

The background of the slide features three dental instruments: a dental mirror with a large oval mirror head, a dental explorer with a thin, curved tip, and a dental probe with a thicker, curved tip. They are arranged diagonally across the frame.

# Klantgerichtheid in de praktijk

Hoe pas je je  
dienstverlening aan op je  
klantbehoefte?

Zanna van der Aa  
12 december 2015  
zanna@mindthem.nl

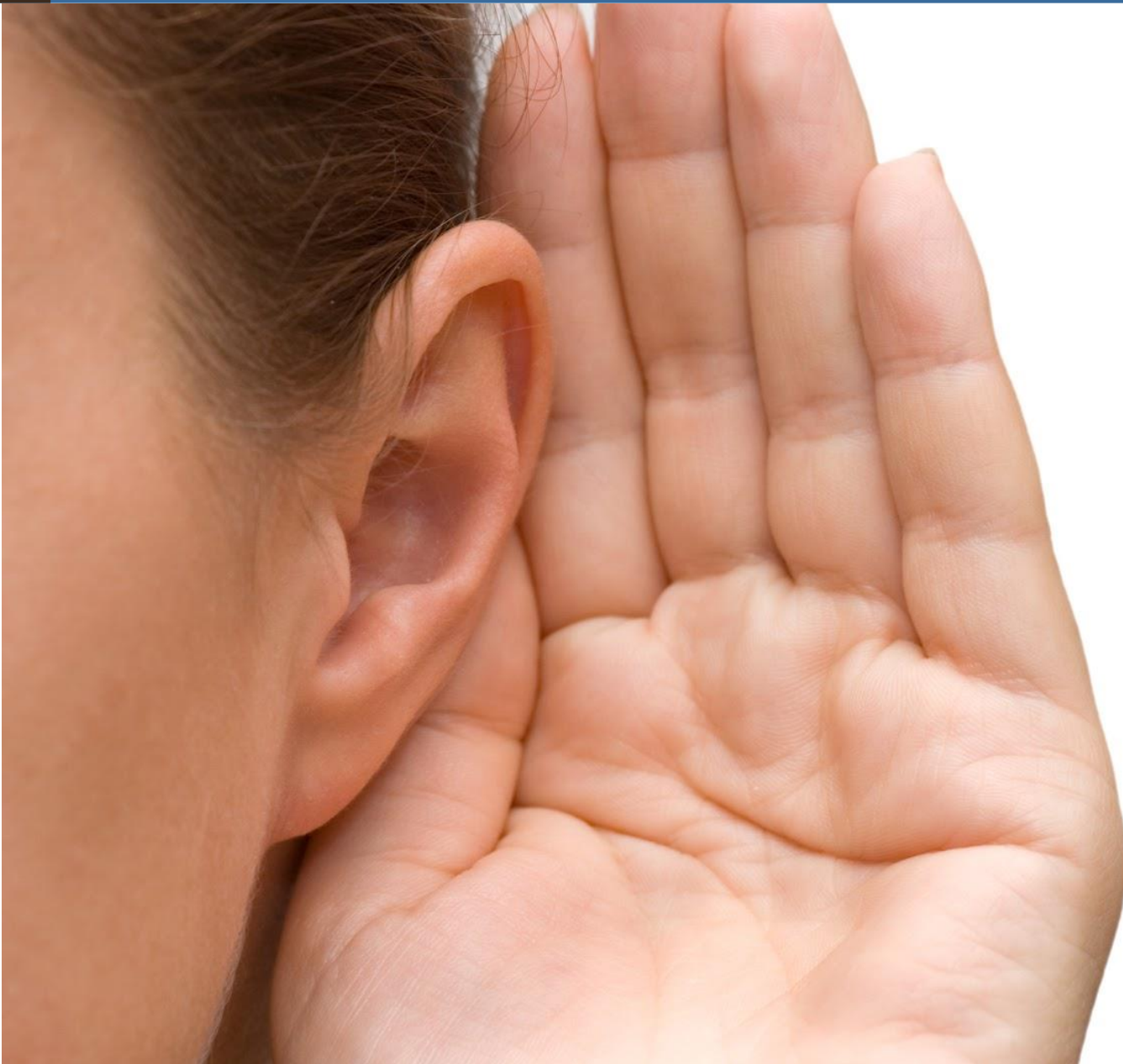
Praktijkorganisatie Anno Nu

- **Bouwjaar 1978**
- **Informatica en Marketing**
