

KLANT KRIJGT MEER STEM BIJ SORGENTE

De klant is koning, zo luidt een bekend gezegde. Dit geldt ook voor de patiënt die klant is in de gezondheidszorg. Sorgente streeft al tien jaar naar de beste kwaliteit in voedingszorg thuis en de ontwikkelingen gaan door. Zo start Sorgente een onderzoek naar ervaringen van klanten en richt het bedrijf een cliëntenraad op.

Mw. M. Noorthoek is kwaliteitsmanager van Sorgente BV.

Wie kent ze niet? De vragenlijsten van klanttevredenheidsonderzoeken. Iedereen heeft wel eens een dergelijke vragenlijst ingevuld of zelf een enquête ontwikkeld om te meten of klanten tevreden zijn over een product of dienst. Bij een traditioneel klanttevredenheidsonderzoek wordt de mate van tevredenheid van mensen over een bepaalde dienst of product gemeten. Het meten van tevredenheid is echter subjectief. Marian Noorthoek: "Mevrouw Jansen kan tevreden zijn wanneer zij binnen twee minuten te woord wordt gestaan aan de telefoon. Mevrouw Pietersen kan 30 seconden al te lang vinden en daarom niet tevreden zijn. Maar omdat je alleen maar hebt gevraagd of zij wel of niet tevreden zijn en verder geen informatie hebt over het waarom, weet je niet wat je moet veranderen om de tevredenheid op dit vlak te verbeteren." Daarom is Sorgente op zoek gegaan naar een meetmethode die objectiever is en die informatie oplevert waarmee de dienstverlening naar een hoger niveau gebracht kan worden. "Wij kwamen terecht bij het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) en zijn nu bezig met de ontwikkeling van een meetinstrument gebaseerd op de Consumer Quality Index (CQI)", aldus Marian Noorthoek.

CONSUMER QUALITY INDEX (CQI)

CQI-meetinstrumenten zijn vragenlijsten die ontwikkeld zijn vanuit het perspectief van gebruikers van zorgvoorzieningen. Een dergelijk meetinstrument meet ervaringen in plaats van tevredenheid. Het vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers resulteert in beter bruikbare informatie voor kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering. Behalve de vragenlijst zelf zijn ook protocollen voor steekproeftrekking, dataverzameling, analysemethoden en de rapportagevorm onderdeel van het CQI-meetinstrumentarium.



Marian Noorthoek: "Door de ervaringen van onze klanten te meten kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening verder optimaliseren."

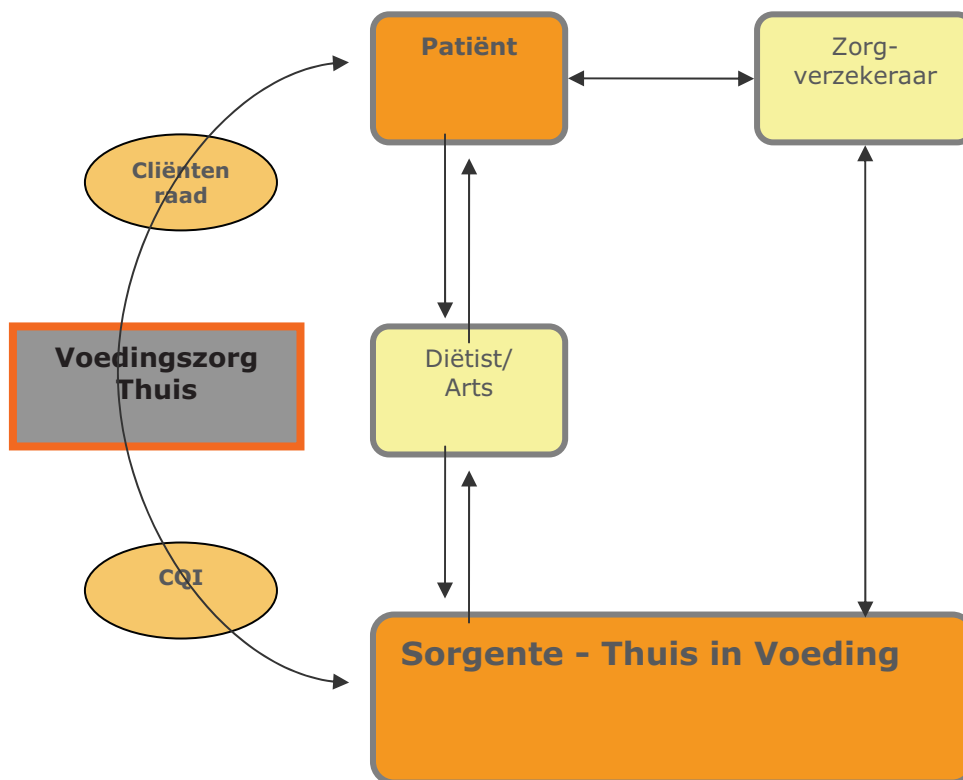
"Ons onderzoeksplan voor de ontwikkeling van een CQI-meetinstrument wordt voorgelegd aan de Wetenschappelijke Adviesraad (WAR) van het Centrum Klantervaring Zorg. De WAR toetst het plan onder andere op wetenschappelijke kwaliteit, relevantie en haalbaarheid." De CQI vragenlijst wordt eerst getest aan de hand van een zogenaamd pilotonderzoek alvorens er echt mee gewerkt wordt. Een onafhankelijke externe partij selecteert klanten voor deze pilot.

