

Inspectie eist systematisch tevredenheidsonderzoek

De betrouwbaarheid van de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken kan flink worden vergroot als klinieken een groter percentage van hun cliënten ondervragen.

Meer dan 40% van de particuliere klinieken voert geen systematisch onderzoek uit, in tegenstelling tot de wens van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Cliënten zijn

overigens zeer tevreden over de klinieken. door Johannes Bosgra

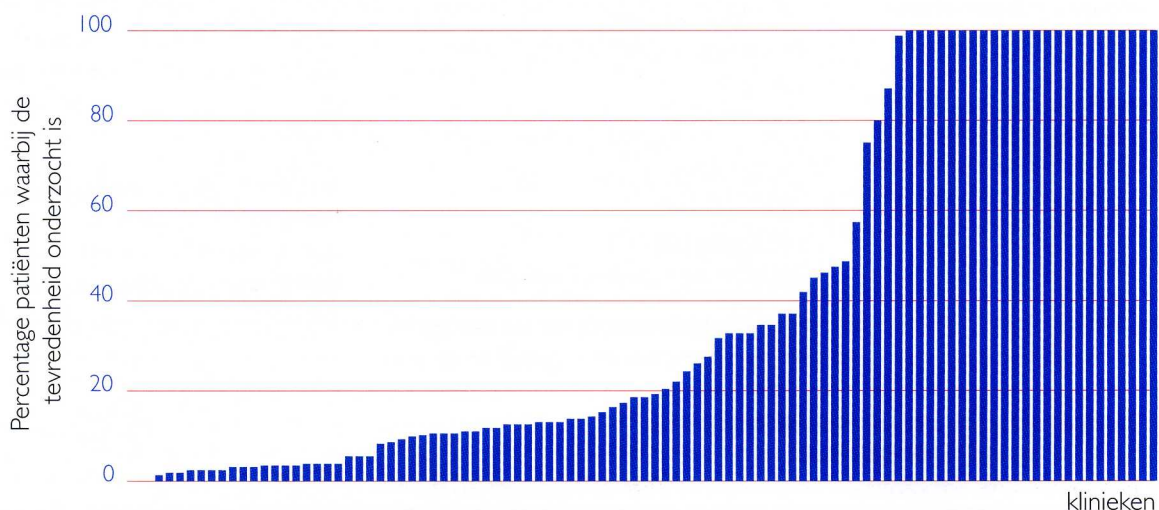
De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) houdt toezicht op particuliere klinieken via onder andere de basisset Kwaliteitsindicatoren, het blauwe boekje. Eind 2009 zijn de resultaten hiervan gepubliceerd in het rapport Het resultaat telt. Een belangrijk onderdeel hiervan is het klanttevredenheidsonderzoek. In het rapport wordt aangegeven op basis van welke resultaten klinieken aan een nader onderzoek worden onderworpen. Als het gaat om het klanttevredenheidsonderzoek kunnen klinieken extra aandacht van de Inspectie verwachten als zij niet weten bij hoeveel cliënten het onderzoek is afgenomen en als het percentage cliënten

waarbij het onderzoek is afgenomen onder de 10% lag. Opvallend genoeg gaat het de IGZ op dit moment dus niet om de resultaten van het tevredenheidsonderzoek, maar of het wel op de juiste wijze is uitgevoerd. Dat is op zich logisch, resultaten zeggen pas werkelijk iets als het onderzoek goed is uitgevoerd. De Inspectie spreekt hierbij vooral over systematisch onderzoek: het minimaal eenmaal per cliënt afnemen van een vragenlijst. Het percentage cliënten waarbij systematisch onderzoek is uitgevoerd, is liefst zo hoog mogelijk, zodat de resultaten statistisch betrouwbaar zijn.

Iedereen of steekproef?