- **Getrouwd met Willem**
- **Capgemini**
- **Start promotie onderzoek**
- **Klantsignaalmanagement.nl**
- **MindThem**
- **Gepromoveerd (pfff...)**

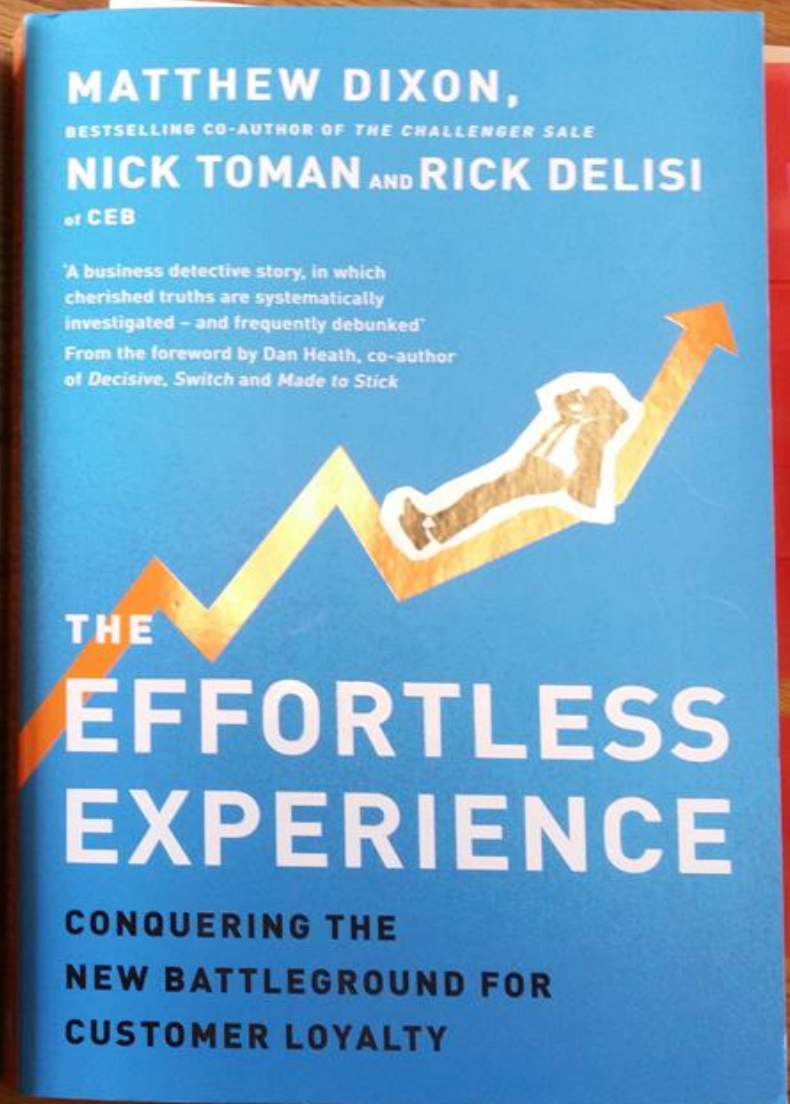
- **Ondank dat nog steeds getrouwd met Willem ;-)**
- **Al 15 jr besmet met klantgerichtheid virus**
- **“Dominee”**
- **Klantsignaalmanagement bij allerlei organisaties**
- **Programma Klantbeleving OHRA**
- **First Time Right programma OHRA**
- **Klantgerichtheid Sociale Diensten**
- **Blogger voor MarketingFacts**
  
