronteerd met steeds kritischer wordende patiënten en ketenpartners zoals verzekeringsmaatschappijen en huisartsen. Zij verwachten ook van zorginstellingen een goede telefonische bereikbaarheid. Uit de jaarlijkse Barometer telefonische bereikbaarheid[®] van Synovate blijkt dat naast de wachttijd tal van andere aspecten van belang zijn. Eindeloos doorverbinden, de bereikbaarheid van specifieke contactpersonen, gedwongen inspreken van voicemails en niet of te laat worden teruggebeld zijn factoren die bepalend zijn voor de tevredenheid over de bereikbaarheid. Gert-Jan Roeberson, directeur van Adviesbureau Axent Groep: "Instellingen in de gezondheidszorg zijn nog niet in staat om aan dit verwachtingspatroon te voldoen omdat klantgerichte processen veelal niet zijn geïmplementeerd, systemen ontbreken en medewerkers niet over de juiste kennis en vaardigheden beschikken. Hier is nog sprake van een achterstand ten opzichte van het bedrijfsleven."

Slechte bereikbaarheid risico voor patiëntloyaliteit en continuïteit zorginstellingen

Door de toenemende concurrentie en invoering van verrekening op basis van de diagnosebehandeling-combinatie (DBC) zijn veel zorginstellingen voor hun continuïteit afhankelijk van patiënten die voor behandeling hun instelling kiezen. Hiervoor is telefonische bereikbaarheid randvoorwaardelijk. Dat instellingen in de gezondheidszorg nog slecht bereikbaar zijn, is een serieus risico voor de patiëntloyaliteit en daarmee de continuïteit van zorginstellingen.

Bereikbaarheidsonderzoek 2008

Uit het onderzoek voor de gezondheidszorg blijkt dat maar liefst 61 procent van de telefonische oproepen naar een doorkiesnummer van een zorginstelling niet voldoet aan het verwachtingspatroon van bellers. Knelpunten zijn: dat bellers lang moeten wachten totdat de telefoon wordt opgenomen, of naar de juiste persoon wordt doorverbonden, de juiste functionaris niet telefonisch bereikbaar is, collega's niet van dienst kunnen of willen zijn, of dat er een voicemail kan worden ingesproken. Een andere storende factor is dat terugbelafspraken niet of te laat worden nagekomen. De telefonische bereikbaarheid van zogenaamde groepsnummers (zoals poliklinieken) voldoet in 44 procent van de oproepen niet aan de normen. De betere bereikbaarheid van groepsnummers vergeleken met doorkiesnummers is te verklaren doordat op een "afdeling" als gevolg van schaalgrootte meer kans is dat de telefoon wordt opgenomen. Het bereikbaarheidspercentage is overigens met ruim 2 procent gedaald ten opzichte van de resultaten van het onderzoek in 2007. Roeberson van Adviesbureau Axent Groep: "Deze teruggang verbaast ons niet, in de praktijk merken we dat in de zorgsector nog beperkt wordt gewerkt aan thema's als klantgerichte processen, telefonische bereikbaarheid en besturing van klantcontact."

"De bereikbaarheid van de hoofdnummers van zorginstellingen voldoet bij 34 procent van de oproepen niet aan de norm. Een beter bereikbaarheidspercentage dan de groeps- en doorkiesnummers. Immers bij hoofdnummers is sprake van gecentraliseerde verwerking van telefoonverkeer waardoor betere besturing van het klantcontact mogelijk is", aldus Roeberson van Axent Groep.

De complete jaarlijkse Barometer telefonische bereikbaarheid[®] van Synovate bestaat uit 116.289 oproepen. De Barometer geeft inzicht in telefonische bereikbaarheid van organisaties in Nederland van 2008. Axent Groep zal over de uitkomsten van het bereikbaarheidsonderzoek voor de overheid een presentatie verzorgen op 14 april 2009.

Waarde onderzoeksgegevens, zorginstellingen langs de meetlat

De uitkomsten van het onderzoek worden door Axent Groep gebruikt bij het inrichten van de klantgerichte processen voor zorginstellingen. Het onderzoek geeft antwoord op vragen als: 'Hoe lang is een klant bereid te wachten voordat hij telefonisch te woord wordt gestaan', 'als een klant in de wacht staat, welke wachttijd is acceptabel' en 'wat is de normtijd om te worden teruggebeld.' Door een zorginstelling 'langs de meetlat te leggen' en te vergelijken met beschikbare benchmarkgegevens ontstaat een kwantitatief beeld hoe klantgericht een organisatie is. Voor het kwalitatieve onderdeel onderzoekt Axent Groep de besturingsitems die organisaties klantgericht en succesvol maken: "leiderschap en planning, processen, systemen, mensen en prestaties." Op basis van de uitkomsten wordt een plan van aanpak gedefinieerd en gerealiseerd.

Instellingen in de gezondheidszorg moeten grip krijgen op de patiëntcontactketen

Instellingen in de gezondheidszorg hebben een enorme kans om patiënten en ketenpartners beter, sneller en goedkoper te bedienen. Dit vergt een goede besturingsmethodiek en gedegen verandermanagement gericht op een meer bedrijfsmatige manier van werken, waarin wordt gestuurd op procesoptimalisatie en prestaties. Centralisatie van klantcontact, bijvoorbeeld van poliklinieken in ziekenhuizen of inkomende vragen bij de jeugdzorg, of de GG&GD helpt om bereikbaarheid te verbeteren, dienstverlening kwalitatief te waarborgen, klanttevredenheid te verhogen en kosten te verlagen.

Over Axent Groep

Organisaties onderscheiden zich door prestaties in dienstverlening. De winnaars van morgen zijn de organisaties die grip hebben op de volledige klantcontactketen in termen van kwaliteit, snelheid, klanttevredenheid, kosten en opbrengsten. Axent Groep werkt samen met klanten aan ontwikkelpaden naar duurzaam concurrentievoordeel vanuit besturing en ketenperspectief. Axent Groep verzorgt advies en interimmanagement. Meer informatie over Axent Groep vindt u op www.axent-groep.nl

Over Synovate

Synovate is één van de grootste onderzoeksorganisaties in Nederland en is o.a. actief op het gebied van merken, productinnovatie en de optimalisering van klantcontact. Het Synovate-netwerk, dat onderdeel is van de Aegis Group plc, levert klanten een hecht geheel van wereldwijde ondersteuning en een alomvattend pakket onderzoeksdiensten. Bij Synovate werken wereldwijd meer dan 6.000 mensen, in 62 landen. Meer informatie over Synovate vindt u op www.synovate.com en www.synovate.nl.

Voor meer informatie:

Axent Groep B.V.

Gert-Jan Roeberson

Directeur

T: 070-3002154

E: gjroeberson@axent-groep.nl

I: www.axent-groep.nl