53 klinieken (35%) onderzochten de tevredenheid door een vragenlijst aan alle cliënten. 26 klinieken (17%) deden een steekproef. 63 klinieken (42%) voerden geen systematisch tevredenheidsonderzoek uit, in tegenstelling tot de wens van IGZ. In figuur 1 is ook te zien dat een groot deel van de klinieken minder dan 10% van de cliënten heeft ondervraagd. De betrouwbaarheid van de resultaten kan een stuk verbeterd worden als dit percentage wordt verhoogd. Gemiddeld is 41% van de cliënten systematisch onderzocht.

Figuur 1 - Percentage patiënten waarbij systematisch de tevredenheid onderzocht is (n=95)

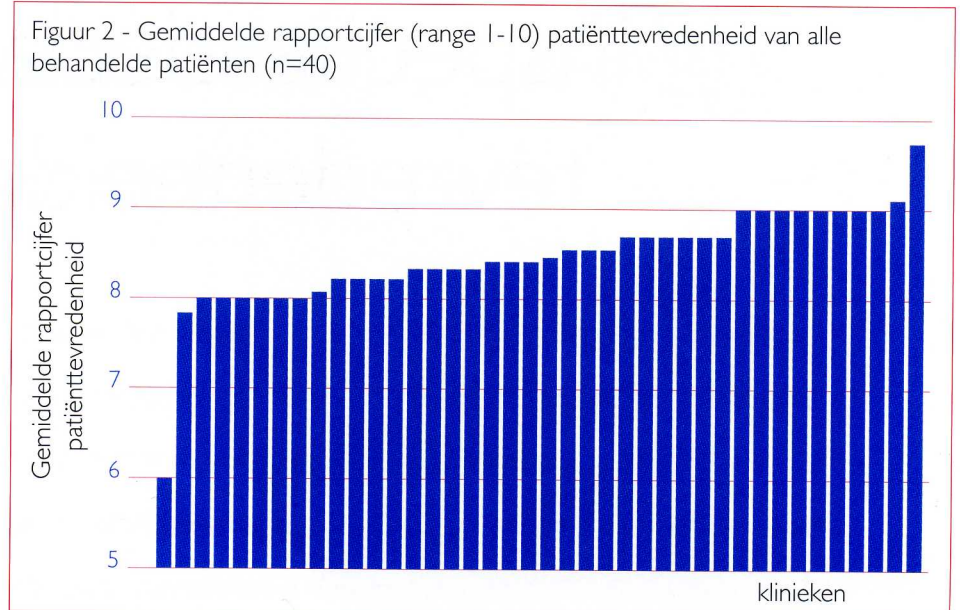


Gemiddeld een 8,5

Veertig klinieken (26,5%) leverden een rapportcijfer voor klanttevredenheid aan. Opvallend is dat twee instellingen wel een gemiddeld rapportcijfer gaven, terwijl het totaal aantal cliënten waarbij systematisch de tevredenheid betreffende de zorgverlening onderzocht was, onbekend was. Het heeft geen zin om een rapportcijfer te vermelden, zonder dat duidelijk is hoe dit cijfer tot stand is gekomen. Het gemiddelde rapportcijfer varieerde van 6 tot 9,8. Het gemiddelde hiervan ligt op 8,5. Uit figuur 2 blijkt ook dat vrijwel alle rapportcijfers tussen de 8 en 9 vallen, er is dus een kleine spreiding. In de landelijke Benchmark Klinieken, die is gebaseerd op het Klanttevredenheidsonderzoek van branchevereniging Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN), is het gemiddelde cijfer een 8,3 (maart 2010).