- **En dus die Zorgdroom...**



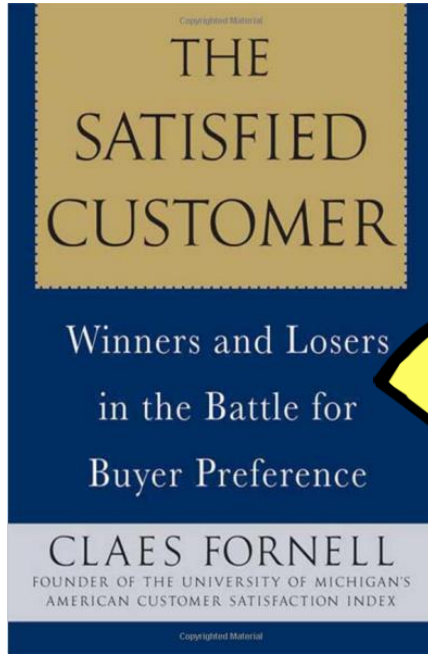
**Voordat we beginnen, practice what you preach...**



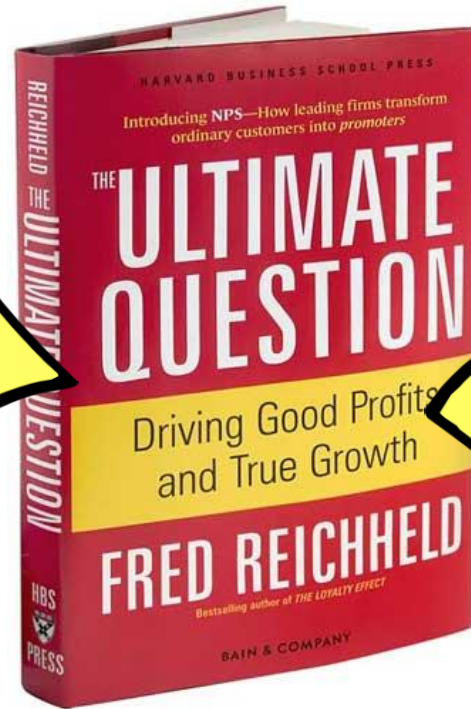
Het customer experience vakgebied is nog relatief nieuw.  
Er is nog best veel verwarring over het waarom en hoe.



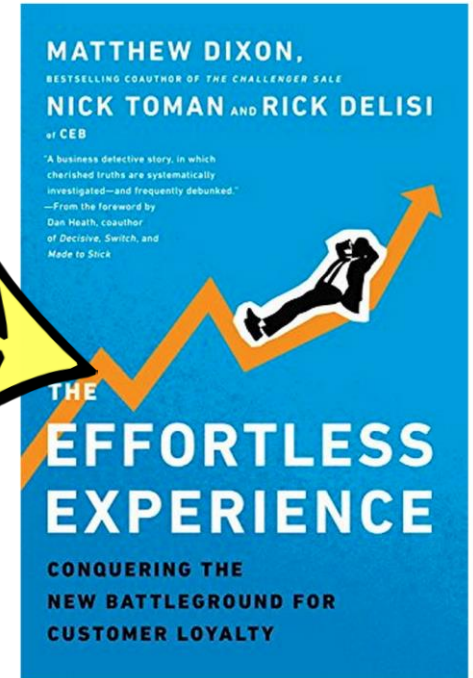
# Ook de verschillende metrics van customer experience worden vaak niet op de juiste manier toegepast.