BENCHMARKING

Als alle stappen van het ontwikkelingstraject zijn doorlopen en de vragenlijst is afgenomen bij de klanten, worden de resultaten gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering. Het instrument kan ook door andere facilitaire bedrijven toegepast worden. "Dit maakt het natuurlijk extra waardevol!", aldus Marian Noorthoek. "De uitkomsten zijn inzichtelijk en vergelijkbaar. Zo kan een patiënt, zorgverzekeraar, diëtist of arts zien welke partij volgens de verzekerde of patiënt de beste voedingszorg thuis levert. Dit bevordert de levering van zorg met een hoge kwaliteit."

CLIËNTENRAAD

Behalve met de ontwikkeling van het CQI-meetinstru-



De structuur van het traject voedingszorg richting thuissituatie. Hierin zijn ook de rol van de cliëntenraad en de CQI weergegeven.

ment is Sorgente ook bezig met de oprichting van een cliëntenraad. Dat gebeurt met ondersteuning van de heer Don Scheers, die als marketingexpert verbonden is aan enkele universiteiten. Hij treedt op als onafhankelijk voorzitter van de cliëntenraad van Sorgente. Verder heeft Sorgente het externe marketingadviesburo BB&H Adviesgroep onlangs opdracht gegeven om onder leiding van drs. N.E. Rensink een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder cliënten van Sorgente. Een van de resultaten was dat afnemers van de producten van Sorgente vaak het gevoel hebben er alleen voor te staan en machteloos te zijn. Hun ziekte belemmert hen om voor zichzelf op te komen. Kortom, de behoefte aan belangenbehartiging leeft sterk. “Een cliëntenraad is hiervoor een prima instrument”, aldus de heer Scheers. De klanten die zitting nemen in de cliëntenraad worden zorgvuldig geselecteerd. Zij moeten een brede interesse hebben en kritisch zijn zodat zij goede adviezen kunnen geven. Scheers: “De taken van de cliëntenraad worden voorlopig breed gedefinieerd en variëren van kwaliteitsbewaking tot het onderhouden van adviescontacten met verzekeraars. Sorgente speelt een belangrijke rol door dit soort onderzoeken en initiatieven te faciliteren.

Zo neemt de organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus en geeft zij dit op professionele wijze vorm.”

OPTIMALE VOEDINGSZORG THUIS

Met de oprichting van de cliëntenraad en doordat de ervaringen van klanten gemeten worden krijgt de klant van Sorgente een nog centralere rol in de evaluatie en optimalisatie van de dienstverlening. Marian Noorthoek: “Door onze klanten meer stem te geven kunnen wij de kwaliteit van voedingszorg thuis blijven optimaliseren.”

Linda Harmes (diëtist)
 Debora van Zee (teammanager Scelta)

LITERATUUR

Sixma, e.a. *Handboek CQI meetinstrumenten*. Utrecht: NIVEL, Centrum Klantervaring Zorg, 2007.

INTERNET

www.centrumklantervaringzorg.nl (website van het Centrum Klantervaring Zorg)