De eisen van de IGZ

De IGZ vraagt in de basisset prestatie-indicatoren elk jaar naar het klanttevredenheidsonderzoek. Een kliniek dient dus ook minimaal een keer per jaar zo'n onderzoek uit te voeren. De resultaten daarvan moeten voor 1 maart bekend zijn, de deadline voor de basisset prestatie-indicatoren. De wijze waarop het onderzoek wordt uitgevoerd is, zoals hierboven geschetst, van groot belang. De IGZ wil dat er systematisch onderzoek wordt gedaan met behulp van een vragenlijst. Bij voorkeur wordt alle cliënten gevraagd naar hun ervaringen met de kliniek. Als dat niet mogelijk is, moet er een representatieve steekproef worden genomen, onder meer dan 10% van het aantal cliënten op jaarbasis. Hoe een juiste, representatieve steekproeftrekking tot stand moet komen, is te complex om hier volledig uit te leggen. Van belang zijn in elk geval voldoende respondenten (in verband met nauwkeurigheid en betrouwbaarheid), een willekeurige selectie en representativiteit op leeftijd en geslacht. De vragenlijst moet in ieder geval de onderwerpen bejegening, informatievoorziening, behandeling en nazorg bevatten. De IGZ wil een gemiddeld rapportcijfer op een schaal van 10 weten van de tevredenheid, dat moet dus ook in de vragenlijst worden opgenomen. Bij voorkeur is het een gestandaardiseerde vragenlijst, zoals die van het ZKN Klanttevredenheidsonderzoek, zodat benchmarken met andere klinieken ook mogelijk is, bijvoorbeeld. Dan kan de IGZ namelijk



de relatieve waarde van de cijfers beoordelen.

Eigen eisen keurmerken

Klinieken die zijn gecertificeerd voor het ZKN Keurmerk, ISO 9001:2008 en/of HKZ (Stich-

tevredeheidsonderzoek voldoet aan de eisen van IGZ, ZKN, ISO en HKZ en is uniform en wetenschappelijk verantwoord opgezet. Hierdoor is er een landelijke Benchmark Klinieken ontstaan die in maart 2010 is gepresenteerd, op grond waarvan klinieken zich onderling kunnen vergelijken en mogelijke verbeterpunten kunnen vinden. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het onafhankelijk bureau Bosgra Marketing.

“Resultaten zeggen pas iets als het onderzoek goed is uitgevoerd”

ting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) moeten zich ook houden aan de eisen die vanuit deze keurmerken aan het tevredenheidsonderzoek zijn gesteld. ISO 9001:2008 stelt als eis dat er een tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd, maar zegt weinig over de inhoud en frequentie ervan. Het ZKN Keurmerk vereist dat er minimaal een keer per jaar een onderzoek onder cliënten wordt gehouden. Het HKZ keurmerk voegt daaraan toe dat het onderzoek door een onafhankelijk bureau moet zijn uitgevoerd, dus niet door de kliniek zelf. De verwachting is dat de eisen rondom klanttevredenheidsonderzoeken zullen toenemen, ook gezien de hoge eisen die de IGZ daaraan stelt. Klanttevredenheidsonderzoek van ZKN Het is voor klinieken lastig om aan de hoge eisen te voldoen die er door de IGZ en de keurmerken worden gesteld aan het tevredenheidsonderzoek. Daarom heeft Zelfstandige Klinieken Nederland in 2008 het ZKN Klanttevredenheidsonderzoek opgezet waar klinieken tegen relatief lage kosten aan kunnen deelnemen. Dit

Het rapport van IGZ en meer informatie over het ZKN Klanttevredenheidsonderzoek is te vinden op www.zknklanttevredenheidsonderzoek.nl

Bronnen: Het resultaat telt, particuliere klinieken 2008, Inspectie voor de Gezondheidszorg, 2009. ZKN Klanttevredenheidsonderzoek, www.zknklanttevredenheidsonderzoek.nl, 2010.

Eisen aan het onderzoek

- Minimaal eens per jaar een klanttevredenheidsonderzoek;
- Liefst een gestandaardiseerde vragenlijst om benchmarken mogelijk te maken;
- Bij voorkeur alle cliënten bevragen, of een representatieve steekproef;
- In elk geval vragen naar ervaring met bejegening, informatievoorziening, behandeling en nazorg;
- Een gemiddeld rapportcijfer over tevredenheid op een 10-puntsschaal.