**KTV**



**NPS**



**CES**

# Dus waar hebben we het eigenlijk echt over als we het hebben over “klantgerichtheid” / “patiënt experience”?

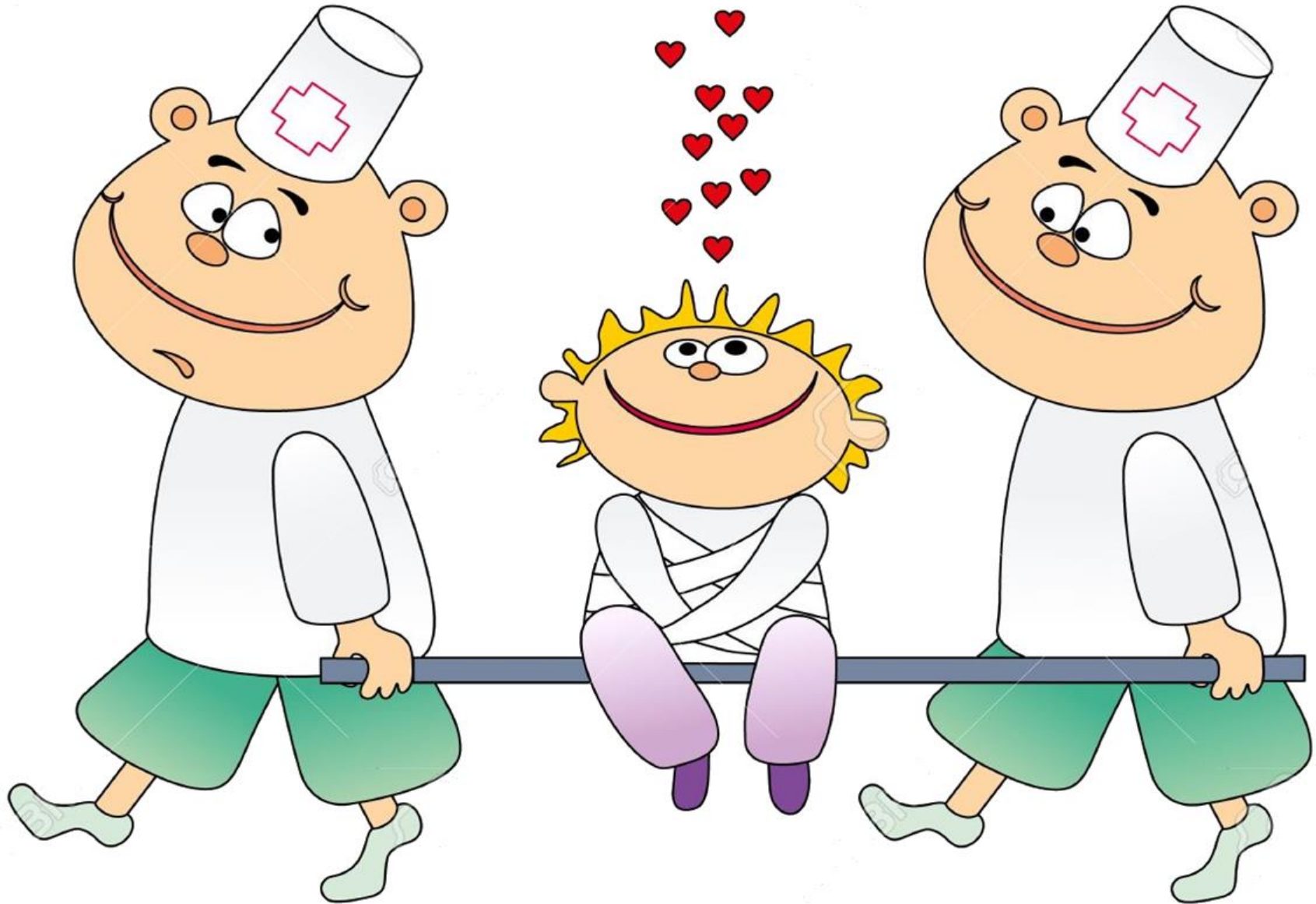


1. Snappen wat jouw klanten belangrijk vinden.
2. Alles wat je doet vanuit die bril gaan bekijken.

# OUTSIDE•IN



**Mijn overtuiging: in de zorg kan customer experience zowel de patiëntbeleving als de efficiency verbeteren.**



# Dat denk ik niet alleen... Al bewezen in de top qua tevreden klanten, medische kwaliteit én qua kosten efficiëntie.

Home Contact Nieuws Vacatures Zoeken

Alexander Monro borstkankerziekenhuis

**Bel ons voor een afspraak 030 22 50 910**

**Alexander Monro**  
HÉT BORSTKANKER ZIEKENHUIS

Heb ik borstkanker? Voor patiënten Verwijzers Het ziekenhuis Foundation

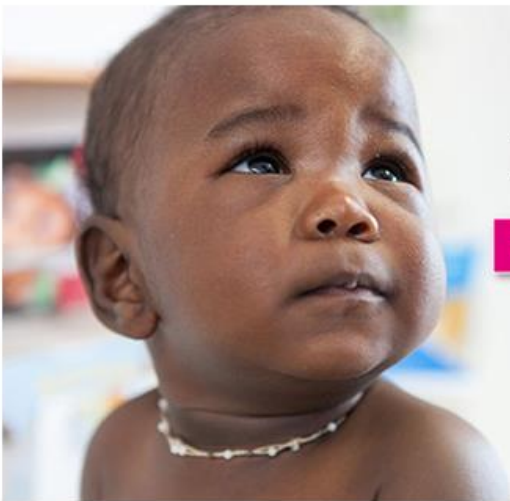


*"Ik koos voor de beste borstkankerzorg"*

**HÉT BORSTKANKERZIEKENHUIS**

Het Alexander Monro Borstkankerziekenhuis is hét gespecialiseerd ziekenhuis voor borstkanker. Luisteren, vertrouwen en betrokkenheid kenmerken onze aanpak. Snel en persoonlijk

Home Welke zorg zoek je? DeKinderGGZ Over ons Voor kinderen en jongeren Voor ver



**Welkom bij De Kinderkliniek**

**BEKIJK DIRECT ONS ZORGAANBOD**





# Customer Experience versus Patient Experience: 4 trends.

## → Van productgericht naar klantgericht

Van puur medische kwaliteit naar oog voor beleving patiënt.

## → Van afdeling of kanalen naar de hele klantreis

Binnen een zorginstelling, maar ook over de zorgketen heen  
Herhaalrecept: huisarts en apotheek

## → Van zelf denken wat klant wil naar meten wat de klant wil

Polderen met CQI vragenlijsten i.p.v. weten wat klanten belangrijk vinden  
Zo kom je aan het stuur!

## → Van tevredenheid meten als “moetje” naar echt willen verbeteren

1x in de 5 jaar als eis vanuit KNMT.  
Continu omdat je je dienstverlening werkelijk wil verbeteren



# Als ik me verplaats in de tandartspraktijk dan zie ik ook daar meerdere voordelen van klantgerichtheid.

I ♥ MY  
DENTIST

## Loyaliteit / omzet

- In bepaalde regio's minder vraag dan aanbod. Dus hoe behoud je je klanten?



## Kostenreductie?

- Vaak is er ook efficiency winst te halen door vanuit de klant naar je processen te kijken.



## Patiëntbeleving!

- Intrinsieke motivatie voor blijde patiënten en steeds meer externe druk vanuit zorgverzekeraars.



# Maar hoe doe je het dan? De klant is je beste middel voor eenvoud: start altijd vanuit de klantervaringsketen.

## Klantervaringsketen OHRA Zorgverzekering



## Klantervaringsketen in detail aanvragen uitkering sociale dienst



## Welke stappen doorloopt de klant / patiënt met je organisatie?



# Een paar voorbeelden in de zorg: de klantervaringsketen bij een staaroperatie.

De patiënt (klant) doorloopt de volgende stappen met bij een Staaroperatie.

Ik oriënteer me  
wat ik moet  
doen.

*Dag 1*

Ik maak een  
afspraak voor  
een lensmeting.

*Dag 1*

Ik ontvang uitnodiging  
voor de gezond-  
heidsvragenlijst.

*Dag 3*

Ik vul de gezond-  
heids vragenlijst in.

*Dag X*

Ik ga naar de  
lensmeting.

*Dag X*

Ik ontmoet de  
optometrist of  
TOA.

*Dag X*

De vragenlijst  
wordt met me  
doorgenomen.

*Dag X*

De lensmeting  
wordt  
uitgevoerd.

*Dag X*

De implant lenzen  
worden met me  
besproken.

*Dag X*

We maken een  
afspraak voor de  
operatie.

*Dag X*

Ik kom voor de  
operatie naar  
Zonnestraal.

*Dag X*

Etc.

*Dag X*



# Of de klantervaringsketen van een herhaalrecept, hoe ziet die eruit? Vanuit de klant raakt deze twee zorgverleners.

Als ik bij mijn eigen apotheek een herhaalrecept met halen voor mijn hooikoorts...

- **Ik bel de huisarts**

- Het telefoonnummer van de huisarts is makkelijk te vinden.
- De wachttijd aan de telefoon is niet te lang.
- De medewerker aan de telefoon is vriendelijk.
- De medewerker aan de telefoon luistert goed.
- De medewerker aan de telefoon kan mijn verzoek direct regelen.
- Ik kan snel bij de apotheek terecht om mijn medicijn op te halen.

- **Ik ga naar de apotheek voor mijn herhaalrecept**

- De apotheek is goed bereikbaar (met auto, te voet, fiets).
- Er zijn voldoende parkeerplaatsen.
- De ruimte is schoon.
- De geur van de ruimte is prima.
- Ik hoef niet lang te wachten.
- Mijn privacy is gewaarborgd.
- De medewerker is vriendelijk.
- De medewerker kan me direct helpen.
- De medewerker is deskundig.
- De medewerker geeft me de bijbehorende informatie mee.



# Op hoofdlijnen ziet de klantervaringsketen van een tandarts er als volgt uit.

## Klantervaringsketen Tandartspraktijk



- Denk ook aan de inzet van verschillen de kanalen.
- Waar gebruik je internet bijvoorbeeld?
- Wat willen je klanten in de verschillende stappen?



# Nu kunnen jullie zelf ervaren wat het betekent om echt vanuit de klant te gaan denken...

## Aan het werk

Welke stappen doorloopt de klant / patiënt met jouw praktijk als het gaat om zijn of haar periodieke controle?

*10 minuten in groepjes van 3.*



# De gedetailleerde klantervaringsketen per stap is de basis voor het inrichten van je klantbeleving metingen.

## Klantervaringsketen Stap 4 : "Ik ga voor controle naar de tandarts"

Ik ontvang een reminder van de controle.

Ik bel voor een afspraak / Ik maak online een afspraak.

Ik meld me bij de receptie.

Ik neem plaats in de wachtkamer.

Ik word opgehaald uit de wachtkamer.

De assistente doet de eerste controles en maakt schoon.

De tandarts controleert wat de assistente heeft gedaan.

Ik verlaat de tandartspraktijk.





# Op basis van de detail klantervaringsketen, stel je de vragenlijst samen.

## Klantervaringsketen “Ik ga voor een behandeling naar de tandarts”

**Ik bel voor een afspraak / Ik maak online een afspraak.**

- De praktijk was goed bereikbaar
- Ik kon snel terecht voor de afspraak.
- De medewerker was vriendelijk.
- ...

**Ik meld me bij de receptie.**

- De medewerker was beschikbaar.
- De medewerker wist wie ik was.
- ...

**Ik neem plaats in de wachtkamer.**

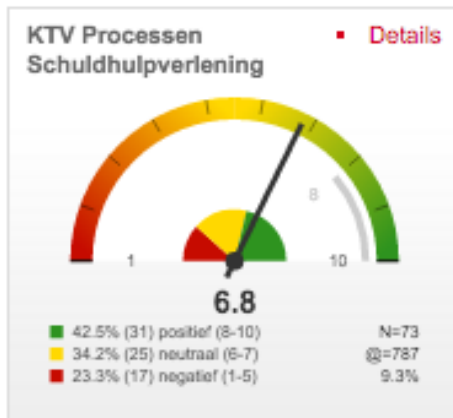
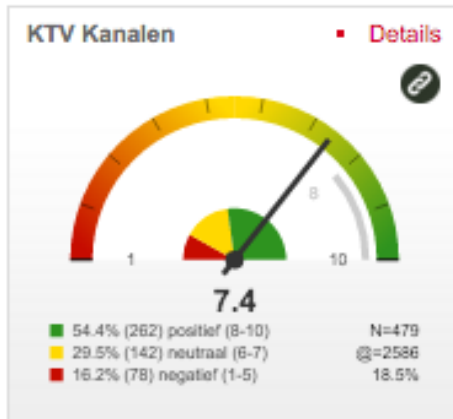
- De wachtkamer was netjes.
- Ik hoefde niet te lang te wachten.
- ...

**Verplaats je in de patiënt!**

**Dan krijg je de beste metingen.**



# De altijd ontbrekende schakel: de driver analyse! Aan welke knoppen moet ik nu draaien?



*Fake cijfers! Gaat om het idee.*

De kosten van de  
behandeling ( $\beta=.61$ )

De behandeling zelf  
( $\beta=.41$ )

Vriendelijkheid  
medewerkers ( $\beta=.35$ )

Wachtruimte ( $\beta=.19$ )

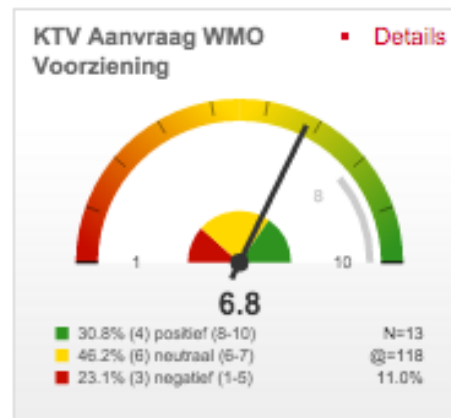
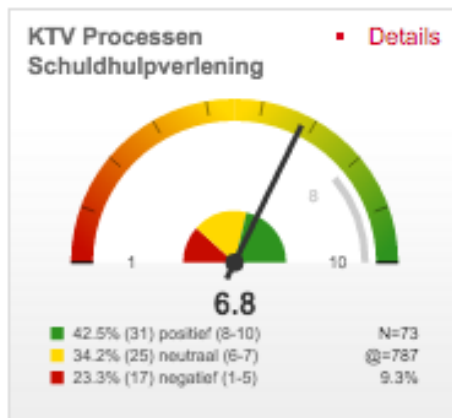
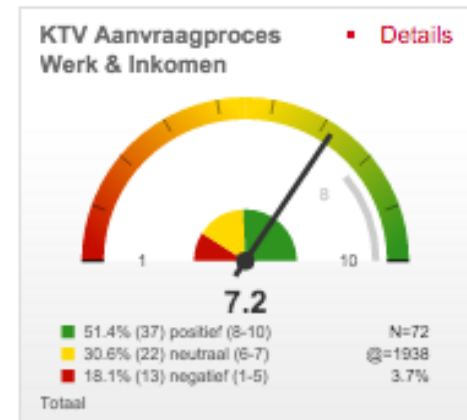
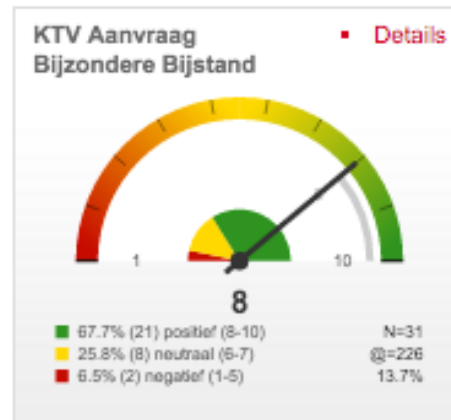
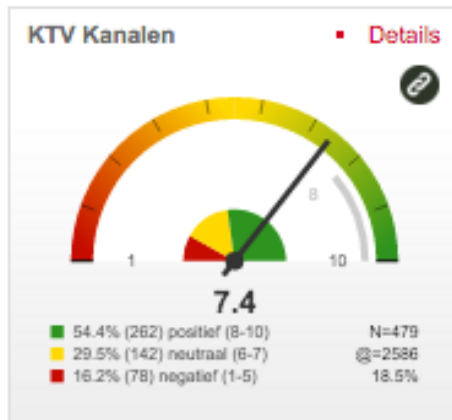
Maken van de afspraak  
( $\beta=.12$ )

Verdooving ( $\beta=.09$ )

**KTV**  
( $R^2=65\%$ )



# Continu metingen inrichten helpen ook om het klantdenken binnen je praktijk levend te maken en houden.



**Realtime dashboards  
zijn overal beschikbaar  
en tegenwoordig ook  
zeer betaalbaar.**

## Stem van de klant

**Mailing onderzoek Schuldregelen:** Ik ben zeer dankbaar voor de mogelijkheid om weer schulden vrij te zijn via de sociale dienst. Ik ben zeer tevreden met de hulp en steun van de sociale dienst. Ik ben erg tevreden hoe mijn traject loopt. Dank u.

**Mailing onderzoek W&I - Succesvolle aanvragers:** Stimuleer eigen initiatieven van mensen ipv deze juist tegen te werken. Bejegen mensen op een respectvolle manier. Sluit de dienstverlening aan op de individuele klant. Kom afspraken na.



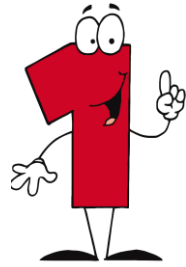
# Een voorbeeld: uitkomst van PatiëntenEnquete.nl. Wat gaat u op basis van deze uitkomst verbeteren?

Welk rapportcijfer geeft u de praktijk?

8.2

Tevredenheid over het tandheerkundig handelen	8.9
Bent u tevreden over de hygiëne in de praktijk?	9.1
Bent u tevreden over de openingstijden?	8.3
Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de praktijk?	8.8
Bent u tevreden over het maken van een afspraak?	8.4
Hoe goed wordt u geïnformeerd over kosten van de behandeling	5.2
Tevredenheid over de manier van communiceren	8.3
Weet u altijd of u door een tandarts, mondhygiënist of assistente behandeld wordt?	9.2

# Samengevat: hoe kun je morgen gaan starten?



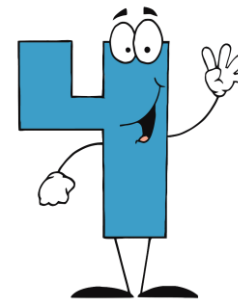
Bepaal de overall klantervaringsketen van je praktijk.



Bepaal de detail klantervaringsketen per stap in de praktijk keten.



Maak vragenlijsten op basis van deze detailketens en ga continu meten via beschikbare tooling waar je realtime mee kunt kijken.



Laat een driver analyse uitvoeren en je kunt aan de slag met je verbeteracties!

**Met deze informatie kun je met je team aan de slag en zie je direct resultaat van je inspanningen!**

**BRING IT ON!**  
**I CAN DO THIS ALL DAY**

